

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)
Освітній рівень

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Галузь знань - 05 Соціальні та поведінкові науки

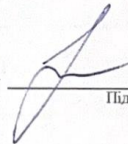
Шифр і назва галузі знань

Спеціальність - 053 Психологія

Шифр 24392

номер ІНП

Виконала: студентка II курсу, група ППмз-23-1

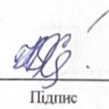


Підпис

ІРИНА КИКИЛИК

Ініціали, прізвище

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент



Підпис

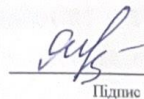
Наталія ХАНЕЦЬКА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

науковий ступінь, вчене звання

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки
доктор психологічних наук, професор



Підпис

Таїсія КОМАР

Ініціали, прізвище

02 грудня 2024 р.

Хмельницький 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту

Кафедра психології та педагогіки

Освітній рівень другий (магістерський)

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»


Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

Спеціалізація _____

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки

 Таїсія КОМАР

протокол № 5 від 14 грудня 2023р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Ірини КИКИЛИК

Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців»

Керівник кваліфікаційної роботи: Наталія ХАНЕЦЬКА, к.психол.н., доцент

Затверджено наказом ректора університету від 26 серпня 2024 р. № 60

2. Строк подання студентом роботи на кафедру 10 грудня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (Бойко В), «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» (Маслач К. і Джексон С.), «Рівень смисложиттєвих орієнтацій» (Леонт'єв Д.), Методика визначення мотивації професійної діяльності (Замфір К.), Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Гібсон Дж).

В дослідженні взяли участь 60 осіб Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби.

4. Зміст дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання у державних службовців; синдром емоційного вигорання як психологічний феномен; соціально-психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців; профілактика синдрому емоційного вигорання у державних службовців; розділ 2. Профілактика синдрому емоційного вигорання у державних службовців; методики емпіричного дослідження; аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження;

розробка програм для профілактики та подолання емоційного вигорання державних службовців; висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 14 грудня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) дипломної роботи магістра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02 січня 2024 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2024 р.	виконано
3	Оформлення вступу дипломної роботи.	До 01 вересня 2024 р.	виконано
4	I розділ дипломної роботи.	До 10 вересня 2024 р.	виконано
5	II розділ дипломної роботи.	До 01 жовтня 2024 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01 листопада 2024 р.	виконано
7	Оформлення дипломної роботи.	До 01 грудня 2024 р.	виконано
8	Попередній захист дипломної роботи.	<u>08</u> листопада 2024 р.	виконано
9	Захист дипломної роботи (відповідно графіку)	<u>20</u> грудня 2024 р.	виконано

Здобувач _____ Ірина КИКИЛИК
Керівник роботи _____ Наталія ХАНЕЦЬКА

АНОТАЦІЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Тема кваліфікаційної роботи: Психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців

Здобувач: Ірина КИКИЛИК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник : Наталія ХАНЕЦЬКА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Кваліфікаційна робота включає 77 сторінок, 4 таблиць, 3 рисунка, перелік джерел посилання складає 50 найменувань, 5 додатків.

Ключові слова: емоційне вигорання, майбутній психолог, профілактична програма.

Об'єкт – емоційне вигорання у державних службовців.

Предмет - психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців

За результатами дослідження уточнено сутність поняття «емоційне вигорання», виявлено психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у державних службовців, визначено шляхи попередження проблеми, запропоновано профілактичну програму та надано рекомендації щодо попередження емоційного вигорання у державних службовців.

Одержані результати можуть бути використані для розробки спецкурсів; використовуватися в процесі професійної підготовки державних службовців в рамках курсів «Психологія лідерства», «Психологічні особливості професійної діяльності» та психологічними службами різних ланок.

Дипломник _____

Підпис

Ірина КИКИЛИК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 20 грудня 2024 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ	12
1.1 Синдром емоційного вигорання як психологічний феномен	12
1.2 Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців	19
1.3 Профілактика синдрому емоційного вигорання у державних службовців	33
Висновки до розділу	41
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ	44
2.1 Методики емпіричного дослідження	44
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження	53
2.3 Розробка програм для профілактики та подолання емоційного вигорання державних службовців	70
Висновки до розділу	72
ВИСНОВКИ	75
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	77
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Сучасний світ характеризується високим рівнем стресу, інтенсивними темпами роботи та зростаючими вимогами до професійної діяльності. Особливо це стосується державних службовців, які виконують важливі соціальні функції, пов'язані з управлінням суспільними процесами, підтримкою громадян і прийняттям рішень у складних ситуаціях. Професійна діяльність у цій сфері часто супроводжується значним емоційним навантаженням, що сприяє розвитку синдрому емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання — це багатовимірний феномен, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної ефективності. Його наявність серед держслужбовців негативно впливає не лише на їхнє психічне та фізичне здоров'я, але й на якість виконуваних ними обов'язків, що в кінцевому підсумку відображається на функціонуванні державного апарату загалом.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю ідентифікації факторів, які спричиняють синдром емоційного вигорання серед державних службовців, а також розробки ефективних програм профілактики та подолання цього явища. Дослідження цього питання сприятиме не лише покращенню психо-емоційного стану працівників, але й підвищенню їхньої мотивації та професійної продуктивності.

Аналіз синдрому емоційного вигорання, який є одним із ключових аспектів професійного розвитку особистості, набуває все більшої актуальності серед науковців як в Україні, так і за кордоном. Такі вчені, як Тимощук О., Сергєєнкова О., Мудрик А., Ложкін Г., Зайчикова Т., Картузова А., Старовойт О. та інші, займалися дослідженням цього феномену. Однак більшість наукових робіт фокусуються на інших професійних групах, тоді як психологічні особливості емоційного вигорання серед державних службовців ще недостатньо досліджені.

Таким чином, зважаючи на численні джерела стресу, що постійно впливають на державних службовців, а також на зростаючі вимоги до їхньої професійної діяльності в умовах соціально-економічних викликів та війни, дослідження психологічних чинників, які провокують емоційне вигорання у цій категорії працівників, набуває особливої актуальності.

Основною метою даного дослідження є вивчення рівня емоційного вигорання у державних службовців та з'ясування психологічних чинників, які впливають на розвиток цього синдрому. Крім того, дослідження має на меті розкрити негативний вплив емоційного вигорання на психологічне здоров'я державних службовців та запропонувати практичні рекомендації щодо його профілактики та подолання.

Актуальність теми, її недостатня теоретична, методична й практична розробленість, необхідність розв'язання зазначених суперечностей зумовили вибір теми дослідження: «Психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців».

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання у державних службовців.

Предмет дослідження – психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців.

Мета дослідження - з'ясувати психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців.

Для досягнення мети в роботі та перевірки гіпотези були поставлені такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури щодо проблеми синдрому емоційного вигорання у державних службовців.
2. Визначити чинники емоційного вигорання у державних службовців.
3. Емпірично дослідити прояв синдрому емоційного вигорання у державних службовців та проаналізувати отримані результати.

4. Розробити психологічну програму та рекомендації щодо попередження емоційного вигорання у державних службовців.

Гіпотеза дослідження за умови використання програми психологічної профілактики професійного вигорання державних службовців можна зменшити рівень прояву їх демотивації та виснаження емоційних, розумових і енергетичних ресурсів (професійного вигорання).

Для вирішення поставлених завдань використано комплекс взаємопов'язаних **методів дослідження**: 1) теоретичних – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, які були використані нами для опрацювання наукових літературних джерел з питань профілактики професійного вигорання працівників органів прокуратури; 2) емпіричних – спостереження, бесіда, інтерв'ю, тестування, аналіз продуктів діяльності учнів, зокрема, були використані такі методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (Бойко В), «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина». (Маслач К. і Джексон С.), «Рівень смисложиттєвих орієнтацій» (Леонтьєв Д.), Методика визначення мотивації професійної діяльності (Замфір К.), Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Гібсон Дж).

Експериментальна база дослідження. Дослідження було проведено на базі Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби, загальна кількість учасників дослідження становить 60 осіб.

Практичне значення одержаних результатів дослідження. Отримані результати дослідження можуть використовуватися спеціалізованими навчальними установами державної служби. Запропоновану

психологічну програму та рекомендації можна використовувати в процесі професійного навчання державних службовців.

Результати дослідження **впроваджено** в практику роботи Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби.

Апробація результатів дослідження. Основні результати дослідження: були розглянуті на засіданні навчально-методичної ради Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби.

(Протокол НМР № 1 від 15.01.2024).

Структура та обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (50 найменувань) та додатків (17 сторінок). Загальний обсяг магістерської - 75 сторінок. Ілюстрований матеріал подано у 4 таблицях та на 3 рисунках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1 Синдром емоційного вигорання як психологічний феномен

Термін "вигорання" вперше з'явився у наукових дослідженнях завдяки Г. Бредлі, а згодом був детально вивчений Г. Фрейденбергером. Він описав цей феномен як психічне виснаження, приділяючи увагу працівникам сфери обслуговування, медичним фахівцям і співробітникам соціальних організацій [10].

Альфред Ленгле, відомий австрійський психотерапевт, підкреслював, що «емоційне вигорання (burn-out) є однією з характерних ознак сучасного життя. Це стан, який призводить до емоційного виснаження, що позбавляє людину сил і енергії, супроводжуючись втратою відчуття радості та задоволення від повсякдіння».

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) можна охарактеризувати як емоційне виснаження, що проявляється постійною фізичною, розумовою та моральною втомою, втратою зацікавленості у звичних заняттях і підвищеною дратівливістю, зумовленою стресом [30].

У сучасному світі цей синдром стає дедалі поширенішим. Якщо раніше він був притаманний переважно соціальній сфері, то зараз охоплює всі аспекти професійного та особистого життя. Його розповсюдження спричиняє культура досягнень, орієнтована на швидкий результат, споживацтво, матеріалізм, а також прагнення до максимальної кількості розваг і задоволення. Цей підхід до життя змушує людей як експлуатувати себе, так і дозволяти іншим робити це [23].

На думку М. Буріша, "вигорання" є психологічним явищем, яке відображає комплекс наслідків тривалого робочого стресу та професійної кризи [3]. В. Бойко зазначає, що синдром емоційного вигорання є результатом механізму психологічного захисту, який включає у себе повне або часткове вимкнення емоцій (зниження їх енергетики) як реакцію на різні психотравмуючі фактори.

Відповідно до класифікації В. Бойка, синдром емоційного вигорання розвивається поступово, причому кожна стадія має специфічні ознаки, зумовлені впливом зовнішніх і внутрішніх факторів. Серед зовнішніх факторів найбільше вивчаються умови робочого середовища та соціально-психологічні аспекти. До внутрішніх чинників, які сприяють розвитку синдрому, В. Бойко виділяє такі фактори: схильність до емоційної ригідності, сильне внутрішнє переживання професійних ситуацій, низьку мотивацію до емоційної залученості в роботу, етичні порушення та особистісну дезорієнтацію [45].

К. Маслач, яка є однією з перших дослідниць феномену вигорання, спільно зі С. Джексоном у 1986 році розробила методіку для його діагностики. Їх модель включає три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію персональних досягнень. Емоційне виснаження характеризується відчуттям вичерпаності ресурсів, емоційним перенапруженням і зниженням емоційної чутливості. Деперсоналізація проявляється цинічним або байдужим ставленням до клієнтів чи інших людей, що знижує якість міжособистісних контактів. Редукція персональних досягнень полягає у втраті задоволення від роботи, зниженні професійної самооцінки та байдужості до своїх успіхів [28].

Т. Большакова визначає синдром вигорання як комплекс симптомів, що зачіпають різні аспекти особистості: особистісний (зміна рис характеру), мотиваційний (зниження мотивації), соціально-психологічний (зміна відносин із людьми) та регулятивно-ситуаційний (зміни емоційних станів). На думку М. Борисової, основними компонентами синдрому є психоемоційне виснаження, деперсоналізація та редукція досягнень, які можуть негативно впливати на психологічний стан, фізичне здоров'я, поведінку та інші сфери життя [2]. Вона виокремлює внутрішні чинники (індивідуальні особливості професіонала) та зовнішні чинники (ті, що пов'язані з професійною діяльністю), які впливають на виникнення та прогресування стану «вигорання» [3].

А. Чіром стверджує, що емоційне вигорання є результатом поєднання фізичного, емоційного та когнітивного виснаження. Основною складовою

цього явища він називає емоційне виснаження, а додаткові прояви, такі як деперсоналізація чи когнітивно-емоційне виснаження, розглядає як наслідки. Ці компоненти впливають на особистість, спричиняючи її деформацію та погіршуючи соціальне здоров'я [9].

Японські науковці пропонують доповнити тривимірну модель К. Маслач четвертим елементом — "залученістю" (Involvement). Цей чинник включає головний біль, проблеми зі сном, дратівливість, а також потенційну залежність від алкоголю чи тютюну.

В Україні термін "синдром емоційного вигорання" з'явився в психологічній практиці порівняно недавно. На сьогодні існує кілька моделей, які пояснюють це явище.

Однофакторна модель, розроблена Пайнс і Аронсоном, трактує вигорання як стан виснаження на фізичному, емоційному та когнітивному рівнях, що виникає під час тривалого перебування у стресових ситуаціях. Виснаження вважається центральним фактором, а інші негативні прояви є його наслідком. Ця модель підкреслює, що емоційне вигорання загрожує не лише соціальним працівникам, а й представникам інших професій.

Двофакторна модель, запропонована Дирендонком Д., Шауфелі В. та Сікстою Х., визначає вигорання як поєднання двох складових: емоційного виснаження та деперсоналізації. Перший компонент, «афективний», стосується фізичного стану, нервової напруги та втоми. Другий, «установочний», проявляється у зміні ставлення до пацієнтів або до себе.

Трьохфакторна модель (Маслач К., Джексон С.) описує синдром психічного вигорання як тривимірну конструкцію, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Перший компонент, «Емоційне виснаження», є основною ознакою емоційного вигорання і проявляється у зниженні емоційного стану, байдужості та емоційному перенасиченні. Другий компонент, «Деперсоналізація», проявляється у взаєминах із іншими людьми.

У деяких випадках це може призводити до збільшення залежності від

оточення, а в інших - до зростання негативних установок, цинізму і негативних почуттів щодо пацієнтів, клієнтів і т. д. Третя складова емоційного вигорання, "Редукція особистих досягнень", може виявлятися у негативній самооцінці, зниженні професійних успіхів та досягнень, негативних вподобаннях щодо службових можливостей, або у відчутті обмеженості своїх можливостей та обов'язків у відношенні до інших.

- Чотирьохфакторна модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab) доповнює традиційні підходи, виділяючи один із класичних компонентів (емоційне виснаження, деперсоналізація або зниження професійних досягнень) і розділяючи його на два окремі фактори. Наприклад, деперсоналізація може окремо проявлятися у взаєминах з колегами на робочому місці та у спілкуванні з клієнтами.

- Процесуальні моделі емоційного вигорання трактують його як динамічний процес, що розвивається протягом часу і включає певні фази або стадії. Ці моделі аналізують динаміку вигорання як послідовний процес збільшення емоційного виснаження, що призводить до формування негативних установок стосовно учасників професійної діяльності.

- Динамічна модель (Б. Перлман і Е. Хартман) описує емоційне вигорання як динамічний процес, що розвивається в часі і характеризується зростаючим ступенем вираженості його проявів. Ця модель включає три основні класи реакцій на організаційний стрес: фізіологічні реакції, афективно-когнітивні реакції та поведінкові реакції, які проявляються у різних типах долаючої поведінки. Це:

- Фізичні прояви включають стан фізичного виснаження;
- Реакції на емоційному та когнітивному рівнях охоплюють емоційне та мотиваційне виснаження, деморалізацію та деперсоналізацію;
- Поведінкові реакції можуть проявлятися через симптоми унікальної поведінки, такі як дезадаптація, відсторонення від професійних обов'язків, знижена робоча мотивація та продуктивність.

- Різні дослідники по-різному підходять до визначення стадій емоційного вигорання, що пояснюється різноманітністю теоретичних підходів до вивчення цього процесу. На сьогодні існує кілька теорій, які описують стадії емоційного вигорання [26].

Дж. Грінберг описав емоційне вигорання як послідовний п'ятиступеневий процес, де кожен етап характеризується специфічними проявами та психологічними змінами.

- Перша стадія, що отримала назву "*медовий місяць*", характеризується високим рівнем задоволеності від професійної діяльності, навчання або виконання завдань. Ця стадія проявляється значним ентузіазмом, енергійністю та позитивним ставленням до робочого середовища. Однак, із часом, під впливом стресових факторів, пов'язаних із навчанням або професією, спостерігається поступове зменшення цього позитивного стану, а разом із цим і втрата енергії.

- Друга стадія, яка отримала позначення "*недостача палива*", супроводжується станами втоми, емоційною апатією та порушеннями сну. Цей період характеризується зниженням інтересу до професійної діяльності, зменшенням мотивації та зниженням продуктивності. У деяких випадках може виникати втрата дисципліни на робочому місці та дистанціювання від професійних обов'язків. Люди з високим рівнем мотивації можуть продовжувати працювати навіть у цьому стані, що, в свою чергу, може мати негативні наслідки для їхнього фізичного та психологічного здоров'я.

- Третя стадія включає хронічні прояви, які виражаються у фізичному та емоційному виснаженні. Важливими характеристиками цього етапу є схильність до захворювань, підвищена дратівливість, емоційна злість, а також відчуття пригніченості. Плюс до цього, люди можуть постійно відчувати нестачу часу, що створює так званий "*синдром менеджера*" — стан, де психологічний тягар призводить до хронічного стресу.

- Четверта стадія зазвичай позначається як криза, що включає розвиток хронічних фізичних захворювань та втрату ефективності в роботі. Ця

стадія супроводжується відчуттям невдоволеності своєю професійною діяльністю, якістю власного життя та втратою впевненості у власній працездатності.

- П'ята стадія, за даними Грінберга, представляє найгострішу форму вигорання, коли людина стикається з майже повною втратою здатності до професійної діяльності, що супроводжується серйозними психологічними та фізіологічними наслідками.

- Ця п'ятиступенева модель дозволяє краще розуміти механізми формування емоційного вигорання, а також спрямовувати заходи профілактики та інтервенції на різні етапи цього процесу [45].

Динамічна модель емоційного вигорання, запропонована Б. Перлманом та А. Хартманом, описує цей процес як послідовний динамічний процес, що проходить через чотири основні стадії. Ця модель допомагає зрозуміти, як емоційне вигорання розвивається в часі та які механізми впливають на його різні етапи.

Перший етап характеризується напруженням, що виникає через необхідність адаптації до робочих вимог та обов'язків. Людина може відчувати, що її навички недостатні для виконання професійних завдань або що робота не відповідає її особистим цінностям. Це створює внутрішні конфлікти та поглиблює психологічний стрес.

Другий етап супроводжується посиленням емоційним стресом, особливо тоді, коли працівник відчуває, що не має достатніх ресурсів для ефективного управління робочими вимогами. У цьому періоді людина може проявляти емоційну вразливість, що знижує її здатність до адаптації та продуктивності.

На третьому етапі вигорання проявляється у вигляді різноманітних фізіологічних, емоційних і поведінкових симптомів, які можуть значно варіюватися залежно від індивідуальних особливостей. Це включає в себе втому, дратівливість, знижену мотивацію та інші реакції, що впливають на якість життя та професійну діяльність.

Четвертий етап представляє найбільш критичний рівень вигорання, коли

людина стикається з хронічним психологічним стресом, виснаженням ресурсів і фізичним дискомфортом. На цьому етапі людина може втратити інтерес до професійної діяльності, відчувати постійну втомленість і незадоволеність роботою. У разі відсутності профілактичних заходів цей етап може призвести до більш серйозних психофізіологічних захворювань або депресивних станів [23].

- Динамічна модель вигорання підкреслює, що цей процес є поступовим, а його раннє виявлення та профілактика можуть допомогти мінімізувати ризики переходу до більш небезпечних стадій.

Спочатку людина може переживати сильну емоційну напругу, виявляти незадоволення самою собою і навколишнім середовищем. На цьому етапі можливі дратівливість і агресивна поведінка. Якщо не вживати профілактичних заходів на першому етапі, то емоційне вигорання може перетворитися у депресію. Депресивний стан супроводжується байдужістю до роботи і обов'язків, а також почуттям непотрібності і безсилля. Фізіологічні проблеми також можуть з'явитися, такі як погіршення уваги, пам'яті, розлади сну або безсоння. Виразка або гастрит можуть бути першими ознаками емоційного вигорання (згідно з автором [23]).

Недостатня увага до власного емоційного стану може призвести до того, що депресивні прояви перетворяться на хронічний стан. У такому випадку можуть виникати серйозні психологічні симптоми, серед яких відзначаються думки про суїцид, відчуття безпорадності та втрата сенсу життя. Ці прояви значно впливають на загальний стан людини та можуть мати небезпечні наслідки.

Сучасні дослідження підтверджують, що емоційне вигорання супроводжується широким спектром симптомів, кількість яких перевищує 100. Ці симптоми включають як фізіологічні прояви (наприклад, головний біль, втома), так і психологічні (тривожність, дратівливість, емоційна нестійкість), а також поведінкові ознаки (соціальна ізоляція, зменшення працелюбності, зниження мотивації).

Розуміння цього великого діапазону симптомів дозволяє вчасно діагностувати емоційне вигорання та розробляти ефективні стратегії профілактики й лікування, щоб зменшити його вплив на психоемоційний стан та загальну якість життя людини.

У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ) синдром емоційного вигорання визначається як "*стан повного виснаження*" і включений під рубрику **Z.73.0**. Цей стан часто супроводжується як психопатологічними, так і психосоматичними проявами, що значно впливають на повсякденне функціонування особистості.

Психологи, зокрема Н. Коінкова та В. Тропов, виділяють кілька категорій симптомів, які характерні для синдрому емоційного вигорання:

Фізичні симптоми включають загальну втомлюваність, безсоння, утруднене дихання, нудоту, запаморочення, тремтіння, підвищену пітливість, підвищений артеріальний тиск та шкірні захворювання.

Емоційні симптоми проявляються у вигляді песимізму, відчуття фрустрації, агресивності, тривожності, депресії, самотності та відсутності емоцій.

Соціальні симптоми охоплюють обмеження в соціальних контактах, відчуття ізоляції, нерозуміння з боку оточення та дефіцит часу чи енергії для соціальної активності.

Поведінкові симптоми включають перевищення робочого часу, швидку втомлюваність, залежність від шкідливих речовин або ліків, а також імпульсивну емоційну поведінку.

Інтелектуальні зміни проявляються у зниженні інтересу до нових ідей, відмові від навчання та професійного розвитку, цинізмі та байдужості до змін. Всі ці симптоми можуть служити сигналами раннього етапу вигорання, що вимагає уваги, профілактики та своєчасного лікування.

Симптоми, описані вище, є важливими маркерами синдрому емоційного вигорання. Вчасне розпізнання таких проявів дозволяє вживати превентивні заходи, а також здійснювати ранню діагностику та лікування, щоб мінімізувати

негативний вплив на психоемоційний стан і якість життя особистості [30].

Отже, дослідники виділяють п'ять основних груп симптомів, що є характерними для синдрому емоційного вигорання: фізичні, емоційні, соціальні, поведінкові, а також інтелектуальні симптоми:

Фізичні симптоми:

- ✓ Фізична втома і виснаження.
- ✓ Зміна ваги (зазвичай втрата ваги).
- ✓ Проблеми зі сном, включаючи безсоння.
- ✓ Поганий загальний стан здоров'я.
- ✓ Неритмічне дихання.
- ✓ Нудота та запаморочення.
- ✓ Надмірна пітливість та тремтіння.
- ✓ Підвищення артеріального тиску.
- ✓ Виразки та запальні захворювання шкіри.
- ✓ Проблеми з серцево-судинною системою.

Емоційні симптоми:

- ✓ Нестача емоцій.
- ✓ Песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті.
- ✓ Байдужість.
- ✓ Відчуття безпорадності й безнадійності.
- ✓ Агресивність та дратівливість.
- ✓ Тривожність та посилення ірраціонального занепокоєння.
- ✓ Депресія та почуття провини.
- ✓ Істерія та щиросердечні страждання.
- ✓ Втрата ідеалів, надій або професійних перспектив.
- ✓ Переважання почуття самотності.
- ✓ Поведінкові симптоми:
- ✓ Втома та бажання відпочити під час навчання або роботи.
- ✓ Байдужість до їжі.
- ✓ Мале фізичне навантаження.

- ✓ Виправдання вживання тютюну, алкоголю та ліків.
- ✓ Несчасні випадки, такі як падіння, травми та аварії.
- ✓ Імпульсивна емоційна поведінка.
- ✓ Інтелектуальні симптоми:
- ✓ Падіння інтересу до нових теорій та ідей в навчанні.
- ✓ Нудьга, туга та апатія.
- ✓ Втрата смаку та інтересу до життя.
- ✓ Більша перевага стандартним шаблонам та рутині.
- ✓ Цинізм або байдужість до нововведень.
- ✓ Мала участь або відмова від участі в розвивальних експериментах та тренінгах.

- ✓ Формальне виконання роботи.
- ✓ Соціальні симптоми:
- ✓ Низька соціальна активність.
- ✓ Падіння інтересу до дозвілля та захоплень.
- ✓ Обмеження соціальних контактів.
- ✓ Убогі відносини при навчанні та вдома.
- ✓ Відчуття ізоляції та нерозуміння інших.
- ✓ Відчуття неадекватності підтримки з боку родини, друзів та колег.

Ці групи симптомів можуть слугувати важливими індикаторами наявності синдрому емоційного вигорання, а їх раннє виявлення дозволяє вчасно вживати профілактичні та лікувальні заходи. Таким чином, синдром емоційного вигорання являє собою складний стан, що проявляється через поєднання симптомів, які негативно впливають на психічне, соматичне та соціальне функціонування індивіда [9; 23; 28].

Основними передумовами синдрому емоційного вигорання є організаційні фактори, які включають надмірне навчальне навантаження, обмежені можливості контролю над робочою ситуацією, відсутність підтримки з боку організації, недостатню оцінку знань та навичок працівника, відчуття

несправедливості в роботі, а також відсутність значущості та цінності виконуваних завдань.

Дослідники Н. Водопьянова та Е. Старченкова виділяють особистісні характеристики як важливі передумови синдрому емоційного вигорання. До них належать низька самооцінка, високий рівень невротизму, схильність до тривожності, а також низька стресостійкість. Це підтверджує, що синдром емоційного вигорання є мультифакторіальним явищем, яке може бути індуковане як організаційними чинниками, так і індивідуальними психологічними особливостями. У багатьох випадках його виникнення обумовлюється синергією цих факторів. Вивчення та ідентифікація зазначених передумов є необхідними для ефективного раннього виявлення, профілактики та попередження синдрому емоційного вигорання у професійному середовищі та особистісному житті [2].

1.2 Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців

Сучасні соціально-економічні та політичні зміни створюють підвищену напруженість і відчуття несприятливої атмосфери серед працівників державних органів влади, оскільки їх діяльність тісно пов'язана з цими процесами. Професійна діяльність державних службовців має свої особливості, які висувають чіткі вимоги до особистісних характеристик. Однак, на сьогодні критерії професійної придатності або непридатності для посад різних рівнів і категорій у державних органах залишаються недостатньо розробленими.

Діяльність державного службовця характеризується специфікою, яка полягає в тому, що він не створює безпосередньо матеріальних цінностей, а забезпечує умови для їх створення. Основним предметом його праці є інформація, що виступає як засіб впливу, яку він систематично збирає, обробляє, зберігає та створює.

Враховуючи ці особливості, до державних службовців висуваються високі вимоги щодо професійної кваліфікації, відповідальності, організації робочого

процесу та професійалізму. Ці фактори, у свою чергу, можуть стати підґрунтям для виникнення професійного стресу, емоційного напруження, психофізичного виснаження, нервових перевантажень тощо.

Актуальність вивчення феномену професійного вигорання серед державних службовців пояснюється тим, що він є проявом низки проблем, що виникають у процесі професійної діяльності, і впливає на емоційний, психічний та фізичний стан особистості, а також на її соціальне та сімейне середовище.

Таким чином, аналіз впливу професійного середовища на психоемоційний стан людини, дослідження взаємозв'язків між суб'єктом праці та умовами професійної діяльності дозволяє виявити закономірності, які спричиняють професійний стрес і вигорання, що підтверджує необхідність поглибленого вивчення цього феномену.

Сучасне суспільство перебуває в постійному стані динамічних змін, що створює необхідність оптимізації та підвищення ефективності соціального управління. Державна служба, як один із ключових соціальних інститутів, відіграє важливу роль у забезпеченні функціонування держави та задоволенні соціальних потреб громадян. Саме тому вона потребує постійного підвищення якості управлінських процесів, професіоналізму кадрів та ефективності виконання завдань.

Успішність функціонування будь-якої сучасної держави значною мірою залежить від визнання ключової ролі людського ресурсу. Це включає здатність держави формувати ефективну, цілісну систему роботи з кадрами державних службовців, що передбачає професійний відбір, підготовку, залучення до управлінської діяльності, регулярну оцінку ефективності їхньої діяльності, стимулювання, а також коригування їх професійного та психологічного стану. Важливим є також заохочення до підвищення професійної майстерності та постійного професійного розвитку.

Соціально-гуманітарні аспекти, які пов'язані зі створенням ефективної системи державного управління, є важливим підтвердженням значущості людського фактору в діяльності управлінських структур. Світовий досвід

показує, що стабільний соціально-економічний розвиток суспільства базується на увазі до цих факторів, що підтверджує їхню вирішальну роль у забезпеченні ефективності державного управління.

Дослідження особливостей професійного вигорання державних службовців є одним з найбільш актуальних питань, що стоять перед психологією в даний час. Необхідність державних службовців постійно адаптуватися до змін і сучасних технологій управління неминуче призводить до проблеми професійної деформації їх особистісних якостей.

Професійна діяльність державного службовця є складною, відповідальною та багатогранною. В межах виконання регламентованих завдань та обов'язків працівник на державній службі здійснює аналітичну та контрольну діяльність у визначених напрямках роботи підрозділу. Він також бере участь в узагальненні практик застосування законодавства та аналізі ходу реалізації державної політики, а також забезпечує їх ефективне виконання.

До обов'язків державного службовця входить розробка різних постанов, документів та заходів, спрямованих на забезпечення дотримання чинного законодавства, розвиток економіки, культури, освіти тощо. Окрім цього, він готує проєкти рішень та пропозицій, які надаються керівництву для виконання завдань, поставлених органами вищого рівня влади.

Державний службовець здійснює також розробку нормативних та організаційно-методичних документів, готує інформаційно-аналітичні матеріали, що мають значення для прийняття та виконання управлінських рішень. До його обов'язків належить також аналіз звернень та заяв, що надійшли на розгляд, з метою оперативного реагування на них відповідно до законодавчих норм та управлінських. Професійна діяльність працівників державної служби є важливим чинником, що впливає на формування взаємин між органами влади та громадськістю. Саме професіоналізм у роботі представників державних органів забезпечує позитивний імідж державного управління, стимулюючи населення до співпраці з органами влади. Натомість неефективна діяльність, непрофесійність або порушення норм можуть призвести до формування негативних установок у

громадян, що, в свою чергу, може викликати небажання взаємодіяти з державними органами.

Ці фактори одночасно впливають на розвиток управлінської культури серед державних службовців та на функціонування державної управлінської системи в цілому. Тому особливу роль відіграє не лише виконання повсякденних обов'язків, а й дотримання нормативно-правових актів, що регулюють професійну діяльність державних службовців і передбачають відповідальність за порушення встановлених правил.

Серед основоположних документів можна виділити Кодекс етики і службової поведінки, який визначає вимоги до професійної діяльності, а також встановлює основні принципи роботи державних службовців. Ці принципи включають служіння державі та громадським інтересам, повагу до особистості, дотримання принципів законності, політичної нейтральності, лояльності, персональної відповідальності, дотримання моральних принципів, відкритість до суспільства, а також неприйняття корупційних дій та інших проявів корисливості.

Таким чином, ефективність функціонування державного управління значною мірою залежить від професіоналізму, етичності, відповідальності та дотримання службової культури кожного представника органів влади.

Великі суспільні очікування диктують вимоги до державного службовця, задаючи формат найбільш ефективного представлення перед громадянами. Очевидним є те, що професійна підготовка державних службовців передбачає не тільки високий рівень знань і певних практичних умінь у вирішенні складних управлінських завдань, а й комунікативних навичок, здатності проводити наради і вести ділові бесіди, впевнено триматися перед опонентами на дискусійних майданчиках, а також мати навички спілкування з пресою і дипломатичним корпусом.

Основними вимогами до ділового спілкування, які висуваються до державного цивільного службовця, є комунікабельність, емпатія та рефлексивність. Ці якості є ключовими для ефективної взаємодії між

державними службовцями, громадянами та іншими учасниками соціально-політичного процесу.

Комунікабельність дозволяє працівникові державної служби підтримувати продуктивний діалог, налаштовувати контакт і створювати сприятливу атмосферу взаємин, що, у свою чергу, сприяє кращому розумінню потреб громадськості. Емпатія допомагає службовцю розуміти емоції, мотиви та потреби громадян, реагуючи на них тактовно і професійно. Рефлексивність передбачає здатність до самостійного аналізу, оцінки власної поведінки та постійного професійного вдосконалення.

Ефективне ділове спілкування з високими професійними стандартами дозволяє державі підвищити рівень довіри до діяльності органів влади, що є важливим чинником у досягненні соціальних цілей та ефективній реалізації стратегій державного управління. Позитивний імідж державного службовця як представника влади безпосередньо впливає на політичний настрій суспільства, соціальну згуртованість та ефективність усієї системи державного управління.

Основу управлінської культури та службової етики державних цивільних службовців формують такі ключові елементи: по-перше, відповідальність перед громадянами за результати своєї діяльності; по-друге, сумлінне та неупереджене виконання службових обов'язків; по-третє, принциповість і дотримання високих стандартів під час виконання професійних завдань; по-четверте, орієнтація на досягнення загального блага та розуміння наслідків прийнятих рішень, які впливають на інтереси громадськості.

Діяльність державних службовців відрізняється підвищеною стресогенністю. Це зумовлено самою специфікою та особливостями проходження державної служби, соціальний інститут якої є зв'язковим елементом між державою і громадянським суспільством. Професійна діяльність державних службовців має високу соціальну значимість, оскільки вона безпосередньо пов'язана з управлінням організаціями і людьми, і відрізняється жорсткої нормативної регламентацією трудової дисципліни, напруженістю комунікативного процесу з необхідністю емоційної залученості, гіподинамією,

службовими відрядженнями, а також високим рівнем ризику і персональної відповідальності за прийняті рішення, їх результати і наслідки. Найчастіше прийняття складних рішень, від яких залежать долі людей, здійснюється в стислі терміни в ситуаціях високої невизначеності, а також в залежності від волі вищих посадових осіб.

Напружений темп роботи, робота з клієнтами, часті зміни правової і процесуальної бази, необхідність постійного підвищення свого професійного рівня вимагають великих тимчасових і енергетичних витрат.

Постійне виникнення унікальних за складністю і різноманіттям стресових ситуацій, в яких працівники державного апарату повинні діяти успішно і відповідати соціально бажаного образу державного службовця, є специфічною особливістю їх діяльності, яка передбачає неухильне дотримання всіляких обмежень, жорстку підпорядкованість по відношенню до вищих структур, роботу «за межами робочого дня», чітке узгодження позицій багатьох фахівців для прийняття управлінських рішень. У ситуаціях невизначеності у працівників часто виникає гострий внутрішній конфлікт між жорсткими вимогами, які накладає на них відповідальність, і відсутністю об'єктивної можливості виконати їх, який посилюється невідповідністю суб'єктивного сприйняття складності виконуваної роботи і її зовнішньої оцінки.

Все це безпосередньо впливає на психологічний і фізичний стан державних службовців, оскільки постійна фрустрація керівництва, підвищена тривога, напруга, пов'язана зі специфікою роботи, політичної та економічної обстановкою ведуть до розвитку внутрішнього дисбалансу особистості, втрати мотивації до роботи, фізичному та психологічному виснаження, зниження активності в професійній діяльності, прояву факторів професійного стресу, який в постійній концентрації веде до професійного вигорання.

Професійна діяльність впливає на людину, частково визначає його свідомість, особливості життєдіяльності, цінності. Все, чим займається людина, як в професійному світі, так і в повсякденному житті має сприяти гармонійному розвитку особистості, доповнювати і удосконалювати ті якості особистості, які

є необхідними і значущими, сприяють моральному, фізичному і психологічному зростанню особистості.

Професійна діяльність може сприяти деформації особистості, викликати розвиток негативних якостей, вводити особистість в стан стресу.

Найбільш яскравим проявом професійних деформацій є синдром професійного вигорання, що представляє собою комплекс негативних психологічних переживань, пов'язаних з тривалими і інтенсивними міжособистісними комунікаціями. Професійне вигорання включає в себе три основних групи переживань: емоційне виснаження, що виявляється в зниженому емоційному фоні і байдужості, деперсоналізацію (тобто цинічне ставлення і знеособлення контактів) і редукцію особистих досягнень (т. є заниження своїх професійних досягнень). Основною причиною розвитку професійного вигорання є професійний стрес, що призводить до зниження ефективності праці і знаходить відображення у всьому процесі життєдіяльності людини. До факторів, що викликають професійний стрес, відносять особливості професійної діяльності та індивідуальні особливості професіоналів.

Стан хронічного стресу нерідко сприяє збільшенню ризику розвитку у цих фахівців різних психосоматичних захворювань. Відзначено взаємозв'язок частоти гіпотензії і інших серцево-судинних захворювань, зокрема, ішемічної хвороби серця (ІХС), з емоційною напругою в роботі співробітників державного апарату. Джерелом такої напруги вважається поєднання підвищених вимог і відчуття недостатніх можливостей регулювати робоче навантаження, що формує підвищену реактивність фізіологічних систем, перш за все, серцево-судинної і нейроендокринної.

Разом з тим на сучасному етапі в умовах постійних структурних перетворень в різних ланках державної служби у зв'язку з новизною і зростаючою складністю стоять перед нею завдань з боку суспільства висувуються все нові вимоги до рівня підготовки, особистісних якостей, стану здоров'я працівників державного апарату, так як успішність їх діяльності багато в чому визначає соціально-економічне становище країни.

Підвищення професійної «витривалості», стресостійкості державних службовців як основних компонентів цілісної технології клініко та соціально-психологічного супроводу їх професійної діяльності та профілактики вигорання багато в чому буде сприяти збереженню здоров'я працівників і підвищенню ефективності їх праці.

В якості основних ресурсів, що забезпечують сприятливий емоційний фон для подолання стресових впливів можуть розглядатися психологічні характеристики працівників, які багато в чому визначають ставлення людини до будь-якої ситуації в професійної діяльності і в цілому є показником толерантності до стресу.

В ході багаторічного спостереження більш, ніж 7 000 державних службовців в Великобританії, особливо у співробітників на середніх і нижчих рівнях службової ієрархії, отримані дані про зв'язок між тим що співробітниками відчувають неможливість керувати робочим процесом, що призводить до емоційного вигорання, і ризиком виникнення у них коронарної недостатності. Виявлений також зв'язок синдрому професійного вигорання у них з ослабленням імунітету, порушеннями гормонального балансу і розладами системи травлення [6]. Зв'язок між виробничим стресом і частотою розвитку ішемічної хвороби серця вивчена в багатьох дослідженнях. Найсильніші підтвердження цього зв'язку отримані в епідеміологічному дослідженні, проведеному в 4-х європейських країнах, в ході якого обстежувалися і держслужбовці. У ньому переконливо показано, що виробничий стрес у них є незалежним предиктором коронарних розладів.

Науковці з Американського інституту стресу (The American Institute of Stress) визначили основні фактори, що викликають стрес на робочому місці. Зокрема, в 46% випадків стрес виникає через надмірне навантаження, занадто довгі робочі години, недостатній відпочинок, а також через невідповідність між вимогами, які висуває робота, та внутрішніми ресурсами працівника. У 28% ситуацій стрес пов'язаний зі стосунками в колективі, які можуть мати психоемоційний або психосоціальний характер. У 20% випадків стрес

спричиняє дисбаланс між професійною діяльністю та особистим життям.

Знання основних факторів, що спричиняють стрес, дозволяє ефективніше застосовувати стратегії для його управління. Американська Асоціація Психологів пропонує такий алгоритм:

1. *Відстежувати свої фактори стресу.* Протягом одного-двох тижнів слід вести щоденник, де фіксувати ситуації, які створюють найбільший стрес, а також власні реакції на них. Записи допоможуть визначити закономірності між стресовими факторами та реакціями.

2. *Розвивати здорові реакції.* Слід уникати стресу через фаст-фуд або алкоголь. Натомість варто обрати здоровий спосіб життя, навіть якщо це вимагає зусиль.

3. *Фізичні вправи як спосіб зняття стресу.* Варто виділяти час на хобі, читання, прогулянки, спільний відпочинок із сім'єю чи відвідування концертів. Такі заняття знижують стрес. Важливо також дбати про якісний сон, обмежувати споживання кофеїну ввечері та мінімізувати використання комп'ютера і телевізора перед сном.

4. *Встановити особисті межі.* Перебування в онлайн-режимі 24/7 може призводити до виснаження. Важливо встановлювати кордони між роботою та особистим життям: не перевіряти електронну пошту або месенджери ввечері, не відповідати на робочі дзвінки поза робочим часом. Це допоможе зменшити стрес та уникнути конфліктів між цими сферами.

5. *Знайти час для відновлення.* Щоб уникнути виснаження, необхідно мати час для повного відпочинку від роботи, не думаючи про робочі завдання.

6. *Максимально використовувати відпустки та вихідні.* Відпочинок необхідний для відновлення сил, що дозволить працювати ефективніше після повернення до обов'язків. Корисно вимикати телефон під час вихідних і займатися некорисливими заняттями.

7. *Вивчати методи розслаблення.* Медитація, вправи на глибоке дихання та концентрація на одній дії (ходьба, дихання, приймання їжі) можуть

значно зменшити стрес. Навичка зосередження на одній задачі покращується з часом і може застосовуватися в повсякденній діяльності.

8. *Провести відкриту розмову з керівництвом.* Оскільки здоров'я працівників тісно пов'язане з продуктивністю, керівництво зацікавлене у створенні сприятливого робочого середовища. Важливо відкрито обговорити проблеми зі стресом і пропозиції щодо покращення робочих умов з керівником.

Працівник поступово та повільно переходить від стану гарного ментального здоров'я до поганого, а з часом може розвинути психічний розлад, якщо не вчасно розпочати роботу над вирішенням цієї проблеми. Емоційне вигорання є одним із факторів, які супроводжують погіршення ментального здоров'я. Спочатку людина відчуває дискомфорт у певних життєвих та робочих умовах, потім втрачає здатність справлятися зі стресом. Хронічний стрес з часом погіршує ментальний стан настільки, що людина стикається з вигоранням. У такому стані вона може вдаватися до алкоголю, наркотиків або ризикованої поведінки — що лише поглиблює проблему.

Психічні розлади та ментальні проблеми мають прямий вплив на бізнес і економіку країни загалом. Наприклад, в Канаді економічні збитки від психічних розладів становлять близько 51 мільярда доларів на рік, з яких 6,3 мільярда доларів — це втрата продуктивності.

Згідно з дослідженнями Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), депресія та тривожні розлади щорічно завдають світовій економіці збитки в розмірі 1 трильйон доларів США через втрату продуктивності. При цьому, на кожен долар, інвестований у лікування поширених психічних розладів, економіка отримує 4 долари у вигляді покращення здоров'я та збільшення продуктивності праці.

Багато країн на державному рівні встановлюють стандарти охорони праці, які передбачають підтримку ментального здоров'я працівників. Наприклад, у Канаді затверджений стандарт «Психологічне здоров'я і безпека на робочому місці» («Psychological Health and Safety in the Workplace»), що є обов'язковим для всіх організацій, як приватних, так і державних.

Професійна діяльність державного службовця вимагає високого нервового напруження та інтелектуального навантаження. Ця професія вимагає наявності певних індивідуально-психологічних якостей: комунікативних навичок, вміння слухати, урівноваженості поведінки та рухливості нервової системи.

З огляду на значні навантаження, пов'язані з професією, робота на державній службі не рекомендована особам із розладами серцево-судинної та нервової системи, нервовопсихічними захворюваннями, а також тим, хто страждає від інфекційних чи алергічних хвороб.

Ознаки синдрому професійного вигорання для державного службовця та професіонала, що працює з людьми:

Зовнішні прояви професійного вигорання (те, що можуть помічати співробітники):

- ✓ Психоемоційне виснаження, що включає вичерпання психологічних, емоційних та енергетичних ресурсів, сприймані як фізична втома;
- ✓ Негативне ставлення до професійної діяльності;
- ✓ Недбалість у виконанні обов'язків;
- ✓ Зниження ефективності роботи;
- ✓ Практично повне зникнення професійної мотивації;
- ✓ Дегуманізація — посилення негативізму до клієнтів та співробітників, прояви роздратованості, холодного та байдужого ставлення;
- ✓ Віддалення від контактів із соціальним середовищем.

Внутрішні прояви професійного вигорання (те, що відчуває сама людина):

- ✓ Виснаження, небажання йти на роботу, прагнення якнайшвидше завершити робочий день;
- ✓ Зниження інтересу до кар'єри та професійної діяльності;
- ✓ Байдужість до результатів своєї роботи та власної професійної оцінки;
- ✓ Відчуття відсторонення під час взаємодії з клієнтами або партнерами;

- ✓ Нездатність будувати суб'єкт-суб'єктні стосунки, переважання об'єктивного стилю спілкування;
- ✓ Постійна втома;
- ✓ Відчуття розгубленості, втрата орієнтирів, нестача контролю ситуації;
- ✓ Підвищене відчуття професійної нездоланності, незадоволеності роботою, деперсоналізація;
- ✓ Психосоматичні симптоми (головний біль, дратівливість, сонливість, загальна слабкість);
- ✓ Збільшення споживання психостимуляторів (алкоголь, тютюн, кава, ліки);
- ✓ Зниження або різке збільшення апетиту;
- ✓ Занижена самооцінка;
- ✓ Зростання агресивності, емоційного напруження;
- ✓ Поява апатії, песимізму, безнадії;
- ✓ Постійні відчуття провини;
- ✓ Різке зниження якості життя, розвиток психосоматичних захворювань та невротичних розладів.

Групи ризику виникнення синдрому професійного вигорання серед державних службовців:

1. *Працівники, які недавно почали виконувати службові обов'язки та ще не адаптувалися до нових умов;*
2. *Співробітники, які працюють тривалий час і вже сформували стереотипи сприйняття та поведінки;*
3. *Особи з низьким рівнем професійної компетентності;*
4. *Перфекціоністи та трудоголіки;*
5. *Люди з високим рівнем тривожності, невротизму, конфліктності та з низькою самооцінкою;*
6. *Працівники, які мають проблеми в особистому житті (здоров'я, сім'я тощо).*

Отже, як висновок можна сказати, що багатогранність та специфічність завдань, які сьогодні вирішуються в рамках державної служби, обумовлюють значну інтенсифікацію професійної діяльності держслужбовців. Як наслідок, це призводить до виникнення професійного стресу в працівників даної категорії, що негативно позначається на ефективності виконання актуальних завдань, які стоять перед державною службою. Синдрому вигорання присвячена значна кількість наукових досліджень. Більшість дослідників розглядають його як руйнівний і деструктивний феномен у житті професіонала, що негативно впливає не лише на професійну діяльність працівника, а й на його психічний стан, фізіологічне здоров'я та міжособистісні стосунки.

1.3. Профілактика синдрому емоційного вигорання у державних службовців

Аналіз теоретичних підходів і практичних рекомендацій щодо проблеми емоційного вигорання та шляхів її подолання вказує на необхідність глибшого розуміння механізмів, які забезпечують внутрішню рівновагу особистості. Окрему увагу приділено регуляції поведінки та практичним порадам, спрямованим на підтримку, зокрема, державних службовців під час виконання робочих обов'язків, щоб запобігти емоційному вигоранню та зберегти психологічне здоров'я.

Емоційне вигорання стало актуальною проблемою останніх років, особливо в сферах, де необхідна емоційна залученість у спілкуванні. Профілактика вигорання повинна стати пріоритетним завданням кожної людини. Це комплекс заходів, націлений на підтримку психічного, соціального та емоційного здоров'я, попередження негативних наслідків для індивідуального, групового та суспільного розвитку, а також на створення психологічно комфортних умов для ефективного функціонування.

Важливі наукові дослідження щодо попередження та профілактики емоційного вигорання проводили Н. Водоп'янова, О. Левін, Т. Зайчикова, Л.

Карамушка, К. Лаврова, Е. Старченкова та В. Бойко.

Ризик емоційного вигорання можна пом'якшити за допомогою стабільної та привабливої роботи, що забезпечує можливості для творчого самовираження, професійного й особистісного зростання, а також задоволення різних аспектів якості життя. Важливими чинниками є наявність різноманітних інтересів, життєвих планів та перспектив.

Менше схильні до вигорання оптимістичні, життєрадісні особи, які вміють долати труднощі та вікові кризи, займають активну життєву позицію, застосовують творчі методи розв'язання складних ситуацій, а також володіють методами психічної саморегуляції та підтримують баланс своїх соціально-психологічних ресурсів.

Група практичних психологів (Гаврик І., Гриценко Н., Коропченко Н., Обравит О., Полякова В., Гутенко Д., Сухомлин Л., Усик Ю., Коняхіна А., Чорний О.) стверджує, що дії, спрямовані на подолання синдрому вигорання, включають як самодопомогу, так і професійну підтримку.

У випадку самодопомоги працівникам слід навчитися усвідомлювати симптоми стресу, опанувати методи саморегуляції, а також вживати заходи для мінімізації його негативного впливу на роботу. Коли така допомога недостатня, необхідна професійна підтримка, що забезпечує профілактику й подолання синдрому вигорання [7].

Психологи виділяють два основні напрямки профілактичної допомоги: допомогу на організаційному рівні, що включає технології, які впроваджуються керівниками в організаціях або навчальних закладах для підтримки психічного благополуччя працівників, та допомогу на особистісному рівні, що реалізується психологами-консультантами за допомогою методів і стратегій для подолання стресу та вигорання. Т. Зайчикова та Л. Карамушка розробили індивідуальну технологію профілактики та подолання професійного стресу й синдрому «професійного вигорання» на рівні особистості. Ця технологія передбачає кілька послідовних фаз і комплекс конкретних методів і прийомів [14].

Профілактика синдрому «професійного вигорання» розпочинається з детального аналізу професійної ситуації, який включає когнітивну оцінку, виявлення стрес-факторів, аналіз власної стресової реактивності та толерантності, а також зниження впливу стресорів. Для цього застосовується система спеціальних прийомів, які діють як бар'єри на шляху до стресу.

До них належать: розпізнавання стресу шляхом навчання ідентифікації попереджувальних сигналів; здійснення глибшої когнітивної оцінки професійної ситуації та виявлення основних стрес-факторів із подальшими спробами їх усунення; ведення «Щоденника стресових подій» для щоденного збору інформації про стреси, реакції на них, способи адаптації та ефективність застосованих методів релаксації; аналіз глобальних професійних або життєвих змін, що впливають на стан людини; визначення основних стрес-факторів та створення індивідуального контракту щодо застосування прийомів подолання стресу, а також винагород або покарань. Важливим елементом є також усвідомлення мотивів професійної діяльності, що спонукають до виконання роботи; оцінка доцільності продовження трудової діяльності на конкретному робочому місці; тимчасове зниження навантаження та навчання раціонального управління часом; використання спеціальних методів для зміни іміджу «трудоголіка»; складання списку завдань під назвою «Я дійсно хочу цим займатися».

Крім того, корисними можуть бути впевнена (асертивна) поведінка, яка передбачає задоволення власних потреб, усвідомлення індивідуального розуміння успіху, створення соціальної групи підтримки, яка допомагає відчувати причетність і прийняття, а також дотримання збалансованого харчування [17].

Науковці стверджують, що людина є цілісною біоенергоінформаційною системою, де фізіологічний, психологічний, соціальний та емоційний рівні тісно взаємопов'язані. Вплив на одну з цих складових, наприклад, стрес або емоційний дискомфорт, призводить до змін і на інших рівнях, що може викликати різні порушення в організмі. Цей взаємозв'язок підкреслює важливість цілісного

підходу до оцінки та лікування стану людини, адже вплив на окремі аспекти може мати мультифакторіальні наслідки.

Методи гармонізації психофізичного стану людини можна класифікувати за такими основними групами:

- *Фізіологічні методи:* спрямовані на підтримку організму через фізичні аспекти. До них належать: регулярний та якісний сон, збалансоване харчування з достатньою кількістю вітамінів і мінералів, регулярні фізичні вправи, дихальні техніки, масажі та нормалізація повсякденної фізичної активності.
- *Емоційно-психологічні методи:* фокусуються на корекції емоційного фону через діяльність, що підвищує психологічний комфорт. До них можна віднести: медитації, прослуховування музики, спілкування з природою, творчі заняття, практика гумору, арт-терапію та техніки релаксації.
- *Смислові та ціннісні методи:* орієнтовані на осмислення власного життєвого шляху, цінностей та пріоритетів, що дозволяє знайти баланс між внутрішнім станом та зовнішніми викликами. Це включає рефлексію, пошук нових цілей, формування сенсів у повсякденності, а також прийняття змін та зміцнення внутрішньої мотивації.

Кожна із цих груп впливає на окремі аспекти психофізичного стану, однак вони взаємопов'язані, що забезпечує комплексний підхід до гармонізації та підтримки психологічного балансу.

О. Міщук виділяє такі методи профілактики емоційного вигорання: ізометричні вправи; аутогенні тренування; розслаблення м'язів; медитація; релаксаційні вправи; концентрація; ауторегуляція подиху.

Для профілактики емоційного вигорання можна застосовувати різноманітні арт-терапевтичні методи, які допомагають знизити психологічний стрес і відновити емоційний баланс. До них належать: танцювальна терапія, ізотерапія, пісочна терапія, музична терапія, аромотерапія та інші методи, що залучають творчі ресурси людини для емоційного самовираження та саморегуляції.

I. Майдан у статті «Феномен «професійного вигорання» у лікарів» визначає концепцію поведінкових профілактичних заходів, які орієнтовані на первинну профілактику синдрому вигорання. Ці заходи включають: засвоєння навичок боротьби зі стресом, навчання технікам релаксації, таким як прогресивна м'язова релаксація, аутогенне тренування, медитація та самонавіювання. Крім того, важливо вміти ефективно взаємодіяти в професійному середовищі, розділяючи з іншими учасниками відповідальність за результати та вчасно вміти сказати «ні», щоб не перевантажувати себе додатковими обов'язками [25].

Науковець Д. Трунов пропонує розділити профілактичні заходи на чотири основні установки, які допомагають ефективно попереджати синдром професійного вигорання та підтримувати психоемоційний баланс:

1. *«Пристосування себе до роботи»* – ця установка спрямована на вдосконалення здібностей людини до сприйняття, обробки суб'єктивної інформації, а також на розвиток емпатії, співчуття, співпереживання та кращого розуміння тих, з ким взаємодіє людина в процесі професійної діяльності.

2. *«Пристосування роботи до себе»* – передбачає адаптаційну зміну професійних, організаційних та інших зовнішніх факторів, що дозволяють створити більш комфортне робоче середовище, яке відповідає потребам індивідуума.

3. *«Економічна витрата емоційних ресурсів»* – включає заходи зі зменшення психоемоційних витрат, що виникають у міжособистісних комунікаціях. Це може включати методи контролю контпереносу, поділ відповідальності, структурування завдань, застосування захисних психотехнік та інших стратегій, які допомагають ефективно управляти емоціями.

4. *«Відновлення»* – спрямована на відновлення психоемоційних ресурсів, втрачених у процесі професійної діяльності. Це досягається за допомогою методів компенсації витрачених зусиль, застосування стимулюючих заходів, відстеження результатів роботи, отримання матеріальної винагороди та інших методів, що сприяють емоційному відновленню.

Кожна з цих установок надає індивідууму можливість підвищити свою стійкість до стресу, зменшити ризик емоційного вигорання та зберегти психічне і фізичне здоров'я [44].

Ефективному процесу виходу державних службовців зі стану емоційного вигорання сприятиме виконання комплексу дій, що захоплюють широкий діапазон можливостей особистості: від внутрішніх особистісних ресурсів до формування навичок та умінь, спрямованих на вихід з даного стану:

1. Розвиток у державних службовців навичок та умінь використання конструктивних способів психологічних захистів, що включає:

- здатність державного службовця до когнітивної структуризації та осмислення ситуації;
- оволодіння алгоритмами усвідомлення, що актуалізує когнітивні механізми та допомагає працівникам усвідомити власні психологічні захисти;
- рефлексивну оцінку механізмів психологічного захисту, що використовуються державними службовцями в стані емоційного вигорання;
- оволодіння державними службовцями алгоритмами усвідомлення власних психологічних захистів та вибору тих, що забезпечать зниження емоційного вигорання.

2. Формування комунікативної компетентності та гнучкості державних службовців у подоланні внутрішньо особистісних і міжособистісних конфліктів, що включає:

- оволодіння конструктивними техніками спілкування;
- самодіагностика стилю поведінки у конфліктних ситуаціях;
- знаходження адекватних шляхів вирішення конфлікту;
- вміння користуватися техніками ефективної комунікації;
- вміння проводити моніторинг емоцій у взаємодії;
- вміння поетапно приходити до вирішення конфліктних ситуацій.

3. Формування у державних службовців копінг-стратегій на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях, що включає:

- раціональне осмислення ситуації та своїх можливостей;
- оволодіння соціально-прийнятними формами прояву почуттів, контроль динаміки переживань, усунення застрягань;
- активну мотивацію подолання психологічно складних ситуацій;
- здатність до адаптації у складній ситуації;
- підвищення рівня відкритості та саморозкриття;
- подолання високого рівня тривожності;
- поява емоційної гнучкості в поведінці державних службовців.

4. Розвиток у державних службовців здатності до рефлексії наслідків власної діяльності:

- цілісне переживання безпосереднього досвіду, не спотвореного психологічними захисними механізмами, коли думки та дії узгоджені з емоціями;
- формування позитивного ставлення до себе та інших;
- процес поступового подолання та виживання невротичних компонентів власного внутрішнього світу.

Вищепераховані способи психологічної діяльності та поведінки фокусуються на саморозумінні, ставленні до себе, саморегуляції і сприяють підтримці та збереженню балансу між вимогами середовища і внутрішніми ресурсами особистості, зниженню рівня конфліктності, формуванню високого рівня нервово-психічної стійкості та саморегуляції поведінки, що перешкоджає розвитку емоційного виснаження, який знижує ймовірність виникнення деперсоналізації і зберігає комунікативний потенціал.

Таким чином, можна говорити про те, що проведення комплексу заходів, спрямованих на профілактику, а за необхідності – й на боротьбу з проявами синдрому емоційного вигорання, може бути корисним не лише для підвищення ефективності професійної діяльності державних службовців, а й для гармонізації їхньої особистості та, як наслідок, забезпечення сприятливої атмосфери в органах державної влади.

Висновки до розділу

У результаті аналізу теоретичних джерел було вивчено концептуальні підходи формування та розвитку феномену емоційного вигорання. Проведено аналіз вітчизняної та зарубіжної психолого-педагогічної літератури, що дозволило нам сформулювати визначення поняття емоційного вигорання.

З'ясовано, що емоційне вигорання є багатовимірним психологічним утворенням, що виявляється в емоційній, інтелектуальній і поведінковій ригідності, у підвищенні рівня тривожності, у зниженні працездатності, професійної мотивації, здатності до саморегуляції та адекватної рефлексії, що призводить до виникнення конфліктогенних ситуацій.

При аналізі напруження педагогічної діяльності було виокремлено внутрішні та зовнішні фактори, що сприяють виникненню та розвитку емоційного вигорання державних службовців; симптоми виникнення та прояву.

Дослідження вказують, що індивідуальні фактори мають значний вплив на виникнення емоційного вигорання серед державних службовців. Особистісні властивості, такі як низька самооцінка, високі рівні перфекціонізму, низька саморегуляція емоцій, незадовільні механізми подолання стресу можуть зробити державних службовців більш схильними до емоційного вигорання.

Вік та стаж роботи також можуть впливати на виникнення емоційного вигорання. Молоді працівники можуть стикатися зі стресом, пов'язаним з незадоволенням власною професійною кар'єрою або вимогами роботи, тоді як більш старші працівники можуть відчувати фізичне та емоційне виснаження через тривалу роботу. Рівень професіоналізму також може впливати на емоційне вигорання, оскільки незадоволеність власними досягненнями або почуття неефективності можуть сприяти стресу та вигоранню.

Організаційні фактори також значною мірою впливають на розвиток емоційного вигорання. Зокрема, недостатня підтримка та визнання з боку

керівництва, неясність ролей та очікувань, міжособистісні конфлікти на робочому місці, велика робоча навантаженість та обмежена автономія можуть посилити прояви емоційного вигорання серед державних службовців.

Розділ «Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання у державних службовців» акцентує увагу на актуальності теми та необхідності подальших досліджень. Він також підкреслює важливість розробки практичних рекомендацій, спрямованих на попередження та ефективне подолання емоційного вигорання серед представників цільової аудиторії.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

2.1 Методики емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження було здійснене з метою аналізу проблеми емоційного вигорання серед працівників Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби. У дослідженні взяли участь 60 працівників різного віку та професійного стажу: 22 чоловіки та 38 жінок. (див. рисунок 2.1).

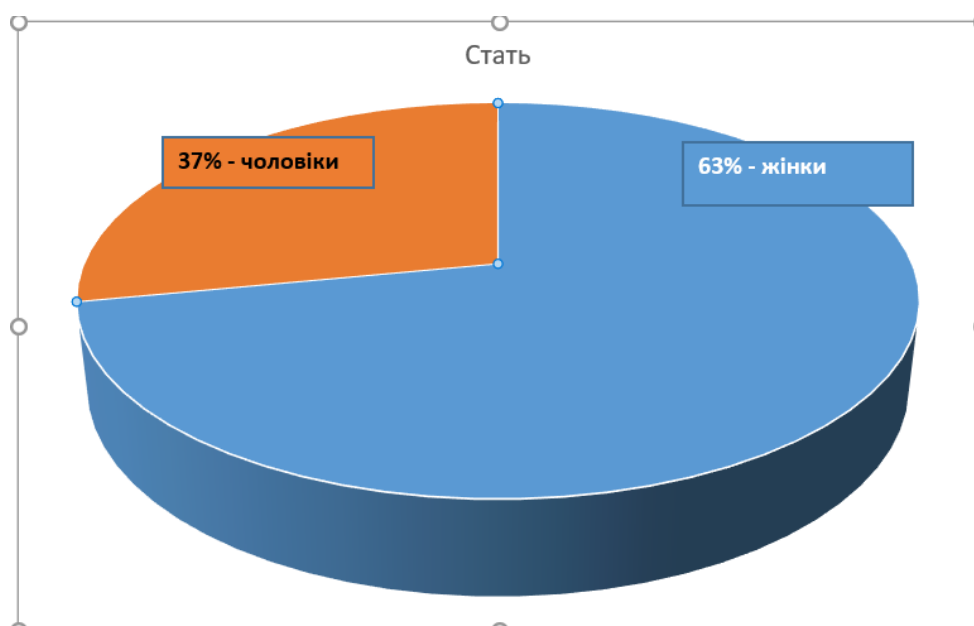


Рисунок 2.1 – Стать працівників Департаменту, %

У дослідженні нами використано такі методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) [7]; «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон в адаптації Г. Нікіфорова) [7]; «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норахідзе) [17]; Методика визначення стресостійкості (Холмса-Раге) [11].

Розглянемо ці методики більш детально:

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) спрямована на визначення розвитку компонентів «емоційного вигорання» [7]

(Додаток А). Учасникам пропонується відповісти на 84 запитання, кожне з яких відображає один із ключових симптомів «емоційного вигорання». Ці симптоми розподілені між трьома основними компонентами «вигорання»: 1) напруження, 2) стійкість, 3) виснаження.

Перший компонент – напруження – характеризується станом емоційної втоми та виснаження, спричиненими професійною діяльністю. Він включає такі прояви: переживання психотравмуючих ситуацій (сприйняття робочих умов і професійних взаємин як травматичних); незадоволеність власними досягненнями (почуття невдоволення своєю роботою або собою як професіоналом); почуття безвиході (відчуття безрезультатності зусиль, бажання змінити місце роботи або навіть сферу діяльності); тривожність і депресивні настрої (підвищений рівень тривоги, нервовість, розвиток депресії в професійній сфері).

Другий компонент – резистенція – відображає стан надмірного емоційного виснаження, яке активує захисні механізми, що змушують людину ставати емоційно закритою, відстороненою та байдужою. Емоційне залучення до професійних обов'язків і взаємодій викликає у людини сильне почуття перевтоми. Цей компонент проявляється через такі симптоми: вибіркоче емоційне реагування (вплив емоційного стану на професійні стосунки стає неконтрольованим); морально-емоційна байдужість (зниження інтересу до професійних взаємин, емоційне відчуження); розширення зони емоційної економії (замкнутість, небажання вступати у взаємодію, уникнення спілкування); скорочення професійної активності (зниження продуктивності, намагання витратити якомога менше часу та зусиль на виконання професійних завдань).

Третій компонент – виснаження – відображає стан психофізичної перевтоми, який супроводжується відчуттям спустошеності, знеціненням власних професійних досягнень, порушенням робочих комунікацій і розвитком цинічного ставлення до колег та професійної діяльності загалом. Цей компонент також пов'язаний із виникненням психосоматичних розладів. Проявляється через

такі симптоми: емоційний дефіцит (зниження емоційної чутливості на тлі хронічного виснаження, автоматичне виконання обов'язків, почуття внутрішньої спустошеності); емоційне відчуження (створення бар'єру у взаємодії з іншими людьми в професійному середовищі); особистісне відчуження (деперсоналізація) (цинічне ставлення до колег і робочих завдань, порушення взаємодії в професійному контексті); психосоматичні та психовегетативні порушення (погіршення фізичного стану, поява розладів сну, головного болю, проблем із тиском, травленням, а також загострення хронічних захворювань). Емоційне виснаження, окрім впливу на психофізичний стан особистості, має значні соціальні наслідки.

Люди, які стикаються з цим станом, часто змінюють свою поведінку у взаємодії з іншими. Вони можуть ставати замкненими, уникати спілкування або проявляти агресію, що створює напруження у стосунках із колегами, друзями та членами родини. Водночас соціальна підтримка відіграє важливу роль у профілактиці та подоланні емоційного виснаження. Колеги, які готові допомогти у складних ситуаціях, або керівництво, що враховує емоційний стан співробітників, можуть суттєво зменшити ризик його розвитку. Також важливими є сімейна підтримка, наявність довірливих стосунків та позитивного емоційного клімату в оточенні, які сприяють зниженню рівня виснаження та допомагають відновити емоційний баланс.

Відповідно до запропонованого алгоритму, виконується розрахунок таких показників: 1) загальна кількість балів для кожного з 12 проявів «емоційного вигорання» окремо; 2) сукупна оцінка симптомів, які належать до трьох основних фаз розвитку «вигорання»; 3) інтегральний показник синдрому, що включає суму всіх 12 проявів. Ступінь виразності кожного симптому визначає рівень сформованості: 0–9 балів свідчать про відсутність ознаки, 10–15 балів указують на етап становлення, а 16 і більше – на повне формування.

✓ Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон в адаптації Г. Нікіфорова) використовується для визначення складових синдрому «вигорання» [7] (Додаток Б). Методика містить 22

запитання, що відповідають 3 субшкалам:

1) емоційне виснаження характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням;

2) деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, а в інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно підлеглих, колег по роботі тощо;

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

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою. Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання»: низький, середній, високий (для кожної із субшкал).

✓ Методика «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норакідзе)

Ця методика призначена для вимірювання рівня тривожності [17] (Додаток В).

Опис методики: Тест містить 60 тверджень, на які учасник повинен відповісти однозначно:

- «+» (так) – якщо з висловлюванням згоден,
- «-» (ні) – якщо не згоден.

Система балів: 1 бал надається за відповіді «так» до висловлювань: 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 56, 60; а також за відповіді «ні» до висловлювань: 1, 3, 4, 5, 8, 14, 17, 19, 22, 39, 43, 52, 57, 58.

Неправдиві відповіді:

- «так» до висловлювань: 2, 10, 55,
- «ні» до висловлювань: 16, 20, 27, 29, 41, 51, 59.

Тлумачення результатів:

- 40–50 балів – дуже високий рівень тривоги;
 - 25–39 балів – високий рівень тривоги;
 - 16–24 балів – середній рівень (з тенденцією до високого рівня);
 - 5–15 балів – середній рівень (з тенденцією до низького рівня);
 - 0–4 бали – низький рівень тривоги.
- ✓ **Методика визначення стресостійкості (Холмс-Раге)**

Методика передбачає оцінку всіх подій, які сталися з досліджуваними особами протягом останнього року, та підрахунок загальної кількості балів.

Історія методики: Доктори Холмс і Раге (США) провели дослідження серед понад 5 тисяч пацієнтів, щоб вивчити залежність захворювань, у тому числі інфекційних та травм, від різних стресогенних подій.

Основний висновок дослідження: Психічні та фізичні захворювання найчастіше виникають у результаті серйозних змін у житті людини. На основі цих спостережень була розроблена шкала, де кожній значущій події в житті призначена кількість балів залежно від рівня стресогенності.

Імовірність захворювання:

- 150 балів вказують на 50% ймовірність виникнення конкретного захворювання,
- 300 балів – ймовірність підвищується до 90%.

Мета розрахунку: Сума балів дозволяє визначити рівень стресу в особистому житті досліджуваних осіб.

Додатки: Бланки методик та їх інтерпретація наведені у додатках А, Б, В, Г.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

З метою дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання працівників Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби нами проведено емпіричне дослідження, що здійснювалась у два етапи.

На першому етапі визначалися теоретичні основи дослідження, розроблялася психодіагностична програма, спрямована на вивчення показників проявів емоційного вигорання; рівнів стресу та тривожності державних службовців. До психодіагностичної програми увійшли методики, що дозволяють визначати як окремі показники особистісних характеристик державного службовця, так й оцінити загальну картину всієї групи .

На другому етапі дослідження було проведено емпіричне дослідження, що дозволило виявити показники емоційного вигорання державних службовців, рівні тривожності, та розробити практичні рекомендації і вправи для профілактики та подолання емоційного вигорання державних службовців.

Результати дослідження за методикою вивчення емоційного вигорання (В. Бойко) (Опис методики представлено в Додатку А)

Отримані результати свідчать про наступні особливості прояву емоційного вигорання серед державних службовців: 40% респондентів перебувають у фазі резистенції, що характеризується надмірним емоційним виснаженням, яке призводить до формування захисних психологічних реакцій. Ці реакції проявляються у вигляді емоційної закритості, відстороненості та байдужості. Емоційне залучення до професійної діяльності та комунікацій у таких осіб часто супроводжується відчуттям перевтоми, при цьому фаза резистенції знаходиться на стадії формування.

Крім цього, 35% респондентів перебувають у фазі виснаження, яка проявляється через психофізичну перевтому, емоційну спустошеність, зниження значущості професійних досягнень, порушення ефективності професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до колег у професійному спілкуванні, а також через виникнення психосоматичних порушень. Інші дві фази емоційного вигорання не були виражені та не мали значущого прояву серед учасників дослідження.

25% державних службовців знаходяться на стадії напруження, що характеризуються відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю. Найбільша емоційна напруга спостерігалась у

працівників з досвідом роботи понад 20 років, що можна пояснити багатьма факторами.

Таблиця 2.1 – Показники вивчення емоційного вигорання державних службовців, (у %)

Фази емоційного вигорання	Загалом
Фаза резистенції	40%
Фаза виснаження	35%
Фаза напруження	25%

Загальні результати вивчення емоційного вигорання у службовців представлено на рис. 2.2.

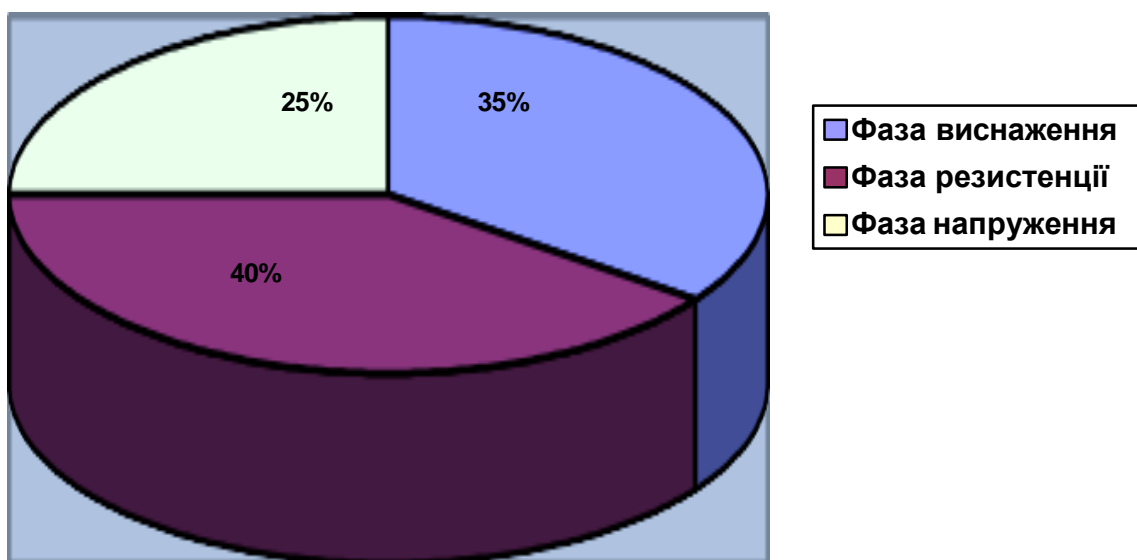


Рисунок 2.2 – Загальні показники вивчення емоційного вигорання у державних службовців (у %)

З метою дослідження рівня емоційного вигорання також було проведено методику «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в

адаптації Г. Нікіфорова) [7]. Результати відображені на рисунку 2.3.

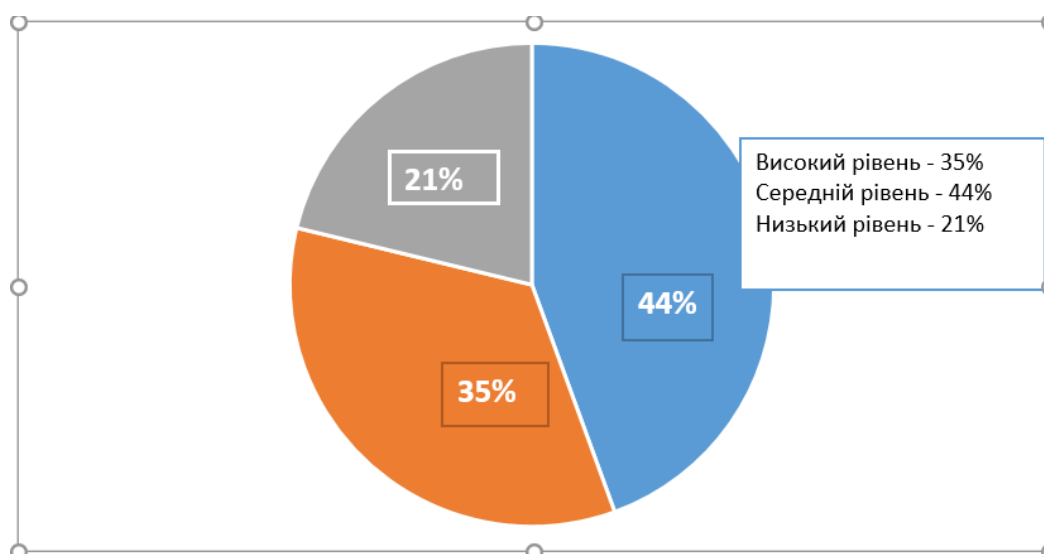


Рисунок 2.3 – Розподіл працівників за рівнем вигорання, у %

Аналізуючи цю модель, можна стверджувати, що емоційне вигорання має тривимірну структуру, що включає три основні субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне вигорання, згідно з даною моделлю, є тривимірним і включає три субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Результати дослідження виявили високий рівень емоційного вигорання серед державних службовців. Це підтверджується високими значеннями за субшкалами емоційного виснаження та деперсоналізації, а також низькими значеннями за шкалою персональних досягнень.

Емоційне виснаження у низькому ступені виявлено у 18% респондентів. Такий рівень може свідчити про депресивні стани, емоційну байдужість або перенасиченість емоційними навантаженнями.

Деперсоналізація була зафіксована у 60% опитаних, що може проявлятися у погіршенні відносин із колегами та громадянами, з якими доводиться взаємодіяти у професійній діяльності.

Високий рівень за субшкалою «*Редукція особистих досягнень*» спостерігається у 25% державних службовців. Ці працівники схильні негативно

оцінювати власні професійні здобутки, відчувати зниження професійної гідності, а також обмеженість можливостей та відповідальності.

Отже, більшість державних службовців демонструють або сформовані симптоми емоційного вигорання, або знаходяться у фазі їх формування. Такі показники свідчать про значне виснаження адаптивних резервів організму, що, у свою чергу, може призводити до зриву адаптивних механізмів, розвитку захворювань, емоційної нестабільності та негативних переживань.

Методика визначення стресостійкості (Холмса-Раге) (Додаток В) дозволила дослідити вплив серйозних травмуючих життєвих змін на досліджуваних осіб та визначити рівень їх опірності до стресу, що є ключовим фактором у розвитку емоційного вигорання серед державних службовців.

Працівникам пропонувалося вибрати з переліку травмуючих ситуацій та подій ті, які відбувалися за останні два роки в їхньому житті.

Результати діагностики стресостійкості державних службовців представлені у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Показники вивчення стресостійкості державних службовців, (у %)

Рівень опірності стресу	Загалом
Високий	22%
Середній	49%
Низький	29%

Отже, за результатами проведеної методики було отримано такі загальні показники:

✓ 22% державних службовців мають високий рівень стресостійкості. Це свідчить про здатність ефективно витримувати складні професійні та життєві навантаження.

✓ 49% досліджуваних мають середній рівень стресостійкості, що дозволяє впоратися з помірними стресовими ситуаціями, але вимагає додаткових ресурсів для адаптації у складніших умовах.

✓ 29% службовців мають низький рівень стресостійкості.

Особи з низьким рівнем стресостійкості зазвичай швидше піддаються негативному впливу стресових ситуацій, мають труднощі у подоланні стресу, високий рівень тривожності, обмежені адаптаційні навички та схильність до негативних наслідків для фізичного та психічного здоров'я.

Для підвищення стресостійкості рекомендується впровадження методів управління стресом, зокрема: релаксаційних вправ, фізичної активності, медитації, а також тренінгів для розвитку психологічних навичок ефективного реагування на стресові фактори.

Методика «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норакідзе) [17] дозволила діагностувати рівень тривожності у державних службовців. Отримані результати представлені на рисунку 2.5.

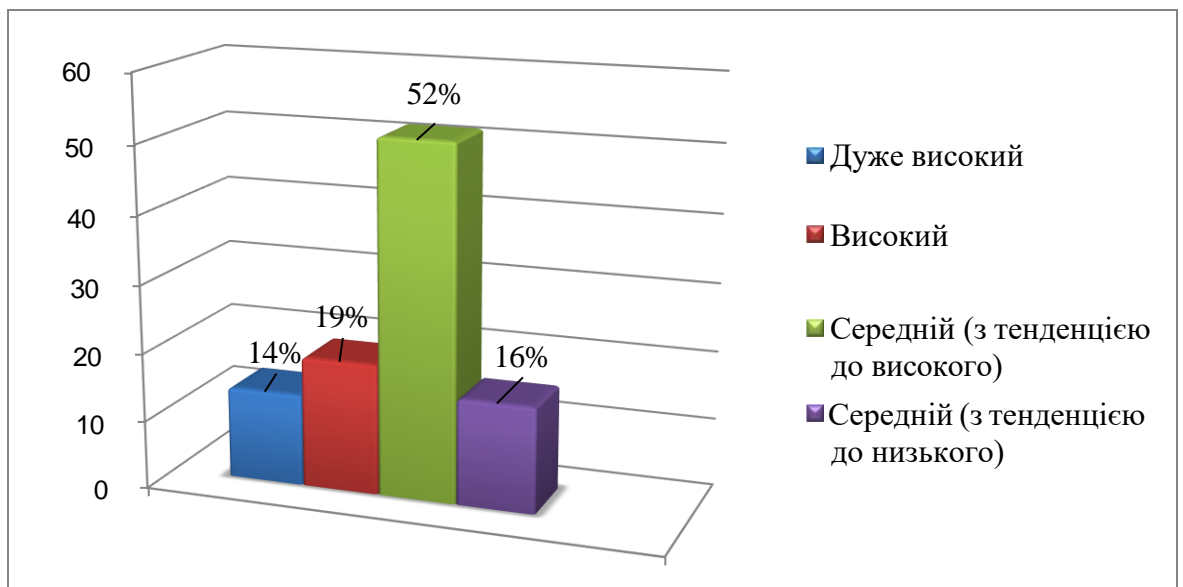


Рисунок 2.5 – Рівні прояву тривожності у державних службовців, %

Як свідчать результати діагностики, представлені на рисунку 2.5, всі досліджувані виявляють той чи інший ступінь прояву тривожності. Найбільша кількість (понад половину) становлять державні службовці з середнім (з тенденцією до високого) рівнем тривожності – 51,7% від загальної кількості досліджуваних. Цей показник свідчить про наявність у таких працівників

періодичних проявів тривожності, зокрема: зниженого настрою, хвилювання, занепокоєння, емоційної нестабільності, слабкості, швидкої стомлюваності, відчуття невизначеності й безпорадності, уповільнення мисленневих процесів, зниження концентрації уваги, швидкості реакцій та працездатності. Це безпосередньо впливає на якість виконання професійних обов'язків, взаємодію з колегами та громадянами.

Високий рівень тривожності виявлено у 19,2% службовців. Це означає, що такі працівники мають схильність до частих проявів тривоги як психологічних, так і фізіологічних. Їх тривожність проявляється у тремтінні, м'язовому напруженні, прискореному серцебитті та інших ознаках.

Середній рівень (з тенденцією до низького) мають 15,6% респондентів. Ця група службовців також схильна до таких симптомів, як поганий настрій, занепокоєння, хвилювання, але в меншому ступені. Вони загалом демонструють вищий рівень самовпевненості, врівноваженості, здатності знижувати нервові напруження, долати стреси та швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності.

Дуже високий рівень тривожності мають 13,5% державних службовців. Ці працівники схильні перебільшувати загрозу ситуації, що впливає на їх самооцінку та ефективність роботи. Їм властива інтенсивність емоційних реакцій, гострота реагування на невдачі, а також часте виконання обов'язків у стресових умовах або за браком часу. Така тривожність негативно впливає на їхню поведінку та професійну діяльність.

Респондентів із низьким рівнем тривожності не виявлено.

Таким чином, результати дослідження показали, що державні службовці демонструють різні рівні тривожності, які можуть впливати на їхній емоційний стан і професійну ефективність. Це підкреслює необхідність розробки й упровадження практичних рекомендацій, програм профілактики та подолання емоційного вигорання серед працівників цієї категорії.

2.3 Розробка програм для профілактики та подолання емоційного вигорання державних службовців

На підставі отриманих результатів дослідження та з метою профілактики синдрому емоційного вигорання та боротьби зі стресом працівників було розроблено:

- 1) Програмний комплекс для психологічного тестування персоналу.
- 2) Спеціальні короткострокові програми підвищення кваліфікації за темами: «Методи саморегуляції в умовах стресу» для посадових осіб Держмитслужби та її територіальних органів, «Психологічні аспекти професійної діяльності», «Лідерство та управління: виклики сьогодення».

- 3) практичні заняття і вправи для профілактики стресу та подолання синдрому емоційного вигорання у державних службовців для проведення в рамках професійного навчання без відриву від роботи.

1. Програмний комплекс психологічного тестування для державних службовців розроблено з метою оцінки рівня стресу та емоційного вигорання, що є важливим кроком для запобігання професійним ризикам і підвищення ефективності праці.

Сучасне управління персоналом базується на розумінні, що люди є головною цінністю організації, а їхній психологічний стан безпосередньо впливає на досягнення стратегічних цілей. Кадрова політика спрямована на забезпечення організації кваліфікованими кадрами, управління кар'єрним зростанням, виявлення лідерських якостей і вдосконалення методів оцінювання персоналу.

Розроблений комплекс серед інших включає методику вивчення емоційного вигорання (В Бойко), методику визначення стресостійкості (Холмса-Раге), що дозволяє визначити вплив стресових подій на психологічний стан.

Це дозволяє вчасно виявляти ознаки професійного вигорання, оцінювати стійкість до стресу та формувати психологічний профіль працівника.

Серед переваг комплексу – простота використання, гнучкість у виборі методик, захищеність результатів, сучасний інтерфейс і швидкість обробки

даних. Він зрозумілий навіть для тих, хто не є експертом у психології, але працює з питаннями оцінки персоналу. Результати тестування надаються у текстовій і графічній формах, забезпечуючи зручність аналізу. Вони можуть використовуватися як основа для подальших досліджень через співбесіди чи додаткові методики.

Алгоритм роботи передбачає формування груп для тестування відповідальними працівниками відділу кадрів, авторизацію учасників за допомогою пароля та проходження тестування, після чого дані обробляються у зашифрованому вигляді на сервері Департаменту спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби.

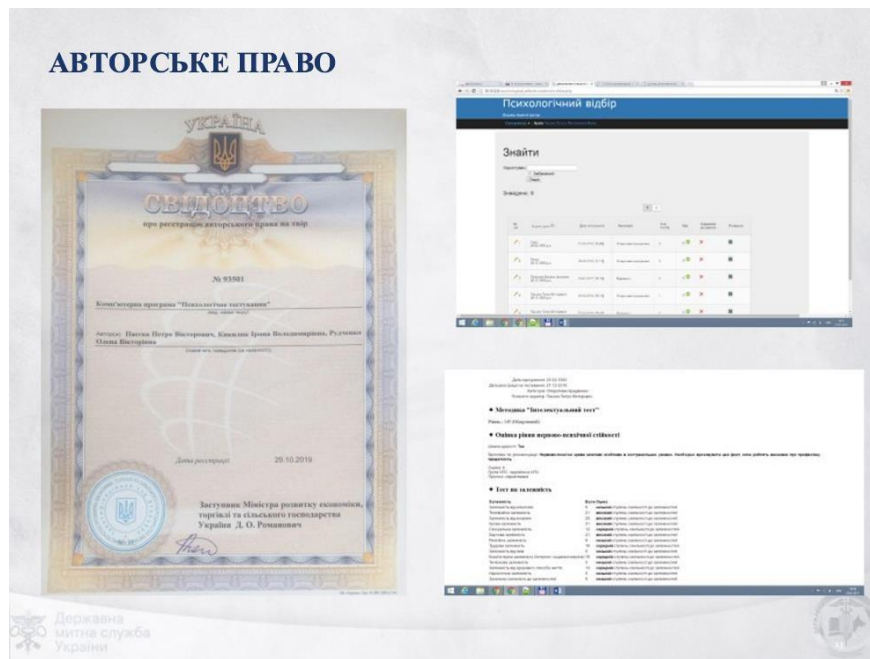


Рисунок 2.6 – Результати тестування у графічній формі

За результатами формується протокол, доступний лише куратору групи. Усі отримані дані є конфіденційними, а їхній аналіз спрямований на забезпечення психологічного добробуту працівників та зменшення ризику емоційного вигорання, що є важливим елементом ефективного функціонування державної служби.

Унікальність комплексу полягає у його адаптивності, що дозволяє наповнювати його різними методиками залежно від завдань.

Рисунок 2.8. Авторське право на програмний комплекс психологічного тестування



2. Профіль спеціальної короткострокової програми підвищення кваліфікації за темою: «Методи саморегуляції в умовах стресу» для посадових осіб Держмитслужби та її територіальних органів

1. Загальна інформація	
Назва програми	Методи саморегуляції в умовах стресу
Шифр програми	СК/2024
Тип програми за змістом	Спеціальна короткострокова програма підвищення кваліфікації
Форма навчання	Очна (синхронний режим)
Цільова група	Посадові особи (категорія «Б», «В») Держмитслужби та її територіальних органів
Передумови навчання за програмою	
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	Державна митна служба України
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	8/0,27
Тривалість програми та організація	1 день

навчання	
Мова(и) викладання	Українська мова
Напрямок(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	Психологічні аспекти професійної діяльності
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	Стресостійкість
Укладач програми	КИКИЛИК Ірина, заступник начальника управління – начальник відділу РУДЧЕНКО Олена, начальник відділу професійного відбору та іншомовної підготовки, e-mail: dspkz.prof@customs.gov.ua
2. Загальна мета	
Підвищення рівня психологічної компетентності: саморегуляції та стресостійкості	
3. Очікувані результати	
За результатами підготовки учасники професійного навчання повинні демонструвати:	
знання	взаємозв'язку професійного вигорання з довготривалими професійними стресами; сутності синдрому професійного вигорання; структури синдрому професійного вигорання; методів боротьби зі стресом та професійним вигоранням
уміння	прогнозувати наслідки виникнення та розвитку негативних стресових станів; орієнтуватись в області психопрофілактичних і психокорекційних методів і засобів ефективної корекції стресових станів і ситуацій; самодіагностувати рівні, симптоми, стадії сформованості професійного вигорання;

	управляти стресом
навички	визначення причин стресу при зіткненні зі стресом; створення плану дій щодо управління стресом; планування, організації та проведення заходів із профілактики та корекції стресових станів в умовах професійної діяльності; застосування практичних інструментів із профілактики та подолання професійного вигорання на організаційному та індивідуальному рівнях; здійснення вибору релевантних психодіагностичних і психокорекційних методик за відповідними критеріями.
4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)	
Тренінг (групова робота, що забезпечує активну участь і творчу взаємодію учасників підготовки між собою та викладачем)	
5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання	
Назви вебплатформ, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюється дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)	ПК «Електронний навчально-методичний кабінет» у відомчій мережі за адресою http://172.21.160.11
Назва дистанційного етапу/модуля	Методи саморегуляції в умовах стресу
6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю	
Критерії оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%)	Відвідування занять – 100%
Форма та періодичність поточного контролю	-
Форма підсумкового контролю	-

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

№ з/п	Назва модулів, тем	Кількість годин	
		Загальна кількість годин/кредитів ЄКТС	У тому числі
			Аудиторні Практ.
1.	Види та стадії стресу. Вплив на організм та наслідки	2	2
2.	Перша психологічна допомога	1	1
3.	Профілактика та методи боротьби зі стресом	2	2
4.	Синдром емоційного вигорання у державних службовців	3	3
РАЗОМ:		8/0.27	8

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Види та стадії стресу. Вплив на організм та наслідки

Поняття «стрес», «стресор». Стадії розвитку стресу. Фізіологічні зміни в організмі у відповідь на дію стресорів

Тема 2. Перша психологічна допомога

Визначення поняття травматична подія. Стадії розвитку психотравми. Техніки для зниження впливу стресових реакцій.

Тема 3. Профілактика та методи боротьби зі стресом

Профілактика стресу. Способи боротьби зі стресом (стрес-менеджмент).

Тема 4. Синдром емоційного вигорання у державних службовців

Визначення синдрому емоційного вигорання. Групи ризику серед державних службовців. Ознаки розвитку синдрому емоційного вигорання. Причини синдрому вигорання. Стадії емоційного вигорання. Підходи до подолання синдрому емоційного вигорання.

1. План заняття «Емоційне вигорання: самодіагностика та шляхи подолання» для проведення в рамках професійного навчання без відриву від роботи.

2. Вступ (10 хв.)
3. Привітання учасників.
4. Короткий вступ про актуальність теми емоційного вигорання.
5. Опис структури заняття: самодіагностика, інформаційний блок, обговорення, завершення.

Самодіагностика (20 хв.)

Вправа "Асоціація на слово 'робота'"

- ✓ Завдання: Протягом 10 хвилин записати 20 асоціацій до слова "робота".
- ✓ Обговорення:
 - Чи легко було записати асоціації?
 - Які емоції викликала ця вправа?

- Чого більше: позитивних чи негативних асоціацій?
- ✓ Кольоровий аналіз:
 - Зеленим кольором відзначити асоціації, що допомагають у роботі.
 - Червоним – ті, що заважають.
 - Жовтим – нейтральні.
- ✓ Підсумки: Якого кольору більше? Що це говорить про ваше ставлення до роботи?

Інформаційний блок (15 хв.)

Поняття та причини емоційного вигорання:

- ✓ Визначення:
 - Вигорання – це тривалий стресовий стан, пов'язаний із професійною діяльністю.
- ✓ Статистика:
 - 30% працівників часто перебувають у стресовому стані.
 - 48% відзначають підвищення стресу за останні роки.
- ✓ Симптоми:
 - Психофізичні: хронічна втома, безсоння, головний біль.
 - Соціально-психологічні: депресія, дратівливість, тривожність.
 - Поведінкові: уникнення роботи, відсутність ентузіазму.
- ✓ Групова робота (30 хв.)
- ✓ Розподіл на малі групи:
- ✓ Групи створюють список способів профілактики емоційного вигорання:
 - Особиста турбота: спорт, відпочинок, хобі.
 - Робочі інструменти: планування, розподіл обов'язків.
 - Соціальна підтримка: звернення до колег чи психолога.
- ✓ Презентація напрацювань кожної групи.

Міні-презентація «Методи гармонізації психофізичного стану людини».

▪ Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло)

✓ Сон:

- Достатньо тривалий і якісний сон.
- Важливо провітрювати приміщення перед сном.
- Дотримуватись режиму сну: засинати та прокидатись в один і той

самий час.

✓ Харчування:

- Збалансоване харчування, насичене вітамінами та мінералами.
- Протистресові мінерали: магній, вітамін Е (джерела: кукурудза, морква, ожина, горіхи, соняшникові зерна, соя).

○ Підвищує настрій темний шоколад.

✓ Фізична активність:

○ Достатнє фізичне навантаження, заняття спортом, ранкова гімнастика.

✓ Танці та хатні справи:

○ Танцювальні рухи під ритмічну музику сприяють звільненню від негативу.

○ Будь-які хатні справи також допомагають у боротьбі зі стресом.

✓ Фітотерапія та гомеопатія:

○ Чай із м'ятою, настоянка кореню валеріани допомагають заспокоїтись.

○ Настоянки елеутерококу, женьшеню та родіоли рожевої підвищують життєвий тонус.

✓ Масаж:

○ Класичний масаж або масаж біологічно активних точок на руках і ногах.

○ Корисно походити босоніж по землі або по камінчиках.

✓ Терапія кольором:

○ Зелений та синій кольори допомагають заспокоїтись.

- Червоний та жовтий кольори надають енергії та бадьорості.
- ✓ Ароматерапія:
 - Аромати апельсина, бергамоту збуджують нервову систему та додають сили.
 - Аромати лаванди, анісу, шавлії мають заспокійливу дію.
 - ✓ Терапія мінералами та дихальні вправи:
 - Дихальні вправи зі звичайним подовженим видихом знижують збудження.
 - Мобілізує дихання з акцентом на вдих допомагає подолати в'ялість.
 - ✓ Баня та водні процедури:
 - Контрастний душ перед сном знімає втому.
 - Вода ефективно змиває негативні емоції.
 - ✓ Релаксація або розслаблення:
 - Допомагає зменшити ознаки стресу (високий тиск, прискорене дихання).

Дихальні вправи при стресі:

Правила перед вправами:

1. Провітрити приміщення.
2. Очистити дихальні шляхи.
3. Потягнутися всім тілом перед вправами.
4. Концентруватися на видиху, а не на виштовхуванні повітря.
5. Слідкувати, щоб обличчя і живіт були розслаблені.

Практичні вправи:

1. **Психо-м'язова вправа «Гора з плечей» (час: 3 секунди)**
 - Стоячи або під час руху:
 - Максимально підняти плечі, широко відвести їх назад, потім опустити.
 - Повторити не менше 6 разів.
 - Допомагає зменшити напругу та підвищити впевненість у собі.

2. **Дихальна вправа для швидкого зняття стресу:**
 - **Вправа:** Вдих через ніс, рахуючи до 4; затримка на 4; видих через рот, рахуючи до 4; затримка на 4.
 - Повторіть 3-4 **цикли**.
 - Допомагає заспокоїти нервову систему, відновити енергію та покращити настрій.2)

2) **Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан)**

Методи гармонізації через емоційно-вольову регуляцію:

1. *Гумор:*
 - Сміх позитивно впливає на імунну систему, активізуючи Т-лімфоцити крові.
 - Усмішка стимулює вироблення гормонів радості, що допомагає боротися з негативними емоціями.
 - Гумор ефективно «перезаряджає» емоційний стан і покращує настрій.
2. *Музика:*
 - Класична музика є найефективнішим інструментом для гармонізації психоемоційного стану.
 - У малих кількостях рок-музика також може мати корисний ефект, допомагаючи позбутися негативних емоцій.
3. *Спілкування з близькими:*
 - Важливість спілкування з сім'єю та друзями як джерела емоційної підтримки та стабільності.
4. *Заняття улюбленою справою або хобі:*
 - Комп'ютерні ігри, читання книг, перегляд фільмів, в'язання, садівництво, рибальство, туризм тощо.
 - Хобі сприяють відновленню енергії та позитивному відпочинку.
5. *Спілкування з природою:*

- Природа допомагає відновити енергію, покращує настрій та дає відчуття гармонії.

6. *Спілкування з тваринами:*

- Знайомство та взаємодія з тваринами позитивно впливають на емоційний стан, знижують рівень стресу.

7. *Медитації та візуалізації:*

- Цілеспрямовані методи медитації, які включають уявлення, наприклад, перебування в квітучому саду чи улюбленому куточку природи, допомагають відновити психоемоційний баланс.

8. *Аутотренінги (самонавіювання):*

- Стрес часто супроводжується напругою м'язів, що приводить до емоційного виснаження.

- Напругу можна зменшити, розслабляючи певні групи м'язів, що, у свою чергу, допомагає позбутися негативних емоцій.

Практичні вправи

Вправа «Вулкан» (модифікація вправи К. Теппервайн, 1996)

Мета: Освоєння технік саморегуляції при переживанні стану гніву та агресії.

Інструкція:

1. Уявіть, що ваш гнів накопичується всередині високої гори.
2. Збільшуйте інтенсивність цього образу – уявіть, як гнів посилюється.
3. Уявіть, як цей гнів пробуджує виверження вулкану, який викидає лаву назовні.
4. Уявіть, як разом із «виверженням» ваші емоції виходять із вашого тіла, зменшуючи напругу.

Ця вправа допомагає візуалізувати та ефективно «вивільнити» емоційну напругу, що виникає внаслідок стресу, гніву або агресії, підвищуючи рівень самоконтролю.

Вправа «Вулкан» (модифікація К. Теппервайн, 1996) спрямована на регуляцію емоційного стану при переживанні гніву. Уявіть, що гнів

накопичується всередині вас і перетворюється на руйнівну силу, яка символічно вивергається через виверження вулкана. Спостерігайте, як бруд, лава, іскри та вогонь виносять із вас всю руйнівну енергію. Це виверження триває доти, поки гнів повністю не вийде назовні. Коли енергія залишає тіло, відчувайте, як ви стаєте вільними від цього тягаря. Потім уявіть, як вулкан затихає, а дощ перетворюється на зливу, яка охолоджує кратер, символічно очищаючи вас від напруги та стресу. Підніміться на вершину гори і подивіться у глибину кратера — що там, в його глибинах? Ця рефлексія допомагає усвідомити внутрішні конфлікти, знайти відповіді та відновити емоційний спокій.

Рекомендації для тренера.

Гнів і агресія часто асоціюються з червоним кольором і вогнем, тому метафора вулкана є ефективним інструментом для роботи з цими емоціями. Після того як тренер озвучить текст, варто запитати в учасників, що вони уявили на дні вулкана. Якщо хтось побачив іскри, невелике полум'я або відчув сильне тепло біля кратера, це може свідчити про те, що енергія гніву ще не повністю вивільнена. У такому випадку рекомендується повторювати цю вправу доти, доки учасник не уявить спокійне, сіре дно. Сірий колір зазвичай асоціюється з нейтральністю або байдужістю, що свідчить про те, що агресія та гнів вичерпалися, трансформувалися у спокійніші почуття.

Медитація для відпочинку та наповнення енергією.

Займіть зручне положення, щоб ваше тіло було максимально розслаблене. Покладіть руки й ноги так, щоб вам було комфортно. Закрийте очі. Зробіть спокійний вдих і видих. Зосередьтеся на своєму диханні, дозвольте йому бути природним і рівним. Відчуйте, як ваше тіло починає розслаблятися, як поступово звільняються від напруги плечі, руки, груди, живіт, стегна, гомілки та ступні.

Вам стає легко й спокійно. Ви уявляєте, що лежите на великій пухнастій білій хмарі, яка м'яко піднімає вас і повільно несе над землею. Над вами розкинулося яскраво-блакитне небо, а сонце лагідно зігріває своїм теплом. Ви відчуваєте себе повністю захищеними й умиротвореними. Хмара починає повільно опускатися вниз, а ви спокійно спостерігаєте за цим.

Ви опиняєтеся серед чарівних гірських луків. Повітря тут чисте й свіже, наповнене ароматами квітів. Ви вдихаєте його з насолодою, відчуваючи легкий теплий вітерець. Навколо розкинулися безкраї зелені пагорби, а на горизонті видніються гори зі сніговими вершинами, що блищать під сонячними променями. Ви відчуваєте гармонію й спокій.

Перед вами стежка, яка веде на вершину пагорба. Ви легко йдете нею, відчуваючи під ногами м'якість трави. Над вами співають птахи, а над квітами пурхають комахи. Кожен ваш крок приносить відчуття радості й гармонії. Непомітно ви опиняєтеся на вершині пагорба, де стоїть древній храм.

З храму виходить служитель, привітно посміхається й запрошує вас увійти. Ви заходите в просторий зал із високою стелею. В центрі залу зупиняєтеся й піднімаєте голову. Згори тече світло, яке переливається всіма кольорами, іскриться та наповнює простір магічною енергією. Ви протягуєте руки й торкаєтеся цього світла. Воно огортає вас, наповнюючи радістю, енергією та силою.

Відчуваючи потік тепла й енергії, ви усвідомлюєте, що ваше тіло стає сповненим життя та здоров'я. Відчуйте вдячність за ці моменти. Ви самі починаєте випромінювати світло, яке наповнює весь простір навколо вас.

Служитель храму легким дотиком повертає вашу увагу й показує двері, які ведуть назад. Ви вдячно прощаєтеся й виходите з храму. Вас вже чекає біла хмара, на якій ви зручно розташовуєтеся. Хмара піднімає вас назад, і ви повертаєтеся до свого теперішнього стану.

Відчуйте, як ви повертаєтеся до своєї кімнати. Зробіть кілька глибоких вдихів і видихів, потягніться, відкрийте очі й усвідомте, що ви сповнені нових сил і спокою.

Підхід «Резілієнс»

Один із шляхів підтримки емоційного благополуччя — це розвиток резилієнсу. Резилієнс — це наша здатність повертатися до початкового стану після змін. Наприклад, у ситуації, коли ви стикаєтесь із кризою на роботі чи в особистому житті, важливо дозволити собі метафорично «опуститися на

емоційне дно», прожити всі відчуття, а потім поступово відновити свій звичний стан. Саме цей процес відновлення та повернення до норми і є резилієнсом.

Резилієнс - не нове поняття, але в побут увійшло зовсім недавно. До цього популярним терміном була «стресостійкість». Резилієнс відрізняється від стресостійкості тим, що у випадку з останньою, людина адаптується до ситуації, не поринаючи в стан стресу. Резилієнс дозволяє краще усвідомити свої почуття, прийняти їх, навчитися з ними жити. Звичайно, для деяких професій стресостійкість набагато важливіше резилієнса. Наприклад, навряд чи комусь із нас сподобалося б, якби наш хірург під час напруженої операції, кидав скальпель і опускався на емоційний дно, щоб відчутти свої емоції. Але в інших життєвих ситуаціях, коли переживання складних, кризових моментів неминуче, розвиток резилієнса неймовірно корисно.

Психологічна стійкість, або резилієнтність, — це внутрішній ресурс, який допомагає нам долати труднощі, реалізовувати свої плани та підтримувати здорові стосунки.

Цей термін прийшов із фізики, де він означає здатність твердих тіл повертатися до своєї початкової форми після впливу зовнішніх сил. У психології резилієнтність визначається як здатність зберігати стабільний рівень психічної та фізичної активності під час стресу, уникати тривалих порушень і адаптуватися до складних обставин.

Основна ідея психологічної стійкості полягає в тому, що ми проживаємо важкі моменти, але при цьому зберігаємо здатність ефективно функціонувати.

Психологічна резилієнтність включає чотири ключові аспекти:

- ✓ *Надія*: Віра в себе та впевненість у наявності всіх необхідних ресурсів для досягнення мети.
- ✓ *Оптимізм*: Віра в те, що в кінцевому підсумку все буде добре.
- ✓ *Стійкість*: Здатність не здаватися у складних ситуаціях і продовжувати рухатися до мети, навіть у разі невдач.
- ✓ *Адаптивність*: Здатність ефективно пристосовуватися до змін у навколишньому середовищі.

Розвиток психологічної стійкості — це процес, який можна порівняти з «нарощуванням» або «пошуком» внутрішніх ресурсів. Цей процес допомагає нам відкривати нові можливості, по-новому дивитися на ситуації або навіть трансформувати свою особистість.

Зміцненню психологічної стійкості сприяють такі фактори, як гнучке мислення, вміння регулювати емоції та усвідомлення власних сильних сторін. При цьому кожна людина знаходить свої індивідуальні шляхи досягнення та підтримки цього стану.

Американська психологічна асоціація (АРА) пропонує десять порад, які допомагають зробити психіку більш витривалою та адаптивною:

1. *Будуйте ефективні соціальні зв'язки.* Сильні стосунки з родиною, друзями та колегами створюють надійну мережу підтримки. Прийняття допомоги від людей, які справді піклуються, зміцнює психологічну стійкість. Знання про те, що ви не самотні, додає сил у складних ситуаціях.

2. *Не сприймайте кризи як нездоланні проблеми.* Стресові події неможливо уникнути, але можна змінити ставлення до них. Спробуйте поглянути на ситуацію ширше — можливо, майбутнє принесе кращі умови. Помічайте навіть найменші деталі, які допомагають почуватися краще.

3. *Прийміть зміни як природний процес.* Зміни неминучі, і сприйняття цього факту допомагає адаптуватися до нових обставин. Негативні емоції — це нормально, але краще спрямовувати увагу на користь, яку можна отримати з поточної ситуації.

4. *Ставте реалістичні цілі.* Замість фокусування на недосяжних завданнях, запитуйте себе: «Що я можу зробити сьогодні, щоб наблизитися до своїх цілей?». Навіть невеликі кроки в правильному напрямку з часом приведуть до значущих результатів.

5. *Дійте перед обличчям викликів.* Уникаючи стресу неможливо, але важливо ефективно реагувати на ситуації, наскільки це можливо. Навіть якщо вам не вдасться повністю подолати проблему, кожен виклик дає цінний досвід.

6. *Шукайте можливості для самовираження.* Складні ситуації можуть стати джерелом відкриття ваших сильних якостей — почуття власної цінності, внутрішньої сили тощо.

7. *Розвивайте позитивний погляд на себе.* Впевненість у власних силах і вміння довіряти своїм інстинктам сприяють підвищенню психологічної стійкості. Світ різноманітний, і важливо фокусуватися на головному, а не на всьому одразу.

8. *Спробуйте оцінювати події у більш широкому контексті.* Навіть у складні моменти намагайтеся дивитися на ситуацію з перспективи майбутнього, де можуть з'явитися нові можливості.

9. *Зберігайте оптимізм.* Оптимістичний світогляд дає надію на позитивні зміни. Візуалізуйте бажані результати замість занепокоєння щодо страхів чи невдач.

10. *Дбайте про власне самопочуття.* Звертайте увагу на свої емоції та потреби. Турбота про себе допомагає зберегти баланс, як психічний, так і фізичний, для ефективнішого подолання складнощів.

Завершення (10 хв.)

Підбиття підсумків заняття.

Мотивація до впровадження озвучених методів профілактики.

Відповіді на запитання учасників.

Вдячність за участь.

Висновки до розділу

У ході дослідження використано комплекс психодіагностичних методик, які дозволили проаналізувати різні аспекти емоційного вигорання державних службовців. Результати дозволяють зробити наступні висновки:

- методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко): державні службовці проявляють усі три фази емоційного вигорання — *напругу, резистенцію та виснаження*, які можуть перебувати на різних етапах розвитку.

Результати дослідження показали, що рівень емоційного вигорання серед державних службовців розподіляється наступним чином:

40% перебувають у *фазі резистенції*, яка характеризується надмірним емоційним виснаженням. Це призводить до виникнення захисних реакцій, що роблять людину емоційно закритою, відстороненою та байдужою. Залучення до професійної діяльності та комунікацій викликає у таких осіб відчуття надмірної перевтоми. Ця фаза знаходиться на стадії формування.

35% знаходяться у *фазі виснаження*, що проявляється у психофізичній перевтомі, спустошеності, втраті професійних досягнень, порушенні професійних комунікацій та розвитку цинічного ставлення до колег. Також у цій фазі спостерігаються психосоматичні порушення.

25% перебувають у *фазі напруги*, що проявляється у відчутті емоційної втоми та виснаження, викликаних професійною діяльністю. Найбільша напруга спостерігалась серед працівників із досвідом роботи понад 20 років, що можна пояснити різноманіттям стресових факторів.

- методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон): значна частина респондентів перебувають у стані виснаження і деперсоналізації, що супроводжується негативним сприйняттям своїх професійних досягнень. Результати дослідження виявили високий рівень емоційного вигорання серед державних службовців. Це підтверджується високими оцінками за субшкалами емоційного виснаження та деперсоналізації, а також низькими – за шкалою персональних досягнень.

Емоційне виснаження у низькому ступені виявлено у 18% респондентів. Такий рівень може свідчити про депресивні стани, емоційну байдужість або перенасиченість емоційними навантаженнями.

Деперсоналізація була зафіксована у 60% опитаних, що може проявитися у погіршенні відносин із колегами та громадянами, з якими доводиться взаємодіяти у професійній діяльності.

Високий рівень за субшкалою «Редукція особистих досягнень» спостерігається у 25% державних службовців. Ці працівники схильні негативно

оцінювати власні професійні здобутки, відчувати зниження професійної гідності, а також обмеженість можливостей та відповідальності.

Такі показники свідчать про значне виснаження адаптивних резервів організму, що, у свою чергу, може призводити до зриву адаптивних механізмів, розвитку захворювань, емоційної нестабільності та негативних переживань.

- методика визначення стресостійкості (Холмса-Раге):

Виявлено, за результатами проведеної методики було отримано такі загальні показники: 22% державних службовців мають високий рівень стресостійкості. Це свідчить про здатність ефективно витримувати складні професійні та життєві навантаження.

49% досліджуваних мають середній рівень стресостійкості, що дозволяє впоратися з помірними стресовими ситуаціями, але вимагає додаткових ресурсів для адаптації у складніших умовах. 29% службовців мають низький рівень стресостійкості.

- Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора (в модифікації В. Норахідзе): Найбільша кількість (понад половину) становлять державні службовці з середнім (з тенденцією до високого) рівнем тривожності – 51,7% від загальної кількості досліджуваних. Цей показник свідчить про наявність у таких працівників періодичних проявів тривожності, зокрема: зниженого настрою, хвилювання, занепокоєння, емоційної нестабільності, слабкості, швидкої стомлюваності, відчуття невизначеності й безпорадності, уповільнення мисленнєвих процесів, зниження концентрації уваги, швидкості реакцій та працездатності. Це безпосередньо впливає на якість виконання професійних обов'язків, взаємодію з колегами та громадянами.

Високий рівень тривожності виявлено у 19,2% службовців. Це означає, що такі працівники мають схильність до частих проявів тривоги як психологічних, так і фізіологічних. Їх тривожність проявляється у тремтінні, м'язовому напруженні, прискореному серцебитті та інших ознаках.

Середній рівень (з тенденцією до низького) мають 15,6% респондентів. Ця група службовців також схильна до таких симптомів, як поганий настрій,

занепокоєння, хвилювання, але в меншому ступені. Вони загалом демонструють вищий рівень самовпевненості, врівноваженості, здатності знижувати нервові напруження, долати стреси та швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності.

Дуже високий рівень тривожності мають 13,5% державних службовців. Ці працівники схильні перебільшувати загрозу ситуації, що впливає на їх самооцінку та ефективність роботи. Їм властива інтенсивність емоційних реакцій, гострота реагування на невдачі, а також часте виконання обов'язків у стресових умовах або за браком часу. Така тривожність негативно впливає на їхню поведінку та професійну діяльність.

Респондентів із низьким рівнем тривожності не виявлено.

Результати дослідження дозволяють запропонувати практичні рекомендації, спрямовані на профілактику та подолання емоційного вигорання серед державних службовців. Це включає тренінги зі стрес-менеджменту, психотерапевтичні техніки та підтримку здорового робочого середовища.

ВИСНОВКИ

Емоційне вигорання державних службовців є складним явищем, що виникає під впливом тривалого стресу, високих професійних вимог та міжособистісних труднощів. Дослідження підтвердило, що основними факторами розвитку цього синдрому є високий рівень емоційного навантаження, незадоволення соціальними потребами, відсутність балансу між роботою та особистим життям, а також недостатня підтримка у професійному середовищі.

Для ефективної профілактики емоційного вигорання доцільно впроваджувати регулярний психологічний моніторинг стану державних службовців, що дозволить виявляти деструктивні тенденції на ранніх етапах. Це сприятиме своєчасному прийняттю управлінських рішень та впровадженню корекційних заходів.

Рекомендовано розробити та впровадити спеціальні програми підвищення кваліфікації з метою профілактики стресу та синдрому емоційного вигорання, а також включити тему у вже існуючі програми підвищення кваліфікації. Основними напрямками таких програм мають стати:

1. Тренінги стресостійкості та управління емоціями, що допоможуть розвинути здатність аналізувати власні емоції та керувати ними.
2. Систематичне навчання технік релаксації та відновлення енергії, спрямованих на підтримку балансу між роботою і відпочинком.
3. Розвиток рефлексивних навичок для усвідомлення професійної діяльності, знаходження нових смислів та шляхів особистісного зростання.
4. Створення підтримуючого професійного середовища, що включає організацію праці, підтримку колег та конструктивне вирішення конфліктів.

Під час теоретичного дослідження було встановлено, що *синдром емоційного вигорання (СЕВ)* можна визначити як стан, що включає емоційне виснаження та супроводжується постійним фізичним, розумовим і моральним втомленням, втратою інтересу до звичних занять, а також дратівливістю та стресовим станом.

Аналіз показав, що для СЕВ характерні основні групи симптомів: *фізичні*,

емоційні, поведінкові, інтелектуальні та соціальні симптоми. Ці симптоми взаємодіють між собою, впливаючи на психічний стан, фізичне здоров'я та соціальні взаємини людини.

У процесі дослідження було визначено *три основні фактори*, що відіграють ключову роль у розвитку синдрому емоційного вигорання:

1. Особистісний фактор, що включає індивідуальні риси характеру, рівень тривожності та стресостійкість.
2. Рольовий фактор, пов'язаний із неясністю, конфліктами чи надмірністю професійних обов'язків.
3. Організаційний фактор, що включає умови праці, підтримку керівництва і можливість професійного розвитку.

Запобігання емоційному вигоранню серед державних службовців потребує комплексного підходу з використанням різноманітних методів та інструментів. Ефективними методами для попередження емоційного вигорання є:

- ✓ *Впровадження методів саморегуляції*, таких як тренінги зі стресостійкості та управління емоціями.
- ✓ *Підтримка професійної ідентичності та готовності до роботи* через наставництво та підтримку з боку колег.
- ✓ *Створення балансу між роботою та особистим життям* через організацію відповідних заходів.

Експериментальне дослідження

Під час дослідження було застосовано методи, зокрема:

- ✓ «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко),
- ✓ «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон у адаптації Г. Нікіфорова).

Ці методи дозволили виявити державних службовців із симптомами СЕВ та визначити, що розвиток синдрому залежить від поєднання таких факторів: *психологічних, соціальних та професійних.*

- ✓ Рекомендації для профілактики СЕВ

На основі дослідження були розроблені практичні рекомендації, спрямовані

на:

✓ *Формування психологічної компетентності, що стосується попередження емоційного вигорання.*

✓ *Розвиток навичок саморегуляції та управління емоціями.*

✓ *Зміцнення стресостійкості та формування адекватної самооцінки.*

Подальші дослідження мають бути спрямовані на вдосконалення психологічних засобів профілактики емоційного вигорання, а також на вивчення впливу індивідуально-психологічних особливостей працівників на виникнення та розвиток цього синдрому.