

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему: ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ  
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО  
САМОВРЯДУВАННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ**

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.0532-з  
спеціальності 053– Психологія  
Максимова Тетяна Олександрівна  
Керівник: Романенкова Л.О, к.пед.н.,  
директор ЗОГО «Флоренс»  
Науковий консультант: Мосол Н.О. к.психол.н.,  
доцент кафедри психології  
Рецензент: д.психол.н., проф. Шевченко Н.Ф.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології  
Кафедра психології  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 053 Психологія  
Освітня програма Психологія

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 р.

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ**

Максимова Тетяна Олександрівна

Тема роботи Психологічне забезпечення профілактики синдрому професійного вигорання працівників органів місцевого самоврядування в умовах воєнного часу керівник роботи Романенкова Л.О., к.пед.н., директор ЗОГО Флоренс затверджені наказом ЗНУ від «26» 09 2023 року № 1504-с

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити аналіз особливостей системи заходів профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» серед осіб місцевого самоврядування, як розповсюдженої професійної деструкції, дослідити фактори, ознаки на формування у службовців синдрому «професійного вигорання», дослідити стресостійкість, вміння управляти власними емоціями та розкрити методи, програми профілактики синдрому «професійного вигорання».
5. Перелік графічного матеріалу: 3 таблиць, 6 малюнки
6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Романенкова Л.О., доцент Мосол Н.О. , доцент		
Розділ 1	Романенкова Л.О., доцент Мосол Н.О. , доцент		
Розділ 2	Романенкова Л.О., доцент Мосол Н.О. , доцент		
Висновки	Романенкова Л.О., доцент Мосол Н.О. , доцент		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень –лютий 2023 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2023 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2023 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень 2023 р.	Виконано
5	Написання висновків	вересень 2023 р.	Виконано
6	Передзахист	жовтень 2023 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2023 р.	Виконано

Студент \_\_\_\_\_ Т.О. Максимова

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Л.О. Романенкова

**Нормоконтроль пройдено**

**Нормоконтролер** \_\_\_\_\_ О. М. Грединарова

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 57 сторінок, 3 таблиці, 6 малюнків, 33 джерела, 4 додатки.

Об'єкт дослідження – синдром професійного вигорання в умовах воєнного часу.

Предмет дослідження – особливості профілактики синдрому вигорання осіб місцевого самоврядування.

Мета роботи – дослідити особливості виникнення синдрому вигорання осіб місцевого самоврядування та розробити програму профілактики професійного вигорання в умовах воєнного часу.

Гіпотеза дослідження: передбачаємо, що рівень «професійного вигорання» посадових осіб зменшиться після використання методів та форм роботи програми профілактики вигорання.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: спостереження, тестування, порівняння, експериментування.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що в роботі розглянуто синдром професійного вигорання у працівників органів місцевого самоврядування та розроблено програму профілактики подолання вигорання посадовців в умовах воєнного стану.

Галузь використання: посадові особи місцевого самоврядування, державні службовці, загальноосвітні школи.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЗАСОБИ ПРОФІЛАКТИКИ, ПОСАДОВА ОСОБА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФІЛАКТИЧНА ПРОГРАМА, ПСИХОКОРЕКЦІЯ, ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.

## SUMMARY

Maksimova T.O, psychological Support for the Prevention of Professional Burnout Syndrome for Employees of Local Self-Government Bodies in Wartime Conditions.

The qualification work consists of two sections and their conclusions, 57 pages, 3 tables, 6 figures, 33 literature sources, 4 appendices.

The object of research in the paper is the syndrome of "professional" burnout in wartime conditions, the subject of research is the peculiarities of the occurrence of burnout syndrome in local self-government officials.

The aim is to study the specifics of the occurrence of burnout syndrome and to develop a Professional Strengthening Profile Program in wartime conditions.

Our hypothesis predicts that the level of "professional burnout" of officials will decrease after using the methods and forms of work of the burnout prevention program.

The research method was theoretical and methodological analysis, comparison and generalization of research data; empirical: observation, testing, comparison, experimentation.

The qualification work used the following burnout research methods: methodology "Definition of mental "burnout" O.O. Rukavishnikova, the "Burnout" syndrome in professions of the "person-to-person" system, J.Taylor's personal scale of anxiety in the adaptation of T.A. Nemchynova, study of "burnout" syndrome (J. Grinberg).

The relevance of qualification work lies in the need to investigate stresses that affect not only work efficiency, but also the entire life of a person (an official). Because the result of burnout is the loss of mental and physical health.

War, people's worries not only for their lives, but also for the lives of their loved ones, constant disturbing news, air anxiety, thoughts about the future. All this

together overloads the psyche and the nervous system and causes emotional fatigue, which is often called emotional burnout.

In the work in chapter 1 "Theoretical-methodological foundations of the research and prevention of emotional burnout among employees in the conditions of martial law" the concept of burnout syndrome and psychological features, causes are considered; revealed the concepts of "emotional" and "professional burnout, the connection and difference between them. They got acquainted with the manifestations and signs of emotional and "professional burnout" in the conditions of war, as well as learned the methods and means of prevention of burnout syndrome.

In Chapter 2, "Empirical study of the manifestations of burnout in officials during martial law", we described techniques and methods of researching professional burnout, which will make it possible to diagnose the following manifestations of the "burnout" syndrome: professional stress, anxiety, nervous tension and depersonalization; diagnosed professional burnout among officials in connection with the lack of relaxation, activity during the working day and the inability to "release" their negative and destructive emotions correctly and proposed the Professional Burnout Prevention Program.

During the diagnosis of officials, the following results were obtained: personal distancing of 45%, this is the need to reduce the number of contacts with the environment, increased irritability and impatience in communication situations, negativism towards others; 40% psycho-emotional exhaustion, usually the first manifestations in chronic emotional and physical fatigue, indifference, coldness in attitude towards people, signs of depression and irritability.

This work is an opportunity to briefly describe my two goals in addressing burnout - this is a personal experience of "professional" burnout and loss of life values, and an attempt to help colleagues who also suffer from this "disease" during martial law.

Key words: emotional burnout, means of prevention, local self-government official, professional burnout, preventive program, psychological support.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНЛІЗ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ.....	11
1.1. Поняття синдрому вигорання та психологічні особливості, причини та види.....	12
1.2. Прояви та ознаки емоційного та професійного вигорання в умовах війни.....	20
1.3. Методи та засоби профілактики синдрому вигорання .....	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	32
2.1. Прийоми та методи діагностики професійного вигорання.....	32
2.2. Діагностика професійного вигорання у посадових осіб .....	35
2.3. Програма профілактики професійного вигорання.....	40
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	58

## ВСТУП

Актуальність теми. Два роки повномасштабної війни. Більшість людей відчуває не тільки фізичну, але й емоційну втому. Відсутність сил на спілкування, роботу, особисте життя. Іноді ми починаємо критикувати себе за це. Деякі впадають в апатію чи депресивні стани, інші перебувають на емоційних гойдалках, а якщо змушують себе мобілізуватися, то тільки на короткий час, а потім знову знесилоються. Коли у людини часто трапляються стресові ситуації та висока відповідальність, у свідомості спрацьовує ефект відстороненості. Для захисту нервової системи, відбувається відключення емоцій. Аби краще зрозуміти свій стан, потрібно стежити за першими симптомами та ознаками емоційного вигорання.

Ось деякі симптоми емоційного вигорання під час війни:

- відсутність емоцій та виснаження ( внутрішня порожнеча, втрату інтересу до подій, які раніше викликали радість);
- емоційна втома ( постійний стрес і тривога можуть призвести до почуття фізичної та емоційної втоми, біль в спині, головний біль, проблеми з серцем, безсоння);
- погіршення інтелектуальної продуктивності (знижується концентрація, погіршується пам'ять);
- емоційне спустошення (відчуття втрати позитивних емоцій, роздратованість та поганий настрій).

Працівники системи професій «людина – людина» (вчителі, медичні працівники, психологи, посадовці) мали «хворобу» вигорання і до війни, бо така в них специфіка роботи.

Професія посадовців не є виключенням, вона насичена багатьма стресогенами, такі як повсякденна рутинна, налагодження довірливих стосунків із громадянами, лекторатом, колегами по роботі.



Кожен день збільшується кількість працівників із різних сфер, які відчувають себе знесиленими та емоційно виснаженими або, як говорять «вигорівшими», що впливає на продуктивність праці. Але саме головне, чому тема актуальна, бо наслідки професійних стресів впливають не тільки на ефективність праці, а й на все життя людини. Як результат втрата здоров'я психічного, фізичного [32].

Не виключенням є особи місцевого самоврядування, які особливо страждають від синдрому «професійного вигорання» але специфіка роботи, коло знайомств, не дають можливості вільно говорити про цю проблему, брати участь в корекційних програмах або тренінгах для відновлення психоемоційного стану. Спочатку карантин спричинений COVID-19, тепер воєнний час – все це тільки додало більше додаткових факторів стресу, рівень стресу в першу чергу пов'язаний з невизначеністю, тривогою людей, швидким темпом життя. Що далі? Як з цим боротися? Як жити далі?

І ось тоді виникає головне питання? Чи настільки моя діяльність/робота цінна для мене? Чи я просто хочу жити повноцінним життям сповненим енергії, здоров'я фізичного та психічного? І коли особи місцевого самоврядування чи просто спеціалісти тих чи інших сфер починають задавати собі такі питання, починають розбиратися звідки і чому «витікає енергія», чому діяльність/робота не приносить задоволення або потрібні результати, тоді вони знайомляться вперше з поняттям синдром «професійного вигорання».

Об'єкт дослідження – синдром професійного вигорання в умовах воєнного часу

Предмет дослідження – особливості профілактики синдрому вигорання осіб місцевого самоврядування.

Нашою метою було дослідження особливостей виникнення синдрому вигорання осіб місцевого самоврядування та розробити програму профілактики професійного вигорання в умовах воєнного часу.

Гіпотеза дослідження: передбачаємо, що рівень «професійного вигорання» посадових осіб зменшиться після використання методів та форм роботи програми профілактики вигорання.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що в роботі розглянуто синдром професійного вигорання у працівників органів місцевого самоврядування та розроблено програму профілактики подолання вигорання посадовців в умовах воєнного стану.

Галузь використання: посадові особи місцевого самоврядування, державні службовці, загальноосвітні школи.

Нашим завданням було дізнатися з наукової літератури про синдром емоційного вигорання та способи профілактики його, проведення емпіричних досліджень та за результатами написати програму профілактики для посадових осіб при професійному вигорання під час воєнного стану.

Які ж причини «вигорання» посадових осіб? Як не дивно, але це сьогоднішня, швидкий темп повсякденних справ, постійна самоосвіта та самовдосконалення, завищені вимоги до власної працездатності, надмірна відповідальність на роботі та перед людьми, які потребують допомоги ( ВПО, пенсіонери, інваліди).

Ось саме тому я виріши дослідити цю проблеми та спробувати допомогти спершу моїм колегам, а можливо й іншим таким посадовцям. Які «вигоряють», але не знають що робити? З чого починати? Що є дієвим в боротьбі з цим «недугом»?

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРИКО – МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНЛІЗ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

Дослідник Г. Сельє, вважає що вигорання прирівнюється до дистресу та розглядається як загальний синдром адаптації – виснаження. Сьогодні події можуть стати першопричиною емоційного порушення, та викликати проблеми на психофізіологічному рівні. У кожному професії/діяльності є певний діапазон емоційної напруги. Емоційна напруга є початковою фазою у формуванні емоційного вигорання. Що входить до стану емоційної напруги? Спочатку затруднення при формулюванні думок, в доборі слів, відсутності комунікації [8].

У першому розділі ми описали основні причини та підходи, які нас спонукали до вивчення професійного вигорання посадових осіб в умовах воєнного стану. Аналізували прояви та ознаки вигорання на рівні особистості та вивчали цей феномен серед посадовців. Ознайолювалися з методиками профілактики, які можуть впливати на зниження рівня вигорання.

Емоційне вигорання- це синдром постійної втоми, емоційного виснаження, який посилюється з часом. Особливо схильними до вигорання на роботі є люди, які працюють в сфері «людина- людина», тобто ті, чия робота пов'язана з постійним спілкуванням. Це лікарі, педагоги, психологи, соціальні працівники, волонтери, менеджери, керівники різних сфер та інші.

Засоби профілактики - система науково обґрунтованих заходів, спрямованих на попередження, зниження ризику розвитку відхилень у стані здоров'я людини, запобігання виникнення або уповільнення прогресування хвороб та зменшення їхніх тяжких наслідків.

Посадова особа місцевого самоврядування (омс) - посадовою особою місцевого самоврядування є особа, яка працює в органах місцевого самоврядування, має відповідні посадові повноваження щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій

Професійне вигорання- складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Факторами, які впливають на вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту. Швидше «вигорають» працівники з слабкою нервовою системою.

Профілактична програма – спеціально розроблений комплекс (система) заходів, спрямованих на попередження конкретної соціальної проблеми (або декількох пов'язаних між собою проблем).

Психологічне забезпечення – це комплекс цілеспрямованих заходів щодо формування, підтримання і поновлення) морально-психологічного стану [16,17].

### **1.1. Поняття синдрому вигорання та психологічні особливості, причини та види**

Людина в умовах війни, стресу стає більш дратівливою та неадекватно реагує навіть на незначні труднощі. В такому стані знижується активність, працездатність, втрачається контроль над ситуацією.

Компанія Gradus Research (здійснює маркетингові та соціологічні опитування) провела дослідження, метою якого стала оцінка емоцій у населення, ще до початку повномасштабного вторгнення. Оцінку проводили за допомогою самозаповнення анкети в мобільному додатку. У результаті було встановлено, що в 2021 р. головними настроями в суспільстві (понад 40% населення України) були напруженість, втома та надія.

У рамках дослідження Gradus також визначали рівень суб'єктивного стресу серед населення (для оцінки використовували Шкалу сприйманого

стресу (Perceived Stress Scale-10; PSS-10) – опитувальник із 10 питань, завдання якого – визначити, наскільки стресовим люди вважають своє життя останнім часом). Сумарна оцінка у квітні 2021 р. відповідала дуже високому рівню стресу, серед жінок (85%) та молоді (86%). 31% опитаних повідомляли про майже щоденну емоційну виснаженість і перевтому, а 38% відчували подібні стани декілька разів на тиждень, такі високі рівні стресу не могли не позначитися на ефективності праці й особистому житті, про зниження працездатності та якості життя повідомили майже 90% українців [8, 31].

Сьогодні, під час повномасштабного вторгнення стрес впливає абсолютно на всіх, тож можемо уявити, який рівень стресу станом на 2023 рік, особливо це стосується тих сфер професій, які кожен день стресують не тільки від новин та подій, а й на роботі (волонтери, психологи, лікарі, вчителі, посадові особи).

Посадова особа місцевого самоврядування, далі ОМС, крім професійної ролі, виконує також суспільно відповідальну роль. Вона є носієм і провідником не тільки державної політики, а і державної моралі. Така ситуація вимагає від працівників державної служби наявності високих показників особистісних якостей, уміння бути авторитетним, витримувати тиск додаткової відповідальності та невизначеності, а також сталого розвитку особистості у відповідності до динамічних процесів суспільства [25]. Саме тому питання визначення психологічних складових професійної діяльності та компетентності державних службовців привернули нашу увагу. Дослідження показують, що персонал у сфері державної служби ще недостатньо підготовлений до інноваційної діяльності, здійснення суспільних реформ, робота в швидкому та змінному темпі. Ситуація, що склалася сьогодні в Україні вимагає від персоналу державної служби високого рівня професійної підготовки, який є запорукою спроможності надавати якісні управлінські послуги населенню.

Дана проблематика на певному рівні вирішується у рамках діючих нормативно-правових документів України щодо державної служби, але практично не враховуються психологічні аспекти професійної діяльності, зокрема важливі особистісні якості державних службовців, що на неї

впливають. Важливими компонентами психологічної структури особистості, в тому числі ОМС є: - психічні процеси (пізнавальні, емоційні, вольові); - психічні властивості (направленість, темперамент, характер, здібності); - психічні утворення (знання, вміння, навички); - психічні стани (різного виду інтегроване віддзеркалення суб'єктом внутрішніх або зовнішніх стимулів без їх виразного усвідомлення). Вищезазначені компоненти психологічної структури особистості суттєво впливають на результативність діяльності державних службовців, як і соціально-психологічні фактори оточуючого професійного середовища, саме тому потребують комплексного дослідження [23].

За сьогоденних умов пріоритетного значення набуває впровадження комплексної системи психологічної супроводу, діагностики та корекції у сфері державної служби та органах місцевого самоврядування України. Таким чином, важливим напрямом удосконалення сучасної державної служби та ОМС є комплексний підхід до кадрової роботи у сфері державного управління та місцевого самоврядування, у рамках якого пріоритетного значення набуває всебічне дослідження психологічних аспектів професійної діяльності особистості [1, 2].

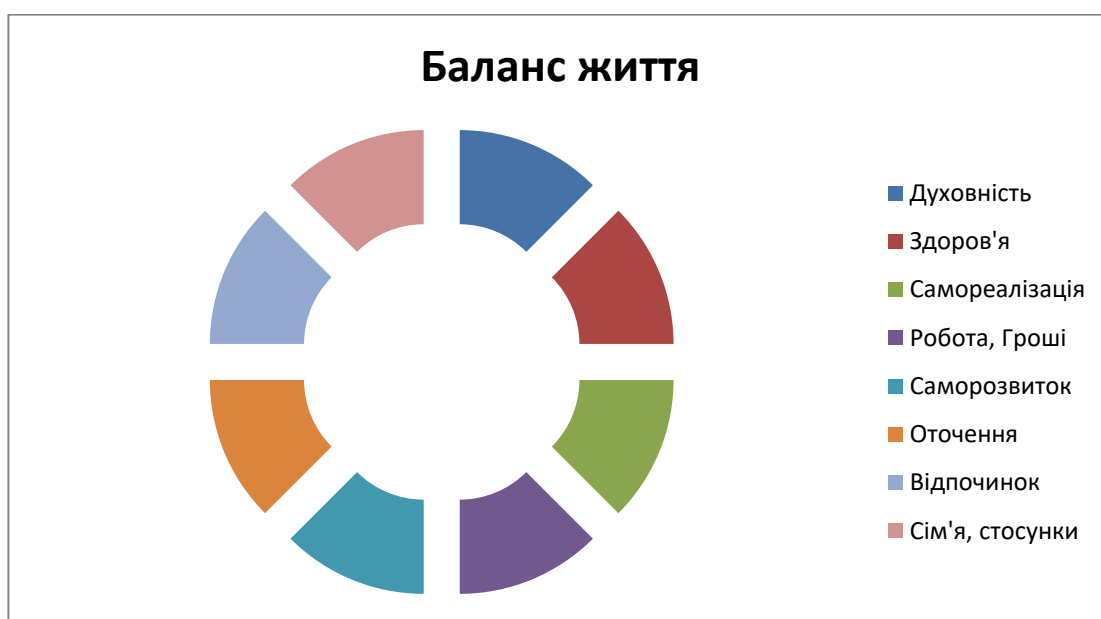
Для людини важливі всі аспекти життя, якщо хоч одна сфера «випадає», то руйнується весь баланс життя. Тому психічне здоров'я не виняток ним теж потрібно опікуватися і реагувати на перші ознаки «хвороби».

А синдром «професійного вигорання» відносно нова «хвороба» і багато людей не реагують на неї при перших симптомах, не виняток і особи місцевого самоврядування, люди, які приймають рішення на місцевому рівні, піклуються про освіту, культуру громади, розвивають соціальний сектор та налагоджують побут внутрішньоопереміщеним особам, тож для них «професійне вигорання», як хвороба, то щось неважливе та не варте уваги [10].

Але, коли емоції на «грані», працездатність падає, емпатія надвисока, втомленість, безвихідь, агресія, і все це переносить з роботи до сім'ї, друзів, робота весь час «в голові», починаєш відкладати «на потім» важливі справи, події, то постає питання, що ж зі мною коїться? А відповідь проста: емоційне

виснаження, «вигорання», порушення балансу життя та психічного здоров'я [11].

Серед амереканських службовців є таке правило: на роботі спочатку робимо «важливі» справи, а потім «невідкладні». В чому ж різниця, «невідкладні справи» для когось, а важливі завжди в пріоритеті для тебе. Як не дивно, але цей метод працює і дає результати, результати саме для себе (працездатність, самооцінка) [39]. Люди повинні розуміти межу між собою та роботою, робота та емоційний стан, емоційний стан та баланс.



**Рис.1.1. Складові балансу життя**

На сьогоднішній день аналіз та симптоми вказують на те, що перевантаження на роботі, формування відчуття провини, зниження професійної діяльності, апатія, відсутність планів та мрій, роздратування, агресія на роботі та в колективі ніщо інше, як синдром вигорання.

Вигорання – це результат хронічної втоми на роботі. Вигорання відноситься тільки до професійної сфери і не повинно застосовуватися до інших сфер життя. Але немає однозначної відповіді, що є головною причиною виникнення «професійного вигорання» і який фактор є домінуючим у його виникненні [7].

До особливостей професійної діяльності працівників органів місцевого самоврядування можна віднести: інформаційне перевантаження, дефіцит часу на вивчення нових законів, положення, змін; вміння швидко прийняти рішення; часті контакти з «негативними» людьми. Досить часто ОМС не звертають уваги на вищезгадані симптоми, бо під час карантину чи воєнного стану, більшість знаходиться в стресових ситуаціях, а емоційне вигорання дуже схоже за ознаками на стрес [13]. Основні відмінності наведено в таблиці 1.1.

*Таблиця 1.1*

### **Основні відмінності стресу від синдрому емоційного вигорання**

ПОКАЗНИКИ	СТРЕС	СЕВ
Залученість до роботи	Надмірна	Низька
Емоції	Надто сильні	Емоції притуплені
Почуття	Гіперактивність	Безпомічність
Психічний стан	Тривожні розлади	Депресія і відчуженість

Дослідження діяльності службовців органів місцевого самоврядування призвели до того, що було визначено своєрідний професійний стрес – «стрес спілкування», який у поєднанні з іншими професійними стресами призводить до виникнення синдрому «емоційного вигорання».

У випадках коли проявляється байдужість до роботи, негативізм, відчуття незадоволеності, то керівнику треба звернути негайно увагу на службовців (вислухати, підтримати, можливо дати пораду) або надати психологічну підтримку [29].

Що ж таке « професійне вигорання»? Вперше термін «вигорання» був використаний у 1974 році Гербертом Фрейденбергером у Journal of Social Issues в статті « Вигорання персоналу». Стаття ґрунтувалася на дослідження себе та волонтерів із клініки наркозалежних. «Вигорання» включало в себе виснаження від надмірних вимог до роботи, головний біль, безсоння, гнів. Саме ця стаття дала поштовх для вивчення та дослідження й іншим, Крістіна Маслач, Сьюзан



Джексон. Саме концепцію К. Маслач ВООЗ прийняла за основу для внесення цього синдрому до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), не класифікується, як медичний стан, а належить до професійних явищ і виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці (згідно МКХ-11) [20].

Спеціалісти, які вимушені в силу своєї професійної діяльності, мати багато спілкування та контактів з іншими людьми, частіше відчують «емоційне вигорання» та наслідки, оскільки зазнають значні нервово-психічні навантаження.

Після досліджень Фрейденберґера вивчати цю тему почала Крістіна Маслач

(С. Maslash), з університету Берклі, Каліфорнія. Вона ввела новий термін «burnout» характерні ознаки якого були: емоційне та фізичне виснаження, знемога та хронічна втома, пригнічення та власна безрезультатність.

Першу свою статтю К. Маслач опублікувала в 1976 році в журналі «Human Behavior» і стаття отримала великий розголос, а вже через 10 років плідної роботи та досліджень, Маслач створила опитувальник 22 ствердження для виявлення синдрому емоційного вигорання (СЕВ) [20].

Крістіна Маслач і Сьюзан Джексон були переконані, що даний синдром притаманний працівникам, які в близькому контакті з людьми, який важко підтримувати тривалий час. Тому і виникає віддаленість від клієнта/людини, цинічне ставлення до них та зниження ефективності в роботі.

Крістіна Маслач виділяла наступні симптоми СЕВ: емоційне виснаження («емоційна втома», постійне перенапруження, стресові реакції при роботі з людьми); деперсоналізація (байдужість до виконання своєї роботи, результат якого відчуття провини за таке ставлення до роботи, гнів на себе); редукція професійних обов'язків (відчуття некомпетентності у своїй роботі, не відчуття своєї значущості в професії, падіння самооцінки) [11].

До універсальних чинників виникнення емоційного вигорання (ЕВ) відносять: ригідність, мінімізація обов'язків, переважання супутних мотивів професії, також помічається ворожість та непряма агресія.

Синдром емоційного вигорання один із новітніх механізмів психологічного захисту. Емоційне вигорання негативно впливає на виконання людиною своєї діяльності, стосунки з партнерами/колегами через емоційної та особистісної відчуженості, незадоволеність собою, все це призводить до депресії, тривожності, порушень та неадекватного емоційного реагування. Можемо підвести підсумок, що ВИГОРАННЯ – стан занепаду та дезорганізації на всіх рівнях функціонування людини [15].

Причини вигорання:

- Накопичення негативних емоцій;
- Невміння планувати робочий час;
- Невідповідні умови праці;
- Відсутність мотивації;
- Надмірне сприйняття подій (війна, смерть);
- Підвищена відповідальність

Буває два види синдрому вигорання: емоційний та професійний. Емоційне вигорання – це механізм психологічного захисту, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи. Вигорання дає змогу людині дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси. Але можуть виникнути наступні наслідки, коли вигорання спричиняє негативний вплив на професійну діяльність та стосунки з партнерами. Емоційне вигорання має наступні фази: «Тривожна напруга» - передвісник і у формуванні емоційного вигорання; «Нервова напруга» - має чотири симптомами (переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, відчуття безвихідності, тривога і депресія); «Резистенція» (опір наростаючому стресу).

Синдром професійного вигорання – особливий стан людини, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, які пов'язані з професійною діяльністю та проявляються в різних сферах буття людини. Вигорання виникає в тих випадках, коли ресурси людини в подоланні стресової ситуації перевищені. Синдром професійного вигорання складається з трьох

основних компонентів: емоційна виснаженість (відчуття емоційної перенапруги, спустошеності, втоми і вичерпаності емоційних ресурсів), цинічні (захисна реакція, що передбачає негативне, бездушне ставлення до роботи, до колег, організації та до своєї праці) та знецінення власних професійних досягнень (виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній, знецінення результатів своєї праці, негативне самосприйняття своїх професійних якостей та незадоволеність собою) [13,30].

Стадії розвитку «професійного вигорання»:

1. Починається забування робочих моментів, перша стадія може тривати три - п'ять років.

2. Спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні (в тому числі, і з близькими), наприклад, «тиждень триває нескінченно», поява стійких негативних симптомів (немає сил, енергії, особливо в кінці тижня, головні болі по вечорах. Тривалість даної стадії, в середньому, від п'яти до п'ятнадцяти років.

3. Ознаки та симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразки шлунку і депресій. Людина може почати сумніватись в цінності своєї роботи, професії та самого життя. Спостерігаються порушення пам'яті та уваги, порушення сну. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років [17,18].

Отже, з такими симптомами довгий час не можливо працювати, вигорання саме в органах місцевого самоврядування сприяє високий рівень відповідальності.

Можна зазначити, що службовці ОМС схильні до стресу та вигорання навіть більше, ніж інші організації, бо вони відносяться ще й до бюрократичної системи. Це дуже жорстка ієрархія, підпорядкованість нижчих рівнів вищим і беззаперечне виконання.

Це ієрархічні структури, де люди втрачають самість – почуття внутрішнього задоволення, незалежність та самодостатність. З одного боку в органах місцевого самоврядування працюють люди амбітні, а з іншої – люди, які повинні підкорюватися правилам. Ось чому саме службовцям ОМС дуже важко звернутися до фахівців з проблемою вигорання, в першу чергу – брак часу, далі – амбітність та міф про те, що я сам впораюся. А на сьогодні проблема синдрому вигорання в органах стоїть дуже гостро [1].

## **1.2. Прояви та ознаки емоційного та професійного вигорання в умовах війни**

Як ми виявили, процес вигорання відбувається через внутрішнє накопичення негативних емоцій без належного «вивільнення». Перший етап, «вигорівший» відчуває напруженість у спілкуванні, згодом емоційне напруження переходить на фізичну втому ( людині важко примусити себе робити навіть невеликі або домашні справи). Далі депресія, апатія, спалахи гніву, дискомфорт. Все ваще зосередитися на виконанні роботі, частіше з голови «вилітають» важливі справи. Людина вже не здатна стримати викликане оточуючими роздратування, виникає потреба усамітнитися.

Отже, до найбільш поширених факторів емоційного вигорання відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик спеціаліста.

Вигорання – це синдром хронічного стресу на роботі з яким не вдалося людині впоратися. Він характеризується трьома вимірами:

1. Виснаження ( енергії або почуття ) ;
2. Дистанційованість від роботи або цинізм до роботи;
3. Зниження професійної активності;

Оксана Мірошніченко, у навчально-методичному посібнику «Профілактика синдрому професійного вигорання у працюючих в

екстремальних умовах» виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові та соціально-психологічні симптоми.

Соціально-психологічні симптоми: нервові зриви, втрата ідеалів, відчуття непотрібності, зменшення інтересу до дозвілля.

Причинами є :

- Високий рівень фізичного та емоційного виснаження;
- Внутрішній тиск між відповідальністю на роботі та відповідальністю перед сім'єю;
- Ненормований робочий час;
- Необхідність швидкої самоосвіти;
- Непідготовленість працювати у змінених умовах (карантин, воєнний час);

З'являються такі почуття, думки дії:

Почуття: пригніченість, постійна втома протягом дня, відсутність бажань, неконтрольовані ситуації;

Думки: невдоволеність соціальним статусом, упереджене ставлення до себе колективу, щодо трудових зусиль, власна недосконалість;

Дії: прагнення робити все добре, а якщо не виходить то облишити взагалі справу, критика до самого себе або оточуючих.

Основою емоційного вигорання є дисбаланс та спричинений ним хронічний стрес. Дисбаланс може мати кілька причин:

- Навичкові
- Когнітивні
- Схема-базові

Навичкові причини дисбалансу – брак навичок самодисципліни (організація простору, планування, пріоритизація).

Когнітивні причини – неефективне мислення ( негативна оцінка своєї роботи, критика до виконаної роботи, порівняння себе із колегами, надвисокі цілі).

Схемо-базовий дисбаланс – самопожертва, висока вимогливість до себе, девіз «ніхто, крім мене».

Зовнішні умови «вигорання»:

- дискримінація
- неефективне управління
- подвійні стандарти
- незрозумілість вимог
- розрив між цінностями людини і організації
- не достатній рівень винагороди [23].

Як бачимо, симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних та невротичних розладів (тривога, панічні атаки, депресивний стан).

Прояви вигорання ( симптоми та ознаки).

### *1. Зміни в поведінці*

- Супротив виходу на роботу;
- Зниження темпу роботи та зниження її продуктивності, втрата прагнення проявляти емпатію;

### *2. Емоційні зміни*

- Зниження настрою;
- Втрата почуття гумору;
- Відчуття провини;
- Розгубленість, байдужість;
- Відчуття упередженого ставлення до себе з боку оточуючих.

### *3. Зміни в мисленні*

- Все більше думок, щоб залишити роботу;
- Ригідність мислення;
- «Психологія жертви»;
- Не гуманне відношення до оточуючих;
- Надмірне занепокоєння особистими проблемами

#### 4. Зміни у стані здоров'я

- Порушення сну;
- Болі різної локації;
- Шлунково-кишкові розлади, захворювання шкіри;
- Підвищене сприймання інфекційних хвороб;
- Стомлюваність

Прояви вигорання можна коротко представити в таблиці для візуального виявлення «професійного вигорання» (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2

#### Види симптомів вигорання та їх прояви

Симптоми	Маніфестація
Психофізичні	відчуття постійної втоми; відчуття фізичного та емоційного виснаження; загальна слабкість, зниження енергії; часті головні болі; сонливий стан; зниження зору, слуху
Соціально-психологічні	підвищена дратівливість; відчуття страху; байдужість, нудьга, депресія; негативні емоції; негативне бачення майбутнього
Поведінкові	відчуття швидкої втомленості від роботи; байдужість до результатів роботи; відстороненність від колег

На сьогодні питання, які чинники найбільше впливають на синдром «професійного вигорання» залишається актуальним та необхідним для розробки заходів профілактики. Але і закордонні, і українські науковці мають різні погляди та пропонують різні підходи до вирішення даної проблеми [4].

Соціальні психологи М. Лейтер та К. Маслач, які активно досліджували феномен професійного вигорання, ще з кінця 70-х років ХХ століття, запропонували підхід, що ґрунтується на взаємодії особистісних та ситуативних чинників та полягає в тому, що емоційне вигорання є результатом не відповідності між очікуваннями особистості та реаліями професійної діяльності. Чим вище невідповідність, тим більша можливість виникнення вигорання.

Автори даного підходу виокремлюють шість сфер невідповідності між особистістю та професією:

- Невідповідність між вимогами, що висуваються до працівників та їх ресурсів;
- Невідповідність між прагненням працівника мати більшу самостійність у своїй професійній діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які він несе відповідальність;
- Невідповідність між роботою та особистістю (наприклад, відсутність винагороди);
- Невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії з колегами по роботі (ворожість, відсутність підтримки);
- Невідповідність між особистістю та роботою що виникає в результаті відсутності уявлень про справедливість на роботі;
- Невідповідність між етичними принципами особистості та вимогам професійної діяльності (коли треба оперувати фактами, які не відповідають дійсності).

Також варто зазначити, що К. Маслач вбачала причини емоційного вигорання в особливостях мотиваційної особистості та емоційної сфер особистості та наголошує на необхідності індивідуального розвитку працівника [15,19].



Отже, підводячи підсумок, до найбільш поширених ознак емоційного та професійного вигорання відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що сточуються індивідуальних характеристик працівника/службовця. А до найпоширеніших ознак тривалого синдрому вигорання можна віднести наступні: виснаження, втому, реакція на новити та події сьогодення, безсоння, негативні установки стосовно роботи, незадоволення роботою, нехтування своїми посадовими обов'язками, порушення апетиту, посилення агресивності, негативна самооцінка, пасивність, втрата концентрації, збільшення прийому психостимуляторів (алкоголь, кава, тютюн), пошук виправдань на роботі, конфлікти з колегами, частий головний біль, розлади шлунку, почуття розчарування, невпевненість, підвищена роздратованість [24].

На сьогодні зросла необхідність бути на зв'язку, вислуховувати інших, говорити, стежити за актуальними новинами та перевіряти їх, тож вигорання емоційне та професійне є майже у всього населення України, тож вивчення та дослідження цього синдрому під час війни і не тільки є дуже важливим для здоров'я людини, а у випадку зі службовцями ще й для профілактики забезпечення стабільності колективу та позитивної атмосфери, бо більшість часу вони проводять саме на роботі. Тому так важливо виявити перші прояви вигорання і їх знешкодити, вміти при перших ознаках використовувати профілактичні методи задля попередження та зниження рівня вигорання, адже війна ще триває і потрібні ресурси для того, щоб максимально ефективно допомагати собі, сім'ї, іншим людям, які того потребують, та для Перемоги і відновлення країни, ось чому так важливо піклуватися не лише про власну безпеку й фізичний стан, але й пильнувати своє психічне здоров'я.

### **1.3. Методи та засоби профілактики синдрому вигорання**

Профілактика – це комплекс різного роду заходів, спрямований на попередження будь-якого явища або усунення факторів ризику.

В межах даного визначення прийнято розглядати прийнято розглядати наступні види профілактики, в залежності від стану здоров'я, наявності факторів ризику розвитку будь-якого синдрому або захворювання:

- Первинна профілактика –раціональний режим праці і відпочинку, також потрібно додати, що СЕВ при первинній профілактиці, також інформування службовців про сам синдром, фактори, що сприяють його розвитку, симптоми, наслідки;

- Вторинна профілактика – комплекс медичних, соціальних, психологічних заходів спрямованих на раннє виявлення СЕВ (консультація психолога або психотерапевта), дотримання здорового способу життя, самоконтроль артеріального тиску, ваги та емоційного стану, виконання рекомендацій фахівців після консультування [24];

Для запобігання руйнівного впливу стресу на організм дуже важливо зміцнювати нервову систему. Це достатній сон, раціональна та неагресивна робота, загальні інтенсивні процедури, фізичні вправи. Потрібно прагнути бути терплячими не тільки на роботі, а й вдома, тож треба навчитися правильно реагувати на будь-яку стресову ситуацію.

Між психічним станом та фізичним існує тісний взаємозв'язок: одне впливає на інше, як в позитивному, так і в негативному напрямку, як правило незалежно від нас. Ми можемо впливати на рух і частоту дихання за бажанням, але багато процесів в організмі (наприклад, серцебиття, пітливість, артеріальний тиск, тощо) контролюються вегетативною нервовою системою.

Вегетативна нервова система (В.н.с) — частина нервової системи, що іннервує внутрішні органи, шкіру, гладкі м'язи, залози внутрішньої секреції та серце, кровопостачання і трофіку всіх органів, а також підтримує сталість внутрішнього середовища організму. В.н.с. не перебуває під контролем свідомості (ми не можемо викликати або переривати ці процеси за власним бажанням) [28].

Методи профілактики «професійного вигорання»:

*Ізометричні вправи* – це чергування напруги та і розслаблення окремих груп м'язів у рівномірному ритмі (наприклад, стискати та розтискати кулак, схрещувати руки за головою і давити на шию, намагаючись протидіяти тиску шиї, підшвою ніг тиснути на підлогу).

*Аутогенні тренування* – це самонавіювання. На початковій стадії людині потрібно заспокоїти себе за допомогою самоінструктажу. Можна давати собі найпростіші команди (наприклад, тепло в руках, ногах). Так можна досягти дуже відчутних змін в організмі, наприклад, розжирення кровоносних судин. Ефект підсилюється, якщо додати спеціальні дихальні вправи.

*Розслаблення м'язів* – цей метод був описаний його засновником Якобсоном в 1938 році. Зміст його полягає в почерговій короточасній нарузі волею і наступним розслаблення окремих груп м'язів верхньої частини тулуба (рот, щелепи, шия), черевних м'язів, м'язів стегна, стопи. Первісна напруга м'язів з наступним миттєвим розслабленням допоможе виявити причини виникнення затисків. Ступінь розслабленості буде приємним, його легко буде досягти за допомогою регулярних тренувань.

*Медитація* – усі прийоми медитації покликані на визначений час обмежити свідомість і увагу людини будь-яким єдиним джерелом роздратування. Це може бути слово, музика, мантра чи концентрація на власному диханні. Така концентрована медитація дозволяє розслабитися.

Систематичні заняття дають тілесний і духовний спокій, допоможуть переборювати стрес, краще зосереджувати увагу.

*Релаксаційні вправи* – більшість з нас уже звикли до м'язової напруги, що сприймають її як природний стан, навіть не усвідомлюючи, наскільки це шкідливо. Варто усвідомити, що освоївши релаксацію, можна навчитися цю напругу регулювати, припиняти і розслаблюватися по власній волі, виконувати вправи, релаксаційну гімнастику (бажано в окремому приміщенні, без сторонніх очей). Метою вправи є повне розслаблення м'язів. Повна м'язова релаксація впливає на психіку та знижує м'язову напругу.

*Концентрація* – якщо ми не вміємо зосередитися, то це говорить про стрес. Наприклад, більшість працюючих жінок виконують три домашні функції: господарки, дружини і матері. Кожна з цих функцій вимагає від жінки зосередженості, граничної уваги і повної самовіддачі. Виникає багаторазова не зосередженість. Кожна з цих трьох функцій викликає цілий ряд імпульсів, що відволікають увагу жінки від виконання в даний момент діяльності і здатних викликати стресову ситуацію. Таке розривання на частини із дня в день приводить зрештою до виснаження. У такому випадку концентраційні вправи просто незамінні, які можна виконувати де і коли завгодно протягом дня. Для початку бажано займатися вдома: ранком, перед виходом на роботу, чи ввечері, перед сном (наприклад, вправа «Куди направлено мою увагу», де я знаходжусь, що я роблю, і що необхідно робити далі).

*Ауторегуляція подиху* – в нормальних умовах про подих ніхто не думає і не згадує. Але коли за якимись причинами виникають відхилення від норми, раптом стає важко дихати. Подих стає утрудненим і важким при фізичній напрузі чи в стресовій ситуації і навпаки, при сильному переляку, напруженому чеканні, люди мимоволі затримують подих. Людина має можливість, свідомо керуючи подихом використовувати його для заспокоєння, для зняття напруги - як м'язового, так і психічного, таким чином, ауторегуляція подиху може стати засобом боротьби зі стресом, поряд з релаксацією і концентрацією.

Також можна застосовувати різні арт-терапевтичні методи: танцювальна терапія, ізотерапія, пісочна терапія, музична терапія, ароматерапія [6,8].

*КПТ-техніки*, які допоможуть: планування дня. Психоедукація та техніки спрямовані на дистанціювання від думок та переживання тривоги:

- Трамвай думок
- Дихання 4-7-8 (за Е. Вейлом)
- «час для переживань»

Техніки спрямовані на покращення сну:

- Психоедукація щодо сну та базове розуміння гігієни сну
- Графік сну

- Контроль стимулів
- Майндфулнес та ресурсна уява
- Глибоке дихання та дихання на 4-7-8
- Прогресивна релаксація м'язів
- Парадоксальний намір

Цей етап терапії – це «швидка допомога» з найдошкульнішими наслідками виснаження, а також дає надію і продемонструвати ефект терапії.

Ідея, яку ми повині донести: добре самопочуття – це не стан, а дії [9].

Отже, незважаючи на причини вигорання нам потрібно визначити активності які потрібно впровадити, а які обмежити. А також виробляємо навички пріоритизацією відповідно до цінностей і цілей.

Наше мета – збалансований графік життя та роботи.. Ми повертаємося до розпорядку «ідеальний робочий день», шукаємо можливості його реалізовувати.

Вчені говорять, аби всі наші системи організму працювали злагоджено, наша біологія потребує 42% часу ми проводили дбаючи за свій організм, враховуючи сон, їжу та заняття спортом.

А у 2011 Dr. Dan Siegel та Dr. David Rock запропонували свою «тарілку активностей для мозку» для щоденного вжитку, в неї входить сім основних активностей для здорового мозку:

Сфокусований час. Коли ми зосереджуємось на завданнях цілеспрямовано. Це може бути навчання або робота.

Час на гру. Коли ми дозволяємо собі бути спонтанним чи творчим, насолоджуючись новими переживаннями, що допомагає налагодити нові зв'язки в мозку.

Час на стосунок. Коли ми спілкуємося з іншими людьми, в ідеалі - особисто, або виокремлюємо час для налаштування стосунків із навколишнім світом.

Час для фізичного навантаження.

Час сну. Коли ми даємо мозку відпочити та консолідувати отриманий

досвід за день.

Працюючи з відновленням балансу ми творимо персональний розпорядок, враховуючи умови та період свого життя, можливості, цілі і цінності.

Використовуючи цей етап терапії ми потребує певної тривалості для закріплення нових навичок, альтернативних переконань. Тож може з'явитися зневіра. Тому важливо бути уважним до перемог і святкувати їх, а також бути готовим підтримати, коли складно [14].

Саме на цьому етапі найбільшу роль відіграє середовище. Тож ми тримаємо увагу на реакцію середовища щодо нової своєї поведінки (моніторимо потенційну загрозу) за потреби конфронтуємо. Тут важливою частиною роботи може буде звернення до цінностей і сенсів.

Наша мета навчити службовців самостійної роботи з цінностями і ціннісно-орієнтованими цілями, засвоєння і розвиток навичок життестійкості. Мета профілактики та терапії допомогти особам місцевого самоврядування жити своє, гарне, сенсовне життя.

Так як ОМС публічні люди і зазвичай не мають часу на відновлення своїх ресурсів та візитів до спеціалістів, найкращою рекомендацією буде використання «домашніх» технік: бланк «швидкий погляд на ваші цінності», аналіз сфер життя, вправа «мій 90 день народження», «історія мого життя», 5 людей, які мене надихають, «щоб я робив, якби міг не працювати заради грошей і не боявся помилок і осуду».

Але можуть виникнути проблеми у контактуванні зі своїми цінностями і потребами, тоді увагу потрібно звернути на зміцнення його самооцінки і довіри до себе і повернутися до більш детальної роботи з ГП (глибинні переконання) [3, 22].

Чому я вибрала саме цю тему? Відповідь очевидна, по-перше, я є особою місцевого самоврядування і знаю на власному досвіді, як нелегко зізнатися собі в синдромі «вигорання» і почати щось робити, по-друге, дослідити методики та техніки профілактики вигорання, які справді працюють, по-третє, ділитися

знаннями та методиками з колегами, посадовими особами швидкими та дієвими практиками в цей нелегкий для країни час.

У процесі досліджень проблеми особливостей синдрому «професійного» вигорання осіб місцевого самоврядування було висвітлено: психологічні особливості емоційного та професійного вигорання, його ознаки та прояви, розглянули методи та засоби профілактики синдрому вигорання, в залежності від рівня стресу.

1. Виявили, що діяльність службовці на сьогоднішній час є однією з найбільш напружених, в психологічному плані, видів діяльності та відноситься до розряду стресогенних професій, що вимагає від осіб місцевого самоврядування великого самовладання та саморегуляції, службовці зазнають значних нервово-психічних навантажень;

2. Розкрили поняття «емоційного» та «професійного вигорання, зв'язок та відмінність між ними. («емоційне вигорання» – це коли людина відчуває себе виснаженою фізично, розумово, морально, як на роботі, так і вдома; загальними ознаками професійного та емоційного «вигорання» є довготривалий стрес і психічні перевантаження);

3. Ознайомилися із проявами які спричиняють «вигорання» під час воєнного стану у осіб місцевого самоврядування;

4. Дізналися, які є методи для профілактики професійного вигорання та що варто застосовувати при перших проявах синдрому.

Але, хочу зазначити, що вигорання легко підхопити знову, особливо будучи щиро залученим у свою діяльність. Головне вчасно помітити перші стадії вигорання та правильно відреагувати на нього.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

#### 2.1. Прийоми та методи діагностики професійного вигорання

Порушення професійної діяльності службовців органів місцевого самоврядування часто пов'язані з наявністю у службовця психічного стану втомлюваності під впливом тимчасового зниження працездатності в наслідок його діяльності, відбувається зниження продуктивності праці. Всі працівники сфери «людина-людина», найбільше схильні до професійної деформації. Чим же це зумовлено? На сьогодні це війна, втрати, відсутність мотивації та віри у завтрашній день, монотонність роботи, «вживання» в роль людей, проблеми яких вирішуєш/допомагаєш.

Об'єктом дослідження є процес вигорання осіб місцевого самоврядування. В якості респондентів посадові особи місцевого самоврядування Раївської сільської ради Синельниківського району в кількості 30 чоловік (25 жінок і 5 чоловіків). Майже всі працюють в громаді з дня утворення – 6 років, за віком, службовці, які взяли участь в опитуванні від 25 до 60 років, тобто за шкалою Е. Еріксона в опитуванні взяли участь люди середньої вікової категорії: (25-65) – середня зрілість. Саме в цей період йде переосмислення життєви цінностей, потреби здійснити переоцінку досягнутого в професійному та особистому житті, результат якої часто не влаштовує людину.

Ми вибрали наступні методи дослідження, які дадуть змогу діагностувати наступні прояви синдрому «вигорання»: професійний стрес, тривожність, нервову напругу та деперсоналізацію.

1. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова



2. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина — людина»

3. Особистісна шкала прояву тривоги Дж.Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова

4. Дослідження синдрому «вигорання»(Дж. Гринберг)

Необхідно зауважити, що кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями, — «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін., вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини [12, 33].

Методика «*Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова* дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними показниками:

- психоемоційне виснаження;
- особистісне віддалення;
- професійна мотивація.

Методика допомагає проаналізувати прояви синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях:

- міжособистісному;
- особистісному;
- мотиваційному.

Дана методика використовується для більш оперативного вирішення професійних завдань організаційними психологами.

Дає можливість розробити систему психокорекційної роботи та встановити, за якими складовими найбільш «рельєфно» проявляється синдром. (Текст опитувального бланка Додаток А).

Методика «*Синдром «вигорання» у професіях системи «людина — людина»* зорієнтована перш за все на дослідження тих категорій фахівців, які працюють в системі «людина — людина», саме те, що підходить посадовим

особам. Автор вважав, що саме цю методику доцільно використовувати організаційним психологам, аналізуючи синдром «вигорання» у посадовців та працівників освітніх закладів.

Варто нагадати, що методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексоном, і дає можливість визначити такі основні складові синдрому «вигорання»:

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

Методика є досить компактною — вона включає лише 22 питання. Тому її доцільно застосовувати у ситуації, коли потрібно дуже швидко провести опитування. (Текст опитувального бланка Додаток Б).

Особистісна шкала прояву тривоги Дж.Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова – особистісний опитувальник, який отримав назву «Шкала прояву тривожності», був розроблений з урахуванням різних реакцій людини на ті чи інші фактори. Опублікований в 1953 році Дж.Тейлором, психологічний тест-опитувальник став затребуваним у багатьох сферах, в тому числі і в якості тесту на профпридатність здобувача роботи. Рівень тривожності показує можливі відхилення у людини, схильної до соціофобії, агресії, мнювальності, а також добре показує стресостійкість і можливі реакції в різних ситуаціях. За основу були взяті результати тестів, проведених для людей, схильних до хронічних реакцій тривоги і панічних атак. (Текст опитувального бланка – Додаток В).

Дослідження синдрому «вигорання»(Дж. Гринберг) методику "Дослідження синдрому "вигорання" можна застосувати для визначення рівня "емоційного вигорання". Дана методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден". Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями "вигорання": низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів). Наведені методики дослідження емоційного вигорання,

спрямовані на: - визначення компонентів "емоційного вигорання" та стадій сформованості емоційного вигорання у службовця. (Текст опитувального бланка – Додаток Г) [21,35].

Важливо, під час проведення досліджень в громаді/організації використовувати 3 - 4 методики для взаємоперевірки та взаємодоповнення отриманих даних.

Реалізація даних методик дозволить охопити наступні етапи роботи посадовими особами місцевого самоврядування:

1. Виявити прояви та ознаки синдрому «професійного вигорання»
2. Проведення діагностики серед службовців
3. Аналіз даних
4. Розробка програми зниження рівня «професійного вигорання»

## **2.2. Діагностика професійного вигорання у посадових осіб**

Дослідження проводилися в лютому – травні 2023 року. Кількість досліджуваних?

*Етапи дослідження:*

- Організаційний етап – формування учасників дослідження, вибір методик;

- Дослідницький етап – дослідження у службовців синдрому «професійного вигорання»;

Аналітичний етап – аналіз, порівняння, рекомендації.

Аналізуючи результати дослідження у посадових осіб місцевого самоврядування можна сказати, що синдром «професійного вигорання» присутній у всіх учасників дослідження, але різні стадії «вигорання».

Процедура дослідження. Кожному працівнику Раївської громади, які беруть участь в дослідженні видано 4 бланки тесту-опитувальника, також були приватні бесіди щодо зниження працездатності та бачення виходу із цієї ситуації.

Після проведеного опитування працівників Раївської сільської ради маємо такі результати – 13% вдома майже не спілкуються після роботи, 25% втомилися брати на себе відповідальність за інших, 19% хотіли б змінити роботу, 43% хотіли б хоча б більше рухатися на роботі (наприклад, мати руханку або якісь рухливі ігри чи квести, види професійної деформації під впливом несприятливих умов праці Раївської сільської ради, які можуть бути чинниками до виснаження, Коли ми провели опитування посадових осіб Раївської сільської ради, то були здивовані, що перше про що говорять дорослі, «серйозні» службовці на роботі про професійну деформацію / що хотілося б внести в робочий день – це відсутність рухливості. Дорослим людям не вистачає елементарної групової руханки. Результати дослідження (квітень 2023) наведені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

### Види професійної деформації працівників

<i>Види несприятливих вимог</i>	<i>% відповідей</i>
Зміна роботи	19%
Втома від відповідальності	25%
Монотонність та відсутність рухливості	43%
Бажання тиші після робочого дня	13%

Отже, теоретичний аналіз та невелике опитування дало необхідність для емпіричного дослідження посадових осіб Раївської сільської ради та виявлення ознак у них синдрому «професійного вигорання».



**Рис.2.2 Розподіл учасників у % за рівнем виснаження**

Результати дослідження показують, що посадові особи мають професійну мотивацію, але особистісне віддалення має найбільший відсоток –45 це потреба в зменшенні кількості контактів з оточенням, підвищення роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізм до оточуючих. Також, 40% психоемоційне виснаження, зазвичай перші прояви у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості, холодності у ставленні до людей, ознаки депресії та роздратованості. Разом маємо 85%, які говорять про відчуженість від людей/колег/оточуючих та ознаки «професійного вигорання».

Показники професійної мотивації високі це дає нам привід зрозуміти, що у посадових осіб місцевого самоврядування є прагнення до високих результатів у роботі, власної професійної компетентності.



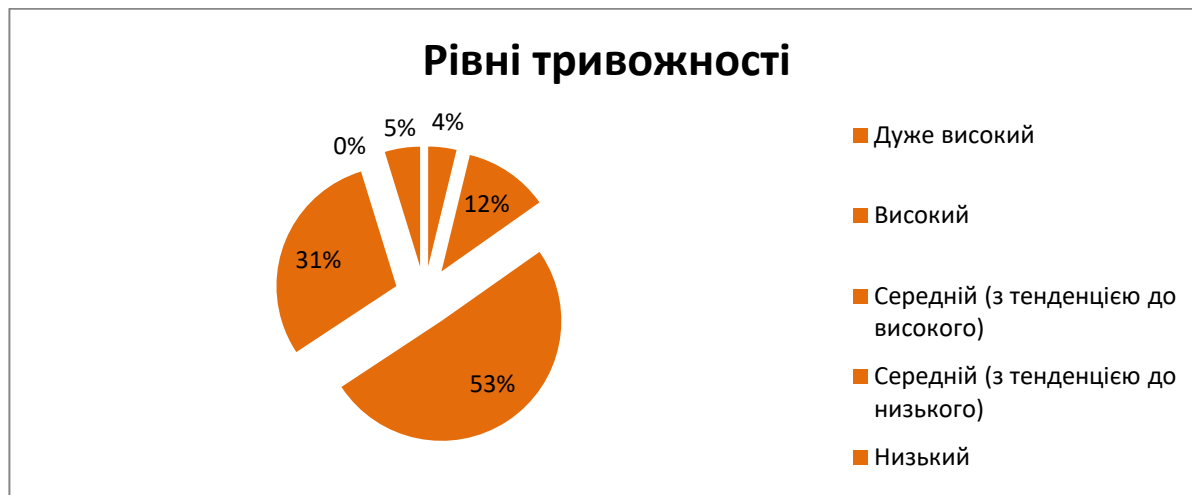
**Рис.2.3. Розподіл учасників у % за рівнем вигорання (за методикою Дж. Гринберга)**



**Рис.2.4. Розподіл учасників у % за рівнем вигорання**

В цій методиці три шкали: емоційне виснаження ( втрата інтересу, емоційне перевантаження та спалахи гніву) – дослідження показало, що працівники Раївської громади на 63% втомлені та виснажені, ми вважаємо, що це надвисокий процент виснаження і службовцям потрібна програма подолання «синдрому вигорання та відновлення своїх ресурсів; деперсоналізація (трансформація стосунків з іншими, або негативізм до оточуючих, або залежність) – 27% , особи місцевого самоврядування більшу частину робочого

дня проводять в контактi «людина-людина», звiдси перенасичення спілкування; редукація особистісних досягнень (негативна самооцінка, заниження власних досягнень) –9% з цієї цифри ми бачимо, що працівники громади все ж таки позитивно оцінюють свої професійні досягнення [7].



**Рис.2.5. Шкала прояву тривожності Дж.Тейлора**

Результати даних методик показують, що у переважної більшості службовців виявлено високе емоційне виснаження 63% (таблиця 5), особистісне віддалення 55% (таблиця 3) та 53% середнього рівня тривожності з тенденцією до високого (таблиця 6).

Таким чином у працівників Раївської громади зафіксовано процес вичерпання емоційних та фізичних ресурсів. Виснаження виявляється в емоційній та фізичній стомленості, байдужості та відстороненню до оточуючих, прояви дратівливості, депресії, соціальної дезадаптації.

Емоційне виснаження (зниження емоційного фону, байдужість, емоційне перенасичення) визнається основою «професійного вигорання». Деперсоналізація спотворює стосунки з оточуючими людьми, підвищує негативізм. Посадові особи, які переживають «професійне вигорання», відчувають невпевненість у власних силах, не бачать можливості зміни професії та зміни свого психологічного стану. В приватній бесіді, службовці скаржилися на зниження концентрації уваги, проблеми з пам'яттю, відсутність інтересу до роботи та неналежне виконання своїх посадових обов'язків.

На основі результатів дослідження було встановлено, що особи місцевого самоврядування не усвідомлюють свій емоційний стан повною мірою, не розуміють, що вони відчують, та не вміють контролювати свою емоційність.

Проявляється надмірне емоційне виснаження разом з розвитком байдужості в професійних стосунках, також характерне прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків, страждають розладами сну, приступами головного болю, мають проблеми з артеріальним тиском— все це є наслідками некерованого стресу, які викликані міжособистісним спілкуванням у професійній діяльності.

Після етапу дослідження буде розроблено програму щодо зниження рівня стресу та вигорання.

### **2.3. Програма профілактики професійного вигорання**

Які ж шляхи запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання – це навчитися розпізнавати стрес.

Можна розпочати із наступних питань: 5 найбільш важливих джерел стресу ? Яка ваша реакція на них? Як можна знизити вплив стресорів? Які стресори виникають найчастіше у вашому житті? Чи хочете ви й надалі відчувати вплив стресорів? Яких стресорів ви можете уникнути і яким чином? Як ваш організм реагує на стресори? Які ви використовуєте прийоми подолання стресу?

Порекомендувати:

- Навчіться говорити «Ні». Делегуйте свої повноваження.
- Навчіться знімати емоційну напругу. «Тіло не боліє окремо від душі» (Сократ). Якщо ми навчимося управляти своїми емоціями, то станемо більш здоровими.
- Учіться планувати. Заздалегідь програвайте в уяві різні варіанти поведінки.
- Визнайте і прийміть обмеження. Не ставте перед собою абсолютно неосяжні цілі.



– Будьте позитивним. Зосередьтеся на позитивних якостях оточуючих [26,27 ].

Отже, адекватне відношення до роботи і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика професійного вигорання.

Людина є цілісною біоенергоінформаційною системою, тому вплив на будь-яку з цих складових позначається і на інших. Умовно всі методи гармонізації психофізичного стану людини можна об'єднати в 3 групи:

1. Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло).
2. Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан).
3. Ціннісно-смісловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду).

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

- достатньо тривалий і якісний сон (важливо провітрювати приміщення перед сном, дотримуватися режиму сну: засинати і прокидатись в один і той самий час);

- збалансоване, насичене вітамінами і мінералами харчування (до речі, плитка темного шоколаду швидко покращить ваш настрій);

- достатнє фізичне навантаження, заняття спортом, ранкова гімнастика; - танці (танцювальні рухи під ритмічну музику сприяють звільненню від негативних емоцій, так само, як і будь-яка хатня робота);

- масаж (допоможе як класичний масаж, так і масаж біологічно активних точок на руках і ногах людини; корисно просто походити босоніж по землі, або по насипаним у коробку камінчикам);

- терапія кольором (зелений та синій колір допомагають заспокоїтись, червоний та жовтий надають енергію і бадьорість);

- ароматерапія (запахи апельсину, бергамоту діють на нервову систему збуджуючи, з'являється відчуття приливу сил; запахи лаванди, анісу, шавлії діють заспокійливо, допомагають зняти нервову напругу);

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

- гумор (сміх позитивно впливає на імунну систему, активізуючи тлімфоцити крові, у відповідь на вашу усмішку організм продукуватиме бажані гормони радості; гумор чудово «перезаряджає» негатив);

- музика (найкраще сприяє гармонізації психоемоційного стану прослуховування класичної музики),

- спілкування з сім'єю, друзями;

- заняття улюбленою справою, хобі (комп'ютер, книжки, фільми, в'язання, садівництво, рибальство, туризм...).

- спілкування з природою(природа завжди дає людині відчуття приливу сил, відновлення енергії);

- спілкування з тваринами;

Ціннісно-смысловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду). Образа, злість, невдоволення, критика себе та інших – усе це найшкідливіші для нашого організму емоції. Наш мозок викидає гормони стресу на будь-які подразники, що загрожують нашому спокою[9,14,19].

Отже, важливо навчитись контролювати свої думки і емоції. Відомий дослідник стресу Сельє зазначав, що має значення не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте.

На основі дослідження та отриманих результатів, які підтвердили «професійне вигорання», ми розробили програму, яка містить на початковому етапі 5 занять. В ній описано техніки, які будуть використовуватися під час проведення програми. Програма передбачає, що учасники тренінгу оволодіють навичками профілактики та подолання професійного вигорання. Заняття

планується раз на тиждень. В період між занттями учасники будуть запланован домашні завдання для закріплення знань.

## **ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

### ***Заняття 1 «Хто Я?»***

Вправа: Інтерв'ю

МЕТА: знайомство, самодіагностика, розкриття себе.

Ресурси: папір, ручки, маркери

Хід проведення: малюємо на папері обриси руки й заповнюють відповідями на питання інтерв'ю: ім'я, вік, робота, заняття, хобі, щось особисте (або у вигляді дружньої бесіди).

Вправа: Очікування, побоювання, надії / сподівання

### ***Заняття 2 «Формування довіри»***

Починаємо з налагодження позитивної атмосфери. Встановлення правил починає ведучий або психолог, якщо учасники не починають і утворилась пауза.

- Залишатися протягом усього часу (1 години);
- Говорити тільки від себе (Не узагальнювати висловлювання);
- Не відходити від теми;
- Збереження конфіденційності.

Це рекомендовані правила, але учасник можуть доповнити цей список. Правила визначаються для того, щоб зменшити тривогу, яка природним чином може виникати в учасника. Декларується, що не можна примушувати говорити що-небудь проти волі.

### ***Заняття 3 «Що таке стрес та його види»***

Вправа: «Якого кольору стрес»

Мета: сприяти самоаналізу своїх почуттів, переживань у стресових ситуаціях. Кожному учаснику роздається паперова заготівля у формі сегмента кола і пропонується її замалювати у такий колір, з яким асоціюється поняття «стрес». Потім учасники презентують свій колір і прикріплюють сегменти на

фліп-чарт, утворюючи коло. Утворена кольорова гама буде відображати поняття «стрес» даної групи учасників.

Обговорення:

- З чим саме пов'язаний вибір такого кольору?
- Що ви відчували, коли виконували це завдання?

Вправа: Визнач свою позицію

Мета: з'ясувати позицію учасників стосовно стресу, як позитивного та негативного явища.

Учасникам пропонується уявити проведену лінію з одного кута кімнати у протилежний. Якщо ті, хто вважає, що стрес – це лише позитивне явище, повинні стати на цій лінії у лівий кут; якщо, на їх думку, стрес – це завжди негативне явище, повинні стати у правий кут; якщо ж стрес – і те, і друге, становляться посередині. Учасникам пропонується обґрунтувати свій вибір.

Вправа: Види стрес

Мета: розширити знання про види стресу та розкрити зміст їх характеристик. Робота в групах (учасники об'єднуються у 3-4 чоловіки).

Кожна група опрацьовує інформаційний матеріал про види стресу.

Потім учасники кожної з груп повинні створити проєктивну інтерпретацію вказаного їм виду стресу: I і II групи – позитивний; III і IV – дистрес; Обговорення.

- Які враження у вас викликала дана вправа?
- Який вид стресу, на вашу думку переважає у вас?
- Які основні причини, що викликають даний вид стресу?

#### ***Заняття 4 «Я і мої цінності»***

Вправа : Методика «Ціннісні орієнтації» Рокіча

Зараз Вам буде пред'явлений набір з 18 карток з позначенням цінностей. Ваше завдання - розкласти їх по порядку значимості для Вас як принципів, якими Ви керуєтеся у Вашому житті. Уважно вивчіть таблицю і, вибравши ту цінність, яка для Вас найбільш значима, помістіть її на перше місце. Потім виберіть другу за значимістю цінність і помістіть її слідом за першою. Потім

виконайте те ж з усіма рештою цінностями. Найменш важлива залишиться останньою і займе 18 місце.

Вправа: Бліц

1.Що для вас важливо в житті?

2. Якби у вас була можливість вибрати будь-яку професію, не турбуючись про гроші або інших практичні обмеження, що б ви робили?

3. Що ви хочете змінити в світі або в собі?

4.Чим ви найбільше пишаєтеся?

5.Коли ви відчували себе найщасливішою?

Розповідаємо про техніку заспокоєння «Безпечне місце».

Вправа: Безпечне місце- або медитацією (полетіти в безпечне місце) або малювання, ліплення.

### ***Заняття 5 «Самодопомога/самоаналіз»***

Вправи на самоаналіз професійної діяльності

Ці вправи дозволяють подивитись на власні «стосунки» з професією ніби збоку, визначити своє ставлення до ситуації, що склалася, відмітити наявні проблеми в розподілі психічної енергії.

Вправа: Баланс реальний і бажаний

Мета: з'ясувати, чи є відмінності між реальним і бажаним співвідношенням важливих сфер діяльності особистості (професія, особисте життя, хатня робота), наскільки ці відмінності суттєві. Подивитися на власні стосунки з професією ніби збоку, визначити своє ставлення до ситуації, що склалася, пробачити актуальні проблеми та «перекоси» в розподілі психічної енергії. Інструкція. Орієнтуючись на внутрішні відчуття, у першому колі секторами відмітити, у якому співвідношенні зараз перебувають у вашому житті робота (професійне життя), хатня робота, особисте життя (подорожі, відпочинок, захоплення). У другому колі зобразити їх ідеальне співвідношення. Що менше відмінностей між двома колами, то впевненіше можна стверджувати, що з розподілом психічної енергії у вас усе в нормі. Якщо відмінності між зображеними секторами першого і другого кола суттєві, є

більше підстав вважати, що у вас може розвинутися емоційне вигорання, що психічна енергія у вашому житті розподіляється не так, як би ви цього хотіли.

Вправа: Я — вдома, я — на роботі

Мета: допомогти учасникам подивитись на власні стосунки з професією з боку, визначити своє відношення до ситуації, що склалася. Розділити аркуш навпіл. Скласти два списки визначень (якогога більше) «Я — вдома», «Я — на роботі». Як варіант можна скласти списки: «Вдома я ніколи...», «На роботі я ніколи...». Це дозволить вийти на наявні стереотипи поведінки, мислення. Обговорення. Схожі риси; протилежні риси; однакові якості, що проявляються в різних модальностях; відсутність спільних рис; який список було легше скласти, який вийшов об'ємнішим; яке ваше ставлення до того, що в характеристиках є помітні відмінності.

Вправи на зняття м'язового напруження Нервово-м'язова (прогресивна) релаксація за Джекобсоном.

Вправа «Релаксація на контрасті». Щоб ефективно зняти м'язове напруження, спочатку треба його посилити. Якщо обстановка навколо напружена, і ви відчуваєте, що втрачаєте самовладання, цей комплекс можна виконати прямо на місці, за столом, практично непомітно для навколишніх. Так сильно, як можете, напружте пальці ніг, потім розслабте їх, напружте й розслабте ступні ніг, напружте й розслабте гомілки, напружте й розслабте коліна, напружте й розслабте стегна, напружте й розслабте сідничні м'язи, напружте й розслабте живіт, розслабте спину й плечі, розслабте кисті рук, розслабте передпліччя, розслабте шию, розслабте лицьові м'язи, посидьте спокійно кілька хвилин, насолоджуючись повним спокоєм.

Коли вам здається, що повільно пливете,— ви повністю розслабилися.

Коли писалася корекційна програма зниження синдрому «професійного вигорання» в травні 2023 року, то ми відбирали такі практики аби посадові особи місцевого самоврядування були максимально залучені в процес, але програма так і не була реалізована, велика зайнятість працівників, недовіра людині ще без диплому, надисокі сумніви щодо практик, які рекомендували.

На момент завершення написання магістерської стало зрозуміло, що службовці «важко» йдуть на контакт та насторожено відносяться до методик та корекційних програм.

Але є й позитивні моменти, за період, коли планувалося проведення корекційної програми, ми ще більш досконало вивчили потреби осіб виконавчого комітету Раївської громади і виявили, що дорослі, втомлені, виснажені люди більше довіряють іграм, тож програму плануємо провести в більш ігровій формі.

Вправи, які плануємо використовувати, будуть швидкі, динамічні, більш емоційні для розкриття власного «Я» та вивільнення негативу з середини.

Наприклад,

Вправа 1: *Інтерв'ю*, (самодіагностика, розкриття себе) учасникам запропоновано у вигляді короткої, веселої казки розказати про свої позитивні та негативні риси характеру.

«Формування довіри» - поділити учасників по парам, і дати 5 хвилин на роздуми кожному аби він (учасник) прийняв рішення, яку б справу він хотів зробити разом із напарником, але треба написати на окремих листах і потім зачитати. В цій вправі ми побачимо, що саме довірили б один одному колеги.

«Я і мої цінності» - Візьміть папір і олівець, і записуйте відповіді. Вам це знадобиться в кінці. Відповіді повинні бути чесними, це допоможе дізнатися багато чого про те, який / яка ВИ насправді.

1. Пронумеруйте цих тварин в порядку, відповідному Вашому відношенню до них (хто більше подобається):

а. корова                      б. тигр                      в. вівця                      г. кінь                      д. свиня

2. Напишіть по одному визначенню (1 прикметник до кожного):

а. собака                      б. кішка                      в. щур                      г. кінь                      д. море

3. Подумайте про когось (хто знає Вас, і хто важливий Вам), і зіставте їх з певним кольором (не повторюйте відповідь двічі, вкажіть тільки по одній людині для кожного кольору):

а. жовтий                      б. помаранчевий                      в. червоний                      г. білий                      д. зелений

Переконайтеся, що Ваші відповіді це те, що Ви насправді відчуваєте .

А тепер подивіться результати!

Ось який / яка ВИ в житті. Це Ваші пріоритети.

Корова - кар'єра

Тигр - честь / гідність

Вівця – любов

Кінь - сім'я

Свиня – гроші

*Ваші тварини - це опис ...*

Собаки - самого себе

Кішки – партнера

Щури – ворога

Коня - Ваш інтерес до сексу

Море - Ваше життя

*Ваші кольори - люди, які є у Вашому житті*

Жовтий - той, хто вас ніколи не забуде

Помаранчевий - той, кого Ви вважаєте найкращим другом

Червоний - той, кого Ви дійсно любите

Білий - Ваш близнюк по духу

Зелений - той кого ВИ будете пам'ятати до кінця днів своїх

*(обговорити результати, почути думку посадовців про свої результати і чи відповідають дійсності).*

права 2 на цінності, філософські роздуми або таємні записки на аркуші (поцікавитися, що більше підходить під ситуацію чи настрій)

– Якби у вас була можливість вибрати будь-яку професію, не турбуючись про гроші або інших практичні обмеження, що б ви робили?

– Що ви хочете змінити в світі або в собі?

– Чим ви найбільше пишаєтеся?

Вправи на стрес лишаються, бо рівні вигорання учасників «говорять» про виснаження та незнання методів профілактики



### «Якого кольору стрес»

Мета: сприяти самоаналізу своїх почуттів, переживань у стресових ситуаціях. Кожному учаснику роздається паперова заготівля у формі сегмента кола і пропонується її замалювати у такий колір, з яким асоціюється поняття «стрес». Потім учасники презентують свій колір і прикріплюють сегменти на фліп-чарт, утворюючи коло. Утворена кольорова гама буде відображати поняття «стрес» даної групи учасників.

#### Обговорення:

- З чим саме пов'язаний вибір такого кольору?
- Що ви відчували, коли виконували це завдання?

#### Вправа «Визнач свою позицію»

Мета: з'ясувати позицію учасників стосовно стресу, як позитивного та негативного явища.

Учасникам пропонується уявити проведену лінію з одного кута кімнати у протилежний. Якщо ті, хто вважає, що стрес – це лише позитивне явище, повинні стати на цій лінії у лівий кут; якщо, на їх думку, стрес – це завжди негативне явище, повинні стати у правий кут; якщо ж стрес – і те, і друге, становляться посередині.

Учасникам пропонується обґрунтувати свій вибір.

#### Вправа «Види стресу»

Мета: розширити знання про види стресу та розкрити зміст їх характеристик. Робота в групах (учасники об'єднуються у 3-4 чоловіки).

Кожна група опрацьовує інформаційний матеріал про види стресу.

Вправу «Безпечне місце»- або медитацією (полетіти в безпечне місце), використовувати після напруженого дня і відслідкувати чи змінюється місце і як змінюється настрій.

Вправа « Я — вдома, я — на роботі», дану вправу слід виконувати у вигляді гри «Крокодил», аби учасники зняли тілесне напруження, розім'ялися та трохи зняли напругу, якщо ще хтось не зовсім освоївся.

І в останій день тренінгу надання рекомендацій та методів боротьби зі стресом та вигорання, прийоми самопомоги.

Адже головною метою програми і було виявити причини стресу та вигорання, навчити учасників реагувати на перші ознаки «хвороби» та ліквідувати їх перевіреними методами.

Наша мета пояснити, що не буває прийомів, які б підходили всім. Люди різні, за типом характеру, за рівнем вигорання, за вмінням зібратися і налаштувати, Комуś підходять більш спокійні прийоми (медитація, розслаблення м'язів), іншим треба активні фізичні вправи. Тому спробувавши методи психологічної саморегуляції, потрібно обрати для себе найефективніший.

Вміння самостійно розпізнати та подолати стрес, негативні емоції чи установки та відновити власний ресурс – запорука психічного здоров'я, збереження працездатності, безпеки, самоповаги та самореалізації в соціумі.

Наша задача бути сильними, особливо зараз, в цей нелегкий час. Нам потрібні ресурси, як зовнішні (матеріальні цінності, соціальні статуси (ролі) і соціальні зв'язки, які забезпечують підтримку соціуму, допомагають людині зовні) так і внутрішні (психічний особистісний потенціал, характер і навички людини, які допомагають зсередини) щодня, щомиті заради допомоги собі в першу чергу та допомоги близьким, сім'ї, друзям та колегам. Навіть в літаку навчають, що при аварії потрібно допомогти собі в першу чергу, а потім допомогати дітям або іншим членам екіпажу [5,6,34].

Підводячи підсумки програми та методів, які описані в ній, хотілося б зазначити, що вона написана саме під членів виконавчого комітету Раївської сільської ради з урахування потреб, рис характеру та ступенів вигорання. Аналіз програми відсутній у зв'язку з тим, що програма буде впроваджена в січні 2024 року (після закриття фінансового року).

По результатах використаних у дослідженні методик ми виявили, що у переважної більшості працівники виконавчого комітету Раївської сільської ради виявлено високе емоційне виснаження 63%, особистісне віддалення 55%

та 53% середнього рівня тривожності з тенденцією до високого, таким чином вони перебуваю у стані хронічного стресу та стресових ситуацій. Отже, наша задача пояснити службовцям негативні наслідки «професійного вигорання» тим паче, що під час воєнного стану стрес та вигорання буде тільки зростати. Тому дуже важливо саме зараз, коли показники і так високі навчитися миттєво реагувати на перші прояви вигорання та вміти його подолати.

Потрібно пояснити посадовим особам, що синдром емоційного вигорання є способом психологічного захисту, який є найбільш характерним для професійного середовища за типом «людина-людина» і потрібно навчитися усвідомлювати симптоми психологічного стресу й керувати ними, опанувати подолання перших проявів стресу на роботі. Бо психологічний стан та виснаження службовця синдромом «професійного вигорання» буде відображатися у всіх сферах життя.

Узагальнюючи можна зробити наступні висновки.

Підтвердився високий рівень вигорання, про що свідчать результати використаних методи (високі оцінки по субшкалам «емоційного виснаження», «деперсоналізації» і низькі - за шкалою «професійна ефективність» (редукція особистих досягнень));

Запропоновано програму зниження рівня «професійного» вигорання. З'ясували, що особи місцевого самоврядування мають синдром «професійного» вигорання у зв'язку з відсутністю розрядки, активності протягом робочого дня та не вміння «вивільняти» свої негативні та деструктивні емоції правильно, адже кожен службовець має свій тип характеру, тому і ознаки, і прояви у всіх різні. Різне сприйняття своєї «хвороби», але кожен, хто брав участь у дослідженні після опитувальників, в приватній бесіді, погоджувався, що має вигорання, знецінює свою роботу, проживає періоди «відкладеного життя», не контролює свої емоції, зневірився у майбутньому під час другого року повномасштабної війни.

## ВИСНОВКИ

У контексті даного дослідження ми розглядали у посадових осіб місцевого самоврядування емоційне вигорання під час воєнного стану, як постійний синдром, який з кожним місяцем посилювався. Вигорання дуже легко сплутати із депресією тим паче, що ситуація в країні до цього підводить.

Але провівши дослідження за методиками «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова, методика «синдрому «вигорання» в професіях системи «людина — людина», за особистісною шкалою прояву тривоги Дж.Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова та синдрому «вигорання» за(Дж. Гринберг), ми зв'язували, що працівники Раївської сільської ради мають синдром вигорання і всі показники вказують на це.

А саме, професійне вигорання, тобто зниження рівня ефективності фізичної, пізнавальної й емоційної сфер людини. Структура професійного вигорання включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Синдром емоційного вигорання є способом психологічного захисту, яка є найбільш характерною для професійного середовища за типом «людина-людина».

Після опитувань, приватних бесід ми вчили посадовців усвідомлювати симптоми психологічного стресу й керувати ним, опанувати подолання перших проявів стресу на роботі. Бо психологічний стан та виснаження синдромом «професійного вигорання» відобразиться у всіх сферах життя якщо його «запустити».

Відповідно до мети моєї кваліфікаційної роботи можна зробити наступні висновки:

Ми провели теоретичний аналіз літератури на проблему «емоційного вигорання» та дослідили синдром «професійного вигорання», введений в обіг американським психологом Фреденбергом в 1974 році, який вказує, що люди, які інтенсивно та тісно спілкуються з іншими людьми «хворіють» на нього;

Під час опитування та дослідження учасники підтвердили про зміни в своїй поведінці, які вказвали на перші ознаки вигорання, тобто відсутність бажання йти на роботу, зниження темпу роботи, «відкладеність життя», відсутність емпатії, швидка стомленість, втрата почуття гумору, дратівливість, ригідність мислення;

Емпіричні дослідження рівня емоційного вигорання були проведені серед 30 працівників Раївської громади Синельниківського району – було виявлено рівні вигорання посадових осіб місцевого самоврядування, навищий рівень «професійного вигорання» службовців склав 63,5% за методикою «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина — людина», деперсоналізація (негативізм до оточуючих) - 27%, показники виснаження та відчуження високі, тож було прийняте рішення розробити Програму для службовців виконавчого комітету Раївської сільської ради для зниження рівня синдрому «професійного вигорання». Мета програми спочатку ознайомить з поняттям «синдром професійного вигорання», його причинами та наслідками, а потім надати методи для профілактики та подолання «професійного» вигорання» під час воєнного стану, опанувати сучасні антистресові техніки, які будуть корисними і після війни.

Учасники дослідження визнали, що потребують нейтралізації синдрому «професійного вигорання», переглянуть своїх «стосунки» із роботою, будуть втілювати позитивні установки щодо роботи та життя в цілому (про які дізналися під час приватних бесід) та готовність до протидії професійної деформації (не забувати планувати день, хвалити себе, чергувати складні справи із легкими, фізична активність, позитивні думки про себе, брати перерву, якщо негативізм бере перевагу на позитивним мисленням).

Теорико-методологічний аналіз дослідження «професійного вигорання» дає нам розуміння щодо здійснення діагностики та профілактики впливу робочого середовища на синдром «професійного вигорання».

Було розроблено Програму профілактики емоційного вигорання працівників Раївської сільської ради, метою якої було зниження рівня «професійного» вигорання та зняття емоційної напруги під час воєнного стану. Також будуть надано практичні рекомендації щодо подолання емоційного вигорання, які полягають у релаксації та вмінні саморегуляції.

Підводячи підсумки під нашими дослідження, підтверджуємо, що у більшості посадових осіб спостерігається високий рівень «професійного» вигорання. Передбачали, що рівень «професійного вигорання» посадових осіб зменшиться після використання методів та засобів профілактики вигорання, довести чи спростувати наразі немає можливості, бо Програма зниження рівня вигорання буде втілена лише в січні 2024 року.

Дана робота це можливість коротко описати дві мої цілі в напрямленні вигорання – це особистий досвід «професійного» вигорання та втрати життєвих цінностей та спроба допомогти колегам, які під час воєнного стану теж потерпають від цієї «хвороби». А діяльність посадових осіб, які кожен день працюють майже в екстремальних умовах (прифронттова зона, влаштування та опіка над внутрішньо переміщеними особами, розгляд звернень громадян, надання соціальних послуг пенсіонерам) повинна бути продуктивною, надійною, без нервово-психічних втрат, а також з високою життєвою позицією професіонала.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арефнія С. В. Специфіка професійної діяльності державних службовців, як один із факторів їх професійного вигорання, сайт. URL: <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v6/i9/6.pdf>.
2. Арефнія С.В., Специфіка професійної діяльності державних службовців, як один із чинників їх професійного вигорання. *Актуальні проблеми психології. Зб.наук паць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України*, Вип.9, Київ,2013.
3. Аршава І.Ф., Емоційна стійкість людини і її діагностика, Дніпропетровськ : Вид-во ДНУ,2006.
4. Бабаєв В.М., Пономарьов О.С., Романовський О.Г., Психодіагностика у системі державного управління та місцевого самоврядування, Харків: Видавництво «Фоліо», 2006.
5. Балакіреєва К.О., Проєкт Програми розвитку ООН, Профілактика та подолання емоційного та професійного вигорання, сайт. URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>.
6. Булатевич Н.М, Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*, Соціологія, Психологія, Педагогіка,2005.
7. Главацька О.Л., Професійне самовиховання, як фактор профілактики професійної деформації соціальних працівників, сайт. URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/24532>.
8. Горбунова Л.С., Освіта для дорослих: когнітивно-комунікативні стратегії і практики. Дис.докфілос.09.00.10 – філософія освіти науки, Киї, 2005.
9. Дзюба К.,Профілактика професійного вигорання, Психолог,2013 - №8.
10. Дудяк В.,Емоційне вигорання, Київ: Главник, 2007.
11. Зелінський С. Е., Теоретико-методологічні засади комплексного оцінювання державних службовців, Київ, 2016.

12. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Технологія профілактики та подолання синдрому професійного вигорання в організаціях, Технології роботи організаційних психологів за наук. ред. Карамушки Л.М., Київ : Фірма «Інкос», 2005.
13. Карчевська О., Вплив емоцій на фізичний стан, Київ: Психолог, 2013.
14. Кириленко О.А, Психологічні детермінанти професійного стресу представників професії типу у «людина – людина» : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.03 «Психологія праці, інженерна психологія», Київ, 2007.
15. Корчемлюк О.С, Професійне вигорання державних службовці, сайт. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/29647/1/Korchemlyuk%20Olena.pdf>.
16. Круп'як Л.,Організація діяльності державного службовця. Організація діяльності державного службовця. Тернопіль : Крок, 2015.
17. Максименка С.Д.,Карамушки Л.М., Зайчикової К.В., Навчальний посібник: Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти», Київ: Вид-во «Міленіум», 2004.
18. Малько Т., Навчимося не горіти», Психолог, 2013.
19. Маслач К. , Професиональное выгорание: как люди справляются, URL: <http://resources.com.ua/news48034>.
20. Мельман В.О., к.т.н, Психологічні аспекти професійної діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, Харківська національна академія сільського господарства,2013.
21. Мірошніченко О., Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник, Житомир: Вид-во ім. І.Франка, 2013.
22. Москалець В.П., Загальна психологія : навчальний посібник для студ. психол. і педагог.спеціальн., Львів: Край, 2005.
23. Ничта Н.Л.,Горбатий А.С. Проблема професійного "вигорання" державних службовців. *Ефективність державного управління*. Збірник наукових праць. 2010. Вип. 24.



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

25. Олійник О.Л., Шляхи вдосконалення системи професійного розвитку державних службовців. Стратегія регіонального розвитку: формування та механізм реалізації: Матеріали щорічної наук.-пакт.конф.,31.10.2007.

26. Пересадін М, Андросов Є., Психологія професійного вигорання, сайт. URL: [www.personal.in.ua](http://www.personal.in.ua).

27. Плетка О.Т., Соціально-психологічні особливості професійної діяльності державних, цивільних та муніципальних службовців, сайт. URL: [https://stud.com.ua/18849/menedzhment/sotsialno\\_psihologichni\\_osoblivosti\\_profesiynoi\\_diyalnosti\\_derzhavnih\\_tsivilnih\\_munitsipalnih\\_sluzhbovtv](https://stud.com.ua/18849/menedzhment/sotsialno_psihologichni_osoblivosti_profesiynoi_diyalnosti_derzhavnih_tsivilnih_munitsipalnih_sluzhbovtv).

28. Сіцинська М.В., Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічний аспект: автореф. дис.канд. наук із держ. упр. 25.00.03. Київ, 2011.

29. Селюк М.М., к. мед. н.; О.В. Селюк, лікар-невропатолог, підполковник мед. служби; О.С. Чабан, д. мед. н., професор, сайт. URL: <https://health-ua.com/a>.

30. Ханіна М.Ю., Теоретико-методологічні засоби дослідження синдрому «професійного вигорання» державних службовців, сайт. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/handle/123456789/1231>.

31. Цимбалюк І.М., Психологічне консультування та корекція. Модульно рейтинговий курс: начальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2005.

32. Штиршов О.М., Ханіна М.Ю. , Основні підходи до вивчення феномену «професійного вигорання», Могилянські читання, 2019.

33. Яценко Т.С., Психологічні основи групової психокорекції:навч.посіб, Київ: Либідь,1996

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова

Інструкція. „Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді”.

#### Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
1	Я легко дратуюсь				
2	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
3	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
4	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
5	Мене непокоїть безсоння				
6	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи				

7	Я працюю з великою напругою				
8	Моя робота приносить мені задоволення				
9	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
10	Переконаний, що моя робота є важливою				
11	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
12	Я задоволений професією, яку обрав				
13	Некмітливість моїх колег дратує мене				
14	Я емоційно стомлююся на роботі				
15	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
16	Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				
17	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				
18	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
19	Для мене важливо досягнути				

	високих результатів у роботі				
20	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				
21	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав				
22	У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя				
23	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
24	Мені подобається моя робота				
25	Я стомився весь час старатися				
26	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				
27	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				
28	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри				
29	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
30	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх колег				
31	Робота емоційно виснажує мене				
32	Я використовую ліки для				

	покращення самопочуття				
33	Я цікавлюся результатами роботи моїх колег				
34	Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу				
35	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день				
36	Навантаження на роботі практично нестерпне				
37	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				
38	Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи				
39	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
40	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до колег				
41	Я люблю свою роботу				
42	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений				
43	Мене дратує поведінка моїх колег				
44	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене				

45	Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця				
46	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
47	Я відчуваю емоційну напругу				
48	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				
49	Я почуваю себе виснаженим				
50	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
51	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
52	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
53	Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення				
54	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
55	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
56	Хочеться «плюнути» на усе				
57	Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів				

58	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
59	Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу				
60	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї				
61	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
62	Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи				
63	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки				
64	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
65	Відчуваю, що можу дати колегам більше, ніж даю				
66	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
67	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				
68	Мені подобається віддавати				

	роботі всі сили				
69	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
70	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
71	Вірю, що можу виконати все, що задумано				
72	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх колег/організації				

### Обробка та інтерпретація результатів

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» — 3 бали, «зазвичай» — 2 бали, «рідко» — 1 бал, «ніколи» — 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Таблиці норм



Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище

Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище

Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
7 і нижче	8-12	13-24	25-31	32 і вище

Норми для індексу психічного «вигорання» (ШВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження — процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення — специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація — рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Життєві прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви «психічного вигорання» на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному
ПВ	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
ОВ	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар'єри

пм	Незадоволеність роботою і стосунками в ко- лективі	Знижена самооцінка; незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької профе- сійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях
----	---	---	--------------------------------------

**Методика «Синдром «вигорання»  
в професіях системи «людина — людина»**

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

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

Питання

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.

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

#### Обробка та інтерпретація результатів

Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами.

«Ключ»

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

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

Таблиця рівнів «вигорання»

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

#### Інтерпретація даних

Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

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

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

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

**Особистісна шкала прояву тривоги Дж.Тейлора  
в адаптації Т.А. Немчинова**

Опитувальник містить 50 тверджень, до яких додається дві полярні відповідь

"Так" і "Ні". Випробовуваний повинен, не замислюючись, відзначити ту відповідь, яку вважає правильною для себе. Потім, на підставі відповідей, фахівець виводить шкалу тривожності, що складається з п'яти груп, за якою, залежно від набраних балів, виявляється рівень тривожності людини.

Цей, практично універсальний, тест-опитувальник підійде в різних сферах діяльності: від торгівлі до держструктур. Опитувальник не розрахований на тестування дітей. Найчастіше його пропонують пройти претендентам на будь-яку посаду на підприємстві. Важливе доповнення В. Г. Норахідзе доповнив оригінальний тест-опитувальник ще однією шкалою, що складається з 10 тверджень. Шкала брехні, яка увійшла в опитувальник 1975 року, покликана виявити в опитуваного схильність до демонстративності. Також вона дозволяє зрозуміти, наскільки щиро підходить людина до відповідей на запропоновані питання, і наскільки ймовірний обман. Тут представлена методика вимірювання рівня тривожності Тейлора в адаптації Т.А. Немчинова.

Питання:

1. Я можу довго працювати не втомлюючись.
2. Я завжди виконую свої обіцянки, не рахуючись з тим, зручно мені це чи ні.
3. Зазвичай руки і ноги у мене теплі.
4. У мене рідко болить голова.
5. Я впевнений у своїх силах.
6. Очікування мене нервує
7. Часом мені здається, що я ні на що не придатний.
8. Зазвичай я відчуваю себе цілком щасливим.

9. Я не можу зосередитися на чомусь одному.
10. У дитинстві я завжди негайно і покiрливо виконував все те, що мені доручали.
11. Раз на місяць або частіше у мене буває розлад шлунку.
12. Я часто ловлю себе на тому, що мене щось турбує.
13. Я думаю, що я не більш нервовий, ніж більшість інших людей.
14. Я не надто сором'язливий.
15. Життя для мене майже завжди пов'язане з великою напругою.
16. Іноді буває, що я говорю про речі, в яких не розбираюся.
17. Я червонію не частіше, ніж інші.
18. Я часто засмучуюся через дрібниці.
19. Я рідко помічаю у себе серцебиття або задишку.
20. Не всі люди, яких я знаю, мені подобаються.
21. Я не можу заснути, якщо мене щось турбує.
22. Зазвичай я спокійний і мене нелегко засмутити.
23. Мене часто мучать нічні кошмари.
24. Я схильний все приймати дуже серйозно.
25. Коли я нервую, у мене посилюється пітливість.
26. У мене неспокійний і уривчастий сон.
27. В іграх я вважаю за краще швидше вигравати, ніж програвати.
28. Я більш чутливий, ніж більшість інших людей.
29. Буває, що нескромні жарти і гостроти викликають у мене сміх.
30. Я хотів би бути так само задоволений своїм життям, Як, ймовірно, задоволені інші.
31. Мій шлунок сильно турбує мене.
32. Я постійно стурбований своїми матеріальними і службовими справами.
33. Я насторожено ставлюся до деяких людей, хоча знаю, що вони не можуть завдати мені шкоди.
34. Мені іноді здається, що переді мною нагромаджено такі труднощі, яких мені не подолати.
35. Я легко приходжу в замішання.



36. Часом я стаю настільки збудженим, що це заважає мені заснути.
37. Я вважаю за краще ухилятися від конфліктів і скрутних положень.
38. У мене бувають напади нудоти і блювоти.
39. Я ніколи не запізнаювався на побачення або роботу.
40. Часом я безумовно почуваюся марним.
41. Іноді мені хочеться вилятися.
42. Майже завжди я відчуваю тривогу у зв'язку з чим-небудь або з ким-небудь.
43. Мене турбують можливі невдачі.
44. Я часто боюся, що ось-ось почервонію.
45. Мене нерідко охоплює розпач.
46. Я - людина нервова і легко збуджена.
47. Я часто помічаю, що мої руки тремтять, коли, я намагаюся що-небудь зробити.
48. Я майже завжди відчуваю почуття голоду.
49. Мені не вистачає впевненості в собі.
50. Я легко потію навіть у прохолодні дні.
51. Я часто мрію про такі речі, про які краще нікому не розповідати.
52. У мене дуже рідко болить живіт.
53. Я вважаю, що мені дуже важко зосередитися на будь-якому завданні або роботі.
54. У мене бувають періоди такого сильного занепокоєння, що я не можу довго всидіти на одному місці.
55. Я завжди відповідаю на листи відразу ж після прочитання.
56. Я легко засмучуюся.
57. Практично я ніколи не червонію.
58. У мене набагато менше різних побоювань і страхів, ніж у моїх друзів і знайомих.
59. Буває, що я відкладаю на завтра те, що слід зробити сьогодні.
60. Зазвичай я працюю з великою напругою.

### Обробка та інтерпретація даних

Шкала тривоги. В 1 бал оцінюються відповіді «Так» до пунктів 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, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 54, 56, 60.

Відповіді «Ні» до пунктів 1, 3, 4, 5, 8, 14, 17, 19, 22, 39, 43, 52, 57, 58.

Шкала брехні. В 1 бал оцінюються відповіді «Так» до пунктів 2, 10, 55; відповіді «Ні» до пунктів 16, 20, 27, 29, 41, 51, 59.

Спочатку слід обробити результати за шкалою брехні. Вона діагностує схильність давати соціально бажані відповіді. Якщо цей показник перевищує 6 балів, то его свідчить про нещирість випробуваного.

Потім підраховується сумарна оцінка за шкалою тривоги:

40 - 50 балів розглядається як показу (ялина дуже високого рівня тривоги;

25 - 40 балів - свідчить про високий рівень тривоги;

15 - 25 балів - про середньому (з тенденцією до високого) рівня;

5 - 15 балів - про середньому (з тенденцією до низького) рівня;

0 - 5 балів - про низький рівень тривоги.

**Дослідження синдрому «вигорання»(Дж. Гринберг)**

Інструкція. Навпроти кожного висловлювання поставте, будь ласка, 1 бал, якщо Ви згодні з твердженням, або 0 — якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи па роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в животі?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь фрустрації?
14. Ви стали більш підозрілим, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
7. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що пробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів. Підрахуйте, будь ласка, загальний бал «вигорання» та оцініть рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею.

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