

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА

Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

Кафедра практичної психології

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Бакалаврська робота

Студент групи: ППб-1-21-4.0д

Дар'я ЩУР

Науковий керівник:

доцент кафедри практичної
психології

Лариса МАТВІЄНКО

Київ-2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	6
1.1. Загальна характеристика емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя.....	6
1.2. Соціально-психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності.....	18
1.3. Особливості появи синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.....	27
Висновки до першого розділу.....	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	34
2.1. Організація дослідження та обґрунтування вибору діагностичного інструментарію	34
2.2. Інтерпретація та аналіз результатів дослідження.....	38
2.3. Рекомендації щодо стратегій превенції синдрому емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах війни	48
Висновки до другого розділу	52
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ.....	60

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний ритм життя, а також глибокі суспільно-політичні й соціально-економічні трансформації, зокрема війна в країні, висувають підвищені та складні вимоги до фахівців соціальної сфери. Особливість професії фахівців соціальної сфери полягає в інтенсивній міжособистісній взаємодії, яка є не лише емоційно насиченою, а й потребує значних когнітивних зусиль. Такий характер діяльності суттєво впливає на психологічний стан працівника, сприяє накопиченню емоційного напруження та провокує розвиток професійного стресу.

Одним із найсерйозніших наслідків тривалого стресового впливу є формування синдрому професійного вигорання. Його високий рівень дестабілізує професійну діяльність, знижує здатність до саморегуляції та ускладнює ефективне реагування в складних робочих ситуаціях. Інтерес до цієї проблеми зумовлений не лише негативними наслідками для самих соціальних працівників, а й ризиками для благополуччя осіб, з якими вони працюють. Якість та результативність соціальної роботи безпосередньо залежать від психологічного стану самого фахівця.

Фахівець соціальної сфери, який перебуває в стані професійного виснаження, втрачає здатність до продуктивної діяльності, демонструє зниження психологічної готовності до впровадження нових підходів, не має мотивації до особистісного та професійного розвитку. Водночас погіршуються його стосунки з керівництвом, колегами та клієнтами. Через високий рівень комунікативного навантаження саме працівники соціальної сфери належать до групи найбільш уразливих до синдрому вигорання. Серед основних симптомів вигорання можна виокремити емоційну відстороненість, обмеження особистісного залучення, дратівливість, а також зневажливе ставлення до індивідуальних потреб клієнтів.

Дослідження емоційного вигорання та його чинників розпочалося в кінці ХХ ст., що відображено у працях, І. Галецької, О. Карабін, Л. Карамушки, Л. Китаєвої-Смик, С. Максименка, К. Маслач, М. Лейтер, В. Орла, Л. Підлісної, Н. Поврозник, О. Старченкової, Т. Форманюк,

Г. Фрейденбергерта, Arnold Bakker, Wilmar Schaufeli та ін.

У соціально-психологічному контексті емоційне вигорання стало розглядатися як наслідок дуже напруженої, значно емоційно насиченої та стресової професійної взаємодії. Науковці також відзначають, що цей синдром впливає на трансформацію ставлення людини до самої себе, до оточуючих та до своєї професійної діяльності загалом. Хоча раніше проблема емоційного вигорання досліджувалась переважно з інших підходів, сьогодні вона потребує оновлених стратегій психологічної підтримки та корекції поведінки.

Попри те, що актуальність вивчення причин та способів запобігання емоційному вигоранню у фахівців соціальної сфери є важливою та беззаперечною, а інтерес наукової спільноти до цієї теми зростає, проблема досі не отримала достатнього висвітлення в сучасних наукових дослідженнях.

Об'єкт дослідження – синдром емоційного вигорання.

Предмет дослідження – психологічні особливості емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах воєнного стану.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та здійснити емпіричне вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців соціальної сфери.

Гіпотеза дослідження: в умовах війни фахівці соціальної сфери мають ознаки підвищеного рівня емоційного вигорання, тривожності та конфліктності.

Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи необхідно було реалізувати такі **завдання:**

1. Провести загальнотеоретичний огляд проблематики емоційного вигорання та узагальнити основні чинники його виникнення у професійній діяльності.
2. Визначити специфіку проявів синдрому емоційного вигорання у представників соціальної сфери.
3. Емпірично проаналізувати соціально-психологічні аспекти емоційного вигорання фахівців соціальної сфери.
4. Розробити ефективні заходи профілактики та практичні рекомендації щодо запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання

серед соціальних працівників.

Методологія дослідження. У процесі виконання кваліфікаційної роботи було використано поєднання теоретичних та емпіричних методів. До **теоретичних методів** належали: аналіз, систематизація та узагальнення даних з наукової та навчально-методичної літератури за тематикою дослідження; порівняння й класифікація психологічних чинників, що впливають на розвиток емоційного вигорання; моделювання, а також інтерпретація й пояснення результатів, отриманих під час емпіричного дослідження.

В якості **емпіричних методів** було застосовано: «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (в адаптації Н. Поврозник); «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон); «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норагідзе); «Діагностика схильності особи до конфліктної поведінки» К. Томаса.

Методи математичної обробки даних: коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона (r).

Наукова новизна отриманих результатів полягає в детальному розкритті соціально-психологічних аспектів емоційного вигорання фахівців соціальної сфери, а також у переосмисленні та модернізації підходів до його профілактики з урахуванням сучасних викликів та умов.

Теоретична й практична цінність проведеного дослідження полягає в тому, що на основі аналізу психологічних характеристик емоційного вигорання працівників соціальної сфери були розроблені конкретні заходи й методичні рекомендації, спрямовані на зменшення ймовірності виникнення цього синдрому серед представників даної професії.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг основного тексту складає 58 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Загальна характеристика емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя

Інтерес науковців до подолання труднощів, що заважають ефективній роботі спеціалістів, діяльність яких супроводжується високим рівнем психоемоційного навантаження, зокрема через складні ситуації соціальної взаємодії, залишається стабільно високим. Однією з ключових проблем у цьому контексті є емоційне вигорання – малодосліджене й досі не до кінця зрозуміле психологічне явище.

Уперше це явище привернуло увагу науковців у США наприкінці ХХ століття, коли почали досліджувати його серед лікарів. Термін «емоційне вигорання» було запроваджено у 1974 році американським психіатром Гербертом Фройденбергером, який охарактеризував його як стан емоційного виснаження, що виникає у працівників, які стикаються з постійними стресами та кризовими ситуаціями на роботі. Виявлений ним феномен викликав жвавий інтерес у науковому середовищі та став об'єктом подальших досліджень [14].

На початковому етапі вивчення емоційного вигорання вчені вважали, що його основною причиною є характер взаємодії між працівником і клієнтом, особливо якщо ця взаємодія включає емпатію та турботу. Зокрема, Г. Абрамова та Ю. Юдчиць підкреслювали, що синдром вигорання розвивається у фахівців, які протягом тривалого часу перебувають у тісному й емоційно насиченому контакті з іншими людьми [1].

З часом явище вигорання почали трактувати як результат поступового розчарування фахівця у своїй професійній діяльності, а також як наслідок марного пошуку життєвого сенсу в роботі. Це призводить до глибокого фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження. Така модель розвитку вигорання може бути притаманна представникам будь-якої професії, проте окремі дослідники вважають її характерною саме для професій із

соціономічним спрямуванням – таких як педагоги, психологи, психіатри, соціальні працівники, медики, політики тощо. Це пов'язано з тим, що діяльність у цих галузях передбачає високу емоційну залученість і значне психологічне напруження.

На думку науковців P. Singh, W. Schaufeli, ключовим чинником розвитку емоційного вигорання є прагнення людини до осмисленого й значущого життя. Якщо ж фахівець не знаходить сенсу у своїй професійній діяльності, зростає ризик виникнення синдрому емоційного вигорання [7].

Цілеспрямоване експериментальне дослідження феномену емоційного вигорання активно розпочалося у 1980-х роках. Сучасні наукові підходи до його вивчення поєднують прогресивні теоретичні ідеї з ефективними методами емпіричного аналізу. Зокрема, широке впровадження стандартизованих інструментів, таких як опитувальники самозвітів, дало змогу точніше окреслити особливості розвитку та проявів професійного вигорання, а також створити спеціалізовані методики для подальших досліджень.

Цей етап також характеризується зростанням наукової зацікавленості у темі, що виявляється в істотному збільшенні кількості публікацій і поширенні досліджень за межі США. Завдяки цьому вдалося максимально чітко визначити поняття емоційного вигорання та розробити валідні методи його діагностики.

На сьогодні в чинній редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10) синдром вигорання фігурує під кодом Z.73.0 як «проблема, пов'язана з труднощами у вирішенні життєвих обставин та описується як «стан повного виснаження». Особи, які страждають на емоційне вигорання, зазвичай мають комбінацію психопатологічних, психосоматичних та соматичних симптомів, а також ознак соціальної дезадаптації. До основних проявів належать хронічна втома, зниження когнітивних функцій, розлади сну (ускладнене засинання, передчасне пробудження), а також особистісні зміни [22].

Зокрема, дослідник М. Кінг висловлював сумніви щодо доцільності використання терміна «вигорання», вказуючи на його нечіткість і частковий збіг зі схожими поняттями, такими як посттравматичний стресовий розлад, депресія чи залишкові прояви шизофренії. Інші вчені прагнули пов'язати емоційне вигорання з уже відомими теоретичними моделями пояснення емоційних порушень, зокрема із загальною теорією стресу Г. Сельє, моделлю самеєфективності та компетентності А. Бандури, концепцією «вивченої безпорадності» М. Селігмана, а також із психодинамічним підходом до професійної діяльності.

У межах теорії стресу, запропонованої Г. Сельє, де виокремлюються стадії тривоги, адаптації (резистентності) та виснаження, вигорання розглядається як прояв стресу на фінальній стадії – тобто стадії виснаження, яка настає після тривалого впливу психоемоційного напруження [3].

У дослідженнях вигорання також акцентується увага на можливості розвитку тривожних і депресивних станів, формування залежності від психоактивних речовин, а в окремих випадках – і на виникнення деструктивної (саморуйнівної) поведінки. Серед типових соматичних симптомів цього синдрому найчастіше фіксуються головні болі, порушення роботи шлунково-кишкового тракту (наприклад, діарея, синдром подразненого кишечника), а також збої у серцево-судинній системі, зокрема тахікардія, аритмія та підвищений артеріальний тиск [7].

Попри суттєвий прогрес у вивченні синдрому емоційного вигорання, ця проблема досі не має усталеної концептуальної бази. Це підтверджується широкою варіативністю підходів до його визначення, опису, а також до аналізу чинників, що спричиняють і впливають на розвиток вигорання. Дослідження свідчать, що найбільша поширеність синдрому спостерігається серед фахівців, чия професійна діяльність належить до типу «людина – людина». Основними проявами вигорання вважаються фізичне виснаження та емоційна спустошеність.

У межах російських наукових підходів до проблеми вигорання також існує багато суперечностей. Зокрема, в літературі для позначення цього явища використовуються різні терміни: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «психічне вигорання» тощо. Одні науковці, як-от Н. Андрущенко, В. Бойко, Т. Шаталова, застосовують термін «вигорання», тоді як О. Крапівіна, Є.І. Романова, П. Форманюк надають перевагу поняттю «вигорання». При цьому автори рідко вдаються до чіткого розмежування цих понять, унаслідок чого вони часто вживаються як взаємозамінні або синонімічні.

Аналіз наукових визначень емоційного вигорання, представлених у вітчизняній і зарубіжній літературі, дозволив виокремити три ключові характеристики цього явища:

- Емоційне вигорання розглядається як захисна реакція організму на вплив тривалого стресу. У західній психології, зокрема в роботах К. Маслач, це явище трактується як психоемоційний стан, що виникає у психологічно здорових людей, які тривалий час працюють в умовах емоційної напруги [16]. Відомий український дослідник В. Бойко визначає емоційне вигорання як своєрідний механізм психологічного захисту, що формується у відповідь на психотравмуючі ситуації шляхом часткового або повного «відключення» емоцій [4];
- Вигорання виникає в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії, супроводжується втомою від спілкування, зниженням здатності до емпатії та розвитком емоційного відчуження, що свідчить про порушення ідентифікаційних процесів;
- Цей феномен найбільш характерний для професій соціальної сфери, де працівник постійно має справу з емоційно нестабільними або вразливими людьми. Саме тому перші дослідження емоційного вигорання були проведені серед представників медичних спеціальностей.

На сьогодні в психології виокремлюють три основні моделі, що описують синдром емоційного вигорання:

1. Вигорання трактується як результат фізичного та емоційного виснаження, зумовленого тривалим перебуванням у стресогенних комунікативних ситуаціях. У межах цієї моделі (А. Пайнс, Е. Аронсон) воно розглядається як форма хронічної втоми [4; 18].

2. Вигорання також розглядається як двокомпонентне утворення, яке включає емоційне виснаження та деперсоналізацію (Д. Дінердонк, В. Шауфелі). Емоційне виснаження виступає як афективна складова синдрому і проявляється через скарги на погане самопочуття, фізичне виснаження та нервові перенапруження. Деперсоналізація, у свою чергу, розуміється як когнітивна складова, що проявляється у відстороненому, негативному або цинічному ставленні до інших людей.

У ще одній поширеній концепції вигорання виділяють три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження відчуття особистих професійних досягнень (К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнс). Модель, запропонована К. Маслач і її колегами, вважається однією з найвпливовіших і слугує базою для подальших досліджень у цій сфері.

У межах цієї концепції вигорання трактується як стан комплексного виснаження — фізичного, емоційного та інтелектуального, що переважно виникає у представників соціально орієнтованих професій. Цей стан включає три основні елементи: емоційне виснаження, деперсоналізацію (або дегуманізацію стосунків) та зниження професійної ефективності.

Зі свого боку, Б. Пелман і Е. Хартман, здійснивши контент-аналіз симптомів, наведених у науковій літературі, сформулювали власне визначення вигорання. Вони описують його як реакцію на хронічний емоційний стрес, яка проявляється в трьох основних аспектах: емоційному або фізичному виснаженні, зниженні професійної продуктивності та деперсоналізації або дегуманізації міжособистісної взаємодії [8].

На основі аналізу різноманітних форм прояву синдрому емоційного вигорання були створені узагальнені моделі цього явища. Найвідомішу з них розробила К. Маслач разом із колегами. Вони описують поетапний розвиток

синдрому, що найчастіше виникає в представників професій, пов'язаних із високим рівнем міжособистісної взаємодії. На думку дослідників, у процесі виконання професійних обов'язків працівники часто мають справу з безперервним потоком складних ситуацій, що потребують емоційної реакції. Щоб уникнути надмірного виснаження, фахівці починають свідомо обмежувати свою емоційну залученість у проблеми клієнтів. Це поступове стримування емоцій стає своєрідним механізмом захисту від перевантаження. Наступною фазою в цьому процесі є деперсоналізація – працівник вдається до відстороненого, часто жорсткого й цинічного стилю спілкування, створюючи емоційну дистанцію, яка слугує захисним бар'єром. Однак така зміна у взаємодії з клієнтами призводить до зниження якості виконання професійних обов'язків, що, своєю чергою, викликає у спеціаліста відчуття невідповідності займаний посаді та професійної неефективності [16].

Незважаючи на значний інтерес до проблеми емоційного вигорання, питання його профілактики залишається відкритим. Це зумовлено, зокрема, відсутністю чіткого, диференційованого підходу до вивчення чинників вигорання серед представників різних професійних груп.

Останнім часом у науковій літературі з'явилася велика кількість публікацій, у яких наголошується, що синдром емоційного вигорання все частіше спостерігається не лише у молодих спеціалістів, але й у студентів вищих навчальних закладів, які ще не розпочали повноцінну професійну діяльність і мають досвід роботи лише в межах виробничої практики [17]. Рання поява симптомів вигорання в молодих людей актуалізує необхідність чіткого структурування й ієрархізації факторів, що спричиняють розвиток цього стану.

У літературі активно обговорюються численні чинники, які можуть впливати на формування синдрому, зокрема демографічні (вік, сімейний стан), організаційні (робоче навантаження, необхідність виконання додаткових обов'язків), ситуаційні (стосунки з колегами, керівництвом, клієнтами), а також особистісні (кар'єрні орієнтири, рівень амбіцій, вплив викладачів).

На думку О. Ільїна, вигорання слід розглядати як складний багатовимірний феномен, що виникає внаслідок тривалого впливу негативних психоемоційних переживань і стресу, особливо в представників тих професій, діяльність яких передбачає інтенсивне міжособистісне спілкування, високу емоційну залученість та когнітивну складність [19].

Г. Крейг, у свою чергу, визначає емоційне вигорання як стан емоційного виснаження, що може розвиватися незалежно від сфери професійної діяльності [26]. І. Сурніна трактує синдром професійного вигорання як складне психофізіологічне явище, що поєднує емоційне, розумове та фізичне виснаження, спричинене тривалим емоційним навантаженням [5].

На думку В. Орла, емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, що найбільш яскраво проявляється у фахівців соціальної сфери. Він трактує вигорання не лише як наслідок міжособистісних конфліктів, а як професійну кризу, тісно пов'язану з самою суттю професійної діяльності. Такий підхід зумовив переосмислення ключових компонентів синдрому, серед яких емоційне виснаження, цинізм і зниження професійної ефективності. У цьому контексті термін «деперсоналізація» отримав ширше тлумачення і тепер охоплює не тільки негативне ставлення до клієнтів, а й загальну втрату інтересу до власної професійної діяльності.

В. Орел розглядає професійне вигорання як широкий спектр психологічних станів, що виникають у результаті емоційного перенавантаження, зокрема в процесі надання психологічної допомоги [4].

Н. Поврозник, зазначає, що синдром вигорання не варто ототожнювати з порушеннями особистості. Йдеться радше про кризу професійної ролі, яка проявляється тоді, коли людина не має достатніх ресурсів або ефективних поведінкових і когнітивних стратегій для подолання стресової ситуації [16].

У свою чергу, К. Маслач, розглядає емоційне вигорання як психологічний захисний механізм, що формується у відповідь на тривалий психотравмуючий вплив і виражається у частковому або повному емоційному відключенні [4]. Його концепція ґрунтується на загальній теорії стресу Г. Сельє та моделі К. Маслач, де вигорання проходить через три послідовні

стадії, що відповідають фазам адаптаційного синдрому: напруга, опір і виснаження.

К. Маслач описує етапи розвитку синдрому емоційного вигорання як послідовність трьох основних фаз.

Перша фаза – нервові напруження – слугує стартовим механізмом формування синдрому. Для цього етапу характерні такі прояви, як переживання психотравмуючих ситуацій, незадоволення собою, відчуття емоційної замкненості («ніби в пастці»), тривожність і депресивні стани [4]. Ознаки на цьому етапі мають тимчасовий, помірний характер і виникають епізодично.

Друга фаза – **опір** – характеризується спробами людини емоційно дистанціюватися від негативних вражень. Формується психологічний захист, у якому емоційне вигорання відіграє ключову роль. На цьому етапі з'являються такі ознаки, як вибіркове (часто неадекватне) емоційне реагування, втрата моральних орієнтирів, свідоме зменшення емоційної залученості, скорочення професійної активності. Симптоми на цій стадії стають більш стабільними, повторюваними й важче піддаються корекції. Водночас на перших двох фазах ще можливе відновлення за умови зміни умов праці або ставлення до роботи.

Третя фаза – виснаження – супроводжується суттєвим зниженням життєвого тону, ослабленням нервової системи та формуванням стійкого емоційного захисту, що стає частиною особистості. До типових проявів цього етапу належать емоційне спустошення, відчуженість як у стосунках з іншими, так і у ставленні до самого себе (деперсоналізація), а також психосоматичні та вегетативні розлади. Симптоми третьої фази мають хронічний характер і можуть призводити як до психологічних, так і до фізичних проблем зі здоров'ям [4].

Відповідно до поглядів К. Маслач, емоційне вигорання виконує подвійну функцію: з одного боку, воно слугує захисним механізмом, який дозволяє зберегти життєві енергетичні ресурси особистості, зокрема інтелектуальні та емоційні. З іншого боку, цей процес чинить негативний

вплив на фізичне, психічне здоров'я та професійну діяльність людини.

Сильна сторона концепції полягає в її здатності систематизувати ключові симптоми емоційного вигорання та в намаганні надати явищу теоретико-методологічне підґрунтя. Визначаючи вигорання як синдром, дослідник підкреслює його комплексний характер, оскільки синдром у науковому контексті трактується як сукупність взаємопов'язаних ознак, що виникають на основі спільного механізму.

На сьогодні ідентифіковано понад сто різних проявів емоційного вигорання. Проте варто враховувати, що динаміка розвитку цього синдрому має індивідуальний характер і залежить від низки чинників, тому всі симптоми ніколи не проявляються одночасно. Аналіз наукових праць вітчизняних і зарубіжних дослідників дає змогу згрупувати симптоматику емоційного вигорання за певними категоріями.

1. **Фізичні прояви** емоційного вигорання охоплюють широкий спектр симптомів, зокрема: підвищену чутливість до змін у навколишньому середовищі, постійну втому, відчуття перенавантаження та загального виснаження, головні болі, порушення функціонування шлунково-кишкового тракту, зниження або, навпаки, посилення апетиту, порушення сну (зокрема безсоння), психосоматичні та вегетативні розлади, а також зростання схильності до інфекційних хвороб.

2. **Поведінкові симптоми** вигорання проявляються у зміні ставлення працівника до своєї діяльності та оточення. Зокрема, спостерігається негативне або байдужне ставлення до клієнтів та роботи загалом, емоційне дистанціювання від людей, з якими працівник взаємодіє (пацієнтів, клієнтів, студентів), зменшення контактів з колегами, втрата почуття гумору. Характерна поява мовленнєвих шаблонів, зростає бажання змінити професійну сферу. Людина починає обмежувати свою трудову

активність до мінімально необхідного рівня, втрачає відчуття власної ефективності.

Також можуть з'являтися неадекватні трудові звички: занадто ранній прихід на роботу, запізнення з її завершенням або, навпаки, прогули. Часто виникають труднощі з ухваленням рішень, використання стереотипних дій замість креативних підходів, формалізоване ставлення до роботи, небажання брати участь у професійному розвитку, опір нововведенням. Можливе також зловживання стимулювальними або шкідливими речовинами, такими як кава, алкоголь або тютюн.

3. Психологічні прояви емоційного вигорання охоплюють широкий спектр внутрішніх переживань і змін у психоемоційному стані особистості. Серед них — негативне сприйняття власного «Я», нав'язливі думки, сумніви, страхи, відчуття тривоги без чіткої причини, нудьга, образа, розчарування, байдужість, зневіра, відчай, невпевненість у собі, почуття непотрібності або, навпаки, завищене почуття важливості, гіпервідповідальність за інших (клієнтів, пацієнтів, учнів), а також глибоке почуття провини.

Також спостерігається зниження ентузіазму, професійної самооцінки, поява емоційної нестабільності: гарячковість, дратівливість, агресивність, надмірна педантичність, підозрілість, негнучкість мислення, загальна напруженість, емоційна замкнутість, стриманість, зростання тривожності, надмірне збудження, цинізм, депресивні настрої, песимістичне бачення майбутнього, неуважність і розсіяність.

Крім того, формуються ірраціональні переконання, з'являється схильність уникати складних життєвих ситуацій як основна стратегія поведінки, втрачаються життєві орієнтири та змінюється ставлення до майбутнього у негативному ключі.

Згідно з В. Шауфелі, усі вищезазначені прояви можна згрупувати за чотирма напрямками:

- зміни у поведінці;

- зміни у способі мислення;
- емоційні зміни (відчуття);
- зміни у стані здоров'я [7].

Серед основних наслідків розвитку емоційного вигорання виокремлюють: звільнення з роботи, зміну ставлення до професійної діяльності, зниження рівня задоволеності працею, погіршення як особистого, так і сімейного життя, а також негативні зміни в стані здоров'я.

Аналізуючи підходи до розуміння емоційного вигорання в західній психології, В. Орел доходить висновку, що зарубіжні дослідники найчастіше акцентують увагу на таких негативних наслідках цього стану, як психосоматичні порушення, розлади сну, фізичне та емоційне виснаження, постійна втома, емоційне відчуження від клієнтів і знецінення професійної діяльності, зменшення гнучкості у виконанні робочих завдань, проблеми з апетитом (його зниження або, навпаки, переїдання), спотворене сприйняття себе (негативна Я-концепція), а також переважання негативних емоційних станів – дратівливості, тривожності, напруженості, агресії, гніву, пригніченості.

Ці стани з часом закріплюються як особистісні риси, що проявляються у формі цинізму, песимізму, хронічного відчуття провини та безнадії [14].

Н. Поврозник, розглядаючи наслідки емоційного вигорання в контексті «втрати психіки», виділяє кілька основних напрямів прояву цього стану:

1. **Фізичне та психосоматичне виснаження**, що включає занепад сил, порушення сну, втрату апетиту, розвиток психосоматичних захворювань і загальне відчуття втоми;

2. **Емоційне виснаження**, яке проявляється у зниженні настрою, втраті здатності відчувати позитивні емоції, енергетичному спустошенні, незадоволеності емоційним станом, а також у розвитку таких внутрішніх станів, як тривожність, почуття провини, черствість, психоемоційна нестабільність та руйнування мотиваційних механізмів професійної діяльності;

3. Втрати в особистісній і професійній сфері, серед яких – незадоволеність рівнем самореалізації, відчуття безнадійності щодо майбутнього, втрата віри у власні сили та потенціал, зниження рівня професійного розвитку, емоційне «вигорання» в реалізації життєвих цілей;

4. Зменшення мотивації до досягнення матеріальних результатів, що проявляється у зниженні прагнення до професійних здобутків, втраті інтересу до результатів діяльності, а також у відмові клієнтів від взаємодії через зниження ефективності роботи;

5. Порушення у сфері професійного спілкування, зокрема погіршення контактів з клієнтами, пацієнтами, колегами та іншими членами колективу. Це призводить до дегуманізації професійних взаємин: втрачається емпатія, доброзичливість, чуйність і щире зацікавлення в потребах інших.

Прояви емоційного вигорання свідчать про характерні наслідки тривалого стресу та психічного перевантаження, які можуть призвести до глибоких порушень у різних сферах психіки, передусім в емоційній. Розвиток цього синдрому зазвичай має поетапний характер. Спочатку відзначаються значні енергетичні витрати та зниження мотивації до виконання професійних обов'язків. Згодом виникає стійке відчуття втоми, яке поступово переростає в розчарування і втрату інтересу до роботи.

Водночас варто враховувати, що динаміка розвитку синдрому вигорання є індивідуальною і залежить від особливостей емоційно-мотиваційної сфери людини, її особистісних якостей, а також специфіки умов професійної діяльності.

Отже, підсумовуючи розгляд емоційного вигорання як особливої форми психологічного неблагополуччя, можна зазначити, що ця проблема вже має добре розроблену теоретичну й концептуальну базу. Психологічна сутність і феноменологія явища детально висвітлені, що дозволило сформулювати обґрунтовані та надійні критерії для його діагностики.

1.2. Соціально-психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності

Сьогодні залишається актуальною проблема визначення та ранжування значущості факторів емоційного вигорання в тій чи іншій професії.

Наземне дослідження детермінант емоційного вигорання дозволить краще зрозуміти психологічну специфіку цього явища, повніше розкрити його сутність, а також передбачити і спрогнозувати динаміку його перебігу у представників різних професій.

Огляд та аналіз науково-психологічної літератури з даного питання серед представників різних професійних груп вказує на те що, питання про чинники емоційного вигорання у представників соціономічних професій (лікарів, педагогів, психологів, соціальних працівників тощо) постійно поставало як у теоретичному, так і в емпіричному аспектах.

Вже стало класичним виділення двох груп факторів, що детермінують емоційне вигорання: індивідуально-особистісні та організаційно-ситуативні [20]. Деякі вчені також називають особливості стосунків у колективі як самостійну сукупність факторів, що впливають на виникнення емоційного вигорання. У такому дискурсі мова йде вже не про дві, а про три групи факторів: індивідуально-особистісні, організаційно-ситуаційні та соціально-психологічні [8; 17]. Проте класифікація, запропонована Н. Поврозник [16; 17], яка виділяє три групи факторів емоційного вигорання: індивідуально-психологічні, соціально-психологічні, соціально-економічні, є найбільш популярною завдяки своїй науковості та комплексності.

Індивідуально-психологічні фактори емоційного вигорання. Серед індивідуально-психологічних факторів професійного вигорання науковці називають як об'єктивні фактори, такі як соціально-демографічні характеристики особистості (вік, стать, сімейний стан, освітній та професійний рівень тощо), так і більш суб'єктивні особистісні фактори. Вплив соціально-демографічних факторів на ризик розвитку синдрому емоційного вигорання досліджували деякі зарубіжні вчені. Результати цих емпіричних

досліджень виявилися неоднозначними та суперечливими. Таким чином, за результатами досліджень було зроблено висновок, що чоловіки більш схильні до синдрому вигорання, ніж жінки.

Вже стало звичним виділення двох важливих груп факторів, що представляють емоційне вигорання: індивідуально-особистісні і організаційно-ситуативні [20]. Деякі вчені також називають особливості стосунків у колективі як самостійну сукупність факторів, що впливають на виникнення емоційного вигорання. У такому випадку мова йде не про дві, а про три класифікації факторів: індивідуально-особистісні, організаційно-ситуативні та соціально-психологічні [8; 17]. Проте класифікація, запропонована Т. Зайчиковою [16], яка виділяє три групи факторів емоційного вигорання: індивідуально-психологічні, соціально-психологічні, соціально-економічні, є найбільш популярною завдяки своїй науковості та комплексності.

Індивідуально-психологічні фактори емоційного вигорання. Серед індивідуально-психологічних факторів професійного вигорання дослідники називають як об'єктивні фактори, такі як соціально-демографічні властивості особистості (вік, гендер, сімейний стан, навчально-освітній та професійний рівень тощо), так і більш суб'єктивні особистісні фактори. Вплив таких соціально-демографічних факторів на ризик розвитку ознак синдрому емоційного вигорання досліджували деякі зарубіжні вчені. Результати цих емпіричних досліджень виявилися неоднозначними та суперечливими. Таким чином, за результатами досліджень було зроблено висновок, що чоловіки більш схильні до синдрому вигорання, ніж жінки.

Численні дослідники серед особистісних характеристик виділяють локус контролю, змістові особливості якого можуть виступати чинниками формування синдрому емоційного вигорання. Зокрема, науковці вказують на наявність позитивної кореляції між зовнішнім локусом контролю та такими проявами вигорання, як емоційне виснаження й деперсоналізація. Натомість

внутрішній локус контролю асоціюється зі зниженим ризиком розвитку цього синдрому [2; 15].

Також виявлено, що ймовірність виникнення вигорання прямо пов'язана з поведінковим типом А, для якого характерні змагальність, відчуття хронічної нестачі часу, висока мотивація до досягнень, підвищений рівень амбіцій, потреба долати втому та наявність значного психоемоційного напруження. Особливо підкреслюється наявність позитивного зв'язку між поведінкою типу А та емоційним виснаженням [4].

Окрім того, у низці досліджень зафіксовано обернену залежність між окремими компонентами емоційного вигорання та рівнем самооцінки.

Як слушно зазначає Л. Підлісної, занижена самооцінка може виступати як чинником, що сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання, так і наслідком його впливу на суб'єкта професійної діяльності [14]. Результати численних досліджень демонструють наявність позитивної кореляції між рівнем агресивності та окремими компонентами вигорання, зокрема емоційним виснаженням. Аналогічна залежність простежується і між показниками емоційного вигорання та рівнем особистісної тривожності [4].

Вищий рівень вигорання характерний для тих спеціалістів, які вдаються до пасивних або регресивних копінг-стратегій у процесі подолання стресових ситуацій [7]. Психодинамічні характеристики, зокрема пов'язані з типом темпераменту, як-от сила й лабільність нервових процесів, що проявляються у вигляді особистісної витривалості, також розглядаються як чинники ризику виникнення вигорання. Деякі дослідники трактують особистісну витривалість як здатність індивіда підтримувати високий рівень ефективності в повсякденній діяльності, контролювати життєві обставини та адаптивно реагувати на зміни, що, у свою чергу, слугує профілактикою розвитку емоційного вигорання [5].

Індивідуально-психологічні чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання, можуть мати вторинний характер стосовно інших, більш глибоких і значущих причин. Водночас низка дослідників наголошує,

що, попри загальновизнане значення організаційно-економічних передумов, саме особистісні характеристики найчастіше визначають ефективність професійної діяльності та виступають ключовими у профілактиці синдрому вигорання. Зокрема, В. Орел підкреслює, що хоча трудові стресори мають вагомий вплив на формування вигорання, насправді спостерігається взаємодія як особистісних, так і організаційних чинників, причому цей вплив не є одночасним чи рівнозначним [4].

Л. Підлісна, у свою чергу, вказує, що організаційні умови самі по собі не є прямою причиною вигорання; їхній вплив визначається суб'єктивною оцінкою ситуації з боку працівника [14].

Окремо заслуговують уваги дослідження, в яких ступінь задоволеності фахівця своєю професійною діяльністю виступає як незалежна змінна, що визначає ймовірність розвитку вигорання. Так, А. Пайнс, спираючись на психодинамічний і екзистенціальний підходи, розглядає професійну діяльність як сферу, в якій особистість прагне знайти екзистенціальну значущість та сенс. З його точки зору, вибір професії часто корелює з глибокими емоційними переживаннями, сформованими ще в дитинстві, а емоційне вигорання виникає тоді, коли людина не відчуває осмисленості у своїй роботі [9].

У дослідженні, проведеному А. Шнайдером, було встановлено значущу залежність між рівнем емоційного вигорання та типом кар'єрної орієнтації. Зокрема, найвищий ступінь вигорання спостерігається у фахівців, орієнтованих на інтенсивне просування по кар'єрних сходах. Як зазначає автор, саме ця категорія працівників найменше задоволена своєю професійною діяльністю, що може негативно позначатися на їхньому психофізичному стані. Натомість ті, хто отримує задоволення безпосередньо від процесу праці та має помірні професійні очікування, демонструють високий рівень задоволеності роботою, а також відсутність ознак стресу та емоційного виснаження [6].

Синдром емоційного вигорання можна трактувати як кризу професійної спроможності та суб'єктивного відчуття значущості своєї діяльності. У цьому контексті варто звернути увагу на результати, отримані Н. Булатевич, яка у

своїх дослідженнях підкреслює, що, окрім організаційних та особистісних чинників, до формування вигорання причетні також аспекти, що пов'язані з рівнем професійної майстерності, котра формує додатковий вплив на розвиток або запобігання синдрому.

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання. Серед соціально-психологічних чинників, які розглядаються у межах проблеми професійного вигорання, важливе місце посідають особливості міжособистісних взаємин у трудовому середовищі. Зокрема, маються на увазі як вертикальні зв'язки — характер управлінської взаємодії, так і горизонтальні — стосунки між колегами. До цього переліку деякі дослідники також зараховують рольові аспекти, такі як невизначеність професійних ролей та пов'язані з нею рольові конфлікти, що можуть виступати додатковими стресогенними чинниками [23; 24].

Значна частина наукових праць вказує на стиль управління в організації як на суттєвий фактор, що впливає на виникнення професійного вигорання серед працівників. Зокрема, підкреслюється, що авторитарний стиль керівництва, в якому застосовуються методи психологічного тиску, контролю та залякування, суттєво підвищує рівень стресу та сприяє формуванню емоційного вигорання.

У цьому контексті показовим є дослідження С. Герман, яка виявила, що найвищі показники деперсоналізації спостерігаються серед педагогів, керівники яких орієнтуються на авторитарно-бюрократичну модель управління та не приділяють належної уваги міжособистісним аспектам у колективі [14].

Одним із чинників, що можуть впливати на розвиток синдрому емоційного вигорання, дослідники вважають застосування різноманітних форм покарання у колективі. Так, зокрема, виявлено, що рівень деперсоналізації є вищим серед працівників, які зазнають незаслужених санкцій. Натомість справедлива система заохочень сприяє підвищенню почуття самоповаги, впевненості у власних професійних навичках, що, у свою чергу, знижує ймовірність розвитку редукції професійних обов'язків. На думку М. Томпсона, С. Пейджа та К. Купера, низька професійна впевненість є

суттєвим фактором, що сприяє виникненню деперсоналізації та емоційного виснаження [7].

Окрему увагу варто приділити характеру взаємодії працівника з вищим керівництвом, оскільки саме ці стосунки часто стають ключовими у формуванні суб'єктивної оцінки власної професійної діяльності. Якщо така оцінка сприймається як несправедлива або негативна, це може викликати емоційний дискомфорт, перетворюючи ситуацію на потенційно стресогенну та підвищуючи ризик вигорання. При цьому дослідження свідчать, що для деяких працівників навіть більш травматичною може бути не критика з боку керівництва, а реакція з боку колег. Зокрема, байдужість або відверте протистояння з боку колективу нерідко призводять до емоційного виснаження [19].

Також встановлено наявність гендерних відмінностей у факторах, що зумовлюють емоційне вигорання: у чоловіків його розвиток частіше пов'язаний із відсутністю належної оцінки їхньої праці, тоді як для жінок ключовим чинником виступає відчуття неповаги до них як особистостей [23; 24].

Можна припустити, що в основі впливу зазначених чинників на розвиток емоційного вигорання лежить спільний психологічний механізм — формування відчуття незадоволеності собою як фахівцем. Серед соціально-психологічних детермінант найбільшу увагу дослідників привернули рольові конфлікти, надмірне навантаження та феномен «двоїстості» функціональних обов'язків, властивий окремим професіям. Рольовий конфлікт, як правило, виникає в ситуаціях, коли працівник стикається з суперечливими або взаємовиключними вимогами до виконання своїх функцій.

В. Орел підкреслює, що практично всі дослідження, присвячені цій тематиці, фіксують зворотний зв'язок між рівнем емоційного вигорання та наявністю соціальної підтримки серед представників професій, орієнтованих на допомогу іншим [44]. Така підтримка виконує буферну функцію між професійними стресорами, результативністю діяльності та загальним психоемоційним станом працівника. Найбільш вагомим ресурсом у цьому контексті є підтримка з боку супервізорів та адміністративного персоналу,

оскільки вона сприяє підвищенню рівня стресостійкості й зменшенню ризику виникнення вигорання.

Слід зауважити, що соціально-психологічні, зокрема організаційні, фактори не є домінантними у формуванні синдрому емоційного вигорання. Вони, радше, мають потенціал посилювати дію індивідуально-психологічних чинників, які виступають базовими у розвитку цього явища.

Соціально-економічні чинники емоційного вигорання. Однією з поширених точок зору є твердження, що основним чинником, який забезпечує стабільне та ефективне функціонування організації, є рівень її економічної забезпеченості та фінансова стабільність. Саме завдяки належному рівню доходів, які надає професійна діяльність, працівники мають змогу задовольняти значну частину власних потреб, що, у свою чергу, сприяє зниженню впливу багатьох потенційних стресових факторів.

На сьогодні економічна ситуація в Україні залишається складною в більшості сфер професійної діяльності, особливо в тих, що перебувають під прямим контролем держави, зокрема у сфері освіти та охорони здоров'я. Водночас у комерційних структурах, менш залежних від державного фінансування, спостерігається відносно кращий економічний стан. Обмеженість фінансових ресурсів не дає змоги повноцінно фінансувати державні галузі, що негативно впливає на матеріальний добробут працівників. Низький рівень заробітної плати спричиняє відтік найбільш кваліфікованих та мобільних спеціалістів у більш привабливі з економічної точки зору сфери зайнятості. Водночас несприятливе фінансове становище змушує багатьох фахівців шукати додаткові джерела доходу, що часто пов'язане зі збільшенням обсягу навантаження. Це, у свою чергу, призводить до зменшення часу на відпочинок, скорочення можливостей для особистого та сімейного життя, а також підвищує ризик емоційного вигорання.

Попри впровадження в Україні різноманітних моделей оплати праці, серед яких варто відзначити диференційовану систему винагород, надбавки за додаткові обов'язки та стаж роботи, створення преміальних фондів і механізмів матеріальної допомоги, загальний рівень заробітної плати

працівників залишається недостатнім. Поряд із фінансовими складнощами спостерігається також значна фемінізація окремих галузей промисловості та сфери послуг. Зниження престижу певних професій призводить до диспропорційної участі жінок у цих сферах, що, у свою чергу, може викликати низку проблем, пов'язаних із підвищеним ризиком емоційного вигорання.

У багатьох культурах жінки, крім професійної діяльності, виконують значну частину домашніх і сімейних обов'язків, що обмежує їхній ресурс часу для повноцінної підготовки та реалізації професійних функцій. Це зумовлює зростання рівня робочого стресу. Крім того, надмірна представленість жінок у певних професійних сферах може ускладнювати баланс між особистим та професійним життям, погіршувати морально-психологічний клімат у трудових колективах і формувати несприятливу емоційну атмосферу, яка виступає додатковим чинником стресогенності [5].

Одним із чинників, що негативно впливають на психологічний стан працівника в межах професійної діяльності, є низький рівень соціального визнання певних професій. Якщо індивід сприймає свою роботу як малозначущу або таку, що не має поваги в суспільстві, це може зумовити зниження мотивації, емоційне виснаження та бажання змінити сферу діяльності. Відсутність суспільного визнання не сприяє формуванню внутрішнього прагнення до професійної самореалізації [22].

До соціально-економічних передумов розвитку емоційного вигорання дослідники також відносять специфіку професійної підготовки майбутніх фахівців у закладах вищої освіти. Так, В. Кремне зазначає, що результати аналізу навчального процесу, структури іспитів і очікуваних результатів свідчать про недостатню адаптованість освітніх програм до вимог реального професійного середовища. Це, своєю чергою, не сприяє формуванню позитивного ставлення до обраної професії, знижує моральну стійкість, ентузіазм і загальний психоемоційний стан майбутніх працівників.

Таким чином, поєднання низького соціального статусу, недостатнього матеріального забезпечення, а також розриву між освітніми стандартами й реальними умовами праці створює підґрунтя для професійного розчарування і значно підвищує ризик виникнення емоційного вигорання.

За спостереженнями А. Ярошенка, сучасні соціально-психологічні моделі емоційного вигорання мають спільну структуру, яка включає три основні складові: вплив зовнішнього середовища, індивідуальні особливості людини та її особистісні захисні механізми [3].

Посилаючись на К. Маслач та інших зарубіжних науковців, автор розглядає медіаційну модель емоційного вигорання. Згідно з нею, цей синдром розвивається через невідповідність між особистісними характеристиками працівника та умовами професійної діяльності. У межах цієї моделі виділяють шість ключових сфер конфлікту в робочому середовищі:

1. надмірні вимоги до працівника, які перевищують його психофізіологічні ресурси;
2. відсутність відчуття контролю над власною професійною діяльністю;
3. незадовільна оплата праці;
4. проблеми у взаєминах з колегами;
5. відчуття несправедливості через брак чітких і справедливих процедур;
6. розбіжність між професійними обов'язками та особистими цінностями [6].

Крім того, А. Ярошенко зазначає низку чинників, що підвищують стійкість особистості до емоційного вигорання. Серед них:

1. високий рівень автономії у роботі та можливість самостійного прийняття рішень;
2. орієнтація на внутрішній локус контролю;
3. підтримка з боку керівництва [13].

Ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання знижується у тих працівників, які ототожнюють себе зі своєю професією, мають високу віру у власну ефективність і позитивні емоційні зв'язки з керівниками.

Емоційне вигорання зумовлюється низкою факторів, серед яких — надмірні вимоги до працівників, несприятливі умови праці, напружені міжособистісні стосунки в колективі, а також індивідуальні психологічні риси особистості. Під впливом цих негативних чинників професійного середовища у працівника можуть відбуватися особистісні трансформації, які чинять

деструктивний вплив і призводять до професійної дезадаптації [6].

У процесі дослідження та аналізу потенційних детермінант синдрому емоційного вигорання було зроблено спробу окреслити значущість кожної з них. Враховуючи те, що рівень емоційного вигорання може суттєво відрізнятися навіть серед фахівців однієї професії за аналогічних умов праці, можна дійти висновку, що провідну роль у виникненні вигорання відіграють саме індивідуально-психологічні й особистісні характеристики. У той же час соціально-економічні обставини виступають другорядним чинником, який, однак, може підсилювати негативний вплив основних детермінант.

1.3. Особливості появи синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери

Емоційне вигорання зазвичай виникає як наслідок невдалих спроб впоратися з низкою стресових ситуацій і проблем. Часто воно розвивається на тлі інтенсивного психологічного навантаження протягом відносно короткого часу, особливо коли особа не має належної підтримки. У стані професійного вигорання люди часто відчують себе загнаними в глухий кут, охопленими почуттями безнадії та внутрішньої спустошеності.

Подібно до інших психоемоційних розладів, синдром професійного вигорання виникає під впливом певних умов і чинників. Його розвиток зумовлюється поєднанням зовнішніх (професійно зумовлених) і внутрішніх (особистісних) детермінант.

До зовнішніх факторів належать:

- Особливості організації праці: надмірне робоче навантаження, нечіткість або відсутність посадових обов'язків, суперечливі рольові вимоги, недостатнє визнання професійних досягнень – усе це підвищує ризик вигорання.
- Робота, що потребує постійної концентрації уваги та глибокого залучення в проблеми клієнтів, особливо в умовах високої емоційної напруги, здатна викликати психологічне виснаження.
- Відсутність мотивації, монотонність діяльності та низький рівень заробітної плати також сприяють розвитку синдрому.

Серед внутрішніх чинників можна виділити:

- Особисте ставлення до професійної діяльності, зокрема завищені моральні стандарти, надмірна емоційна залученість у проблеми інших;
- Низький рівень професійної підготовки чи впевненості у власній компетентності;
- Завищені амбіції та труднощі в збереженні емоційної рівноваги [19].

У сфері соціальної роботи такі емоційні якості, як співчуття та здатність до емпатії, з одного боку, є надзвичайно важливими для ефективного виконання професійних обов'язків, особливо в системі охорони здоров'я. З іншого боку, саме ці якості можуть стати джерелом надмірного емоційного напруження, що зрештою спричиняє розвиток емоційного вигорання [18].

Дослідники виділяють низку чинників, які сприяють виникненню синдрому професійного вигорання у соціальних працівників. Одним із ключових таких факторів є недостатній рівень соціальної підтримки, яка має надзвичайне значення для будь-якого фахівця. Ця підтримка охоплює емоційну допомогу, професійне наставництво, можливість обміну досвідом і стимулюючі професійні виклики [5, с.127].

Ще одним чинником ризику є занижена самооцінка. Часто під час роботи соціальний працівник не відчуває належної оцінки своїх зусиль з боку керівництва, колег або клієнтів, що викликає сумніви у власній компетентності та знижує впевненість у собі. У таких умовах підвищується вразливість до емоційного вигорання.

Крім того, тиск з боку керівництва чи інших зацікавлених осіб може спричинити психологічну нестабільність. Адміністративне навантаження та складні стосунки з керівництвом негативно впливають на емоційний клімат у колективі й часто перешкоджають формуванню гармонійного робочого середовища.

Прояви синдрому професійного вигорання є багатогранними та мають комплексний характер. Найчастіше вони виявляються у формі негативних емоцій – розчарування, роздратування, пригніченості, тривожності та загального незадоволення. Хоча ці стани є звичними життєвими реакціями, їхнє ігнорування може призвести до хронічної емоційної дестабілізації – появи

глибокої тривоги, почуття провини, страху, депресії та відчаю.

Однією з ознак емоційного вигорання є розчарування, що виникає тоді, коли людина не може досягти бажаного. У випадках, коли не вдається знайти способи реалізації своїх цілей, втрачається внутрішня енергія та зникає надія на подолання труднощів — тоді розчарування перетворюється на відчуття безвиході. Навіть найоптимістичніші й найбільш натхненні особистості можуть зіткнутися з депресією. У стані глибокого емоційного та духовного виснаження людина втрачає здатність ефективно працювати, погіршується її загальне фізичне та психічне самопочуття.

Як уже згадувалося, характерним проявом емоційного вигорання є поява негативних емоцій, які мають руйнівний вплив на взаємини з іншими людьми. Відчуття емоційної спустошеності ускладнює комунікацію, перетворюючи її на джерело конфліктів — як у професійному, так і в особистому середовищі.

Під час таких конфліктів можуть проявлятися спалахи агресії, ворожості, що є ознаками глибокого вигорання.

Часто у фахівців виникає потреба дистанціюватися від емоційного навантаження, що проявляється в ізоляції від оточення та зниженні соціальної активності. Це особливо помітно серед соціальних працівників, чия діяльність пов'язана з постійним емоційним залученням у проблеми клієнтів. З метою самозахисту вони можуть відмовлятися від взаємодії, замикаючись у собі. Проте така стратегія є неефективною, оскільки соціальна підтримка відіграє важливу роль у профілактиці вигорання. Ізольюючись від колег і друзів, фахівці втрачають джерело підтримки, що могло б допомогти впоратися з емоційним виснаженням [5].

Соціальним працівникам часто властива емоційна дистанційованість. Подібні прояви можна спостерігати і серед керівників, які постійно взаємодіють із людьми. Одним із наслідків цього є повна байдужість до переживань, почуттів та проблем інших. Такий стан нерідко супроводжується дегуманізацією — явищем, коли фахівці перестають сприймати клієнтів як особистостей, а починають бачити в них лише об'єкти професійного впливу.

У деяких випадках це проявляється у надмірній агресивності, в інших — у повному абстрагуванні від клієнтів, коли останні сприймаються як умовні,

безособові приклади з навчальної літератури. Подібні форми емоційного відчуження лише пришвидшують процес професійного вигорання та можуть завершитися повною втратою здатності до емоційного реагування [6, с.103].

У міру прогресування вигорання відбувається вичерпання життєвої енергії, що негативно позначається на фізичному стані. Стрес, постійна втома та безсоння набувають хронічного характеру. Частішають головні болі, респіраторні захворювання, біль у спині, а також загострюються проблеми з серцево-судинною системою та іншими органами.

У таких умовах зростає ризик розвитку шкідливих звичок: дехто починає зловживати алкоголем, змінює харчову поведінку (надмірне або навпаки — недостатнє споживання їжі), вдається до використання наркотичних, снодійних або психотропних препаратів. Перебуваючи в стані емоційного виснаження, люди нерідко шукають «вихід» у вживанні таких речовин, прагнучи втекти від тиску реальності.

Висока працездатність, енергійність, ентузіазм і гарне здоров'я є ключовими чинниками для досягнення максимальної продуктивності праці. Проте з часом працівник може втратити інтерес до своєї діяльності, почати нудьгувати, йому стає складніше зосереджуватись на робочих завданнях. У результаті страждає загальна ефективність управлінських процесів і погіршується якість виконуваної роботи [12]. Спостереження показують, що просування по кар'єрних сходах іноді приводить людину до посади, для якої їй бракує необхідної кваліфікації. Через це працівник не справляється з обов'язками і реагує напружено, зокрема різкістю у спілкуванні з колегами. Намагаючись виправдати свої дії, він починає аргументувати їх вимогами організації, переконуючи себе, що інакше діяти неможливо. Поступово, в процесі емоційного вигорання, людина втрачає здатність до творчого мислення, що гальмує інноваційний розвиток як особистості, так і організації [5].

Коли працівник втрачає сенс у своїй діяльності, це починає глибоко впливати на нього. Люди у різних сферах очікують від роботи більше, ніж просто грошову винагороду — вони прагнуть відчуття значущості, бажають повертатися додому з усвідомленням, що зробили щось важливе. Проте у стані

вигорання початковий ентузіазм часто перетворюється на байдужість або цинізм, а сама робота здається безглуздою. Одним із найвиразніших сигналів екзистенціальної кризи є знецінення працівником власної професійної діяльності та відсутність бачення її мети чи користі.

Стан замкненого кола, почуття безнадійності, розчарування та провини призводять до труднощів у міжособистісних стосунках і розвитку депресивних станів, що згодом викликає емоційне вигорання та погіршення здоров'я, включно з втратою життєвих сил. У розпачі людина може змінити роботу, сподіваючись на полегшення, але часто стикається з тими самими проблемами, що й раніше, що лише пришвидшує розвиток вигорання.

Професійна діяльність соціального працівника передбачає інтенсивну емоційно забарвлену взаємодію з клієнтами, яка базується на співчутті, підтримці та допомозі, що створює постійне емоційне напруження.

Аналіз причин і наслідків синдрому емоційного вигорання свідчить про його багатофакторну природу. Витоки проблеми знаходяться не лише у внутрішньоособистісних чи організаційних аспектах, а й мають соціальний і навіть національний вимір. Через підвищене емоційне навантаження внутрішній психологічний стан соціального працівника потребує особливої уваги та підтримки для збереження його професійної ефективності.

У першу чергу спеціалісти мають самостійно дбати про власне професійне й психологічне благополуччя. Це передбачає регулярне здійснення самоаналізу, своєчасне розпізнавання ознак стресу, дотримання балансу між роботою та особистим життям, уникнення надмірного емоційного залучення, періодичну зміну обстановки, повноцінне використання відпустки для відпочинку, а також формування позитивного настрою щодня.

Важливу роль у попередженні емоційного вигорання відіграють і роботодавці. Вони мають контролювати психоемоційний стан персоналу, організовувати профілактичні тренінги, підтримувати мотивацію працівників і сприяти збереженню професійної енергії. До ефективних організаційних заходів належать встановлення реалістичних строків виконання завдань, чітке визначення посадових обов'язків, розвиток атмосфери взаємопідтримки в колективі й налагодження ефективної комунікації.

Крім того, значним захисним чинником виступає психологічна підтримка — це системна діяльність, спрямована на забезпечення умов для професійної самореалізації, профілактику та подолання ознак емоційного вигорання, а також адаптацію соціальних працівників до динамічних умов їхньої діяльності.

Висновок до першого розділу

У процесі аналізу теоретичних джерел було розглянуто основні підходи до формування та розвитку явища емоційного вигорання. Опрацювання психолого-педагогічної літератури дало змогу уточнити зміст поняття «емоційне вигорання», яке трактується як складне психологічне явище, що проявляється через емоційну, когнітивну та поведінкову ригідність, зростання тривожності, зниження ефективності, мотивації до професійної діяльності, а також порушення саморегуляції та рефлексії, що нерідко призводить до конфліктних ситуацій. Виокремлено внутрішні й зовнішні чинники, що сприяють розвитку емоційного виснаження, та виявлено характерні симптоми його прояву.

У роботі також досліджено поведінкові особливості фахівців соціальної сфери, їхні професійні якості та способи профілактики, управління й подолання конфліктів. Результати свідчать, що індивідуальні психологічні характеристики мають значний вплив на ризик виникнення синдрому вигорання. Особистісні риси, зокрема низька самооцінка, перфекціонізм, слабка емоційна саморегуляція та неефективні механізми подолання стресу, можуть підвищувати вразливість до цього явища.

Рівень професійної компетентності також є значущим фактором, адже відчуття професійної незадоволеності або неуспішності здатне посилити стресові переживання. Окрім того, суттєвий вплив мають організаційні умови: відсутність належної підтримки та визнання з боку керівництва, неясність посадових обов'язків, міжособистісні конфлікти на роботі, надмірне навантаження й обмеження автономії — усе це може значно посилити емоційне вигорання.

У тексті розглянуто підходи до психологічної діяльності та поведінки,

що спрямовані на розвиток усвідомлення себе, формування позитивного ставлення до власної особистості, удосконалення навичок саморегуляції та збереження балансу між зовнішніми вимогами й внутрішніми ресурсами. Такі підходи сприяють зниженню рівня конфліктності, підвищують стійкість до психоемоційного навантаження та сприяють ефективному самоконтролю, що, у свою чергу, знижує ризик емоційного вигорання. Вони також зменшують ймовірність виникнення деперсоналізації й допомагають зберегти здатність до конструктивної комунікації.

Отже, аналіз психологічних чинників емоційного вигорання сприяє особистісному розвитку, зміцненню професійної ідентичності, підтримці здорової самооцінки, своєчасному наданню підтримки в процесі саморегуляції життєдіяльності та створенню ефективних технологій професійного самозбереження.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Організація дослідження та обґрунтування вибору діагностичного інструментарію

Організація емпіричного дослідження складалось з декількох етапів:

1. Підготовчий етап (пошук) – грудень 2025 р., на якому було розглянуто всі матеріали дослідження та обрано низку методів, що дозволяють вивчити та дослідити психологічні особливості та рівень емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

2. Основний – підготовка та проведення опитування та методик, ознайомлення та складання інструкцій, роздруківка анкет, вибір критеріїв вибірки, пошук суб'єктів та проведення емпіричного дослідження.

3. Розробка та реалізація заходів щодо профілактики емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери – січень-лютий 2025 р.

4. Заключний – березень-квітень 2025 р., що включає інтерпретацію отриманих даних.

Вибірку дослідження склали 33 особи. Досліджувані особи – психологи, соціальні працівники, фахівці Черкаського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Вік респондентів – 19- 60 років.

У дослідженні використовувалися такі методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (в перекладі Н. Поврозник); «Діагностика професійного вигорання» (К.Маслач та С.Джексон); «Особистісна шкала прояву тривожності Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норахідзе); «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса.

Охарактеризуємо ці методи більш детально.

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (в перекладі Н. Поврозник) спрямована на визначення розвитку складових «емоційного вигорання».

На сьогодні офіційна адаптація методики В. Бойка українською мовою не має одного загальновизнаного автора. Ми брали українську версію із робіт Наталії Поврозник, та Людмили Підлісної, вони досліджували емоційне вигорання вчителів і використовували методику Бойка в адаптованому вигляді у багатьох роботах.

У цих працях текст перекладається та адаптується відповідно до українського контексту, але ім'я адаптатора рідко зазначається окремо.

Інституційні адаптації. Методика в адаптованому вигляді представлена у методичних посібниках МОН України, напр., у курсах підвищення кваліфікації для вчителів та соціальних педагогів.

Також її використовують в Українському НМЦ практичної психології і соціальної роботи.

Піддослідним пропонується відповісти на 84 запитання, кожне з яких відповідає на один із провідних симптомів «вигорання», які, у свою чергу, стосуються одного з 3 компонентів «емоційного вигорання»: 1) напруга, 2) опір, 3) виснаження.

Перший компонент – напруга – характеризується відчуттям емоційного виснаження, втоми, викликаного власною професійною діяльністю, і проявляється такими симптомами: переживання психотравмуючих обставин (людина сприймає умови праці та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі); невдоволення собою (невдоволення власною професійною діяльністю і як професіонала); загнаність у кут (відчуття безвиході в ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність загалом); тривожно-депресивний стан (розвиток тривоги у професійній діяльності, підвищена нервозність, депресивні настрої).

Другий компонент — резистентність — проявляється у вигляді надмірного емоційного виснаження, що стимулює формування захисних механізмів. Ці механізми спричиняють емоційну замкненість, відчуження та байдужість. Людина втрачає бажання емоційно залучатися в робочі процеси й спілкування, що викликає відчуття глибокої втоми. Це виявляється в таких проявах:

- неадекватна вибірковість у емоційних реакціях (емоції стають

неконтрольованими й впливають на професійні стосунки);

- емоційна та моральна дезорієнтація (знецінення міжособистісних взаємодій на роботі);
- розширення меж емоційної економії (замикається в собі, уникає спілкування, прагне ізолюватися);
- скорочення професійної активності (уникає виконання обов'язків, намагається витратити на роботу мінімум часу).

Третій компонент — виснаження — описується як глибока психофізична втома, внутрішнє спустошення, втрата сенсу в професійних досягненнях, труднощі у спілкуванні, а також поява цинізму щодо колег і професійної сфери загалом. Цей стан супроводжується:

- емоційним виснаженням (відсутність емоційної реакції, формальне виконання обов'язків, відчуття порожнечі);
- емоційним відчуженням (створення психологічної дистанції у спілкуванні);
- особистісним відчуженням або деперсоналізацією (розрив професійних стосунків, цинічне ставлення до оточення та роботи);
- психосоматичними і вегетативними порушеннями (виникнення фізичних недуг, таких як порушення сну, головний біль, коливання тиску, розлади травлення, загострення хронічних захворювань тощо).

Оцінювання результатів проводиться згідно з відповідним «ключем», який передбачає: підрахунок суми балів окремо для кожного симптому емоційного вигорання; визначення загального балу для кожної з трьох фаз розвитку синдрому; розрахунок інтегрального показника емоційного вигорання як суми балів за всіма 12 симптомами.

Рівень сформованості кожного симптому встановлюється на основі отриманих балів: 0–9 балів – симптом не проявляється; 10–15 балів – симптом перебуває у фазі формування; 16 балів і більше – симптом вважається сформованим.

Методика «Діагностика професійного вигорання», розроблена К. Маслач і С. Джексоном застосовується для виявлення складових синдрому емоційного вигорання. Вона включає 22 запитання, які розподілені між трьома

субшкалами:

1. Емоційне виснаження — проявляється зниженням емоційного фону, апатією, емоційним перенасиченням.

2. Деперсоналізація — виражається у порушеннях міжособистісних стосунків: може виявлятися як надмірна залежність від інших або як посилення негативізму, цинічного ставлення до колег, підлеглих тощо.

3. Редукція особистих досягнень — виявляється у знеціненні власних професійних успіхів, критичному ставленні до себе, втраті віри у власні можливості та професійну гідність, а також у звуженні меж особистої відповідальності перед іншими.

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою.

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання»: низький, середній, високий (для кожної із субшкал).

3. Методика «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норакидзе) призначена для вимірювання рівня тривожності. Тест складається з 60-ти запропонованих тверджень, що вимагають однозначних відповідей («так» або «ні»).

Тлумачення результатів дослідження загального рівня тривожності за методикою Дж. Тейлора:

- від 40 до 50 балів — дуже високий рівень тривоги;
- від 25 до 39 балів — високий рівень тривоги;
- від 16 до 24 балів — середній рівень (з тенденцією до високого рівня);
- від 5 до 15 балів — середній рівень (з тенденцією до низького рівня);
- від 0 до 4 балів — низький рівень тривоги.

4. Методика «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (розроблена К. Томасом) призначена для виявлення переважної моделі поведінки людини в ситуаціях конфлікту.

На ранніх етапах дослідження конфліктів широко використовувався термін «врегулювання конфліктів», що передбачав можливість їх повного усунення або розв'язання. У цьому контексті конфлікт сприймався як негативне явище, яке необхідно ліквідувати задля досягнення гармонійного,

безконфліктного стану взаємодії між людьми.

К. Томас розробив двовимірну модель конфліктної поведінки, у якій основними параметрами є: кооперація — ступінь врахування інтересів іншої сторони; настирливість — рівень прагнення відстояти власні інтереси.

Відповідно до співвідношення цих двох параметрів, автор виокремлює п'ять основних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях:

- суперництво як прагнення досягти задоволення власних інтересів на шкоду іншій особі;
- пристосування — на противагу змагання жертування власними інтересами заради іншої людини;
- компроміс;
- уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і прагнення до досягнення власних цілей;
- співпраця — коли учасники ситуації доходять альтернативи, яка Ситуація співпраці є єдиною, яка дозволяє повністю врахувати й задовольнити інтереси обох сторін конфлікту.

На думку К. Томаса, у випадку уникання конфлікту жодна зі сторін не отримусь бажаного результату. У таких стратегіях, як конкуренція, пристосування та компроміс, один із учасників може виграти за рахунок іншого, або ж обидві сторони залишаються незадоволеними, оскільки змушені поступитися частиною своїх інтересів. Лише співпраця створює умови для взаємовиграшного результату.

У своєму діагностичному опитувальнику К. Томас пропонує оцінити п'ять основних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях. Кожен стиль проілюстрований 12 твердженнями, які відображають характерні реакції людини в умовах конфлікту.

2.2. Інтерпретація та аналіз результатів дослідження

З метою дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців соціальної сфери ми сформували вибірку, підібрали методи і перейшли до реалізації наміченого.

До нашої психодіагностичної програми увійшли методики, що

дозволяють визначати як безпосередньо показники емоційного вигорання так і його ознаки та маркери (рівні тривожності, стилі поведінки у конфлікті) у фахівців соціальної сфери.

Також ми розробили практичні рекомендації та вправи для профілактики та подолання емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери.

Перейдемо до розгляду результатів дослідження. Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко представлені на рисунку 2.1.

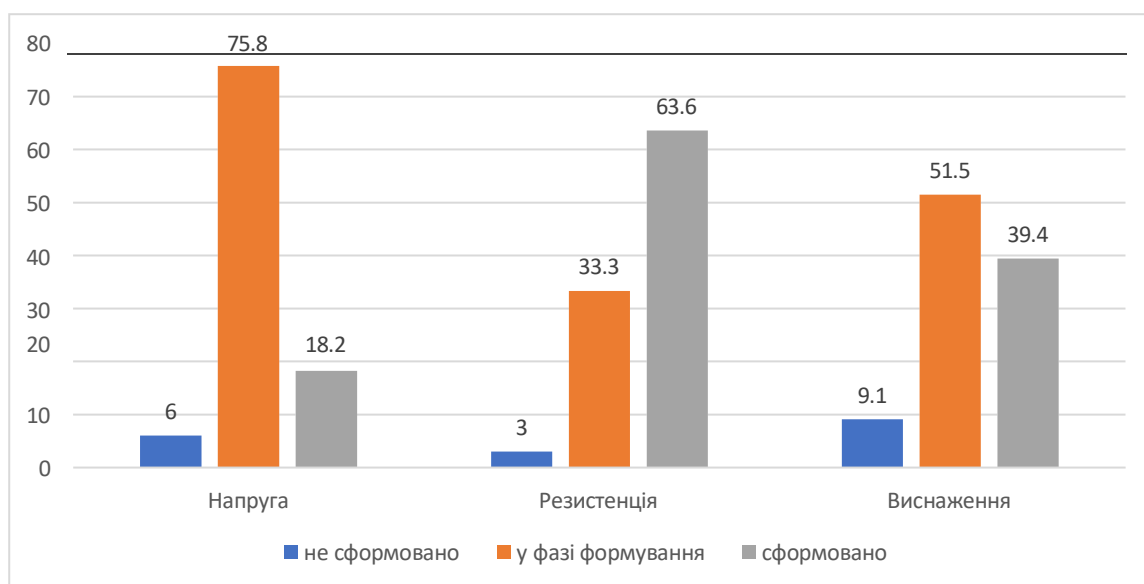


Рис.2.1. Показники рівня емоційного вигорання фахівців соціальної сфери (за фазами), %

Розглянемо вираженість симптомів синдрому емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери за фазами.

Фаза Напруга: у процесі формування у 75,8% респондентів / 25 осіб; сформована у 18,2% респондентів / 6 осіб; не сформована у 6% / 2 працівники.

Ця фаза слугує «пусковим» механізмом у формуванні емоційного вигорання і містить у собі симптоми, що представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Розподіл працівників за фазою напруження

Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволеність собою	Загнаність у клітку	Тривога та депресія
60,1	0	2,3	37,6

Симптом «Переживання психотравмуючих обставин» зафіксовано у 60,1% респондентів. Це свідчить про те, що значна частина фахівців перебуває під впливом стресових чинників, які важко або неможливо усунути. Такий стан провокує наростання внутрішньої напруги, що з часом переростає у відчуття безнадійності й дратівливості.

Симптом «Незадоволеності собою» майже не виявлено серед учасників опитування, що свідчить про відсутність глибокого професійного розчарування чи невдоволення умовами праці. Загалом працівники демонструють задоволення робочим середовищем та міжособистісними взаєминами.

Лише 2,3% респондентів виявили симптом «Загнаності у клітку», що свідчить про поодинокі випадки емоційної або інтелектуальної стагнації, а також відчуття безвиході у професійній діяльності.

Симптом «Тривоги та депресії» виявлено у 37,6% опитаних. Це вказує на значний рівень психоемоційного напруження, що проявляється у формі ситуативної чи стабільної тривожності, порушення концентрації, змін у поведінці й перепадах настрою.

Фаза резистенції (опору), в межах якої фіксуються ці симптоми, характеризується активізацією захисних механізмів у відповідь на емоційне перевантаження. Всі зазначені показники зведено в таблицю 2.2.

Таблиця 2.2.

Розподіл учасників за фазою резистенція

Неадекватне емоційне реагування	Розширення сфери економії емоцій	Редукція професійних обов'язків	Емоційно-моральна дезорієнтація
28,4	23,2	30,7	17,7

- Симптом «Неадекватного емоційного реагування» виявлено у 28,4% респондентів. Це свідчить про зниження емоційної включеності в процес професійної взаємодії, що проявляється у нерелевантних або вибіркових емоційних реакціях у робочих ситуаціях.

- Симптом «Розширення сфери економії емоцій» зафіксовано у 23,2% учасників дослідження. Така тенденція вказує на те, що фахівці намагаються зберігати емоційну енергію, проявляючи формальність у службовій взаємодії, але компенсують втрати через емоційне дистанціювання в особистому житті, зокрема у стосунках із близькими.

- Симптом «Редукції професійних обов'язків» виявився найпоширенішим і зафіксований у 30,7% респондентів. Це говорить про намагання зменшити кількість завдань, які потребують значного емоційного включення, задля зниження загального рівня психоемоційного навантаження.

- Симптом «Емоційно-моральної дезорієнтації» зафіксовано найменше — у 17,7% опитаних. Це може свідчити про частковий вплив емоційного стану та особистих уподобань на якість виконання професійних обов'язків.

Фаза Виснаження характеризується зниженням захисних функцій організму та включає низку симптомів, наведених у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Розподіл учасників за фазою виснаження

Емоційний дефіцит	Емоційна відстороненість	Особистісна відстороненість	Психосоматичні та психовегетативні порушення
23,8	6,7	20,6	48,8

- Симптом «Емоційного дефіциту» виявлено у 23,9% учасників опитування. Це свідчить про знижену здатність надавати емоційну підтримку особам, з якими пов'язана професійна взаємодія. Людина в такому стані втрачає можливість співпереживати або уявити себе на місці іншого. Варто зауважити, що загострення цього симптому часто спостерігається тоді, коли

позитивні емоції проявляються рідко, а негативні — стають переважаючими.

- Симптом «Емоційної відстороненості» зафіксовано у 6,7% респондентів, що є найнижчим серед усіх виявлених симптомів. У таких працівників практично відсутня емоційна залученість у професійну діяльність: як позитивні, так і негативні події не викликають емоційного відгуку.

- Симптом «Особистісної відстороненості» виявлено у 20,6% фахівців. Він характеризується зниженням інтересу до людей, з якими ведеться професійна взаємодія, а також ослабленням емпатійного реагування під час спілкування.

Найбільш поширеним у цій фазі виявився симптом «Психосоматичних та психовегетативних порушень» — його зафіксовано у 48,8% респондентів. Це вказує на глибоке психофізичне виснаження, відчуття внутрішньої спустошеності, зниження самооцінки професійних досягнень і труднощі у спілкуванні. Такі прояви свідчать про те, що емоційне напруження починає переходити у тілесні (психосоматичні) реакції.

Загалом лише 17,8% працівників соціальної сфери не виявили жодних ознак емоційного вигорання. Більшість респондентів перебуває у другій фазі синдрому — фазі резистенції (опору). У фазі виснаження лише 9,1% учасників не мають схильності до емоційного вигорання. Ці результати вказують на те, що за умови вчасної та професійної психокорекційної підтримки більшість фахівців має реальний шанс подолати прояви синдрому.

Для визначення рівня емоційного вигорання було застосовано методику «Діагностика професійного вигорання» авторства К. Масlach і С. Джексона. Результати дослідження представлені на рисунку 2.2.

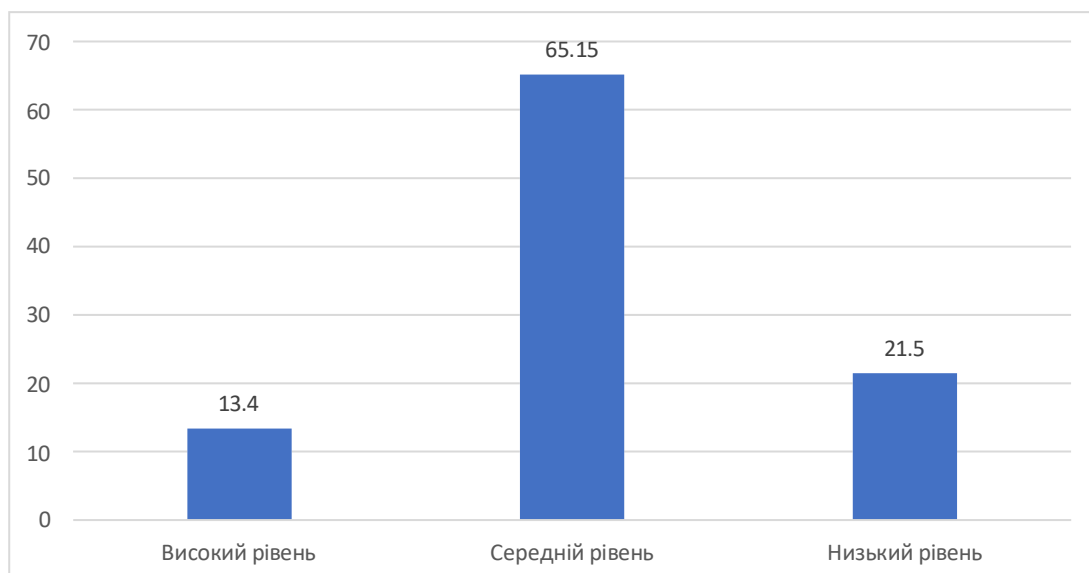


Рис. 2.2. Розподіл фахівців соціальної сфери за рівнем вигорання

Якщо проаналізувати цю модель, то емоційне вигорання є тривимірним – включає три субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію особистих досягнень.

Результати діагностики свідчать про високий рівень емоційного вигорання серед респондентів. Це підтверджується високими показниками за субшкалами емоційного виснаження та деперсоналізації, а також низькими результатами за шкалою особистих досягнень. Звертає на себе увагу група фахівців (21,5%) з низьким рівнем емоційного виснаження, що, однак, може вказувати на прояви депресивних станів, емоційної байдужості або перенавантаження.

До категорії з ознаками деперсоналізації потрапили 65,1% учасників дослідження, що може свідчити про труднощі у взаєминах з оточенням і професійному спілкуванні. Водночас високий рівень редукції особистих досягнень зафіксовано у 13,4% респондентів. Ці спеціалісти, як правило, знецінюють власні професійні успіхи, відчують зниження віри у власні можливості, демонструють критичне ставлення до свого професійного статусу, обмежень і відповідальності перед іншими.

Отже, результати діагностики свідчать про те, що більшість фахівців соціальної сфери вже мають сформований симптом емоційного вигорання або перебувають на етапі його формування. Такий рівень емоційного виснаження

знижує адаптаційні можливості організму, що в подальшому призводить до зриву захисних механізмів, виникнення психосоматичних захворювань, підвищеної емоційної чутливості та негативних психоемоційних станів.

У межах проведеного дослідження окрему увагу було приділено відмінностям у стратегіях поведінки під час конфлікту. Для виявлення найчастіше використовуваних підходів до вирішення конфліктних ситуацій було застосовано методику К. Томаса «Діагностика схильності особи до конфліктної поведінки».

Під стилем конфліктної поведінки розуміється типовий спосіб реагування людини на конфліктні обставини. Визначення співвідношення обраних стратегій ґрунтувалося на тому, наскільки досліджувані орієнтовані на досягнення власних цілей і врахування інтересів іншої сторони. Отримані результати представлені на рисунку 2.3.

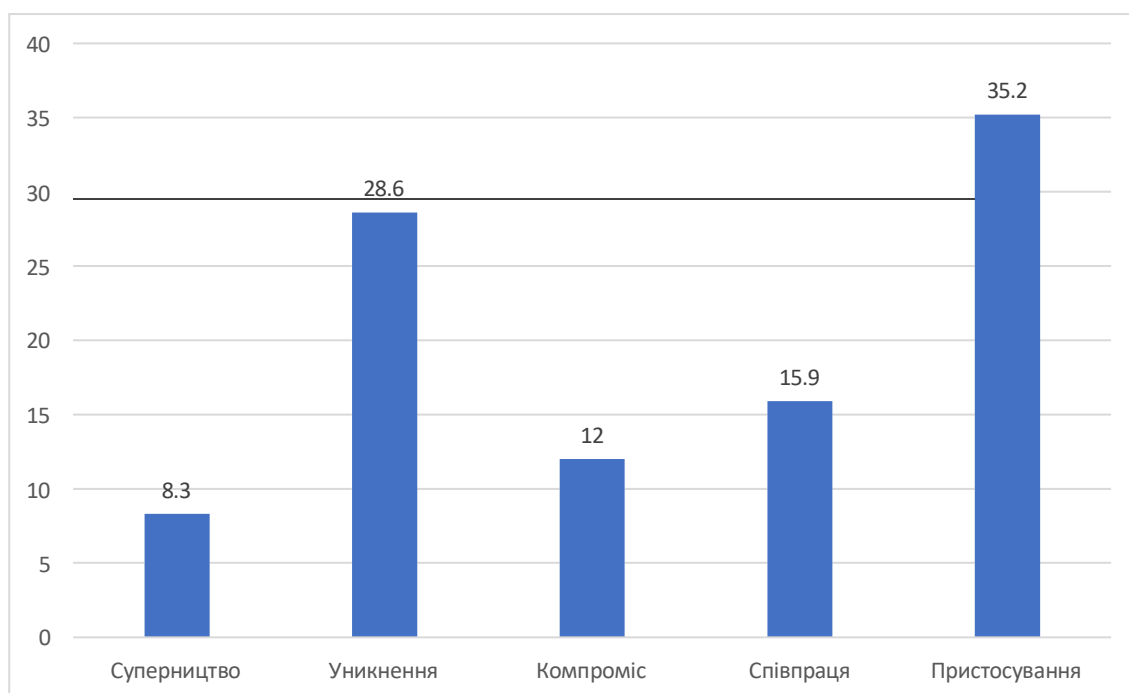


Рис. 2.3. Стилі поведінки фахівців соціальної сфери у конфлікті

Найпоширенішими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях виявилися пристосування (35,2%) та уникнення (28,6%). Такі дані свідчать про тенденцію до ухилення від активної участі в конфлікті, що проявляється як у відмові від захисту власних інтересів, так і у небажанні шукати компроміс з опонентом. Ці стратегії можуть мати сенс у випадках, коли проблема здається малозначущою, не вартою зусиль, або коли обставини не сприяють конструктивному розв'язанню ситуації. Вони також можуть застосовуватися,

якщо є сподівання, що конфлікт зникне сам по собі.

Проте стратегія уникнення має суттєві ризики. Ігнорування проблеми позбавляє фахівця можливості вплинути на її перебіг, сприяє накопиченню негативних емоцій, що може призвести до емоційного вибуху з деструктивними наслідками. Таким чином, уникнення не сприяє конструктивному вирішенню конфліктів.

Стратегію співпраці обрали 15,9% учасників дослідження. Цей підхід передбачає прагнення водночас задовольнити як власні інтереси, так і інтереси іншої сторони конфлікту. Йому притаманне намагання узгодити позиції, цілі та потреби обох сторін, що потребує значних інтелектуальних, емоційних та ресурсних зусиль, включаючи час. Такий стиль зазвичай обирають спеціалісти, які або не мають впевненості у власних силах, або демонструють байдужість до результатів своєї діяльності, або ж намагаються знизити емоційне напруження в критичних ситуаціях.

Інші стилі зустрічаються рідше. Наприклад, стиль суперництва виявлено лише у 8,3% респондентів. Варто зазначити, що суперництво — це складна та енерговитратна стратегія, яка не сприяє формуванню позитивного психологічного клімату та ефективної комунікації.

Методика «Особистісна шкала прояву тривоги Дж. Тейлора» (в модифікації В. Норакидзе) дозволила діагностувати рівень тривожності у фахівців соціальної сфери. Отримані результати представлені на рисунку 2.4.

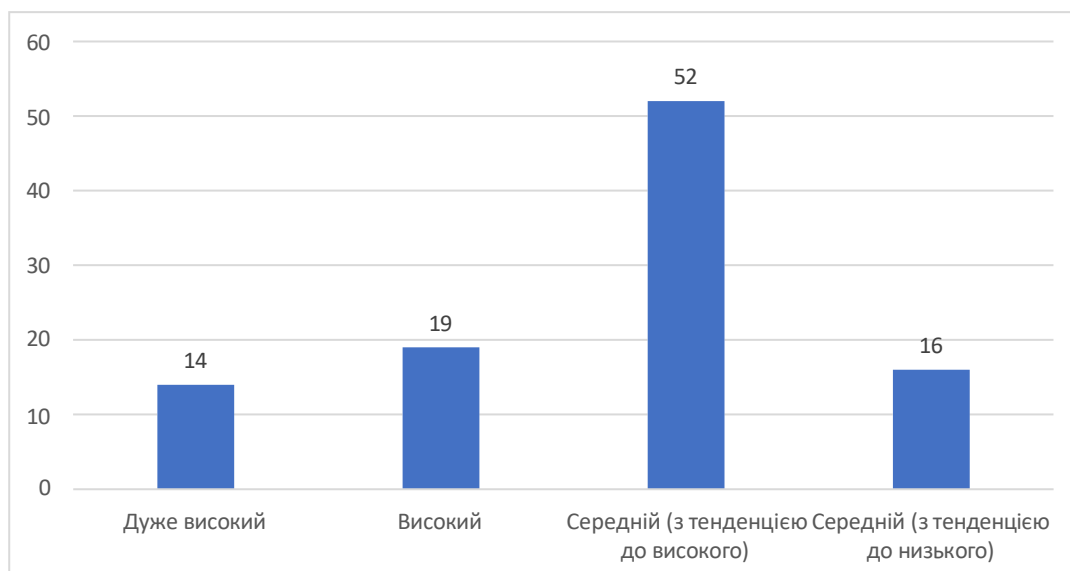


Рис. 2.4. Рівні прояву тривожності у фахівців соціальної сфери

Як показали результати проведеної діагностики, всі респонденти демонструють певний рівень тривожності. Найбільшу частку, а саме 51,7% від загальної кількості опитаних, становлять працівники із середнім рівнем тривожності, що має тенденцію до підвищення.

Такий результат свідчить про періодичну наявність у цих фахівців типових ознак тривожного стану, зокрема: зниження емоційного фону, хвилювання, неспокій, емоційна нестабільність, відчуття слабкості, швидка втомлюваність, неясність у прийнятті рішень, відчуття безпорадності. Також спостерігається уповільнення розумових процесів, зниження уваги, сповільнення реакцій та зменшення загальної працездатності.

Ці прояви мають прямий вплив на професійну діяльність працівників, знижуючи якість виконання службових обов'язків, ускладнюючи взаємини з колегами та здобувачами освіти.

У 19,2% фахівців виявлено високий рівень тривожності. Це свідчить про наявність як психологічних, так і фізіологічних проявів тривоги. Зокрема, часто фіксуються такі симптоми, як тремтіння, м'язове напруження, пришвидшене серцебиття.

Дуже високий рівень тривожності виявлено у 13,5% респондентів. Такі фахівці схильні до перебільшеного сприйняття загрозливих ситуацій, що

негативно впливає на їхню самооцінку та загальний життєвий тонус. У них спостерігається висока емоційна збудливість, гостра реакція на невдачі, а також часта робота в умовах стресу або дефіциту часу. Такий стан тривожності заважає ефективній організації їхньої поведінки та професійної діяльності.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що фахівці соціальної сфери демонструють різні форми й рівні прояву синдрому емоційного вигорання, що вимагає серйозного, планомірного підходу до соціально-психологічної підтримки та профілактики цього явища. Це є важливою умовою підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

У межах емпіричного дослідження було проаналізовано зв'язки між трьома психологічними змінними у фахівців соціальної сфери, які працюють в умовах війни: емоційним вигоранням, рівнем тривожності та схильністю до конфліктної поведінки. Для аналізу застосовано коефіцієнт кореляції Пірсона (r). Метод дозволяє не лише виявити зв'язок, а й кількісно оцінити, наскільки зміна однієї змінної співвідноситься з іншою, що важливо для психологічних досліджень у практичному контексті (наприклад, планування інтервенцій, психологічної підтримки тощо). З отриманими результатами ви можете ознайомитись в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

**Кореляційний аналіз показників емоційного вигорання з
показниками тривожності та конфліктності**

Показники	Тривожність	Конфліктність
Емоційне вигорання	0.82086*	0.76139*

Емоційне вигорання виявилось статистично пов'язаним із підвищеним рівнем тривожності та конфліктної поведінки. Це свідчить про те, що в умовах підвищеного стресу (зокрема, викликаного війною), внутрішнє виснаження фахівців має тенденцію супроводжуватись емоційною нестабільністю, втратою психологічної гнучкості та зниженням здатності до конструктивної взаємодії.

Результати дослідження свідчать про те, що в умовах війни фахівці соціальної сфери мають тенденцію до високого рівня емоційного виснаження, який тісно пов'язаний із тривожністю і конфліктністю. Такий стан може суттєво впливати на їхню професійну ефективність, психоемоційний стан та міжособистісну взаємодію, що підкреслює необхідність системної психопрофілактики та підтримки для цієї професійної групи.

Таким чином, гіпотеза про наявність ознак емоційного виснаження, тривожності та конфліктності в умовах війни підтверджується також і через статистично значущі міжзмінні кореляційні зв'язки.

Отримані дані обґрунтовують необхідність створення практичних рекомендацій та розробки спеціальних вправ, спрямованих на профілактику та подолання емоційного вигорання серед працівників соціальної сфери в умовах воєнного часу.

2.3. Рекомендації щодо стратегій превенції синдрому емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах війни

Планування заходів з профілактики синдрому емоційного вигорання серед працівників соціальної сфери ґрунтувалося на результатах емпіричного дослідження. Зібрані дані вказали на основні психологічні чинники, що сприяють розвитку цього стану: підвищена тривожність, неефективні способи вирішення конфліктів, завищені очікування щодо професійної діяльності, невдоволення робочими умовами, а також недостатній рівень комунікативних навичок.

Також було встановлено, що емоційне вигорання формується під впливом як зовнішніх (об'єктивних) чинників — таких як професійні стресори, умови праці та організаційне середовище — так і внутрішніх (суб'єктивних), пов'язаних з емоційними та когнітивними особливостями особистості.

Відповідальність за впровадження профілактичних заходів, зокрема зміну мотиваційної системи, покращення умов праці та удосконалення організаційної структури установи, покладається на керівництво. Зростання кількості випадків емоційного вигорання серед працівників слід розглядати як важливий сигнал для управлінців щодо необхідності:

- урахування індивідуально-психологічних характеристик персоналу;
- аналізу загального психологічного клімату в колективі;
- поліпшення трудових умов і організації дозвілля;
- дослідження професійних деформацій та характеру комунікації в робочому середовищі;
- вивчення структури мотивації до трудової діяльності.

С. Мащак підкреслює, що психологічні заходи профілактичного, лікувального та реабілітаційного характеру, спрямовані на виявлення та подолання професійного вигорання, мають бути орієнтовані на зниження впливу стресових факторів. Зокрема, вони повинні сприяти зменшенню психічної напруги, підвищенню професійної мотивації, а також відновленню балансу між витраченими зусиллями і винагородами — як матеріальними, так і моральними, включаючи соціальне визнання.

За словами Л. Мальця, ризик емоційного вигорання зростає в тих випадках, коли стирається межа між особистим і професійним життям, і робота починає займати майже весь час, включно з вільним.

Щоб запобігти розвитку емоційного вигорання, важливо володіти навичками саморегуляції й релаксації, підтримувати соціальні зв'язки поза межами професійної сфери, піклуватися про фізичну активність і здоров'я, а також чергувати робочі завдання з непрофесійними видами діяльності для збереження життєвого балансу.

На основі цієї позиції та результатів проведеного емпіричного дослідження можна визначити низку завдань, які мають бути реалізовані в межах заходів, спрямованих на профілактику виникнення синдрому емоційного вигорання:

- забезпечення гармонізації елементів самосприйняття, зокрема шляхом покращення ставлення до себе, формування позитивного «Я-образу» та підвищення відчуття власної цінності;
- удосконалення самооцінки, зменшення розриву між рівнем прагнень і реальними можливостями їх досягнення;
- розвиток відповідальності за власне життя через інтерналізацію локусу контролю;

- підтримка реалістичного рівня очікувань і цілей у професійній діяльності;
- формування навичок самовираження та мотивації досягнення успіху;
- покращення міжособистісних взаємин та формування адекватного сприйняття інших;
- розвиток емоційної саморегуляції;
- виховання здатності самостійно турбуватися про власне психічне і фізичне благополуччя;
- стимулювання використання конструктивних підходів у ситуаціях фрустрації;
- розвиток ефективних комунікативних навичок.

Для подолання симптомів емоційного вигорання ефективно застосовуються різноманітні методи, серед яких когнітивна і раціональна психотерапія, аутогенне тренування, вправи на виявлення внутрішнього потенціалу та ресурсів особистості, арт- і казкотерапія, психогімнастика, техніки візуалізації, а також методики, спрямовані на роботу з Я-концепцією.

Когнітивні та раціональні психотерапевтичні підходи сприяють більш реалістичному й зваженому сприйняттю працівником своєї професійної діяльності, допомагають об'єктивно оцінити як позитивні, так і негативні сторони роботи, а також розвивати навички конструктивного, позитивного мислення.

Методи розкриття внутрішніх ресурсів і особистісного потенціалу допомагають виявити приховані можливості та здатності, необхідні для подолання різноманітних труднощів, пов'язаних з професійною діяльністю. Вони сприяють досягненню психоемоційної рівноваги та внутрішнього спокою шляхом зміцнення впевненості в собі [3].

Аутогенне тренування формує навички емоційної саморегуляції та забезпечує швидке розслаблення у стресових ситуаціях. Використання арт- і казкотерапії дає змогу символічно опрацьовувати психологічні травми, шукати ефективні шляхи розв'язання життєвих проблем. Психогімнастика та візуалізація допомагають оперативно покращити емоційний стан працівників. Робота з Я-концепцією сприяє формуванню реалістичної самооцінки та

гармонійного уявлення про себе.

З точки зору профілактики синдрому емоційного вигорання особливу цінність мають такі підходи до психологічної допомоги, як когнітивна терапія Аарона Бека та раціонально-емоційна терапія Альберта Елліса. Обидва методи базуються на ідеї, що спосіб, у який людина інтерпретує та пояснює події навколишнього світу, безпосередньо впливає на її емоційний стан і поведінкові реакції. У межах цих підходів вважається, що психологічні труднощі та порушення адаптації пов'язані з хибними або дисфункціональними оцінками життєвих ситуацій — так званими негативними схемами або установками. Вони діють як фільтри, що спотворюють сприйняття подій і призводять до неправильних висновків. Саме тому важливо навчитися розпізнавати та критично аналізувати такі інтерпретації, оцінюючи їхню адекватність та реалістичність[19].

Когнітивна терапія дає змогу виявляти, аналізувати й змінювати так звані «автоматичні думки» — миттєві реакції на події, що часто є джерелом емоційного дискомфорту. Наприклад, у вправі «Корекція автоматичних думок і переконань» фахівець пропонує людині розглянути конкретну міжособистісну ситуацію, яка викликає негативні емоції, і спільно з нею аналізує ці реакції у форматі діалогу.

Далі необхідно відтворити ситуацію у формі рольової гри. Під час цього працівник має уважно стежити за думками, які з'являються в процесі взаємодії, та озвучувати їх уголос. Це дозволяє виявити автоматичні думки, що супроводжують емоційну напругу або неефективну поведінку. Серед запитань, які допомагають у цьому процесі, можуть бути: «Що ти відчував у цей момент?», «Які думки виникли?», «Що для тебе означає ця ситуація?».

Окрім того, важливо навчитися зосереджувати увагу на теперішньому моменті. У цьому допомагає дихальна вправа: повільно вдихайте через ніс, затримайте дихання на кілька секунд, а потім плавно видихайте через рот. Продовжуйте цю практику 5–10 хвилин, концентруючись лише на диханні. Це сприяє зниженню напруги та внутрішньому заспокоєнню.

Таким чином, сучасна психологія пропонує широкий спектр ефективних методів допомоги фахівцям, які схильні до емоційного вигорання. Ці підходи

спрямовані на поліпшення ключових психологічних чинників, що, згідно з результатами емпіричних досліджень, мають вирішальне значення у виникненні цього стану.

Висновки до другого розділу

Під час експериментального дослідження ми виконали низку завдань. Було розроблено психодіагностичний комплекс, який включав додаткові методи та прийоми, адекватні предмету дослідження. Відображено результати дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців соціальної сфери в умовах війни, в якому взяли участь 33 суб'єкти – психологи, соціальні працівники, спеціалісти Черкаського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Вік респондентів 19-60 років.

Аналіз результатів, отриманих за допомогою психодіагностичних методик, що були застосовані під час дослідження, дозволив сформулювати такі висновки:

– дані, зібрані за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка, свідчать про те, що у працівників соціальної сфери простежується наявність або активне формування всіх трьох фаз емоційного вигорання: напруга, резистенція та виснаження. Найбільш вираженою виявилася фаза резистенції — повністю сформована у 63,6% учасників, тоді як ще 33,3% перебувають на етапі її формування. Це вказує на те, що внутрішній опір до стресу формується вже з моменту виникнення тривожної напруги.

Фаза напруги перебуває у стадії формування у 75,8% респондентів, і вже повністю сформована у 18,2%. Фаза виснаження виявлена як сформована у 39,4% фахівців, а ще 51,5% перебувають у процесі її розвитку.

Найбільш поширеними симптомами емоційного вигорання стали: переживання психотравмуючих ситуацій — 60,1%, психосоматичні та вегетативні порушення — 48,8%, тривожність і депресивні стани — 37,6%, звуження сфери професійної відповідальності — 30,7%, неадекватні емоційні реакції — 28,4%.

– Згідно з методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, адаптація Г. Нікіфорова), значна частина фахівців

демонструє високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації. 21,5% респондентів мають низький рівень емоційного виснаження, що, втім, супроводжується станами депресії, байдужості або емоційного перенасичення. У 10% досліджуваних спостерігається високий рівень редукції особистих досягнень, що проявляється у негативному сприйнятті власних професійних результатів, втраті віри в успіх та знеціненні власних досягнень.

– згідно з результатами методики «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» за К. Томасом (адаптована Н. Грішиною), найбільш поширеними стратегіями реагування на конфлікт серед фахівців є пристосування (35,2%) та уникнення (28,6%). Це свідчить про схильність респондентів уникати відкритого протистояння та про недостатню готовність до активного пошуку компромісу. Лише 15,9% учасників дослідження обирають стратегію співпраці, демонструючи водночас орієнтацію на власні інтереси та на потреби іншої сторони. 12% респондентів надають перевагу компромісу, що означає готовність до взаємних поступок. Лише 8,3% опитаних використовують стиль суперництва, прагнучи відстояти власну позицію, іноді навіть нав'язуючи її іншим.

– дослідження, проведене з використанням методики «Особистісна шкала тривожності» Дж. Тейлора (у модифікації В. Норакидзе), засвідчило, що більшість працівників соціальної сфери мають середній рівень тривожності, що має тенденцію до підвищення. 19,2% респондентів показали високий рівень тривожності, а 15,6% перебувають у межах середнього рівня з нахилом до низького. У 13,5% учасників зафіксовано дуже високий рівень тривожності, а респондентів з низьким рівнем тривожності виявлено не було.

На основі цих результатів було розроблено низку практичних порад і превентивних заходів, спрямованих на профілактику та подолання синдрому емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Запропоновані рекомендації охоплюють розвиток навичок самоорганізації, раціонального планування часу, ефективного розподілу особистих ресурсів, постановки реалістичних цілей із чітким баченням бажаного результату.

ВИСНОВКИ

На основі теоретичного аналізу наукових джерел встановлено, що емоційне вигорання є складним психологічним явищем, яке виявляється через емоційну, когнітивну та поведінкову ригідність, зростання тривожності, зниження продуктивності, професійної зацікавленості, здатності до саморегуляції, а також появу конфліктної рефлексії. Цей феномен розглядається як форма професійної кризи, яка зачіпає не лише окремі аспекти діяльності, а всю професійну сферу загалом.

Сучасне розуміння емоційного вигорання спричинило переосмислення його ключових компонентів – емоційного виснаження, цинічного ставлення та зниження професійної ефективності. З такої точки зору, вигорання охоплює не лише негативне ставлення до клієнтів, а й до самої професії, її сенсу та цінностей.

Фактори, що впливають на розвиток емоційного вигорання, поділяються на дві основні групи: індивідуальні риси особистості та особливості професійної діяльності. Їх також можна класифікувати як внутрішні (особисті) та зовнішні (організаційні). Водночас деякі науковці виокремлюють третю категорію – фактори, пов'язані з характеристиками діяльності як окремим виміром. До неї належать особистісні, рольові та організаційні аспекти, що взаємодіють між собою.

Узагальнюючи результати емпіричних досліджень, можна стверджувати, що соціальні працівники, з огляду на специфіку своєї професії та високий рівень стресу, посилений умовами воєнного часу, перебувають у зоні підвищеного ризику розвитку емоційного вигорання.

Результати проведеної діагностики свідчать про наявність різноманітних форм прояву синдрому емоційного вигорання серед працівників соціальної сфери. На основі отриманих даних було розроблено низку практичних рекомендацій та вправ, спрямованих на попередження й подолання цього синдрому.

У ході дослідження нами було визначено та проаналізовано ефективні засоби профілактики емоційного вигорання серед соціальних працівників. До найпоширеніших методів належать: безперервне професійне навчання, підвищення кваліфікації, впровадження системи мотиваційних стимулів, а також заходи психологічного розвантаження, ініційовані адміністрацією.

Окрім цього, доцільно застосовувати й спеціалізовані методики, такі як аутогенне тренування, техніки асоціацій, психокорекційна робота, а також участь у різних формах групової терапії (групи зустрічей, гештальт-групи, психодрама, тілесно-орієнтована терапія). Ці підходи сприяють збереженню психологічної рівноваги та професійного ресурсу фахівця.

Таким чином, поставлену мету дослідження досягнуто, а висунута гіпотеза повністю підтвердилася.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білера Н. В. Основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців // Медицина третього тисячоліття: матеріали міжвузівської конференції молодих вчених та студентів, 22–24 січня 2018 р. – Харків: ХНМУ, 2018. – С. 285.
2. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія: Соціологія. Психологія. Педагогіка. – 2005. – Вип. 22–23. – С. 47–50.
3. Бутиліна О., Радченко Н. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників // SOCIOПРОСТІР. – 2020. – № 9. – С. 38–45.
4. Гаценко К. В. Профілактика синдрому вигорання соціальних працівників засобами підтримуючої супервізії. – Львів, 2017. – С. 27–39.
5. Главацька О. С. Особливості професійного вигорання соціальних працівників // Social Work and Education. – 2017. – Vol. 4. – Р. 46–62.
6. Горбенко А. С., Савельчук І. Б. Чинники впливу синдрому професійного вигорання на успішність діяльності соціальних працівників // Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі: матеріали IV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 2 листопада 2022 р. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. – С. 20–22.
7. Дьоміна Г. А. Психологічні особливості розвитку вольових якостей майбутніх фахівців соціальної сфери // Вісник інституту розвитку дитини. Серія: Філософія. Педагогіка. Психологія: зб. наук. праць. – Київ, 2014. – Вип. 31. – С. 118–123.
8. Дудник Л. М., Туз Л. Г. Особливості вияву синдрому емоційного вигорання в лікарів // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. – 2013. – Вип. 40. – С. 287–291. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2013_40_55
9. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання

педагогів. – Одеса, 2009. – С. 8–13.

10. Зикова В. А. Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій: кваліфікаційна робота магістра спеціальності 053 «Психологія» / наук. керівник М. Г. Ткалич. – Запоріжжя: ЗНУ, 2021. – 110 с.

11. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників. Педагогіка і психологія. 2012. № 8. С. 80–87.

12. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.

13. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Ковальчук О. С., Федосова Г. Л., Філатова О. Ф., Філь О. А. Дослідження синдрому професійного вигорання у вчителів. Київ: Міленіум, 2004. 24 с.

14. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2006. Т. 1. С. 210–217.

15. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. К., 2006. 365 с.

16. Карпенко О. Г. Професійне становлення соціального працівника: навчально-методичний посібник. Київ: ДЦССМ, 2004. 164 с.

17. Кашлюк А. А. Європейський досвід профілактики синдрому «емоційного вигорання». Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : наук.-практ. конф. : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. / ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2019. С. 447–450.

18. Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина–людина». Проблеми гуманітарних наук: зб. наук. праць ДДПУ імені Івана Франка. Психологія. Дрогобич, 2013. Вип. 31. С. 64–

73.

19. Кокун О. М. Професійна життєстійкість особистості: аналіз феномена. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2020. Т. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Вип. 20. С. 68–81. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/721356>

20. Кондратьєва В., Льошенко О. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2021. Вип. 10. С. 105–112.

21. Куцяк А. В. Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників освіти в умовах війни. Науковий пошук молодих дослідників: зб. наук. праць студентів. № 2. Полтава: ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2023. С. 159–165.

22. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2003. 16 с.

23. Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12-13 квітня 2007 р.). Мелітополь, 2007. С. 30-37

24. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів, 2021. С. 36–50.

25. Погрібна А. О. До питання про емоційне вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». Херсон: ХДУ, 2016. Вип. 1, Т. 1. С. 76–80.

26. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної

сфери: методичні рекомендації / за заг. ред. М. Авраменка. Лютіж: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.

27. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С. 103–107.

28. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності // Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Серія: Психолого-педагогічні науки. 2011. № 3. С. 98–100.

29. Юрків Я. І. Профілактика синдрому професійного вигорання у соціальних працівників // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2017. № 1(1). С. 283–289.

30. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review // Journal of Mental Health. 2002. Vol. 11, № 3. P. 255–256.

31. Maslach C., Leiter P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. 328 p.

32. Casserley T., Megginson D. Learning from Burnout: Developing Sustainable Leaders and Avoiding Career Derailment. Oxford: Elsevier, 2009. 233 p.

33. Schaufeli W. B., Greenglass E. R. Introduction to special issue on burnout and health // Psychology and Health. 2001. Vol. 16. P. 501–510.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко

(в перекладі Н. Поврозник)

Інструкція. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної або навчальної діяльності - колеги, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте або вчитеся.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася невдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.
84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Обробка даних

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку в 10 балів отримав від суддів ознака, найбільш показовий для симптому.

Відповідно до «ключем», здійснюються такі підрахунки:

- 1) визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;
- 2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- 3) перебуває підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума

показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»

1. Переживання психотравмуючих обставин:

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

• 2. Незадоволеність собою:

-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).

• 3. «Загнаність в клітку»:

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

4. Тривога і депресія:

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

«Резистенції»

1. Неадекватне виборче емоційне реагування:

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

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

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

3. Розширення сфери економії емоцій:

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

4. Редукція професійних обов'язків:

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

«Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

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

2. Емоційна відстороненість:

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

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

4. Психосоматичні і психовегетативні порушення:

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

інтерпретація результатів

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного

вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів - не склалося симптом;
- 2) 10-15 балів - складаний симптом;
- 3) 16 і більше - сформований симптом.

Симптоми з показником 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдром емоційного вигорання.

Методика дозволяє побачити провідні симптоми вигорання. Істотно важливо відзначити, до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше число.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенція», «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, неправомірно, бо не свідчить про їх відносної ролі або внесок у синдром. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

- 1) 36 і менше балів - фаза не сформувалася;
- 2) 37-60 балів - фаза в стадії формування;
- 3) 61 і більше балів - сформована фаза.

Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «емоційного вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Висвітлюються такі питання:

- 1) які симптоми домінують;
- 2) якими склалися і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;

- 3) можна пояснити чи «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- 4) який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- 5) в яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервові напруження;
- 6) які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Методика діагностики професійного вигорання К. Масlach та С. Джексон (MBI)

Інструкція

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте емоції, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Обрану відповідь позначте в бланку відповідей. Над відповідями довго не замислюйтесь. Відповідайте, керуючись першим враженням.

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти і розташування до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш «черствим» по відношенню до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Мені здається, що я занадто багато працюю.
15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці в

колективі.

18. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.

19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.

21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.

22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.

Обробка результатів методики «Професійне вигорання» МВІ

(К. Маслач, С. Джексон)

Опитувальник має три шкали:

1) «емоційне виснаження» (9 тверджень);

2) «деперсоналізація» (5 тверджень);

3) «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

«Ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали; «Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

Ключ до тесту

1. «Емоційне виснаження» - підраховуються бали за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів - 54). Відповідь «ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали; «Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

2. «Деперсоналізація» - відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів - 30). Відповідь «ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали; «Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

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

Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більше у

обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал.

**Методика «Особистісна шкала прояву тривоги» Дж. Тейлора в
модифікації В.Г. Норакідзе**

Мета: визначення рівня прояву тривожності респондентів.

Інструкція: прочитайте уважно кожне з 60-ти запропонованих тверджень, які вимагають однозначних відповідей («так» або «ні»), у реєстраційному банку, у клітинці, відповідній номеру твердження, поставте знак «+», якщо згодні, або «-», якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Я можу довго працювати не втомлюючись.
2. Я завжди виконую свої обіцянки, не зважаючи на те, зручно мені це чи ні.
3. Зазвичай руки й ноги в 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 здатний.
8. Зазвичай я відчуваю себе цілком щасливим.
9. Я не можу зосередитися на чомусь одному.
10. У дитинстві я завжди негайно й покірливо виконував все те, що мені доручали.
11. Раз на місяць або частіше в мене буває розлад шлунка.
12. Я часто ловлю себе на тому, що мене щось тривожить.
13. Я думаю, що я не більше нервовий, ніж більшість людей.
14. Я не надто сором'язливий.
15. Життя для мене майже завжди пов'язане з великим напруженням.
16. Іноді буває, що я говорю про речі, в яких не розбираюся.
17. Я червонію не частіше, ніж інші.
18. Я часто засмучуюсь через дрібниці.
19. Я рідко помічаю в себе серцебиття або задишку.

20. Не всі люди, яких я знаю, мені подобаються.
21. Я не можу заснути, якщо мене щось тривожить.
22. Зазвичай я спокійний і мене нелегко засмутити.
23. Мене часто мучать нічні кошмари.
24. Я схильний все сприймати надто серйозно.
25. Коли я нервую, в мене посилюється пітливість.
26. У мене неспокійний і переривчастий сон.
27. В іграх я волію скоріше вигравати, ніж програвати.
28. Я більш чутливий, ніж більшість інших людей.
29. Буває, що нескромні жарти та гостроти викликають у мене сміх.
30. Я хотів би бути так само задоволений своїм життям, як, мабуть, задоволені інші.
31. Мій шлунок сильно турбує мене.
32. Я постійно заклопотаний своїми матеріальними та службовими справами.
33. Я насторожено ставлюся до деяких людей, хоча знаю, що вони не можуть заподіяти мені шкоди.
34. Мені часом здається, що переді мною нагромаджені такі труднощі, яких мені не подолати.
35. Я легко ніяковію.
36. Часом я стаю настільки збудженим, що це заважає мені заснути.
37. Я вважаю за краще ухилятися від конфліктів і скрутних ситуацій.
38. У мене бувають напади нудоти та блювоти.
39. Я ніколи не спізнився на побачення або роботу.
40. Часом я відчуваю, що від мене немає ніякої користі.
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 відчай.
46. Я – людина нервова і легко збуджувана.

47. Я часто помічаю, що мої руки тремтять, коли я намагаюся що-небудь зробити.
48. Я майже завжди відчуваю відчуття голоду.
49. Мені не вистачає впевненості в собі.
50. Я легко пітнію 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 який-небудь задачі 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 засмучуюсь.
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.

Ключ до опитувальника.

Відповіді «так» до висловлювань 6, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 53, 54, 56, 60. Відповіді «ні» до висловлювань 1, 3, 4, 5, 8, 14, 17, 19, 22, 39, 43, 52, 57, 58. Неправдивими вважаються відповіді «так» до висловлювань 2, 10, 55 і «ні» до висловлювань 16, 20, 27, 29, 41, 51, 59.

Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте є найбільш характерним для Вашої поведінки.

1.а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.а) Я намагаюся уникнути прикроців.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

65

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

- б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.
- 10.а) Я наполегливо прагну досягти свого.
- б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- 11.а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- 12.а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.
- 13.а) Я пропоную "золоту середину".
- б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.
- 14.а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.
- б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
- 15.а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
- 16.а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.
- 17.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
- 18.а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.
- 19.а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.
- б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.
- 20.а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.
- 21.а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали

підраховуються за наведеним далі ключем.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів.

Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами обома сторонами, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації, пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль поступливість. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфорті обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні.