МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра психології

Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальних служб

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:
студентка 2 курсу, 612 групи
Федик Марія Олексіївна
Керівник:
доктор психологічних наук,
професор Гуляс І.А.

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №___від_____2023 р.
Зав. кафедрою_____доц. Андрєєва Я.Ф.

Чернівці – 2023

АНОТАЦІЯ

Студентка 2 курсу, 612 група

Федик М.О.

Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальних служб

Психологія (053, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича; Чернівці, 2023)

У роботі проаналізовано сутність поняття «професійне вигорання». Розкрито основні наукові підходи і напрями, в яких його досліджують. Схарактеризовано основні симптоми та детермінанти виникнення синдрому професійного вигорання. Окреслено специфіку діяльності соціальних служб та особливостей професійного вигорання їх працівників. Дібрано методи і схарактеризовано релевантний психодіагностичний інструментарій для проведення емпіричного дослідження. Досліджено рівні прояву професійного вигорання, його симптоми, фази розвитку, рівні прояву психічних станів, професійного стресу. Виявлено та проаналізовано статистично значущі кореляційні зв’язки між фазами вигорання та особистісними якостями, психічними станами опитаних.

Ключові слова: професійне вигорання, працівники соціальних служб, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція персональних досягнень, екстра-інтроверсія, психічні стани, професійний стрес.

ABSTRACT

2nd year student, 612 group

Fedyk M.O.

Psychological features of professional burnout of social service workers

Psychology (053, Chernivtsi National University named after Yuri Fedkovich; Chernivtsi, 2023)

The work analyzes the essence of the concept of "professional burnout". The main scientific approaches and directions in which it is researched are revealed. The main symptoms and determinants of the occurrence of the syndrome of professional

burnout are characterized. The specifics of the activity of social services and the specifics of professional burnout of their employees are outlined. Methods were selected and relevant psychodiagnostic tools were characterized for conducting empirical research. The levels of manifestation of professional burnout, its symptoms, phases of development, levels of manifestation of mental states, professional stress were studied. Statistically significant correlations between phases of burnout and personal qualities and mental states of the interviewees were identified and analyzed.

Key words: professional burnout, social service workers, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements, extra-introversion, mental states, professional stress.

ЗМІСТ

ВСТУП…….5

РОЗДІЛ 1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПОНЯТТЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ …….9

1.1 Дослідження історії становлення феномену «професійне вигорання»……9

1.2 Синдром «професійного вигорання»: сутність поняття та основні підходи до його вивчення …… 16

1.3 Основні симптоми та детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання»

…….23

РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ …….28

2.1 Специфіка діяльності соціальних служб та основні особливості професійного вигорання їх працівників…… 28

2.2 Характеристика методів емпіричного дослідження працівників сфери соціального обслуговування……..…35

РОЗДІЛ 3 ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ …… 44

3.1 Аналіз результатів емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальних служб……..44

3.2 Профілактика та подолання професійного вигорання 56

ВИСНОВКИ……. 61

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……65

ДОДАТКИ……72

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Специфіка роботи соціальних працівників відносить їх до групи професій з високим рівнем морально-етичної відповідальності за здоров'я і життя окремих людей, які потребують допомоги. Ця категорія фахівців є найбільш вразливою щодо збереження своєї фізичної та психоемоційної рівноваги. Саме соціальні працівники у своїй професійній діяльності неминуче стикаються з складними життєвими проблемами своїх клієнтів, перебувають у тісній міжособистісній взаємодії та радше більш частіше, аніж менш, переживають стресові ситуації. А якщо глянути ще ширше, то варто зазначити, що працівнику соціальної сфери доводиться працювати у доволі нестабільній і мінливій соціально-економічній, політичній та інформаційно перенасиченій сучасності. Тут також неможливо не зауважити, що свої величезні (а, певною мірою, і незворотні) корективи внесла повномасштабна війна Росії проти України. Ситуація, в якій уже понад рік перебуває наша країна, це ситуація постійної напруги та негативного очікування, ситуація порушеного/ зруйнованого звичного перебігу життя. І тут безперечно масштабується обсяг роботи фахівців соціальних служб, і саме в цій ситуації висуваються підвищені вимоги до їх професійної спроможності.

Отже, соціальним працівникам, які за специфікою своєї діяльності інтенсивно взаємодіють у сфері «людина-людина», притаманний так званий синдром «професійного вигорання». Цей феномен являє собою стан фізичного

та психічного виснаження, зумовлений надмірною нервово-емоційною напругою та когнітивною складністю професійної діяльності. У цьому зв'язку також варто зазначити, що працівник соціальної служби у своїй роботі використовує не лише професійні знання, уміння та навички, але й значною мірою свої особистісні можливості, стаючи у такий спосіб «донором» емоцій, енергії та сил.

Звичайно, часте перебування в емоційно перевантажених ситуаціях не може не позначитися на психологічному самопочутті соціального фахівця, рівня його професійного ефективності та міжособистісних стосунках. І це все було б не так страшно, якби проблема не лежала глибше – вигорання в професії «бере» великою ціною: воно часто-густо спонукає до зростання ризику розвитку як і нервово-психічних, так і психосоматичних захворювань. А це вже надто серйозно.

Саме тому вітчизняні та зарубіжні науковці останнього століття так інтенсивно досліджують означений феномен. Низку наукових праць присвячено вивченню поняття синдрому професійного вигорання, зокрема: його сутності; факторів, які зумовлюють виникнення; проявів і симптомів цього явища. Так, синдром вигорання є об'єктом інтересу досліджень широкого кола науковців і практиків. Починаючи з кінця XX століття у працях зарубіжних вчених: Г. Фройденбергер, С.Г. Ґінсбург, Г. Бредлі, Д. Бьоерле, К. Маслач, С. Джексон, Е. Хартман, Б. Перлман та інших, емоційне вигорання знаходить свій розвиток й у працях вітчизняних науковців: В. Бойко, Н Водоп'янова, Н. Гришина, В. Орел, Л. Мітіна, Л. Карамушко, Н. Лазарев, О. Романовська, Т. Ронгінська, Т. Форманюк та інших. Але ще досі присутня в наукових колах відкрита дискусія щодо психологічних особливостей, специфіки структури та детермінантів даного синдрому; ранньої профілактики та ефективних програм психокорекції.

Таким чином, неоднозначність позицій щодо феномену вигорання в професії являє собою велику площадку для наукового дослідження, що, в свою

чергу, зумовило вибір нами цієї теми: «Психологічні особливості професійного вигорання працівників соціальних служб».

Об'єкт дослідження: синдром професійного вигорання у службовців соціальних служб.

Предмет дослідження: психологічні особливості та структура синдрому професійного вигорання службовців соціальних служб.

Метою нашого дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери; розроблення практичних рекомендацій щодо попередження, а також щодо подолання наявного вигорання у працівників.

Гіпотезою дослідження стало припущення про те, що виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання у працівників соціальних служб обумовлені індивідуально-особистісними характеристиками, які і детермінують підвищену схильність до вигорання.

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- теоретичне дослідження феноменології поняття «синдром професійного вигорання» особистості;
- вивчення специфіки діяльності фахівців соціальних служб та виявлення визначальних чинників їх професійного вигорання;
- проведення емпіричного дослідження психологічних особливостей структури синдрому професійного вигорання соціальних працівників;
- аналіз наявних рекомендаційних способів попередження та подолання професійного вигорання фахівців соціальних служб.

Методи дослідження:

- *теоретичні:* аналітичний метод, порівняння, класифікація, систематизація та узагальнення наукового дослідження визначеної проблематики;

- *емпіричні:* методи письмового опитування – тестування і анкетування, які реалізовано через психодіагностичний інструментарій, зокрема:

1) Методику «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова;

2) Методику діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойко;

3) Локатор великої п'ятірки (The Big Five Locator) – п'ятифакторний опитувальник особистості (Дж. Ховард, П. Медіна, Ж. Ховард);

4) Методику «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком);

5) «Оцінювання професійного стресу» – опитувальник К. Вайсмана.

- *математично-статистичні*: обчислення відсотків, кореляційний аналіз за Ч. Пірсоном.

Емпірична база дослідження. Психодіагностичне дослідження здійснювалося на базах Чернівецького міського центру соціальних служб та Чернівецького комунального територіального центру соціального обслуговування «ТУРБОТА». Досліджувана вибірка становила 50 соціальних працівників (жінок), віком 26-55 років. Досвід роботи у професії диференціюється в межах від 2 до 15 років.

Структура роботи визначена логічною послідовністю дослідження та містить вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел (65 найменувань, з яких іноземними мовами – 19) та 7 додатків. Основний зміст роботи викладений на 60 сторінках друкованого тексту, робота вміщує 7 рисунків та 1 таблицю.

РОЗДІЛ 1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПОНЯТТЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1 Дослідження історії становлення феномену «професійне вигорання»

З кожним роком все більше на робочому місці можна спостерігати, що досвідчені працівники у розквіті своїх сил раптом на вершині своєї професійної кар'єри емоційно знесилюються та втрачають інтерес до своєї роботи, яка недавно була ще такою бажаною. Сучасні психологи виникнення цієї проблеми пояснюють проявленням «синдрому професійного вигорання», явищем, яке стало загрозою сучасного, відданого своїй роботі, працівника.

Як зазначає К. Маслач, «світ захопила «епідемія» емоційного вигорання: робота сьогодення – це вороже та холодне місце, де люди виснажуються фізично, емоційно та духовно. Тут немає вже місця для ентузіазму та енергії, працівники стають відчуженими та цинічними» [61., с. 26]. Як наслідок, робочий персонал по всьому світу страждає від втоми, виснаження, стресових моментів, що у своїй сукупності призводить до вигорання у професії. Даний феномен інтенсивно вивчають та діагностують у представників різних професій, але насамперед це є люди сфери діяльності «людина-людина»: медики, вчителі, соціальні працівники, психологи, оператори, менеджери по роботі з персоналом тощо.

Теоретико-методологічне дослідження вітчизняних та зарубіжних літературних джерел дозволяє стверджувати, що феномен «професійного вигорання» з моменту його виявлення та впровадження у науковий обіг є ще

відносно новим явищем, проте опис проявів даного явища сягає ще «сивої давнини»: це і священно-релігійні писання, і художні твори, автобіографічні матеріали давніх мислителів тощо.

Історія становлення феномену професійного вигорання має відповідно свою періодизацію, яка в свою чергу включає певні етапи. Так, здебільшого будь-яке наукове поняття проходить такі етапи, як виникнення (донаукове, побутове застосування), розвиток (наукова зацікавленість) та становлення (постійність та масштабність проявлення, наукові розробки та практичне застосування). Не винятком стає і феномен професійного вигорання, яке проходить наступні етапи свого становлення (за описом Т.А. Колтунович): [24., с. 241].

- *Перший етап:* донаукове, описове осмислення (до 1974 р.). Перші спроби описати прояви невідомого ще тоді вигорання; використовуються поняття «психічна втома», «синдром низького морального духу».
- *Другий етап:* наукове осмислення (1974 р. – середина 1980х рр.) – вперше у наукових джерелах фіксується термін «вигорання», який розглядається з позиції теорії стресу; виникають два підходи до його вивчення: клінічний (1974 р. Г. Фройденбергер) та соціально-психологічний (1982 р. К. Маслач).
- *Третій етап:* аналітико-експериментальний (сер. 1980х рр. – 1992 р.). розробка діагностичного інструментарію та дослідження професійного вигорання вже як комплексу пов’язаних між собою симптомів; з’являються нові підходи до вивчення: результативний, процесуальний, синтетичний.
- *Четвертий етап:* сучасний (з 1992 р.) – професійне вигорання стає об’єктом вивчення широкого кола науковців, переходить в практичну

площину; сам синдром вигорання включається до «Міжнародної класифікації хвороб» вже одинадцятого перегляду (МКХ-11).

У 1974 р. американський психолог та психіатр німецького походження Герберт Фройденбергер у своїй статті «Staff Burn-out» вперше описав явище «емоційного вигорання» та став автором цього терміну. Тут Г. Фройденбергер визначає емоційне вигорання як «характеристику психічного стану здорових людей, які знаходяться у інтенсивному контакті із клієнтами та в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги» [54., с. 160].

Одночасно з Г. Фрейденбергером у 1974 році американський менеджер С.Г. Ґінсбург публікує свою статтю «The Problem of the Burned Out Executive», в якій також описує такий синдром серед адміністраторів, як хронічний стрес та називає його «вигоранням персоналу» [55., с. 599].

Для справедливості ради, тут важливо відмітити, що багато науковців, провівши глибокий аналіз літературних джерел різних народів світу в розрізі історичних епох, дійшли висновку, що таке явище як «вигорання» є відомим набагато раніше, аніж перше наукове згадування про нього. Таких висновків вчені дійшли, зустрічаючи в наукових джерелах наступні метафори: «вигорілі почуття», «спопеліле серце», «вигоріла/випалена душа» та інші. Вони вважають, що всі ці метафори мають опосередковану приналежність до розкриття поняття вигорання [25., с. 163].

Не менш цікавим є той факт, що вперше термін «вигорання персоналу» (англ. «staff burnout») як психологічний феномен працівника «допомогаючої професії» розглядав ще у 1969 році Г.Б. Бредлі. Вчений використав даний термін для опису особливостей психоемоційного стану працівників, які на громадських засадах надавали терапевтичну допомогу неповнолітнім правопорушникам. Він помітив, що інтенсивність навантаження та емоційна включеність волонтерів у робочий процес провокували з часом втому, погіршення настрою, втрату ентузіазму. [50., с. 369]

Паралельно з Г. Б. Бредлі інший вчений Д. Бьоерле (1969 р.) описав стан вигорання як такий, що повільно розвивається та характерними особливостями якого є зниження психічного потенціалу працівника на середині кар'єрного росту та проявами обурення. Це, в свою чергу, приводило до подальшого звільнення з роботи. [47., с. 23]

Але, незважаючи на це, все ж таки у наукових колах прийнято вважати саме науковий доробок Г. Фрейденбергера початком відліку існування поняття професійного вигорання (1974 р.). Він стає автором першої наукової концепції «вигорання персоналу» та засновником *клінічного підходу.* Саме з цього моменту починається відлік другого етапу становлення поняття «професійного вигорання», а саме – *період наукового осмислення*.

За допомогою цього поняття він описував такий стан людини, при якому вона відчувала емоційне виснаження, небажання йти на роботу, зниження активності, мотивації. При цьому у працівника знижувався інтерес не тільки до професії, але й до особистого життя в цілому. Вибіркою його спостереження став робочий персонал (волонтери) безкоштовної клініки Святого Марка міста Нью-Йорк (США), де проходили реабілітацію наркозалежні та безпритульні. [17., с. 31]

Важливим детермінантом глибокого розуміння та розкриття терміну професійного вигорання є те, що сам Г. Фройденбергер, як він стверджує, двічі ставав жертвою цього феномену. Саме цей факт надав науковцю перевагу серед інших однодумців та звичайно збільшив його авторитет. Іншими слова, праці вченого з дослідження даного феномену є автобіографічними. [54., с. 162]

Майже паралельно з Г. Фройденбергом та незалежно від нього з 1976 року свої наукові дослідження проводила Крістіна Маслач – американський соціальний психолог. Вона з своїми колегами зосередили увагу на працівниках сфери послуг, після опитування яких К. Маслач дійшла висновку, що працівники сфери обслуговування часто відчувають емоційне виснаження, у

них проявляються негативне ставлення до своїх клієнтів, а також вони відчувають зниження рівня їх професійної компетенції. [63., с. 155] Результати роботи К. Маслач і її колег стали основою для *соціально-психологічного підходу* дослідження проблеми вигорання. Так, починаючи з 80-х років XX століття, американська психологиня починає проводити більш ґрунтовні дослідження працівників сфери соціального обслуговування, охорони здоров'я, кримінального правосуддя та освіти. Отримані результати дослідження дають можливість науковцям розглядати вигорання вже не тільки як реакцію на стрес, але й як синдром з певними визначеними закономірностями, а саме: виснаження як первинний стан; подальше негативна зміна у ставленні до інших; негативна самооцінка професійної компетентності [62., с. 19-32].

Суттєвим поступом в дослідженні феномену вигорання стало розроблення валідного та надійного психодіагностичного інструментарію: «Шкала професійного вигорання для спеціалістів сфери охорони здоров'я» Дж. Джонса («Staff Burnout Scale for the Health Professionals» 1980р.), «Опитувальник вигорання Маслач» («Muslach Burnout Inventory» (MBI), 1981р.), «Шкала вигорання Еменера-Лака» («Emener-Luck Burnout Scale» (ELBOS), 1982р.) та інші. Це дозволило вийти на рівень конструктивного експериментального дослідження професійного вигорання, стандартизувати отримані результати та актуалізувати проблему за межі англомовних країн [24., с. 239].

Таким чином, можна виокремити характерні особливості цього періоду становлення феномену вигорання, а саме:

– помітна активізація дослідження феномену вигорання фахівцями-практиками;

– поява у засобах масової інформації великої кількості публікацій, присвячених вигоранню;

– збільшення кількості професій, працівники яких схильні до вигорання: службовці поліції, охоронці у в'язницях, співробітники виправної установи, бібліотекарі, працівники сфери бізнесу та управління, спорту та громадської діяльності тощо;

– розроблення перших стандартизованих метод оцінки професійного вигорання, валідного психодіагностичного інструментарію;

– спрямованість емпіричних досліджень на вивчення соціально-психологічних чинників вигорання, тоді як особистісні вивчались здебільшого на рівні демографічних змінних (вік, стать, сімейний стан тощо);

– перші спроби відділити «професійне вигорання» від інших таких суміжних понять, як депресія, професійний стрес, синдром хронічної втоми та інші, що ще й досі не розмежовані однозначно [62, с. 9-12].

Наступний етап дослідження феномену професійного вигорання – *аналітико-експериментальний (сер. 1980-х – 1992р.)*, представлений більш ефективними підходами щодо вивчення проблем вигорання: розробляються відповідні теоретичні моделі, діагностичні та корекційні методики. На даному етапі виокремлено три основні підходи щодо вивчення феномену професійного вигорання: процесуальний, результативний та синтетичний [24., с. 240].

Вже з 1986 року було проведено ряд лонгітюдіальних і крос-культурних досліджень, за результатами яких було виявлено наступне: 1) рівень вигорання стабільний у часі внаслідок хронічного (а не гострого) його перебігу; 2) вигорання стійко проявляє себе у певних фізичних симптомах, прогулах та плинності кадрів; 3) відсутність соціальної підтримку з боку керівника і співробітників, а також конфлікт ролей є провісниками вигорання [62, с. 8].

З 1992 року бере свій початок новий період дослідження професійного вигорання – *сучасний етап*, який і триває по сьогоднішній день. На даному етапі розробляються як і методики профілактики, діагностування, корекції, так і науково-теоретична база. Основними напрямами цих розробок є наступні: 1) вивчення етапів формування професійного вигорання та його детермінант; 2)

розширення дослідження на більшу кількість професій; 3) дослідження симптомів та наслідків вигорання; 4) знаходження особистісного потенціалу протидії вигоранню; 5) дослідження методів профілактики, корекції, лікування, реабілітації «вигорілих» працівників.

У 1993 році в місті Сан-Франциско відбувається міжнародна конференція з оголошеною темою: «Професійне вигорання: останні події в теорії та дослідженнях», де було прийнято ряд важливих положень, а саме: 1) «синдром вигорання має трикомпонентну структуру (психоемоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм), редукцію професійних досягнень)»; 2) вигорання – відносно незворотній, загально професійний феномен, який властивий професіоналам, які працюють у сфері «допомагаючих» професій (helping professions)».

У міжнародних наукових організаціях продовжуються розроблятися моделі професійного вигорання. Так, у 1994 році нідерландськими вченими розроблена двохфакторна модель вигорання. У цей же період К. Маслач представляє новий опитувальник MBI-GS, який призначений на цей раз вже для дослідження вигорання у працівників, які не належать до сфери надання послуг [22., с.179].

Слід відмітити, що отримані результати досліджень феномену професійного вигорання стали вагомою підставою для визначення його як психологічною та медичною проблемою. Так, вже з травня 2019 року «вигорання» включено до 11-ї редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) та яке визначається як «синдром, що виникає як результат хронічного стресу на робочому мscці, з яким не вдалося успішно впоратися» [49].

Професійне вигорання як предмет дослідження для вітчизняних науковців визначився наприкінці 90-х роках XX ст. Спочатку у вітчизняній психології термін «вигорання» не використовувався. Так, лише у 1989 році у

своїй науковій статті Л.О. Китаєв-Смик виокремив термін «вигорання», опираючись при цьому на дослідження К. Маслач та її колег-науковців [23., с. 501]. Партнерами-науковцями на пострадянському просторі у дослідженні феномену професійного вигорання стають В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Т. В. Зайчикова, Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко, О.С. Старченкова, Л.М. Юр'єва.

Отже, «вигорання у професії» на сьогоднішній день стає серйозною проблемою: його можна сміливо називати однією з хворобою XXI століття, адже воно притаманне для будь-якої професії та розростається до глобальних масштабів. Саме тому нині актуальним та першочерговим постає питання вивчення та розробки ефективних методів профілактики та попередження даного явища.

Аналіз історії становлення феномену професійного вигорання показав, що на кожному етапі свого розвитку знаходилися відповідні рішення обумовлених тим періодом проблем. Зараз настав новий етап з новими викликами, які становлять площадку для подальшої наукової та практичної роботи.

1.2 «Синдром професійного вигорання»: сутність поняття та основні підходи до його вивчення

Проблема професійного вигорання активно вивчається та досліджується як закордонними, так і вітчизняними науковцями вже більше сорока років. За цей період було опублікована велика кількість статей та наукових робіт, проведено безліч семінарів та конференцій на національному та міжнародному рівнях. Інтерес до феномену професійного вигорання не зникає і на сьогоднішній день. Так, на сучасному етапі розвитку вигорання стає об'єктом дослідження вже різних напрямків психологічної науки: це і психологія стресових станів (вигорання як наслідок впливу стресогенних чинників; вигорання як механізм захисту психіки), психологія професійної діяльності

(вигорання як професійна криза чи професійна деформація особистості), екзистенційна психологія (вигорання як результат неможливості реалізувати свої смисложиттєві цінності у професійній діяльності), клінічна психологія (вигорання як порушення не тільки психіки, але й інших систем органів людини).

Для повноцінного розуміння поняття «професійне вигорання» доцільно було б, на нашу думку, розглянути різні підходи до тлумачення даного феномену.

Одним із найдавніших підходів вивчення поняття «професійного вигорання» є розгляд вигорання з позиції теорії стресу. Прихильники даного напрямку акцентують свою увагу на стресі як першопричинним та основотворюючим фактором виникнення вигорання. Так, підкреслюючи значимість стресу, Циганчук Т.В. зазначає, що стрес є «індивідуально зумовлену реакцію особистості на ситуацію, що супроводжується появою сильних емоційних переживань і відповідними зрушеннями у перебігу основних психічних пізнавальних процесів, змінами у психосоматичній, мотиваційній і поведінковій сферах». [46., с. 451]

Американська психологиня К. Маслач наголошує на тому, що «професійне вигорання» – це не втрата професійно-творчого потенціалу, це не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням. [31., с. 107].

Д.П. Дадау із співавторами пропонує розглядати поняття професійного стресу, як фактору виникнення особистісного виснаження через негативний вплив чинників робочої сфери (ненормований графік, конфлікти із колегами, високий рівень відповідальності, тощо). Саме він, на думку вчених і викликає вигорання працівника. [52., с. 155]

В свою чергу Н. Водоп'янова визначає професійне вигорання як реакцію-відповідь на стреси тривалої дії у міжособистісному контакті. Реакція проявляється внаслідок накопичення негативно забарвлених емоційних переживань, які в свою чергу впливають на ефективність роботи. Дослідниця

зазначає й те, що професійне вигорання в значній мірі залежить від особистісного потенціалу, характерного типу реагування та когнітивної спроможності аналізувати дійсність. [9, с. 97]

В цьому ж таки дискусі трактує поняття «професійного вигорання» і Л. Карамушка, яка роз'яснює даний феномен як «наслідок некерованого стресу, психофізичну реакцію, зумовлену частковими, іноді надмірними, але, як правило, малоефективними зусиллями, направленими на задоволення трудових потреб, яка супроводжується психологічним, емоційним, інколи фізичним відходом від активності у відповідь на надмірний стрес або незадоволеність» [19, с. 206].

Близьким за суттю до попереднього підходу є розгляд поняття «професійного вигорання» з точки зору захисного механізму особистості. Так, цілком логічне та взаємоневиключаюче, а скоріше доповнююче до першого підходу є бачення поняття «професійного вигорання» як захисної реакції на тривало діючі стресогенні чинники. Таке трактування є зрозумілим та випливає з самої змістовної характеристики поняття «стрес»: канадський вчений та засновник терміну Ганс Сельє (1946 р.) зазначає, що стрес і є тією самою захисною реакцією організму, яка являє собою відповідь на вимоги, що пред'являються, або шкідливу дію [28.; 41., с.84].

В цьому контексті і Г. Фройденбергер розділяв таке розуміння професійного вигорання та трактував його наступним чином – це особливий вид психологічного захисту, який супроводжується змінами в таких сферах особистості, як емоційна, поведінкова та когнітивна; причиною таких зміни є виконання професійних обов'язків [21, с. 211].

Цікавим є бачення сутності поняття «професійного вигорання» В. В. Бойко, який пропонує розглядати професійне вигорання як міцний механізм психологічного захисту. Справа у тому, що такий захист, на думку В.В. Бойко, є набутим стереотипом професійної та емоційної поведінки, який повністю або

частково відключає емоційну складову у відповідь на психотравмуючі фактори, що, в свою чергу, допомагає економити енергетичні ресурси. Проте позитивна сторона цього захисного механізму є дієвою лише тоді, коли він має тимчасовий характер і не переростає у хронічний процес [4, с. 12; 30., с. 51], коли організм знаходиться в стадії акумулювання ресурсів для протидії стресовій ситуації.

Розділяє цю ж таки думку і Т.В. Скорик, який розглядає професійне вигорання як складний багатовимірний конструкт, однією з складових яких і є захисна реакція на травмуючу дію різних стресогенних факторів [42., с. 99].

Вартий уваги підхід щодо розуміння феномену «професійного вигорання» через призму професійної деформації особистості.

Тут увага окремих науковців звертається на те, що професійне вигорання є результатом негативного впливу сформованих у процесі професійної діяльності певних властивостей людини на її особистісні якості [6, с. 215]. Тобто, як описує це психологічне явище Д.Г. Трунов: «професійна деформація – це результат деструктивного впливу «Я-професійного» на «Я-людське» [44, с. 32].

В свою чергу, В. О. Орел пропонує розглядати ці два поняття «професійне вигорання» та «професійну деформацію» як окремі самостійні розлади, які здійснюють негативний вплив на діяльність та професійний розвиток особи. Зате він не заперечує того, що дані психічні феномени є взаємопов’язаними у структурному та функціональному розрізах [36, с. 161]: причинно-наслідкові зв’язки виникнення та деякі симптоми є схожими.

Визначальний вплив професійного середовища на формування вигорання визначається наступним підходом – вигорання як професійна криза. Дослідники даного підходу дотримуються думки, що професійне середовище, якому притаманні несприятливий емоційний клімат, стресогенність, брак чи відсутність розуміння від керівництва та колег, безпосередньо детермінує професійне вигорання.

Так, О. Главацька висловлює думку про те, що професійне вигорання виникає через дисгармонію в робочій сфері – конфлікти із колегами, авторитарне ставлення начальства, недостатнє делегування відповідальності, нечіткі завдання, тощо [56., с.48].

Т. Форманюк вважає, що «вигорання – це платня не за співчуття людям, а за свої нереалізовані очікування». Вагомою причиною появи негативних переживань на роботі є, як правило, «відсутність результатів», що за собою тягне і відчуття даремності, відчаю та розчарування, а також і втрату смислу виконуваної роботи, знецінення своїх зусиль [45, с. 59].

В свою чергу Л. Бурлачук, розглядаючи професійне вигорання як професійну кризу, наголошує на тому, що вигорання відбувається не тільки конкретно через тісні міжособистісні контакти працівників в ході виконання обов'язків, а що вигорання викликане робочим процесом загалом [18., с.73].

Цікавим для розгляду є підхід розуміння професійного вигорання через фізіологічні зміни в організмі людини (клінічний підхід). Таким чином вигорання виходить за межі нервової системи та передбачає вже і порушення інших систем людського організму.

Як зазначалося нами раніше, у сфері дослідження структури феномену професійного вигорання існують три основні підходи: результативний, процесуальний та синтетичний.

Результативний, або як ще його називають – структурно-симптоматичний, розглядає професійне вигорання насамперед як стан, який характеризується емоційним, фізичним та психічним виснаженням, що зумовлене тривалим перебуванням у ситуаціях психоемоційного навантаження.

Представниками даного підходу розроблена значна кількість моделей роз'яснення структурних складових професійного вигорання. Сформовані моделі є як однофакторними, так і поліфакторними.

Однофакторну модель у 1988 році запропонували вчені А. Пайнс та Е. Аронсон, які розглядають тільки один основний фактор вигорання, а саме: виснаження, яке проявляється на емоційному, фізичному та психічному рівнях. Інші прояви поведінки – це лише наслідки основного чинника [8., с. 48].

Двохфакторна модель професійного вигорання включає афективний компонент (емоційне вигорання) та установчий (деперсоналізація). Дану двохвимірну модель представляли нідерландські вчені Д. Дірендонк, Х. Сіксма, В. Шауфелі, які проводили свої дослідження серед медичних сестер. В даній моделі емоційне виснаження розглядається як погане самопочуття, психоемоційне виснаження, а деперсоналізація – як негативне ставлення до клієнтів, колег, в окремих випадках і до самого себе [20, с.143].

Найбільш поширена та оптимально структурована є трьохфакторна модель, прихильники якої визначають три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

Така, американські дослідники К. Маслач і С. Джексон, модель професійного вигорання яких є найбільш застосованою серед інших, виділяють саме ці три основні складові. Емоційне виснаження розглядається як основний фактор та характеризується появою психічної втоми, байдужості, емоційного спустошення, депресивними станами. Деперсоналізація проявляється деформацією стосунків з іншими людьми, появою негативізму та формалізації відносин, цинічних суджень та почуттів. Редукція особистих досягнень – знецінювання себе, втрата відчуття важливості своєї праці, зневіра у власних можливостях досягнути певних успіхів [10, с.85].

Наступним підходом до вивчення структури феномену «професійного вигорання» є *процесуальний*, або ж процесуально-стадіальний. Особливістю даного підходу є те, що синдром розглядається як динамічний процес, який розвивається у часі та має визначені фази розвитку. У загальному динаміка розвитку професійного вигорання виглядає наступним чином: початковим етапом є зростання психоемоційного виснаження, що в подальшому переходить

у негативне ставлення до людей; працівники намагаються дистанціюватись та формалізувати відносини; паралельно з цим з'являються установки знецінення власної професійної роботи.

Одним із перших, хто описав вигорання як процес, був К. Чернісс (1980 р.), модель якого складається з трьох послідовних у часі етапів формування феномену вигорання. Перша стадія – стадія стресу, проявляється у невідповідності ресурсного потенціалу вимогам середовища. В свою чергу, друга стадія – стадія напруги, характеризується раптовим нетривалим емоційним напруженням, виснаженням та втомою. На третій стадії – захисних копінг-стратегій, відбувається зміна у поглядах та поведінці: механічне виконання завдань, цинічність тощо [51., с.17].

Дж. Еделвіч і А. Бродський у 1980 році описують професійне вигорання як процес зростаючого розчарування, який включає чотири стадії: перша – ентузіазм; друга – стагнація (зниження рівня очікування); третя – фрустрація (відчуття безпорадності, спровокованої наявністю нереалізованих прагнень, ідеалізованих очікувань); і нарешті четверта стадія – це апатія, яка є вирішальною в остаточному відстороненні від роботи [53., с.14].

В свою чергу радянський вчений В.В. Бойко в межах процесуального підходу розробив власну методику визначення рівня емоційного вигорання, яка в основі своїй опирається на стадії формування стресу за Г. Сельє. Модель передбачає три стадії формування вигорання (напруження, резистенція, виснаження) та описує дванадцять симптомів, які тільки сукупно, на думку вченого, утворюють синдром вигорання. Це робить можливим системного та детального підходу до дослідження прояву феномену вигорання [4, с. 9].

Визначення вигорання одночасно як і стану, так і процесу передбачає *синтетичний підхід*, засновниками якого є В. Б. Шауфелі, Б. П. Б'юнк та Д. Енцманн (1988 р.). Вчені розглядають професійне вигорання як «перманентний, негативний, пов'язаний з робочим процесом стан свідомості здорових (без патологій) людей, що розвивається поступово внаслідок дисбалансу між намірами щодо професії та реальністю. Вигорання може протягом довгого часу

не проявлятися та характерним для нього, насамперед, є виснаження, яке супроводжується стресом, зниженням рівня мотивації, спадом ефективності, дисфункціональними відносинами на роботі» [65., с.388].

Своє визначення феномену вигорання дає і Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ): «синдром емоційного вигорання – це хронічний стан, що виникає в результаті хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий, викликається і супроводжується великим емоційним навантаженням та веде до соматичних розладів». Таким чином ВООЗ звертає увагу на те, що «синдром вигорання стосується безпосередньо професійної сфери і не повинен переноситись на інші сфери життєдіяльності». З 28 травня 2019 року синдром емоційного вигорання включений до 11-ї редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11). Слід зазначити, що саме по собі вигорання не є діагнозом, не кваліфікується хворобою, а лише визнається як чинник/причина (включений в 24-й клас МКХ-11), що впливає на стан здоров'я та може спровокувати захворювання [49].

Таким чином, здійснивши змістовний аналіз наукової літератури та розглянувши основні підходи до вивчення феномену вигорання, можна стверджувати, що вигорання є складним психофізіологічним процесом, який характеризується поступовим руйнуванням життєвого (емоційного, енергійного, фізіологічного, психічного) балансу людини внаслідок тривалого стресогенного навантаження у професійній діяльності та проявляється у симптомах загального психофізіологічного виснаження, хронічної втоми, деперсоналізації, редукції професійних досягнень.

1.3. Основні симптоми та детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання»

Професійне вигорання є складним психологічним явищем з притаманною йому великою кількістю симптомів, а також детермінант (чинників) його формування, розгляд яких є важливим.

Так, Г. Фройденбергер, засновник терміну «вигорання», є одним із перших, хто надає змістовний опис симптомів професійного вигорання. Спостерігаючи за волонтерами реабілітаційного центру, вчений спочатку виділяє два помітні симптоми – це загальна фізична втома та альтруїстичне розчарування у роботі. Г. Фройденбергер вважає, що частіше за всіх вигорання появляється у більш «відданих та досконалих» співробітників, адже саме вони «працюють надто багато, надто довго та надто інтенсивно». Трохи пізніше науковець виділяє ще такі симптоми, як низька емоційна стійкість, імпульсивність, пасивне уникнення у конфліктній ситуації, що є неефективним стилем поведінки [54, с. 161].

Дослідниця К. Маслач, досліджуючи як виникає та проходить професійне вигорання, розробила свою класифікацію симптомів вигорання. Вона їх умовно розділила на три групи: перша група – це *фізичні* прояви (насамперед виснаження та втома, поява головного болю, розладів шлунку і навіть зайвої ваги тощо); друга група – це *поведінкові* симптоми (відчуття важкості робочих завдань, зниження ефективності; працівник не дотримується робочого розпорядку, бере роботу додому; проява роздратованості та дистанціювання від колег); та третя група – *психологічні* симптоми (зниження ентузіазму, нудьга, тривожність, відчуття фрустрації, почуття гніву та дратівливості, провини та безпорадності, ригідність, негативні установки щодо життя, зловживання алкоголем, наркотиками). [59, с.117]

Варті уваги класифікації симптомів професійного вигорання Е. Л. Махер, представленої у 1983 р., та В. В. Бойка 1996 року, які налічують по дванадцять симптомів, але є незалежними за змістом свого наповнення.

Так, Е. Л. Махер пропонує наступні 12 симптоми вигорання: 1) виснаження та втома; 2) нездужання психосоматичного характеру; 3) поганий сон; 4) негативне ставлення до клієнтів; 5) цинізм на роботі; 6) однотипність трудових дій; 7) зловживання тютюном, алкоголем, кавою тощо; 8) відсутність апетиту або переїдання; 9) негативна Я-концепція; 10) прояв агресивних емоцій

(гнів, тривожність, напруженість, дратівливість); 11) песимістичний настрій та пов'язані з ним депресія, апатія, цинізм; 12) відчуття провини. [58., с. 391]

Класифікація В. В. Бойка (1996), на нашу думку, є більш практичною та збалансованішою, адже включає не тільки певний перелік симптомів, але й передбачає їх прив'язку до кожної із стадій формування вигорання. Вчений у межах процесуальної моделі вигорання виділяє в першу чергу три етапи виникнення професійного вигорання, відповідно до яких прикріплює по чотири симптоми. На першій стадії вигорання – *напруження*, спостерігаються такі симптоми, як 1) переживання психотравмуючих обставин, 2) «загнаність у кут», 3) незадоволеність собою, 4) тривога й депресія. Наступною є стадія *резистенції*, якій притаманні симптоми: 5) неадекватне вибіркове емоційне реагування, 6) морально-емоційна дезорієнтація, 7) розширення сфери економії емоцій, 8) редукція професійних обов'язків. Завершальною є стадія *виснаження*, симптомами якої є: 9) емоційне відчуження, 10) емоційний дефіцит, 11) деперсоналізація (особистісне відчуження), 12) психосоматичні та психовегетативні порушення. [4, с.9]

В свою чергу, О. Главацька всі характерні для вигорання симптоми розділяє на п'ять великих груп та розмежовує їх наступним чином: 1. *фізичні симптоми* (виснаження, фізична стомленість; зміна маси тіла; проблеми зі сном; незадовільний загальний стан здоров'я; важке дихання, нудота, надмірна потовиділення, різні запалення на шкірі та слизових, патологічні вияви хвороби серця та судин); 2. *емоційні симптоми* (нестача емоцій; песимізм та цинізм у професії та побуті; відчуття безнадійності, байдужості та втоми; дратівливість; агресивність; тривожність; депресія; нездатність зосередитись; відчуття провини; душевні страждання; відчуття втрати професійних перспектив; деперсоналізація тощо); 3. *інтелектуальні симптоми* (втрата інтересу до нових ідей у роботі; нудьга, апатія; втрата інтересу до життя; надання переваги буденності робочого процесу замість креативності, формалізм у виконанні завдань; байдужість та цинізм; неактивність у творчих експериментах – курсах, тренінгах тощо); 4. *поведінковими симптомами* (понаднормова робота; у

процесі діяльності з'являються відчуття втоми та бажання відпочити; байдужість до їжі; виправдання зловживання алкоголем, тютюном, ліками; нещасні випадки – травми, аварії; емоційно-імпульсивна поведінка); 5. *соціальні симптоми* (низька соціальна активність; відсутність захоплень та зниження інтересу до дозвілля; соціальні контакти обмежені через роботу; байдужість у відносинах з колегами та рідними; відчуття самотності, ізоляція; відчуття нестачі підтримки від родини, друзів). [56, с.51]

Наведені вище основні класифікації симптомів вигорання дають можливість констатувати, що синдрому професійного вигорання характерна вагома кількість симптомів, притаманних одночасно і іншим психічним розладам, що надто ускладнює ідентифікувати наявність саме вигорання. Неоднозначність та відсутність чіткої визначеності особливих симптомів саме професійного вигорання є сигналом для подальшого і глибшого вивчення даного феномену.

Не менш важливим, на нашу думку, є вивчення детермінант формування синдрому вигорання. На сьогоднішній день найпоширенішим є розподіл всіх чинників професійного вигорання (детермінанти його виникнення) на зовнішні (організаційні) та внутрішні (особистісні).

Так, вже В.В. Бойко у своїй класифікації наводить цілий ряд внутрішніх та зовнішніх чинників-передумов виникнення професійного вигорання. *Внутрішніми* (індивідуально-особистісними) чинниками він визначав інтенсивну інтеріоризацію (сприйняття і переживання), схильність до емоційної ригідності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, етичні дефекти і дезорієнтація особистості. В свою чергу до *зовнішніми* причинами вчений називав економічну та соціальну нестабільність; кризу ідейних, правових, моральних, духовних норм; низьку соціально-правова захищеність особистості у суспільстві; негативні сформовані у суспільстві стереотипи; низьку морально-етична культура трудового колективу; відсутність перспективи професійного зростання; постійну фізичну та емоційну нагрузки;

невідповідність умов праці, кваліфікації спеціаліста та матеріальному еквіваленту – заробітній платі. [5, с.133]

В свою чергу В.О. Орел розподіляє чинники професійного вигорання на наступні групи: *індивідуальні,* серед яких виокремлює ще такі групи, як соціально-демографічні (вік, стать, сімейний стан, рівень освіти, стаж роботи); особистісні (самооцінка, локус контролю, стиль опору, витривалість, нейротизм, екстраверсія); професійна мотивація (рівень домагань, ціннісні орієнтації) та когнітивні процеси (здібності та інтелект); *організаційні*, як також розбиває на чинники умов праці (графік робочого дня, виробничі навантаження, недостатність часу) та чинники змісту праці (самостійність у власній роботі, зворотній контакт, кількість клієнтів та гострота їх проблем, глибина відносин, участь у прийнятті рішень) та *соціально-психологічні* (рольовий конфлікт, рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок). [35, с. 41-42]

У своїй науковій роботі українська науковиця Т.М. Титаренко серед факторів ризику чи потенційних стимуляторів розвитку феномену професійного вигорання пропонує виділяти наступні: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Вона акцентує увагу на тому, що вигорання частіше переживають так звані «роботоголіки» – люди, які абсолютно занурені у роботу, не вміють відпочивати, беруть надмірну відповідальність та мають амбітні установки на кар'єрне зростання будь-якою ціною. В той же час, сприяє розвитку вигорання тривожність, підозрілість, використання неконструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях і низька комуіікативна компетентність. Серед організаційних чинників перевагу мають тривалість та інтенсивність робочого навантаження. [43., с.98]

Більшість науковців сходять на думці, що основною причиною професійного вигорання є перевантаження, адже, як зазначає К. Маслач «… особи, у яких роботи мало, можуть скаржитися на нудьгу, але на синдром вигорання не страждають».

Протилежною та водночас цікавою є думка, що саме перевантаження нерідко є лише проміжним фактором, в той час як головним виступає

непосильна відповідальність, яку особистість бере сама на себе і яка перевантажує та виснажує її. В подальшому, якщо вона не знижуватиме, наприклад, свій рівень домагань, а продовжуватиме докладати надмірних зусиль, то й перевантаження зростатиме та стимулюватиме його вигорання. Якщо ж особа оптимізує свій рівень домагань, то уникне й перевантаження й виснаження. [7., с.101] Найбільш точним тут є твердження М. Буріша: «…усі вигорілі особистості хотіли довести собі й іншим, що вони не посередності. [48., с.201]

Таким чином, підсумовуючи розглянуті основні підходи до визначення та групування детермінант професійного вигорання, можна сказати, що без виключення всі вони здійснюють в більшій чи меншій мірі, прямо чи опосередковано вплив на процес формування синдрому вигорання. Всі фактори впливу, на нашу думку, умовно можна розділити на дві великі групи: об'єктивні (організація робочого процесу та професійної взаємодії) та суб'єктивні (особистісні якості індивіда). Так, обидві групи є взаємопов'язаними: емоційно напружені, стресові умови роботи негативно впливають на психічне здоров'я працівника, і в той же час якість особистісно-індивідуальних властивостей визначає величину деструкції особистості під дією об'єктивних чинників.

РОЗДІЛ 2 СПЕЦИФІКА ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1 Специфіка діяльності соціальних служб та основні особливості професійного вигорання їх працівників

Реалії сьогоднішнього дня: складна соціально-політична та економічна ситуація, мінливість інформаційного простору, зруйнована війною стабільність повсякденного життя, є причинами для звичайної людини бути «виключеною»

з суспільства. І зовсім не важливо, чи це відбулося через певні внутрішні установки самої людини, чи це прийшло ззовні у вигляді звільнення з роботи, втрати житла, вимушеного переселення, матеріальної кризи, сімейних проблем, смерті близької людини тощо. Саме в таких ситуаціях робота соціального працівника набуває свого вагомого значення і стає затребуваною вимогою суспільства. Так, основне завдання працівника соціальної служби – надати допомогу людині у цьому кризовому стані, стабілізувати та адаптувати до реалій суспільного життя.

Соціальним працівником є професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги. Соціальними послугами визначається комплекс заходів з надання особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем.

Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога (у вигляді грошової або натуральної форми: продуктів харчування, засобів особистої гігієни, одягу, предметів першої необхідності тощо) та соціальне обслуговування (передбачає надання соціально-побутових, психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, юридичних послуг, послуг з працевлаштування, інформаційних та інших послуг). [39]

Таким чином, соціальний працівник мусить бути універсальним спеціалістом, адже характер діяльності вимагає від цієї категорії працівників особливо обумовленого багажу знань, практичних вмінь та навичок. Універсалізм службовця соціального обслуговування передбачає компетентність в широкому колі питань, а саме: організації та правових аспектів соціального захисту; законодавчого забезпечення; соціально-психологічного аналізу та діагностики рівня і умов життєдіяльності; застосування конкретних технологій та прийомів індивідуальної роботи з

людьми; теоретичних та методологічних засад соціальної роботи, а також основ психології, соціології, економіки, медицини, права тощо.

Специфіка роботи соціального працівника передбачає роботу з різними категоріями населення, різним стилем поведінки та різними практичними підходами до кожного клієнта. Перед сучасним фахівцем соціальної служби ставляться як високопрофесійні вимоги, так і морально-етичні, останні з яких мають вагому значимість у якості наданої допомоги. Так, індивідуальними якостями соціального працівника, як провідника між суспільством та індивідом, повинні бути особиста та соціальна відповідальність, гуманістична спрямованість, загострене відчуття справедливості, порядність, ввічливість, проява власної гідності та повага до гідності іншої людини, терпимість, уважність, щирість, емпатійність, емоційна стійкість, готовність зрозуміти та прийти на допомогу. [64., с.227]

Особистісні якості фахівця соціальних служб розподіляють на три групи, кожна з яких має своє істотне значення у професійній діяльності: це психофізичні, психологічні та психолого-педагогічні характеристики.

До першої групи відносять психічні стани (втома, депресія, апатія, тривожність), психічні процеси (сприйняття, мислення, уява, пам’ять) та емоційно-вольові характеристики (стриманість, послідовність, наполегливість, індиферентність, імпульсивність). Для професії соціального працівника провідні характеристики психіки є важливими у контексті професійної придатності – без них неможлива продуктивна та оптимально результативна робота.

Друга група індивідуальних якостей характеризує соціального працівника як особистість та передбачає такі психологічні якості, як самоконтроль, самооцінка та самокритичність власних поступків, а також стресостійкість (контроль власних емоцій, стресменеджмент, фізична тренованість).

До третьої групи – психолого-педагогічних якостей, відносять комунікабельність (вміння швидко та легко находити спільну мову з будь-ким), емпатійність (співпереживання, уміння налаштовуватись на настрої інших

людей); красномовність (майстерність переконання, ораторський хист), атрактивність (приємний та привабливий зовнішній вигляд). [26., с.450]

Наявність наведених особистісних якостей є базовою основою універсального професіоналізму працівника сфери соціальних послуг. Всі вони є дуже важливими та відіграють неабияку роль у якості та результативності виконуваної соціальним працівником роботи. Адже, особливість професійної діяльності соціальних служб проявляється в тому, що негативні наслідки психологічної невідповідності робітників вимогам професії особливо сильно проявляється в складних, часто нестандартних ситуаціях, коли вкрай необхідною є мобілізація індивідуально-особистісних ресурсів індивіда.

Слід також зазначити, що у роботі з клієнтами необхідні зібраність та уважність, вміння зрозуміти людину, проявити терпіння та самовладання. Саме тому у відборі кадрів слід враховувати всі якісні характеристики людини – цілісний образ особистості, у формуванні якого істотну роль відіграє, з одного боку, досвід роботи з людьми, а з іншого – установки та ціннісно-смислові орієнтації кандидата. [34., с. 93]

Сфера соціальної роботи є практичною діяльністю з притаманною їй особливістю: характер проблем, з якими стикається фахівець цієї галузі, не дозволяє застосування однозначної методики ефективного рішення. Хоча поняття «соціального працівника» не є просто переліком функцій, а визначеною професією господарської діяльності держави, проте це ще не дає науково-академічного закріплення цій немолодій професії. Всі спроби розробити об’єктивно наукові методи вирішення людських проблем стикаються з такими перешкодами, як: по-перше, ця сфера є особисто-побутовою та приватною, а, по-друге, індивідуальний підхід до кожної ситуації не передбачає можливості розробки універсальної робочої системи. Саме тому кожний з працівників соціальної сфери дії у межах свої знань, умінь і можливостей: допомагає як знає і як вміє, опираючись при цьому тільки на законодавчо-правову базу. І тут постає велика проблема повного «включення» працівника у

надання допомоги – перетворення професійної роботи на альтруїстичне служіння.

Позиція фахівця соціальних служб як спеціаліста-професіонала повинна обумовлюватися неупередженістю та об'єктивністю, проте він дуже рідко залишається байдужим та через це постійно стикається з потужним зарядом людських страждань. Перебування значного період часу своєї роботи в міжособистісній взаємодії з клієнтами, емоційно напруженій обстановці, постійному пошуку розв'язання проблемної ситуації – все це не може не впливати на психологічний стан соціального працівника, його ментальне здоров'я. За таким умов виникають емоційне перевантаження фахівця та різного роду стресові стани, що значно виснажує нервову систему людини. [29., с. 444]

Стресоформуюча обстановка роботи соціального працівника є причиною його професійного вигорання. Як відомо, в першу чергу працівники сфери діяльності «людина-людина» є неминучими представниками проявлення синдрому вигорання. Не винятком, а скоріше яскравими представниками цього феномену є фахівці соціального обслуговування.

Так, професійне вигорання, як зазначалося нами вище, є загрозливим для здоров'я психологічним станом інтесивно працюючої людини. Н.В. Перхайло визначає, що «синдром професійного вигорання фахівців соціальної сфери є тим деструктивним фактором, що не лише знижує продуктивність діяльності працівників, свідчить про професійний регрес, незадоволеність самореалізацією, руйнує їхнє фізичне та психологічне здоров'я, а і є небезпекою для клієнтів, які звертаються до соціальних служб». [37., с. 208]

В результаті «виснаження» фахівець втрачає психоемоційну енергію, погіршується самопочуття, з'являється психосоматична втома та негативні настрої, підвищена дратівливість та тривога, необґрунтоване занепокоєння, виникають вегетативні розлади, понижається самооцінка та відбувається знеособлення суб'єктів професійної взаємодії, втрачається ціннісно-смислове

ставлення до професії. І, як наслідок, це призводить до поступового, на перших етапах не помітного формування професійного вигорання. [14., с.14]

У професійній діяльності працівників служб соціального обслуговування виділяють три основні стадії розвитку синдрому «професійного вигорання»:

Перша стадія проявляється у зміні звичної поведінки, появою «провалів у пам'яті», зменшенні позитивних емоцій, відчутті стомленості, що не проходить навіть після сну. Відпочинок ці прояви зменшує, але вони поновлюються після повернення в робочу атмосферу. Тривалість формування стадії 3-5 років.

Друга стадія характеризується зниженням зацікавленості до роботи, наростанням апатії, відсутністю емоційної взаємодії. До кінця робочого тижня посилюється небажання спілкуватися з співробітниками, друзями та навіть з родиною, в свою чергу підсилюється негативне сприйняття клієнтів. Ця стадія формується протягом 5-15 років.

Третя стадія представляє собою власне особистісне вигорання: спостерігається повна байдужість до професійної діяльності, низька емоційна лабільність, відсутність задоволення від робочого процесу, зниження ефективності та продуктивності працівника, втрата віри у власні професійні можливості. Тривалість формування – 10-20 років. [30., с. 33., с.109]

Професійне вигорання проявляється як синдром з певним набором симптомів, особливість проявлення яких залежить як і від характерних якостей самого працівника, так і від певних умов його професійної діяльності. Враховуючи це, основними симптомами професійного вигорання фахівців соціальних служб вважають наступні:

- ✓ відчуття хронічної втоми, яка не проходить навіть після сну;
- ✓ емоційне безсилля та виснаження, почуття безнадійності та повної байдужості;
- ✓ безпідставні спалахи гніву та постійна дратівливість, відмова від спілкування з будь-ким та догляду за собою;
- ✓ проблеми зі сном: в ночі – безсоння, а вдень – постійне бажання спати;

- ✓ відчуття посилюючої важкості професійних обов'язків та одночасну відсутність для цього сил;
- ✓ відстороненість по відношенню до колег та розвиток негативного ставлення до клієнтів;
- ✓ формальність виконання обов'язків поступово витісняє креативність з робочого процесу;
- ✓ відсутність позитивного настрою та почуття гумору, спустошеність, апатія;
- ✓ переживання почуття власної провини;
- ✓ зниження результативності трудової діяльності;
- ✓ поява думок незаслуженого становища у суспільстві та власної недосконалості. [14., с.16]

Формування і розвиток синдрому професійного вигорання соціального працівника пов'язані з багатьма чинниками, а це насамперед такі, як віддача великої кількості особистісних ресурсів при недостатності визнання чи схвальної оцінки; однотипність та монотонність роботи, особливо якщо її смисл здається сумнівним; перевантаженість умов роботи – велика кількість клієнтів, завищенні вимоги, відсутність інформації; строга регламентація робочого часу та нереальні терміни виконання окремих завдань; конфліктність та напруженість професійного середовища, відсутність розуміння, підтримки з боку керівництва та колег; робота з неадекватними, байдужими клієнтами, які постійно чинять опір намаганням їм допомогти, а також, як наслідок, отримання незначних, мало помітних результатів такої роботи; недостатність умов у робочому процесі для самовираження особистості – відсутність заохочення, натомість несприйняття ініціативи експериментів та інновації; робота без можливості подальшого навчання та професійного вдосконалення; відсутність хоча б якогось впливу на процес роботи та прийняття рішення, відчуття незначимості та маловартості; відсутність чітко сформульованих та розмежованих прав і обов'язків; незадоволеність професією, причинами якої є усвідомлення неправильності вибору, невідповідності своїх здібностей вимогам

професії, відсутності бажаної результативності своєї праці тощо. [26., с.301; 13., с.228]

В свою чергу І. Пиголенко в даному контексті звертає увагу на ще один важливий аспект. Молода особа по-іншому уявляє професію фахівця із соціальної роботи, але коли на практиці зіштовхується з реаліями робочого процесу та підвищеними вимогами до спеціаліста, нерідко розчаровується. Обов'язки та права в більшості випадків обмежують свободу дій молодих спеціалістів, не дають можливість для проявлення творчого потенціалу та особистого розвитку. А якщо така робота ще й пригнічує духовний та фізичний стан, то тоді зникає задоволення від робочого процесу, обов'язки виконуються автоматично. А тут вже порушується природній сенс життя – розвиток, [38., с.111] що, в загальному, є вагомим фактором збільшення ймовірності виникнення «вигорання» у професії.

Виникненню професійного вигорання сприяє цілий ряд чинників, які за своєю природою можуть бути як і організаційними, ситуаційними, так і особистісними. В свою чергу, вигорання являється результатом складної взаємодії індивідуальних якостей особистості з професійно-робочим середовищем її діяльності.

Таким чином, специфіка роботи фахівця соціальної сфери, яка передбачає велику кількість міжособистісних контактів, психоемоційне навантаження, постійну зосередженість та критичність мислення і в цей же час проявлення толерантності, емпатії, стриманості, потребує неабиякої психологічної підготовки та тривалої практики. Виходячи з цього, професійна готовність фахівця із соціальної роботи повинна бути показником професійної зрілості індивіда та морально-психологічного наповнення, які є необхідними для високої професійної віддачі. В іншому випадку – ризик виникнення і формування синдрому професійного вигорання з усіма його наслідками є неминучий. При цьому, чим більший розрив між професійно-особистісним потенціалом людини та вимогами робочої сфери, тим вища ймовірність появи вигорання.

2.2 Характеристика методів емпіричного дослідження працівників сфери соціального обслуговування

Наступним кроком нашої роботи стало проведення безпосередньо емпіричного дослідження рівня та особливостей професійного вигорання соціальних працівників. Даний етап роботи передбачає виділення кілька етапів послідовного виконання поставленого перед нами завдання, а саме:

I. перший етап – організаційний, який передбачає підбір логічно пов'язаних психодіагностичних методик, які нададуть можливість повною мірою розкрити предмет дослідження; визначення групи учасників експерименту;

II. другий етап – дослідницький: безпосереднє проведення психологічного дослідження з метою визначення рівня та характерних особливостей вигорання працівників соціальної сфери;

III. третій етап – аналітичний, суть якого полягала в обробці отриманих результатів, порівнянні даних, формулюванні рекомендацій для профілактики чи подолання професійного вигорання.

У ході нашого дослідження були використані наступні методики:

1) Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова (Додаток А);

2) Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойко (Додаток Б);

3) Локатор великої п'ятірки (The Big Five Locator) – п'ятифакторний опитувальник особистості, який створили Дж. Ховард, П. Медіна, Ж. Ховард (Додаток В);

4) Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком) (Додаток Г);

5) «Оцінювання професійного стресу» опитувальник К. Вайсмана (Додаток Д).

Підібраний нами психологічний інструментарій насамперед надає можливість за невеликий період часу отримати таку значиму психологічну інформацію, як: рівень проявлення синдрому «професійного вигорання», виокремлені його структурні складові; чітко проявлені особистісні характеристики; рівень професійного стресу та рівень адаптивності в процесі діяльності. Це, в свою чергу, є основою для перевірки гіпотези нашої роботи.

Дослідження проводилося на базі Чернівецького міського центру соціальних служб (ЧМЦСС) та Чернівецького комунального територіального центру соціального обслуговування «ТУРБОТА» (ЧКТЦСО «ТУРБОТА»). Групу учасників дослідження склали 50 соціальних працівників – жінок віком 26-55 років, стаж робити яких диференціюється в межах від 2 до 15 років.

1. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова) є найбільш поширеною у закордонній та вітчизняній практиках щодо визначення рівня професійного вигорання. Вона належить до результативного (структурно-симптоматичного) підходу вивчення феномену вигорання та ґрунтується на визначенні професійного вигорання у поєднанні трьох компонентів: «емоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистих досягнень».

Під *емоційним виснаженням* актори передбачають емоційне перенасичення, яке спричиняє такі стани, як байдужість, пригніченість, психічна втома, загальне пониження емоційного фону. Шкала вимірювання градується наступним чином: 0-16 балів – низький рівень; 17-26 балів – середній рівень; 27 і більше балів – високий рівень.

Деперсоналізація є показником деформації відносин з іншими людьми. Може проявлятися у формі зростаючої залежності від інших, або полярної позиції – це відсторонення від взаємодії, формалізація відносин, зростання негативізму та поява цинічних установок стосовно своїх клієнтів. Шкала вимірювання градується наступним чином: 0-6 балів – низький рівень; 7-12 балів – середній рівень; 13 і більше балів – високий рівень.

Шкала «*Редукція особистих досягнень*» відображає наявність таких тенденцій, як негативне оцінювання самого себе, своїх успіхів та досягнень, низький рівень віри в свої сили та здатності вирішувати професійні завдання, нівелювання особистої гідності та значущості. Шкала вимірювання має зворотній характер визначення рівня та градується в наступних числових межах: 39 і більше балів – низький рівень; 38-32 балів – середній рівень; 31-0 балів – високий рівень.

Дана методика передбачає відповіді на 22 твердження про відчуття та внутрішні переживання людини у процесі професійної діяльності. Ступінь вираженості почуття диференціюється від 0 до 6, де відповідно 0 – це «ніколи», а 6 – це «завжди». Методика дає можливість визначити рівень (високий, середній, низький) професійного вигорання в розрізі трьох її складових.

2. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка належить до процесуального (процесуально-стадіального) підходу розуміння вигорання. На думку актора методики, професійне вигорання є динамічним процесом, що утворюється поетапно, та включає такі фази розвитку, як «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження». Характер формування вигорання базується на механізмі розвитку стресу.

Дана методика є також часто застосованою в практичній діяльності, адже передбачає комплексний та системний підхід до визначення рівня професійного вигорання. Так, на кожному етапі розвитку синдрому проявляються свої характерні симптоми, загальна кількість яких дванадцять:

І. Фаза «напруження» – загальна психічна втома, емоційне виснаження, викликані роботою. Симптомами є наступні: 1) переживання психотравмуючих обставин (сприйняття робочого процесу та взаємодії з іншими як психотравмуючих); 2) незадоволеність собою (втрата відчуття задоволення собою як професіоналом); 3) «загнаність у кут» (відчуття безпорадності та безвихідності ситуації); 4) тривога й депресія (тривожність, безпідставне хвилювання, депресивні настрої).

II. Фаза «резистенції» – надмірне психоемоційне виснаження, що є причиною виникнення захисних реакцій, які, в свою чергу, емоційно закривають, відсторонюють працівника, роблять його байдужим. Симптомами цієї фази є: 5) неадекватне вибіркове емоційне реагування (неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки); 6) емоційно-моральна дезорієнтація (виникнення байдужості у професійній взаємодії); 7) розширення сфери економії емоцій (формальність відносин, емоційна замкненість, відчуження, небажання будь-яких комунікацій); 8) редукція професійних обов'язків (згасання професійної активності).

III. Фаза «виснаження» є найбільш психотравмуючою та характеризується надзвичайною психофізичною перевтомою, повною емоційною спустошеністю, знеціненням своїх професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, появою цинічних установок, розвитком психосоматичних порушень. Тут проявляються наступні симптоми: 9) емоційний дефіцит (мінімізація емоційних проявів, автоматизм); 10) емоційне відчуження (створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях); 11) особистісне відчуження (деперсоналізація); 12) психосоматичні та психовегетативні порушення (фізична втома, порушення режиму сну, головний біль, загострення хронічних хвороб).

Дана методика включає 84 судження, стосовно яких учасник або погоджується, або вважає не характерним для нього, відповідаючи, при цьому, «так» чи «ні». За результатами застосування цієї методики є можливість виявити симптоми розвитку «вигорання» в розрізі процесу їх формування, а саме – визначити по кожному окремо наступне: відсутність симптому; симптом на стадії формування; симптом сформований. Таким чином, ми виявляємо домінуючі симптоми на конкретній фазі та у формуванні вигорання загалом.

В свою чергу, визначаючи рівень розвитку фаз «вигорання» (напруження, резистенція, виснаження), дана методика відображає також наскільки кожна окрема фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою.

3. Локатор великої п'ятірки (The Big Five Locator) п'ятифакторний питальник особистості, який створили Дж. Ховард, П. Медіна, Ж. Ховард, останніми роками став одним із найпоширеніших інструментів психологічного дослідження. Дана теоретична модель описує особистість за допомогою п’яти факторів: екстраверсії, нейротизму, поступливості, сумлінності та відкритості досвіду. [57., с. 130]

Екстраверсія – фактор, що характеризує спрямованість людини на зовнішній або внутрішній світ. Екстравертам властиві активність, товариськість, імпульсивність, пошук зовнішньої стимуляції, комунікабельність, схильність до лідерства, фізична та вербальна активність, доброзичливість, веселість, оптимістичність. В свою чергу інтровертам характерна тенденція до самостійності, незалежності та індивідуальності, більш глибшому занурені в середину самих себе. Середні значення описують індивіда, який здатний жити як і в ізоляції, так і в активному соціумі.

Нейротизм, або негативна емоційність, проявляється в чутливості індивіда до стресогенних ситуацій. Високі значення цього чинника характеризують індивіда, як тривожного, дратівливого, схильного до поганого настрою та незадоволеністю життям, легкістю виникнення негативних емоцій. Низькі значення показують індивіда, що ставиться до життя раціонально і спокійно, є врівноваженим та незворушним. Середні значення – це міри вираженості нейротизму.

Поступливість, або схильність до згоди, є мірою вираження соціоцентризму (альтруїзму), як протилежності егоцентризму. На одному полюсі – людина «конформіст», яка схильна приймати інтереси групи навіть всупереч своїм, підпорядковувати власні потреби інтересам групи, акцент в першу чергу на гармонійні стосунки, а ніж на відстоювання власної думки; є зазвичай доброзичливими та уникають конфліктів. На протилежному полюсі – наполеглива людина, яка «кидає виклик», ігнорую потреби та інтереси групи, дотримуючись в першу чергу особистих принципів; характеризується певною байдужістю, навіть ворожістю та жорстокістю по відношенню до інших.

Сумлінність являється чинником, який проявляється у ступені свідомого контролю індивіда за власною поведінкою та діяльністю. Високі показники характеризують такими якостями, як самовладання, організованість, добросовісність, ретельність, дисциплінованість, точність у роботі, відповідальність, спрямованість на кар'єру. Низькі показники вказують на мінливий характер людина, спонтанність, неорганізованість, низьку цілеспрямованість та легкість кинути розпочату справу. Серединні значення – це збалансований індивід з поєднаними тенденціями постійності та мінливості.

Відкритість досвіду – фактор, який проявляється у сприйнятливості та відкритості до будь-якого виду знань, в широкому колі інтересів. Відкриті досвіду індивіди мають гнучкий розум, розвинену фантазію, естетичну чутливість, оригінальність, креативність, їх цікавить все нове і незвичайне, є відкритими до нових підходів вирішення завдань, схильні до самоаналізу та рефлексії. Протилежними до цих людей є закриті досвіду індивіди, що характеризуються обмеженими інтересами, консерватизмом та звичайністю, здатні тривалий час займатися одноманітною, шаблонною роботою. Відкритість новому досвіду є одним з важливих компонентів творчого потенціалу. [3., с. 183]

Англомовну методику «Локатор великої п'ятірки» будемо розглядати в адаптації Барко В., Остаповича В. та Барко В. Даний опитувальник складається з 44 тверджень – особистісних якостей, ступінь вираженості яких градується за 5-ти бальною шкалою. Опитуваним пропонується визначити власний ступінь проявлення якості від «1» – якість відсутня або дуже слабко виражена, до «5» – якість виражена дуже яскраво. Наявність шкали перетворення та середніх значень й стандартних відхилень дає можливість визначити рівень вираженості кожного з п'яти факторів даної моделі.

4. Методика «Самооцінка психічних станів» **(за Г. Айзенком)** призначена для діагностики таких важливих психічних станів особистості, як тривога, фрустрація, агресія та стан ригідності. В науковому середовищі наведені категорії можуть розглядатися як і властивості особистості

(фрустрація, агресивність, тривожність та ригідність), що актуалізує та збільшує значимість застосування і цієї методики у нашому психологічному дослідженні [11., с. 212].

Тривожність як характерна особливість індивіда проявляється емоційним хвилюванням, появою тривоги у ситуаціях невизначеності та передчуття невдачі, невпевненістю та внутрішнім конфліктом, а також заниженою самооцінкою. Визначаючи рівень тривожності, ми отримаємо дані емоційної рівноваги чи дисбалансу досліджуваних.

Досліджуючи такий психічний стан індивіда як фрустрація, ми насамперед визначаємо наявність тенденцій до пригніченості, апатії, стереотипності у поведінці, а також присутність відчуття безпорадності та безвихідності у ситуаціях професійної діяльності. Дана категорія є важливою, адже сильна за ступенем фрустрація дезорганізовує працівника та знижує його результативність, призводить навіть до виникнення агресії та емоційного виснаження.

Наступною досліджуваною нами шкалою в межах даної методики є «агресивність». Високий рівень цього показника характеризується імпульсивними проявами поведінки, спалахами гніву та злості, нестриманістю та наявності труднощів у спілкуванні з іншими, а також емоційною збудженістю та проявами неадекватної поведінки.

Вивчення шкали «ригідність» надає нам можливість виявити такі характерні особливості індивіда, як стереотипність та однаковість у поведінці, незмінність у поглядах та судженнях, низька мобільність та гнучкість.

Методика діагностика психічних станів Айзенка складається з 40 тверджень, ознайомлюючись з якими, необхідно визначити, чи стосуються вони особисто респондента чи ні. Відповідь градується за трьома значеннями: якщо стан притаманний для респондента – це 2 бали; респондент іноді може відчувати такий стан – 1 бал та 0 балів, якщо респонденту такий стан взагалі не притаманний. Кожні десять питань призначені відповідно для визначення рівня одного з чотирьох психічних станів індивіда: фрустрація, агресивність,

тривожність та ригідність. Рівні прояву психічного стану розділяються на високий, середній та низький.

5. «Оцінювання професійного стресу» опитувальник К. Вайсмана. Дана методика призначена для діагностики рівня професійного стресу.

Застосування у психологічному дослідженні даної методики є, на нашу думку, необхідним елементом діагностики. Визначення психічного стану працівника саме за цим критерієм є вкрай важливо – адже саме тривалий професійний стрес є детермінантом професійного вигорання. Дана методика також надає можливість виявити потенційний контингент працівників, які перебувають в «зоні ризику» початку розвитку професійного вигорання.

Отже, низький рівень професійного стресу буде характеризуватися і низьким рівнем психічної напруженості, адже у складних робочих ситуаціях працівник швидко знаходить рішення, збудження, викликане стресогенним чинником професійної діяльності, швидко утихає і організм знову повертається до емоційної рівноваги. Тут мова йде про високий рівень професійних якостей та про досвід роботи з складними професійними викликами.

Середній рівень професійного стресу свідчить вже про високий ступінь психоемоційної напруженості, але ще не критичний, адже за таких умов працівник ще може долати складні професійні ситуації. Рівень навантаження є ще на оптимальному рівні та навіть в окремих моментах є необхідним для поступового професійного зростання індивіда.

Наступний рівень – це рівень вище середнього, який показує вже такий ступінь напруження, за якого спостерігається неадекватно підвищене функціонування організму, а особливо психіки індивіда. Напруження такого рівня починає дезорганізовувати професійну діяльність, адже адаптаційна енергія, яка (за теорією стреса Г. Сельє) витрачається для повернення в стан рівноваги – гомеостазу, починає вичерпуватися. Як наслідок це може привести до появи симптомів психоемоційного та фізичного виснаження, різноманітних соматичних захворювань. Даний рівень є вже згубним для здоров’я працівника.

Високий рівень професійного стресу відображає повне психоемоційне та фізичне виснаження, як наслідок тривалої дії професійних стресогенних чинників. Постійне перебування у психічному збудженні вичерпує останній ресурсний потенціал працівника, тому починає проявлятися часта дезорганізація у будь-якій діяльності та відчуття вічно присутньої втоми. На даному рівні професійного стресу вкрай важливим є своєчасне реагування та застосування профілактичних програм відновлення психічної рівноваги працівника, адже в протилежному випадку існує загроза виникнення негативних фізіологічних змін чи психічних розладів.

Методика «оцінювання професійного стресу» К. Вайсмана являє собою опитувальник, що складається з 15 тверджень, розглядаючи які респондент повинен висловити своє ставлення до нього за допомогою 5-ти бальної шкали, де 1 – це ніколи, 2 – рідко, 3 – іноді, 4 – часто, 5 – майже завжди. Рівень наявного професійного стресу визначається кількістю набраних балів (від 15 до 75): чим вищий отриманий бал, тим вищий рівень професійного стресу.

В процесі опрацювання отриманих нами результатів був проведений кореляційний аналіз, як обов’язковий етап визначення причинно-наслідкових зв’язків для підтвердження гіпотези нашого психодіагностичного дослідження.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

3.1 Аналіз результатів емпіричного дослідження професійного вигорання працівників соціальних служб

Після проведення другого етапу нашої наукової роботи – безпосереднє емпіричне дослідження з використанням підібраних методик, ми переходимо на завершальний етап – етап аналізу, обробки та опису отриманих рузультатів.

Першою методикою психодіагностичного дослідження стала Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова. Опрацьовані результати методики ми відобразили у вигляді діаграми (рис.3.1.1).

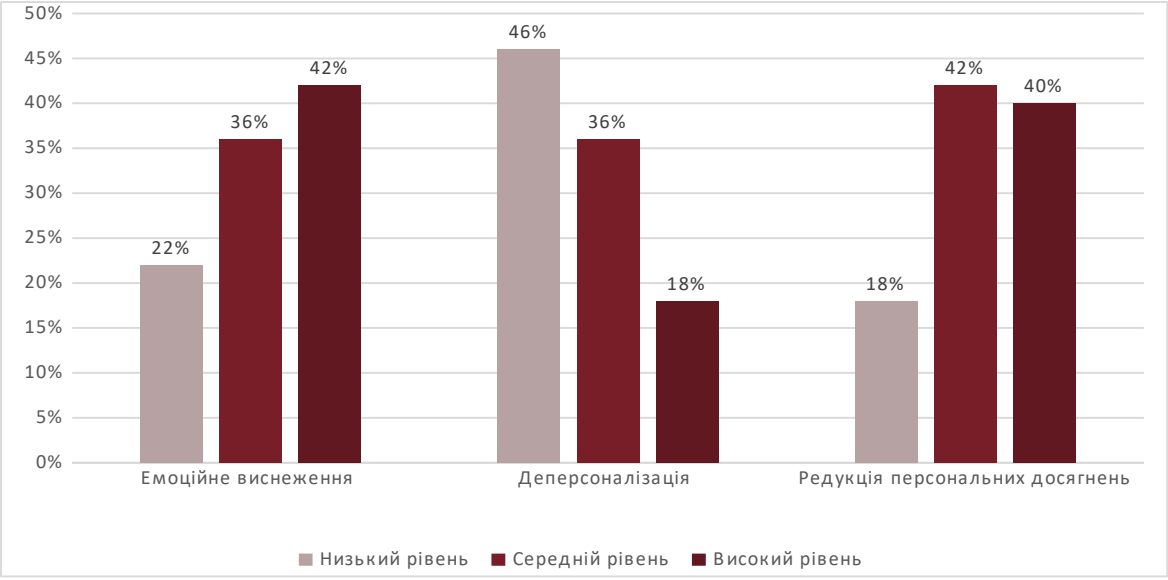

рис. 3.1.1 *Рівні прояву професійного вигорання за методикою К. Маслач, С. Джексон, %*

Проаналізувавши отримані результати даної методики, робимо висновки, що професійне вигорання у розрізі трьох його складових: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція персональних досягнень, у фахівців соціальної сфери обслуговування сформоване за рахунок високих рівнів емоційного виснаження (42%) та редукції персональних досягнень (40%).

Високі показники шкали «емоційного виснаження» слід нерозривно розглядати, в першу чергу, з тим фактом, що у дослідженні брали участь тільки жінки – працівники соціальних служб міста Чернівці. Це ще раз підтверджує відому нам характерну властивість жінок – сприймати світ через призму своїх емоцій та особистих переживань, що робить їх чутливими та емпатійними.

В свою чергу високі показники шкали «редукція персональних досягнень» показують нам наявність у соціальних працівників тенденцій до знецінення своєї професійної компетенції та відчуття відсутності результативності.

Показники шкали «деперсоналізації» не є вагомими чинниками у розвитку професійного вигорання.

Не можна ігнорувати той факт, що у значної кількості соціальних працівників всі три компоненти вигорання знаходять на середньому рівні: емоційне виснаження – 36%, деперсоналізація – у 36% та редукції персональних досягнень – 42%. Тому наявність та застосування профілактичної та психокорекційної програми, на нашу думку, є необхідною умовою недопущення подальшого розвитку синдромів професійного вигорання.

Наступною застосованою нами методикою стала діагностика рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка, яка дала можливість ґрунтовніше проаналізувати професійне вигорання, а саме у розріз дванадцяти симптомів проявлення синдрому та фаз розвитку вигорання (напруження, резистенція та виснаження). Проаналізувавши одержані результати, ми зробили узагальнену таблицю 3.1.1, дані якої наочно відобразили в діаграмі (рис. 3.1.2).

Таблиця 3.1.1

Показники рівня сформованості фаз «вигорання» серед соціальних працівників

Фаза вигорання	Фаза не сформована		Фаза на стадії формування		Фаза сформована	
	абс.число	%	абс.число	%	абс.число	%
Напруження	20	40	16	32	14	28
Резистенція	13	26	17	34	20	40
Виснаження	29	58	13	26	8	16

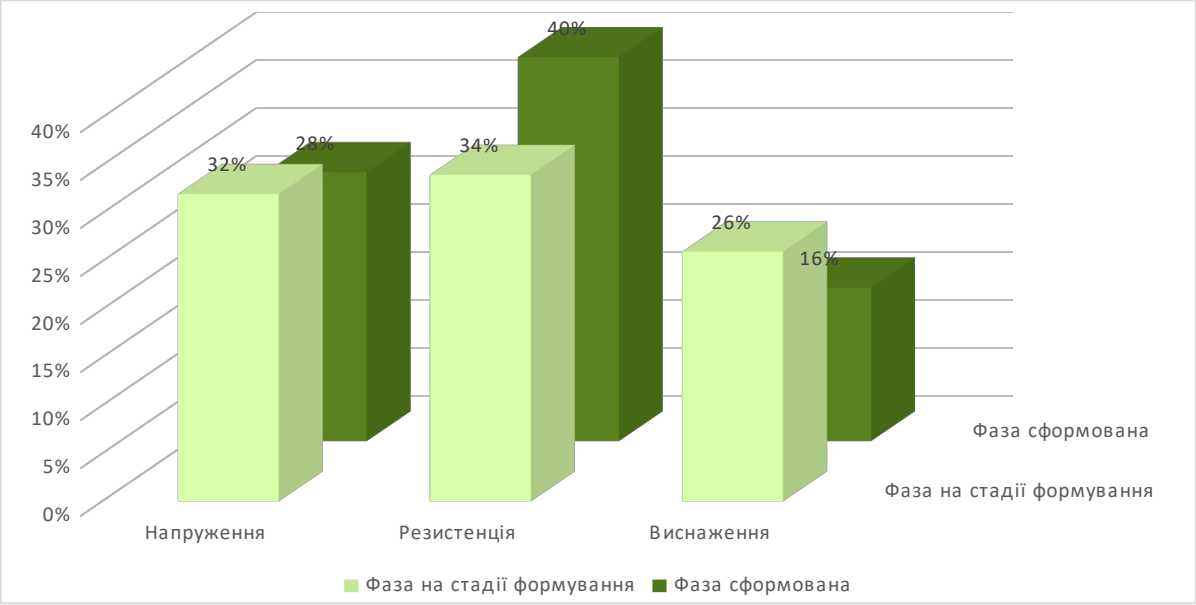

рис. 3.1.2 *Стадії формування основних фаз вигорання згідно методики діагностики В.В. Бойка, %*

Примітка: рівень несформованих фаз на діаграмі не відображається, оскільки не несе інформаційної значущості.

Отримані результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки:

1) фаза «напруження» знаходиться на стадії формування у 32% соціальних працівників, а в 28% вона вже сформована, тобто кожний третій працівник починає час від часу відчувати психічну втому та психотравмуючий вплив робочого процесу, і також кожний третій це вже відчуває на постійній основі;

2) фаза «резистенції» є найбільш вираженою, адже сформувалася вже у 40% фахівців і у 34% знаходиться на стадії формування; високі показники даної фази вигорання є загрозливими, адже при відсутності профілактичної робити,

ця значна кількість працівників (а це майже половина) має всі шанси перейти у фазу «виснаження», що, в свою чергу, неминуче негативно позначиться на якості виконання функціональних обов'язків;

3) фаза «виснаження» на етапі формування представлена у 26% працівників та у 16% є вже сформованою, що не може не турбувати, адже кожний сьомий спеціаліст є вже на межі вичерпання свого ресурсного потенціалу, особливо психоемоційного.

Здійснивши дослідження за методикою діагностики В.В. Бойка, нам вдалося не тільки визначити фази професійного вигорання, але й побачити основні симптоми та простежити їх провідні ролі у розвитку синдрому. Отримані показники по кожному симптому вигорання відображено у вигляді діаграми на рис. 3.1.3:

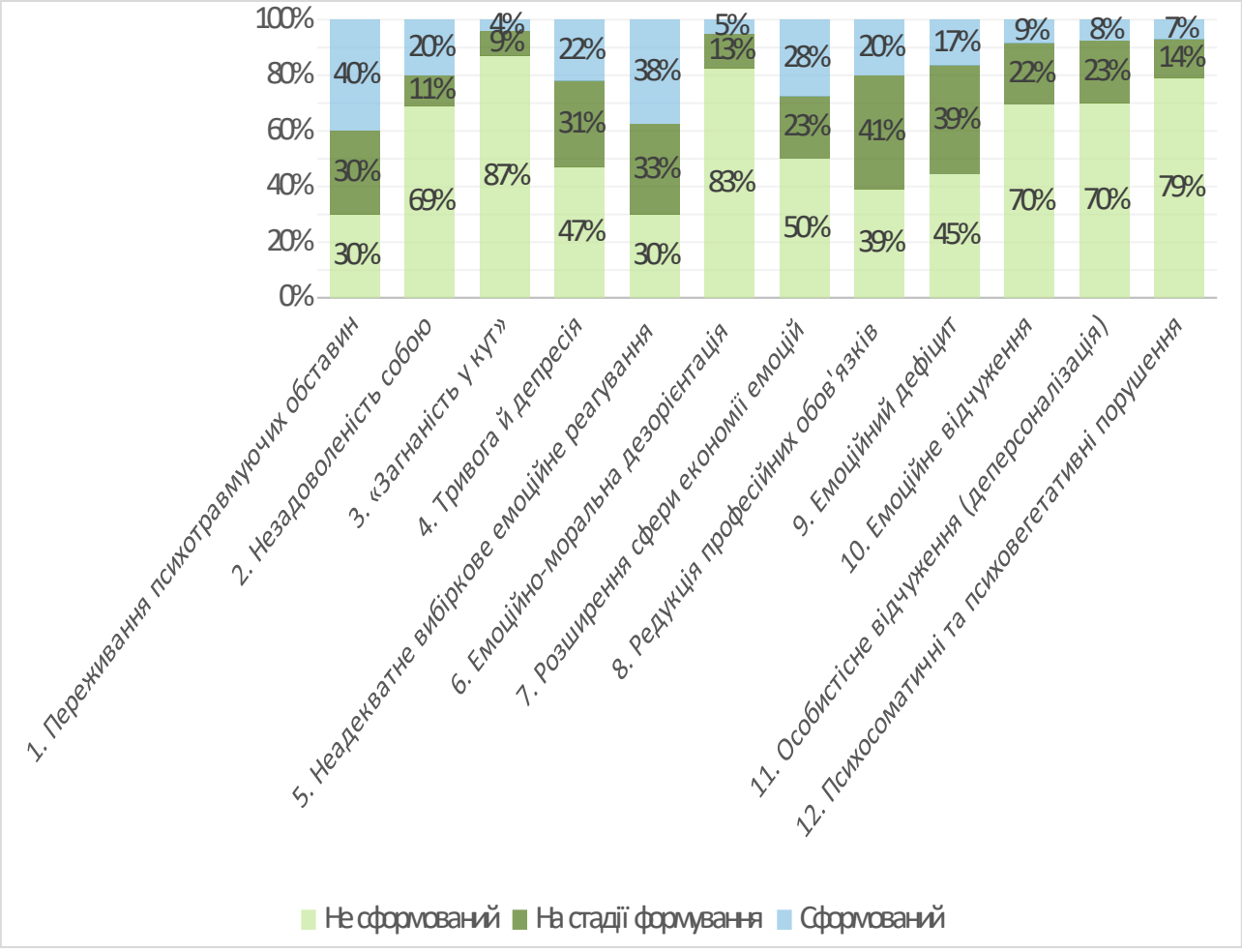

рис. 3.1.3 *Стадії формування симптомів вигорання згідно методики діагностики В.В. Бойка, %*

Отримані результати про різні рівні сформованості симптомів вигорання розглянемо у розрізі фаз розвитку самого синдрому.

Так, на фазі «напруження» синдром «переживання психотравмуючих обставин» у 40% працівників є вже сформований і ще у 30% він знаходиться на стадії формування, що свідчить про значну кількість фахівців соціальної сфери, для яких робочий процес не є «здоровим» середовищем перебування. На даній фазі такі синдроми, як «незадоволеність собою» та «тривога і депресія» є сформованими у кожного п'ятого працівника. Синдром «загнаність у кут» проявлений лише у 4% опитуваних, що свідчить про відсутність такої негативної тенденції, як відчуття безпорадності та безвихідності ситуації.

На фазі «резистенції» спостерігаються високі показники сформованості синдрому «неадекватне вибіркове емоційне реагування» – у 38% соціальних працівників та синдрому «розширення сфери економії емоцій» – у 28%, що є характерним для даного етапу розвитку вигорання – поява захисних реакції як опір, боротьба з стресогенними чинниками. Сформований синдром «редукція професійних обов'язків» спостерігається у 20% респондентів та лише у 5% – синдром «емоційно-моральна дезорієнтація», що є позитивним моментом, адже, незважаючи на наявну вираженість процесів вигорання, фахівці соціальних служб не дозволяють байдужості та аморальності «домінувати» в їх професійному середовищі.

Фаза «виснаження» характеризується відносно високим показником сформованого синдрому «емоційний дефіцит» – у 17% працівників та ще у 39% він є на стадії формування, тобто більша половина соціальних працівників в більшій чи меншій мірі знаходяться в стані психоемоційної перевтоми. В незначної кількості фахівців сформовані наступні синдроми: «емоційне відчуження» – у 9%, «особистісне відчуження (деперсоналізація)» – у 8%, та «психосоматичні та психовегетативні порушення» – у 7%.

Таким чином, результати застосованої нами методики діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка дозволяють зробити наступні висновки: для більшості працівників соціальних служб характерним є наявність тенденції до

формування (наявності) вигорання. Питанням залишається тільки різні рівні сформованості синдрому: так, у 40% працівників наявна фаза «резистенції», а в 16% – синдром вигорання представлений вже фазою «виснаження»; провідними симптомами тут є «переживання психотравмуючих обставин» (у 40% працівників), «неадекватне вибіркове емоційне реагування» (38%) та «розширення сфери економії емоцій» (28%).

Наступною методикою нашого психологічного дослідження став п'ятифакторний опитувальник особистості ***«Локатор великої п'ятірки»*** (автори Дж. Ховард, П. Медіна, Ж. Ховард), за допомогою якого ми діагностували такі характерні якості особистості, як екстраверсія, нейротизм, поступливість, сумлінність та відкритість досвіду. Отримані результати наведені на наступних діаграмах (рис.3.1.4 – 3.1.).

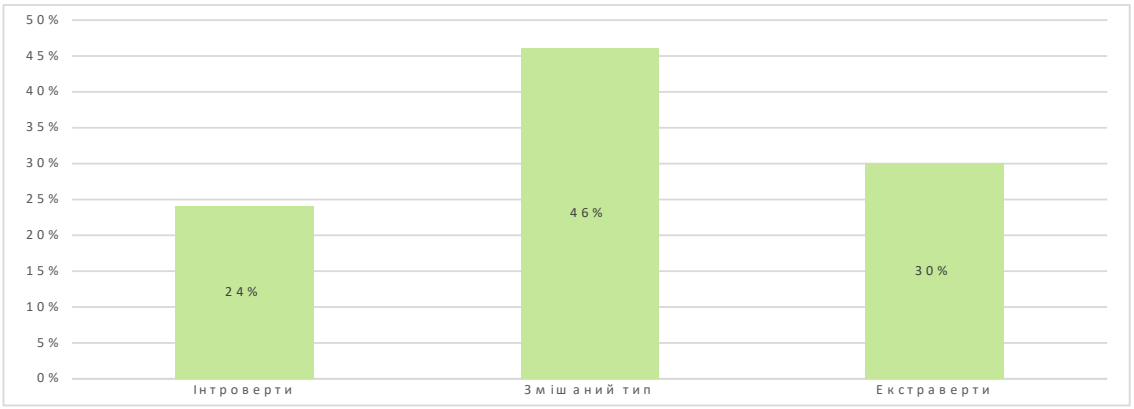

рис. 3.1.4 *Показники шкали екстраверсії-інтроверсії у соціальних працівників, %*

Оскільки шкала «Екстраверсія» не має ні позитивних, ні негативних значень, не має рівнів проявлення, а, в свою чергу, визначає тільки спрямованість індивіда назовні чи всередину, то логічним є виділенням її в окрему діаграму (рис. 3.1.4).

Як показали результати 30% фахівців є екстравертами, 24% проявляють себе як інтроверти та найбільше у вибірці людей – 46%, які не проявляють чітко визначеної спрямованості. Таким чином, кожного другого працівника можна охарактеризувати таким, що добре себе почуває як і на одинці з собою, так і в активному соціумі.

Інші чотири фактори відображені на рис. 3.1.5.

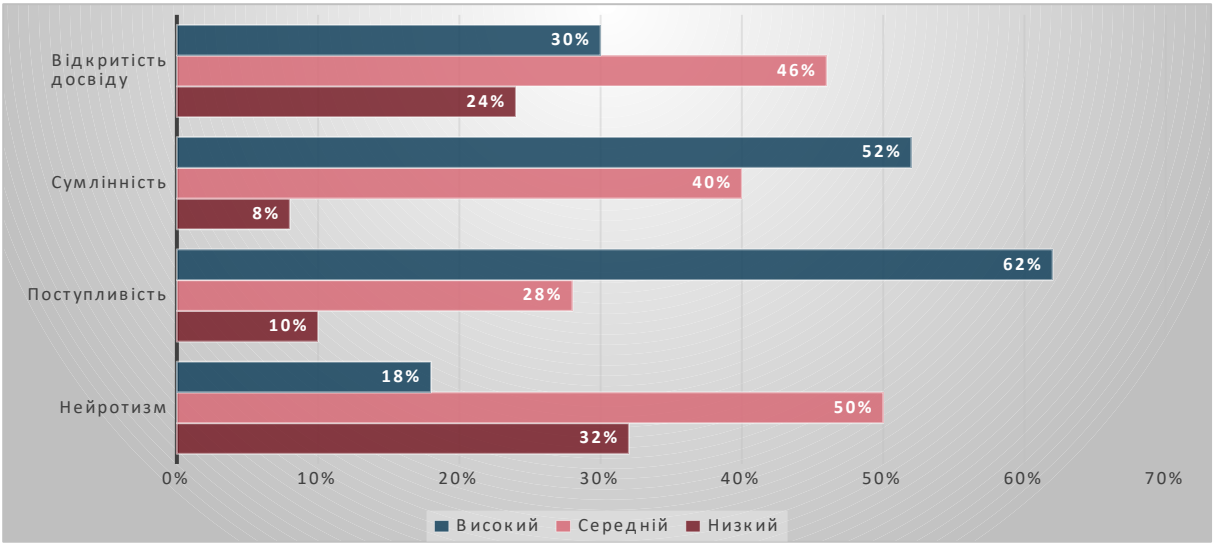

рис. 3.1.5 *Рівні проявлення якісних характеристик у соціальних працівників, %*

Якісна характеристика «відкритість досвіду» представлена в 30% соціальних працівників, в 46% знаходиться на середньому рівні та в 24% – на низькому. Отже, кожний третій фахівець є відкритим для нових знань, сфер діяльності, є креативним, має гнучкий розум та схильний до рефлексії. В той ж час в кожного 4-5-го працівника спостерігаються консерватизм та бажання звичного перебігу робочого процесу.

Наступною вимірювальною шкалою є «сумлінність», високі показники якої представлені в 52% працівників соціальної сфери, у 40% – середній рівень проявлення та лише у 8% – низький. Високі показники свідчать про дисциплінованість, ретельність, добросовісність, відповідальність працівників соціальних служ, їх організованість та спрямованість на роботу, що є позитивними якісними характеристиками.

Така характерна риса індивіда як «поступливість» є провідною серед працівників соціального обслуговування, адже характерна для більшої половини – для 62%, та 28% виражена на середньому рівні. Отримані значення за шкалою «поступливість» є очікуваними, адже в більшості випадків представники цієї сфери діяльності є одними з тих людей, які в більшості своїй не схильні до конфліктів, здатні ігнорувати свої інтереси заради інших.

Шкала «нейротизм» має високі показники лише у 18% соціальних працівників, 50% мають середні значення та у третини опитуваних (32%) дані

показники є на низькому рівні. Такі результати свідчать про наявність у кожного шостого працівника тривожного та дратівливого стану, поганого настрою та негативних емоцій, проте у більшості працівників присутня тенденція до врівноваженого, спокійного, раціонального перебігу робочого процесу.

Після діагностики якісних особливостей та виявлення притаманних рис характеру для соціальних працівників, доцільним вважаєм проведення дослідження психічних станів людей, що зайняті в цій галузі діяльності. Для цього використали методику «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка, яка дозволяє виявити рівні таких психоемоційних станів, як тривожність, фрустрацію, агресивність та ригідність. Отримані результати представлено у вигляді діаграми (рис. 3.1.6).

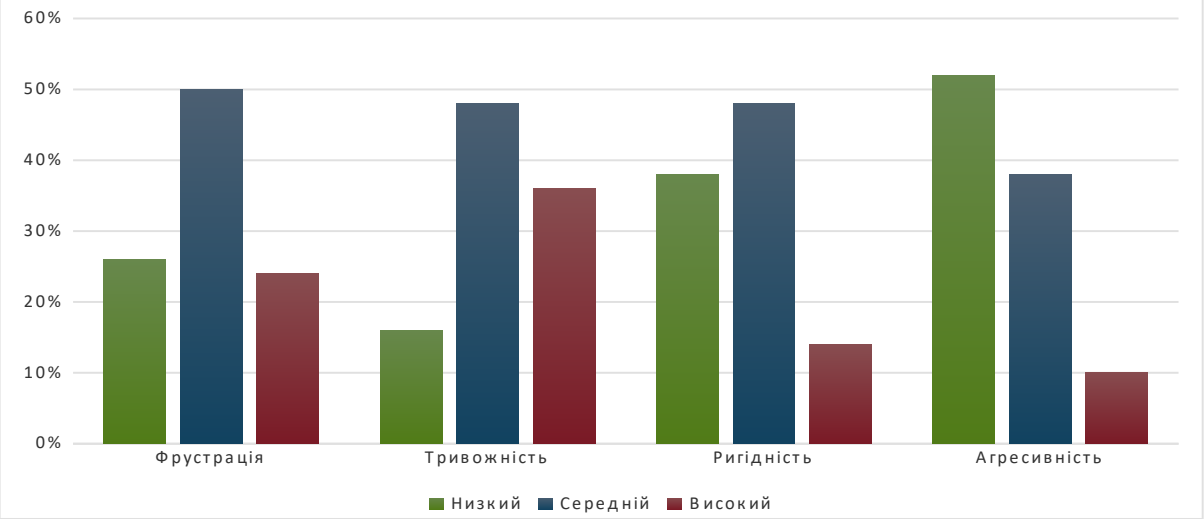

рис. 3.1.6 *Рівні прояву психічних станів у соціальних працівників згідно методики Айзенка, %*

Таким чином, аналізуючи шкалу «фрустрація» по рівнях прояву, можна відмітити, що 24%-кам соціальних працівників характерний високий рівень фрустрації. Це означає те, що кожний п’ятий працівник знаходиться в стані апатії, стереотипної безініціативної поведінки, переживанні безпідставних можливих невдач у процесі виконання своїх обов’язків. Середній рівень фрустрації виявлено в 50% фахівців, що є допустимим ступенем проявлення, проте наявність тенденції до розчарування може будь-коли дезорганізувати діяльність таких працівників. В свою чергу, 26% не притаманний стан фрустрації.

Досліджуючи шкалу психічного стану «тривожність», слід відмітити, що такий емоційний стан виявлено в 36% фахівців соціальної сфери, в 48% він знаходиться на середньому рівні та у 16% респондентів рівень тривожності є низьким. Працівники з високими показниками тривожності схильні до сильного емоційного переживання, відчуття безпідставної тривоги, є невпевненими та живуть в постійному страху невдач. Тут можна припустити, що сьогоднішня загальна ситуація в країні вносить свої корективи у стан психічного благополуччя кожної людини, не винятком є і працівники соціальних служб.

Наступною опрацьованою нами шкалою є «ригідність», високий рівень якої притаманний 14% працівників, середній рівень показника виявлено в 48% опитуваних та низький рівень – в 38%. Таким чином, вагома більшість фахівців соціальної служби характеризується мобільністю та гнучкістю поведінки, легкістю встановлення контактів та взаємної співпраці, що є такими важливими якостями для соціального працівника.

В межах даної методики розглядаємо ще рівні прояву такого психічного стану як «агресивність». Для 10% досліджуваних притаманний є високий рівень даної шкали. Для таких працівників характерним є нестриманість, спалахи гніву чи злості, імпульсивність поведінки, що негативно впливає на процес спілкування та взаємодії з оточуючими. Проявлення агресивності на середньому рівні спостерігається в 38% працівників, а також у половини респондентів (52%) прояви агресивності не виявлені, або ж мають невагомий ступінь її вираженості. Такі робітники є спокійними, врівноваженими, виваженими та з легкістю долають професійні труднощі.

Таким чином, підсумовуючи отримані результати за методикою Г. Айзенка «Самооцінка психічних станів», можна сказати, що серед працівників соціальних служб характерним є проявлення на високому рівні таких психічних станів, як фрустрація та тривожність. В цей же час ригідність та агресивність виявлена в незначної кількості опитуваних.

Останньою в нашому психодіагностичному дослідженні стала методика «Оцінювання професійного стресу» К. Вайсмана, яка дає нам можливість

визначити рівень (низький, середній, високий) професійного стресу соціальних працівників. Результати діагностики відображені на діаграмі (рис. 3.1.7).

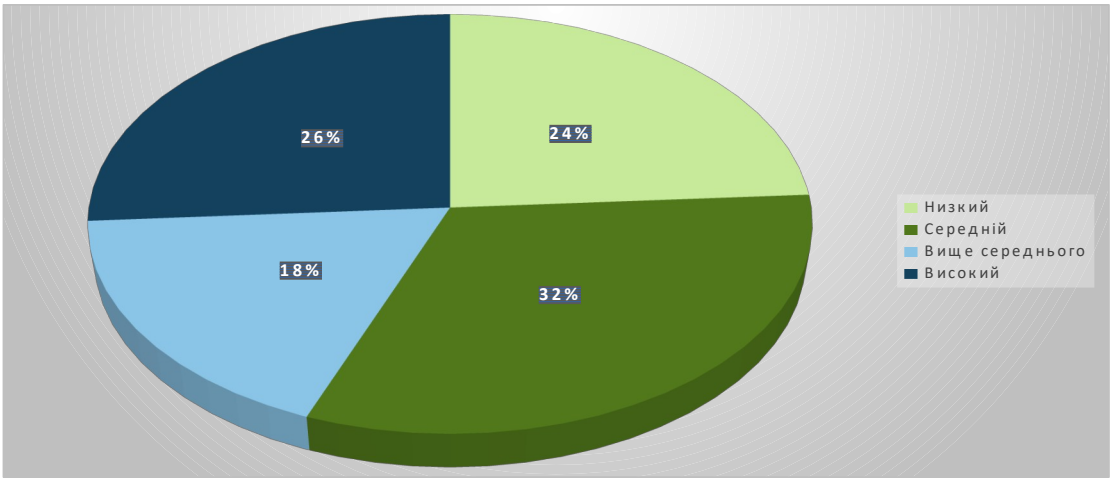

рис. 3.1.7 *Рівні прояву професійного стресу у соціальних працівників, %*

Аналізуючи отримані дані, можна побачити, що низький рівень професійного стресу виявлено в 24% респондентів. Для таких працівників соціальної сфери труднощі у професійній діяльності не будуть перешкодою у досягнені поставлених результатів, стресогенні ситуації легко долаються і фахівці швидко повертаються до емоційної рівноваги.

Для кожного третього працівника (а це 32%) рівень професійного стресу знаходиться на середньому рівні. Показники даного рівня свідчать про наявність в фахівця соціальних служб психоемоційної напруженості та таким рівнем навантаження, який не є ще критичним, а навпаки – має зворотній ефект, тобто є оптимально необхідним для мотивації професійного зростання.

Наступний рівень професійного стресу, рівень вище середнього, притаманний для 18% опитуваних. Наявність високого ступеня емоційного напруження на цьому рівні є згубним для працівника, адже організм, перебуваючи в стані емоційного дисбалансу, для повернення в стан рівноваги, вичерпує останній ресурсний потенціал. Це негативно позначається на діяльності працівника, а особливо на його можливості досягати результатів.

Високий рівень професійного стресу проявлений в 26% соціальних працівників. Для даної категорії фахівців характерним є повне психоемоційне та фізичне виснаження внаслідок тривалої дії стресогенних чинників професійного середовища. Результативність таких працівників стрімко

наближається до нуля, дезорганізація все частіше починає проявлятися в тій чи іншій сфері діяльності.

Таким чином, застосування профілактичних та корекційних програм відновлення психоемоційної рівноваги для останніх двох груп працівників (а це для 44%) є нагальною потребою сьогодення. Оскільки одним із основних чинників виникнення та розвитку професійного вигорання являється професійний стрес, то застосування саме даної методики дозволило нам виявити потенційну кількість працівників, які вже тепер є в зоні ризику виникнення синдрому вигорання.

Завершальним етапом нашої дипломної роботи є проведення кореляційного аналізу за Ч. Пірсоном (Додаток Є) та опис отриманих результатів. В процесі аналізу було встановлено наступні кореляційні зв'язки.

Так, прямий кореляційний зв'язок виявлено між шкалою «емоційне виснаження» за методикою К. Маслач та такими якісними характеристиками (за методикою «Локатор великої п'ятірки») як «відкритість досвіду» з показником $r=0,759$ при $p\leq0,01$, «сумлінність» ($r=0,703$ при $p\leq0,01$) та «нейротизм» ($r=0,483$ при $p\leq0,01$). Дана кореляція свідчить про те, що працівники, які проявляють інтерес до нових знань та сфер діяльності знаходять в зоні ризику додаткового робочого навантаження, що не може не позначуватися на їх психоемоційному стані, а в подальшому і на проявленні симптомів професійного вигорання. Кореляційний зв'язок між емоційним виснаженням та сумлінністю показує притаманність вигорання для фахівців, які проявлять на високому рівні відповідальність, добросовісність та надмірну ретельність.

Щодо шкали «нейротизму», то крім прямої кореляції з емоційним виснаженням, вона також корелюється із шкалою фрустрації (за методикою Айзенка) з показником ($r=0,564$ при $p\leq0,01$) та із шкалою «агресивність» ($r=0,588$ при $p\leq0,01$), що може свідчити про те, що працівник з проявленим невротизмом легше піддається таким негативним психічним станам як фрустрація та агресивність, що в сукупності збільшує ризики виникнення симптомів вигорання.

Слід звернути увагу на статистично значущі показники кореляції між шкалою «емоційним вигорання» та шкалами методики визначення психічного стану за Айзенком: прямий кореляційний зв'язок виявлено із шкалою «агресивність» (r=0,791 при p≤0,01), шкалою «фрустрація» (r=0,701 при p≤0,01) та шкалою «тривожність» (r=0,564 при p≤0,01). Високі рівні цих психічних станів негативно позначаються на ресурсній можливості протистояти професійному вигоранню, тобто тривожні переживання індивіда, його імпульсивніть та розчарованість і невпевненість у своїй професійній успішності сприяють розвитку симптомів вигорання. Зворотній кореляційний зв'язок між емоційним виснаженням та шкалою «ригідність» з показником (r= -0,721 при p≤0,01) свідчить про низьку ймовірність виникнення вигорання у працівників, яким притаманна стереотипна поведінка та низька мобільність.

Шкала «редукція особистих досягнень», яка проявлена як вагома складова структури «професійного вигорання» соціальних працівників, має пряму кореляцію зі шкалою «фрустрація» з показником (r=0,544 при p≤0,01) та із шкалою «тривожність» з показником (r=0,372 при p≤0,01). Можемо припустити, що стан емоційної тривоги та стан розчарування і безініціативності збільшують деструктивні тенденції щодо знецінення себе та свого професіоналізму.

Статистично значущими для перевірки нашої гіпотези є також кореляційні зв'язки між фазами вигорання (методика діагностики В. Бойка) та особистісними якостями методики «Локатор великої п'ятірки» і, звичайно, з психічними станами за методикою Айзенка.

Як виявлено, прямий кореляційний зв'язок існує між фазою виснаження та шкалою «екстраверсія» з показником (r=0,631 при p≤0,01), що дозволяє припустити більшу схильність до вигорання саме екстравертованих працівників (працівників, що проявляють комунікативну активність, яка передбачає емоційну затратність).

Пряма кореляція з статистично значущими показниками наявна між фазою виснаження та наступними шкалами: «відкритість досвіду» з показником

(r=0,628 при p≤0,01), «фрустрація» з показником (r=0,696 при p≤0,01) «тривожність» з показником (r=0,611 при p≤0,01) та «агресивність» з показником (r=0,794 при p≤0,01). Як зазначалось нами раніше, вираженість такої характерної якості працівника як «відкритість досвіду» та прояв негативних психічних станів на високому рівні ще раз підтверджує високу схильність таких фахівців до вигорання.

Слід також відмітити статистично значущі показники зворотньої кореляції між фазою виснаження та шкалою «поступливість» (r= -0,710 при p≤0,01), що дозволяє припускати позитивну тенденцію уникнення вигорання серед працівників, схильних до пошуку компромісу, уникнення прямих конфліктів та радикальних рішень (цим самим вони виключають можливість появи емоційно напружених ситуацій).

В ході аналізу виявлено також ряд інтракореляційних зв'язків: в межах методики визначення психічних станів Айзенка шкала «тривожності» корелює зі шкалою «агресивність» з статистично значущим показником (r=0,768 при p≤0,01) та з шкалою «фрустрація» з показником (r=0,525 при p≤0,01). Це засвідчує той факт, що для працівника, який перебуває у стані емоційного переживання та безпідставної тривоги, характерним є нестриманість та спалахи злості, проявляється пригніченість, апатія та розчарування.

Тісна кореляція між шкалою «фрустрація» та шкалою «агресивність» з показником (r=0,661 при p≤0,01) дозволяє припускати, що «фрустрована» людина не може в повній мірі контролювати свої емоції, тому у її поведінці з'являються неадекватні реакції та імпульсивність дій, що дезорганізує її як працівника.

Таким чином, беручи до уваги отримані результати нашого психодіагностичного дослідження загалом та виявлені в ході кореляційного аналізу тісні зв'язки зокрема, можемо констатувати, що висунута нами гіпотеза підтвердилася.

3.2. Профілактика та подолання професійного вигорання

Проаналізувавши отримані дані емпіричного дослідження, можна зробити висновки, що значна кількість соціальних працівників під час виконання своєї професійної діяльності перебуває в зоні ризику професійного вигорання, а деякі з них є вже «емоційно вигорілими». Саме тому пропонуємо практичні рекомендації з профілактики та подолання синдрому професійного вигорання з метою підвищення стресостійкості та психоемоційної адаптивності соціальних працівників.

Так, на сьогоднішній день існує велика кількість найрізноманітніших рекомендації щодо подолання професійного стресу та симптомів емоційного вигорання. Ознайомившись та систематизувавши останні, можемо запропонувати наступні методи психологічної допомоги:

1) індивідуальна психологічна допомога (індивідуальний підхід до вирішення проблеми є одним із найефективніших, адже професійний стрес та синдроми вигорання проявляються у різних фахівців по-різному. Саме тому необхідний глибокий професійний аналіз по кожному конкретному працівнику);

2) групова психологічна допомога (відвідування спеціалізованих тренінгів, метою яких є рефлексія своєї поведінки в складних професійних моментах, емоційне врівноваження чи допомога у підборі психологічних прийомів у подоланні симптомів професійного вигорання);

3) емоційний відпочинок – це не як забаганка, але необхідність для відновлення сил, енергії, можливості «розгрузки» мозку. Це не завжди лежання на дивані: для когось це похід у гори, а для когось в музей чи кінотеатр – зовсім не важливо, головне – відновлення та отримання нової дози позитивних емоцій та життєдайної енергії;

4) активне заняття спортом, яке благотворно впливає не тільки на відновлення правильного функціонування органів і систем, але й на психоемоційний стан. Це також сприяє профілактиці багатьох захворювань, в тому числі і психосоматичних;

5) постійне підвищення рівня своєї професійної кваліфікації, а також самоосвіта, саморозвиток, які є ефективними шляхами якісного виходу із симптомів професійного вигорання. [15., с. 97; 27., с. 173]

Правильною та вичерпною є думка С. Мащак, що «профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи вияву та подолання професійного вигорання особистості повинні сприяти обмеженню дії чинників стресу: зняття психічного напруження, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між витраченими зусиллями, матеріальною, моральною винагородою, соціальним схваленням». [32., с. 450]

Цікавим являється той факт, що є люди, які за своїми психофізіологічними якостями менше за інших схильні до професійного вигорання. До них відносяться індивіди, які мають такі характеристики, як міцне здоров'я, впевненість у власних силах, адекватну самооцінку, виражений мотиваційний стимул. Набагато рідше симптоми емоційного вигорання проявляються у працівників, які мають позитивний досвід подолання проблем. Такі особистості здатні швидко адаптуватися до нових змін, проявляти врівноваженість у стресових ситуаціях та знаходити раціональні рішення нестандартних задач.

Науковці послідовно дотримуються однієї думки та є однозначними в тому, що уникнення симптомів професійного стресу та емоційного вигорання можливе за умови ефективного та своєчасного застосування заходів профілактики. Так, К. Маслач та М. Лайтер п'ять факторів, які впливають на попередження і подолання професійного вигорання: 1) справедлива винагорода; 2) кероване робоче навантаження; 3) почуття спільності; 4) оптимальний контроль; 5) розділені цінності. Дотримання зазначених умов зменшує ймовірність виникнення професійного вигорання. Також вчені пропонують процесуальний підхід до проблеми попередження і подолання професійного вигорання, який заснований на ставленні до цього синдрому як до динамічного явища. Відповідно до цієї ідеї, в основі управління процесами вигорання персоналу в установі мають бути: моніторинг корпоративного потенціалу вигорання в перерахованих вище факторах; регулярні дії, спрямовані на

організаційне оздоровлення – розвиток корпоративної культури, організаційні інновації тощо. [40., с. 105]

В свою чергу, науковець М. Ільєнко, визначив фактори, які підсилюють значимість праці соціального працівника і допомагають зберегти їх професійне здоров'я, зокрема:

- наявность можливостей для творчого зростання та підвищення рівня заробітної плати, постійний інтерес до професії;
- наявність технічних засобів, що сприяють ефективній роботі;
- усвідомлення корисності власної трудової діяльності;
- стабільність становища працівника в організації;
- доброзичливі взаємини в колективі;
- високий рівень відповідальності за свою працю. [16., с.307]

Таким чином, для працівників соціальної сфери, які в більшій чи меншій мірі схильні до ризику розвитку професійного вигорання, важливими напрямами профілактики повинні стати наступні:

- постійна просвітницька робота щодо сутності, наслідків та боротьби з проявами професійного вигорання (тренінги, семінари, рекомендаційні відео- та інші матеріали);
- можливість для кар'єрного зростання, професійного розвитку та самовдосконалення з одночасним підвищенням рівня заробітної плати;
- задоволення потреби працівника у владі шляхом активного залучення до прийняття рішень, збільшення його значимості, делегування повноважень;
- створення сприятливого психологічного клімату в колективі (хороші взаємини, організація корпоративної культури та неформальних заходів);
- визначення періодів відпочинку, робочих пауз, технічних перерв та створення для цього кімнат «психологічного розвантаження»;
- організація роботи психолога (постійний моніторинг та діагностика працівників, їх психоемоційного стану);

- психологічні консультації з оволодіння вміннями і навичками саморегуляції, управління професійним стресом;
- наявність можливості професійної та особистої підтримки з боку як і колег, так і керівництва;
- організація активного відпочинку, фізичного навантаження, санаторно-курортного лікування для фахівців. [1., с.85; 2, с.88]

На думку О. Главацької, для попередження та допомоги соціальним працівникам у подоланні синдрому професійного вигорання рекомендується наступне:

1. оптимізація режиму роботи і відпочинку, зміна видів діяльності на непрофесійні;
2. навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів;
3. розвиток умінь і навичок рівномірного розподілу професійних навантажень, швидке перевлаштування з одного виду діяльності на інший;
4. конструктивне вирішення конфліктів, підвищення професійної майстерності та кваліфікації шляхом самоосвіти та короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців;
5. прищеплювання навичок конструктивних (успішних) моделей доцільної поведінки.

Важливим фактором попередження вигорання працівників соціальної сфери, є використання системи заохочень, яка включає премії, цінні подарунки, подяки, додаткові вихідні дні та відпустки, творчі відпустки, направлення на престижні курси підвищення кваліфікації, участь та подання до нагородження за підсумками року тощо. Саме завдяки ефективному використанню особистих і соціальних ресурсів соціальні працівники можуть попередити і подолати дію синдрому професійного вигорання. [12., с.43]

Слід також додати, що важливим елементом попередження симптомів професійного стресу та емоційного вигорання є здатність раціонального розподілу власного робочого часу. Тут має місце грамотний тайменеджмент,

який дозволить уникнути накопичення невирішених справ, упорядкування робочого процесу та збереження власних професійних ресурсів.

Отже, застосування методів подолання та профілактики професійного вигорання повинно стати однією з провідних стратегій ефективного функціонування організацій соціального обслуговування, адже саме ментально здоровий персонал – це запорука якості виконання функцій. Слід відмітити, що велика доля подолання чи попередження професійного вигорання знаходиться у руках самого фахівці, від його здатності саморегуляції, вміння вести здоровий спосіб життя, розумного розподілу власного часу на роботу, сім'ю, а головне – на відпочинок. Адже, саме брак відпочинку – один з найосновніших детермінантів вигорання.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумки нашого дослідження, можна сформулювати наступні висновки:

1. Становлення феномену професійного вигорання має свою історію. Як і більшість наукових понять «професійне вигорання» проходить такі ключові етапи, як виникнення (етап донаукового, побутового застосування), розвиток (поява наукового інтересу та перші дослідження) та становлення (масштабність дослідження в наукових колах та перехід в практичну площину). Проходячи етапи свого становлення, поняття «професійного вигорання» набирає так звану наукову «вагу»: «обростає» науковими дослідженнями та методологічним інструментарієм. На сьогоднішній день вивченням феномену професійного вигорання займається все більша кількість науковців та практиків, продовжуючи, цим самим, «викристалізовувати» сутність поняття «професійне вигорання».

2. Аналіз теоретичних джерел дослідження професійного вигорання засвідчив про відсутність серед вчених єдиного розуміння сутності даного феномену та його структури. Існує широкий спектр тлумачень поняття професійного вигорання, його синонімічних назв, та наявні різні підходи щодо визначення його структури. І все ж таки серед більшості науковців простежується тенденція щодо визначення професійного вигорання як психофізіологічного феномену, що розвивається під впливом тривалої дії стресогенних чинників професійного характеру та призводить до стану емоційного, розумового та фізичного виснаження. Структура даного феномену передбачає три складові: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень. Професійне вигорання є характерним для представників сфери діяльності типу «людина-людина» та професій, умови роботи яких є ризиковими та екстремальними.

3. Вивчивши основні підходи до визначення та групування детермінант професійного вигорання, можна їх розділити на дві великі групи: зовнішні або об'єктивні (організація робочого процесу та професійної взаємодії) та внутрішні або суб'єктивні (індивідуально-особистісні якості). Зовнішніми чинниками являються умови та зміст робити, психоемоційний клімат організації, комунікативна компетентність колективу, підвищена відповідальність тощо. Основними внутрішніми (індивідуально-особистісними) факторами є схильність до нейротизму та емоційної ригідності, мотиваційна сфера, ціннісні орієнтації, локус контролю, самооцінка. Обидві групи чинників є взаємодоповнюючими, адже стресогенна дія професійного середовища негативно впливає на психічне здоров'я працівника, і в цей же час якість індивідуальних особливостей фахівця визначає величину деструкції індивіда під впливом цих же зовнішніх факторів.

В процесі дослідження було розглянуто також основні симптоми професійного вигорання та виявлено, що більша частина науковців схильна до розподілу всіх симптомів на три великі групи: фізичні прояви (хронічна втома

та загальне фізичне нездужання), поведінкові симптоми (дезорганізація професійної поведінки) та психологічні симптоми (порушення психоемоційної сфери індивіда). В окрему групу симптомів деякими вченими відокремлено ще й інтелектуальні, характером прояву яких є відсутність будь-якого інтересу, формалізм та розумова ригідність.

4. Специфічними особливостями роботи працівників соціальних служб є наступні: робота в психоемоційному напруженому середовищі (надання допомоги людям, що перебувають у кризовому становищі та мають складні життєві проблеми); надання соціальних послуг передбачає універсалізм фахівця та компетентність в широкому колі питань (від законодавчо-правових аспектів і до соціально -побутових, -медичних, -психологічних, -економічних тощо); взаємодія з різними категоріями населення ставить високі морально-етичні вимоги та високий рівень індивідуально-особистісних якостей (ввічливість, порядність, розуміння особистої відповідальності, емоційна стійкість, емпатія, готовність допомогти тощо); робота на особисто-побутовому та приватному рівнях, а також індивідуальний підходу до кожного, не дають можливості діяти за одним алгоритмом; проблема повного «включення» працівника у надання допомоги – перетворення професійної роботи на альтруїстичне служіння, що, в свою чергу, неминуче веде до професійного вигорання.

5. Результати емпіричного дослідження показали актуальність проблеми професійного вигорання, адже серед працівників соціальних служб у 26% стадія «виснаження» є на етапі формування та у 16% вона є вже сформована, що не може не турбувати, адже кожний сьомий спеціаліст є вже на межі вичерпання свого ресурсного потенціалу, особливо психоемоційного. Слід звернути увагу також на стадію «резистенції», високі показники якої (у 40% фаза сформована) є загрозливими, а також на високий рівень професійного стресу в кожного четвертого працівника. При відсутності профілактичних заходів – це є потенційний контингент синдрому вигорання.

Визначено структуру «професійного вигорання» працівників соціальних служб, де домінуючими складовими є емоційне виснаження (високий рівень в

42%) та редукція персональних досягнень (високий рівень в 40%). Дані показники свідчать про особливість фахівців соціальних служб «вигорати» як і емоційно, так і через знецінення власної професійної компетентності.

Дослідивши якісні характеристики соціальних працівників, можна стверджувати, що здебільшого людям цієї сфери притаманні поступливість, сумлінність та добросовісність, вони є врівноваженими у своїй поведінці та гнучкими при зміну умов діяльності, кожний третій відкритий для нового досвіду. Негативні тенденції проявляються в тому, що значній кількості фахівців притаманний стан тривожності та фрустрації, проявлення невротичності та тривожності.

6. Проведений аналіз кореляційних зв'язків підтвердив висунуту нами гіпотезу: якісні характеристики мають опосередкований вплив на виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання. Нами виявлено, що працівникам соціальних служб, в яких проявлений синдром вигорання, характерні такі особистісні риси: сумлінність як надмірна відповідальність та ретельність, відкритість для нового досвіду як фактор додаткової професійної нагрузки, нейротизм як емоційна нестійкість, а також високий рівень агресивності, тривожності, стан апатії та розчарування.

7. На основі отриманих результатів дослідження наведені важливі рекомендації щодо профілактики та подолання синдрому професійного вигорання, застосування яких є найкращою альтернативою недопущення/усунення даного феномену серед працівників соціальних служб.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арефнія С. В. Теоретико-методологічні засади організації профілактичної та корекційної роботи в органах державної влади. *Теорія і практика сучасної психології*: зб. наук. праць. Вип. 2. Запоріжжя, 2018. – С. 83-89.

2. Арефнія С. В. Основні напрямки практичної психологічно-педагогічної роботи із синдромом вигорання у державних службовців державних органів влади». *Теорія і практика сучасної психології*: зб. наук. праць, Вип. 3. Запоріжжя, 2018. – С. 81-87.

3. Барко В.І., Остапович В.П., Барко В.В. Можливості використання «Опитувальника великої п’ятірки» психологами національної поліції України / *Науковий вісник херсонського державного університету*, Випуск 3. Том 2. Херсон, 2018. С.181-185.

4. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.

5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении. 2-е изд., доп. и перераб. СПб. : Пресса, 2004. 474 с.

6. Бойко В. В. Знергия змоций в общении: взгляд на себя и на других / М. : Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. 472 с.

7. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена змоционального вигорання. *Вопросы психологии*. 2005. № 2. С. 94-104.

8. 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.

9. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие. 3-е изд. испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2017. С.97-99.

10. Водопьянова Н.Е., Серебрякова А.Б., Старченкова Е.С. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности. *Вестник СПбГУ*. Сер. 6. Вып. 2. № 13. 2008. С. 83-91.

11. Галян І. М. Психодіагностика. Навчальний посібник. К.: Академвидав, 2009. 464 с.

12. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Випуск 2 (45). С. 41-44.

13. Грубі Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. … канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія». К., 2012. 364 с.

14. Гурова В. С., Шевчук О. М. Синдром професійного вигорання у діяльності соціальних працівників. *Матеріали Всеукраїнської студентської*

науково-практичної онлайн-конференції «Актуальні проблеми соціальної роботи, педагогіки та психології в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку». Умань: УДПУ, 2020. 57 с.

15. Дергалюк М. О., Дорошенко О. С. Синдром емоційного вигорання у працівників: причини, прояви, наслідки та профілактика. *Управління персоналом в інституційній економіці*. 2021. С. 117.

16. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами:* тези доповідей. К.: Університет «Україна», 2008. С. 306–309.

17. Єрмакова Е.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект). *Культурно-историческая психология*. М.: МГППУ. 2010. № 1. С. 27–39.

18. Карамушка Л. Психологічна готовність підприємців до професійної діяльності як чинник розвитку підприємницьких організацій. *Соціальна психологія*. 2010. № 1 (39). С. 63–77.

19. Карамушка Л. М. Дизайн дослідження та діагностичний інструментарій для вивчення психологічних особливостей організаційного розвитку. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2009. Т.1. Ч. 24. С. 196–209.

20. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія/ Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук, Т. В. Грубі. К. Кам'янець-Подільський: Медобори, 2015. 250 с.

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

22. Кісліцина М.В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. № 4. С. 175-181.

23. Китаев-Смик Л.А. Сознание и сстрес: Творчество. Совладание. Выгорание. Невроз. Москва: Смысл, 2015. 768 с.

24. Колтунович Т.А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія: Педагогіка і психологія*: зб. статей. Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 42. Ч. 4. С. 236–245.

25. Колтунович Т.А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення проблеми. *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Київ: Гнозис, 2013. Дод. 1 до Вип. 29. Т. IV. С. 160–167.

26. Кондратюк С. М., Кравець І. В. Психологічні особливості емоційного вигорання соціальних робітників: колективна монографія. Київ: Університет «Україна», 2018. С. 444-452.

27. Кононець М.О. Підготовка психологів до консультування. Вісник післядипломної освіти: зб.наук.пр.: у 2-х ч. / Ун- т менедж. Освіти НАПН України ; редкол. О. Л. Ануфрієва [та ін.]. К., 2005. Вип. 9(22) / голов. Ред В. В. Олійник. К. : АТОПОЛ, 2013. Ч. 2. С.169-176.

28. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності. К. : Міленіум, 2004. 265 с.

29. Кондратюк С. М., Кравець І. В. Психологічні особливості емоційного вигорання соціальних робітників. 2018. С. 444.

30. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологія*. 2018. №. 3. С. 49-55.

31. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. *Практикум по социальной психологии*. СПб.: «Питер», 2001. 432 с.

32. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія Психологія*. 2012. №. 2 (1). С. 444-452.

33. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. *Актуальні проблеми психології*. Т. XI. Вип. 6. Кн. II. 2013. С. 103-113.

34. Лисенкова І. П., Гончарова Г. В. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологія*. 2018. №. 3. С. 89-97.

35. Орел В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания : дисс. доктора психол. наук : 19.00.03. Ярославль, 2005. 608 с.

36. Орел В. Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. Х. : Изд-во «Гуманитарный центр», 2014. 296 с.

37. Перхайло Н.В. Попередження професійного вигоряння майбутніх працівників соціальної сфери. *Педагогіка та психологія*: збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.

38. Пиголенко І. В., Мєсьянінова І.А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право*. 2012. № 3. . 108-112.

39. Про соціальні послуги Верховна Рада України. Закон від 19.06.2003 № 966-IV. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/ show/966-15.

40. 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.

41. Селье Г. Стресс без дистресса. Рига : Внеда, 1992. 109 с.

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

43. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самодопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с.

44. Трунов Д. И снова о «профессиональной деформации». *Психологическая газета*. № 6. 2004. С. 32–34.

45. Форманюк Т. В. Синдром «змоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. *Вопросы психологии*. 1994. № 6. С. 57-63.

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

47. Bäuerle D. Supervision in der Sozialpädagogik und Sozialarbeit. *Neues Beginnen*. 1969. 21 ff. S. 23.

48. Burisch M. Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung / M. Burisch. [3. Auflage]. Berlin : Heidelberg Springer Medizin Verlag, 2006. 314 s.

49. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases. *World Health Organization*. 2019. URL: https://www.who.int/mental_health/evidence/burnout/en/.

50. Bradley H.B. (1969) Community-based treatment for young adult offenders . *Crime and Deliguency*. 1969. Vol. 15. P. 359-370.

51. Cherniss C. Professional burnout in human service organizations. New York : Praeger, 1980. 233 p.

52. Dadau P.D., et al. Professional Stress in Relation to Anxiety, Depression and Irrational Beliefs Among Dental and Psychotherapy Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2015. V. 187. P.158 – 162.

53. Edelwich J. Burn-out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession / Jerry Edelwich, Archie Brodsky. New York : Human Sciences Press, 1980. 255 p.

54. Freudenberger H. J. Staff burn–out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. P. 159–166.

55. Ginsburg S. G. The Problem of the Burned Out Executive / Sigmund 215 215 215 G. Ginsburg. *Personal Journal*. 1974. № 53. P. 598–600.

56. Hlavatska O. Features of professional burnout of social workers. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. No. 2. Pp. 46-62.

57. Howard P., Medina P., Howard J. The Big Five locator: A quick assessment tool for consultants and trainers. The 1996 Annual. V.1.San Diego: Preiffer & Company, 1996.

58. Maher E. L. Burnout and commitment : A theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*. 1983. Vol. 61. P. 390–393.

59. Maslach C. The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1978. Vol. 34. № 4. P. 111−124.

60. Maslach C. The truth about burnout : How organization cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. P. Leiter. SF, CA: Jossey-Bass, 1997. 186 p.

61. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome ed. by J. W. Jones. L. : London House, 1982. 139 p.

62. Professional burnout : Recent developments in theory and research / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. 292 p.

63. Savic I. Structural Changes of the Brain in Relation to Occupational Stress.Cerebral Cortex. 2015. V. 25 (6). P.1554–1564.

64. Sipko L., Buznytska L. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Psychological journal*. 2019. Т. 5. №. 9. С. 220-233.

65. Schaufeli W. B., Buunk B. P. Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. *Handbook of work and health psychology*; ed by M. J. Schabracq [eds.]. Chichester : John Wiley & Sons, 2003. P. 383–425.

.

Додаток А

Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина - людина»

(К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова)

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

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

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, — нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді підлеглі та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Обробка та інтерпретація результатів

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

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

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

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

Додаток Б

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» (В.В. Бойка)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

Продовження дод. Б

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне 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. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
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. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Продовження дод. Б

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

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

2. Незадоволеність собою:
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

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

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

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

3. Розширення сфери економії емоцій:
+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:
+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

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

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

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми.* Показник виражиності кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

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

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

• 36 і менше балів — фаза не сформована;

• 37—60 балів — фаза на стадії формування;

• 61 і більше балів — фаза сформована.

Додаток В

Локатор великої п'ятірки (The Big Five Locator)

Оцініть ступінь прояву Ваших особистісних якостей за 5-бальною шкалою від 1 (якість відсутня або дуже слабко виражена) до 5 (якість виражена дуже яскраво).

1. Балакуча і комунікабельна.
2. Бачить недоліки інших.
3. Прагне робити все досконало і ретельно.
4. Засмучена, пригнічена.
5. Сповнена новими ідеями.
6. Замкнена і стримана.
7. Безкорисно допомагає іншим.
8. Недостатньо старанна.
9. Спокійна і стресостійка.
10. Багато чим цікавиться.
11. Сповнена енергії.
12. Сперечається і свариться з іншими.
13. Надійна в роботі.
14. Напружена.
15. Творча і вдумлива.
16. Сповнена ентузіазму.
17. Здатна прощати.
18. Неорганізована.
19. Надмірно тривожна.
20. Має яскраву уяву.
21. Спокійна.
22. Довірлива.
23. Ледаща.
24. Емоційно стійка, особливо не засмучується.
25. Винахідлива.
26. Позитивна і життєстверджуюча.
27. Холодна та байдужа.
28. Наполеглива у досягненні результату.
29. Схильна до раптових змін настрою.
30. Із розвинутим почуттям естетичного, артистизму.
31. Сором’язлива, стримана.
32. Делікатна і уважна майже до всього.
33. Ефективна і продуктивна.
34. Зберігає спокій у напружених ситуаціях.
35. Добре справляється з одноманітною роботою.
36. Активна і товариська.
37. Різка і нестримана з іншими.
38. Усе планує і дотримується запланованого.
39. Легко нервується.
40. Любить розмірковувати, аналізувати ідеї.
41. Мало цікавиться мистецтвом.

42. Любить співпрацювати з іншими.
43. Легко відволікається.
44. Є витонченою у питаннях мистецтва, музики та літератури.

Ключі до шкал опитувальника

Екстраверсія	1	6R	11	16	21R	26	31R	36		
Поступливість	2R	7	12R	17	22	27R	32	37R	42	
Сумлінність	3	8R	13	18R	23R	28	33	38	43R	
Нейротизм	4	9R	14	19	24R	29	34R	39		
Відкритість досвіду	5	10	15	20	25	30	35R	40	41R	44

Примітка: літерою R реверсні шкали, в яких бал змінюється: 5 на 1; 1 на 5; 4 на 2; 2 на 4; бал 3 не змінюється.

Середнє значення та стандартні відхилення для шкал опитувальника

№	Шкала	Середнє значення	Стандартне відхилення
1	Екстраверсія	33,6	5,8
2	Поступливість	35,4	4,2
3	Сумлінність	36,8	3,9
4	Нейротизм	29,3	3,7
5	Відкритість досвіду	38,2	6,1

Додаток Г

Методика «Самооцінка психічних станів» *(за Г. Айзенком)*

Ознайомтеся з наведеними нижче твердженнями. Поміркуйте, чи стосуються вони Вас особисто, та свій оберіть свій варіант відповіді.

№	Психічні стани	Підходить	Не дуже підходить	Не підходить
		2	1	0
1	Не відчуваю у собі впевненості			
2	Часто червонію без причини			
3	Мій сон мене непокоїть			
4	Легко починаю нудьгувати			
5	Непокоюся через неприємності, які є тільки в уяві			
6	Мене лякають труднощі			
7	Люблю аналізувати свої недоліки			
8	Мене легко переконати			
9	Я підозріливий			
10	Важко переношу час очікування			
11	Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, із яких можна знайти вихід			
12	Неприємності мене сильно засмучують, я падаю духом			
13	У неприємних ситуаціях я схильний без поважних причин звинувачувати себе			
14	Нещастя та невдачі нічому мене не вчать			
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаю її даремною			
16	Я часто почуваю себе беззахисним			
17	Іноді у мене буває стан відчаю			
18	Відчуваю розгубленість перед труднощами			

19	У важкі хвилини життя іноді поводжуся як дитина, хочу, щоб мене пожаліли			
20	Вважаю недоліки свого характеру невиправними			
21	Залишаю за собою право вирішального голосу			
22	Часто при розмові перебиваю співрозмовника			
23	Мене легко розсердити			
24	Люблю робити зауваження іншим			
25	Хочу бути авторитетом для оточуючих			
26	Не задовольняюсь малим, хочу більшого			
27	Коли розгніваюсь, погано себе стримую			
28	Більше люблю керувати, ніж підкорятися			
29	У мене різка, грубувата жестикуляція			
30	Я злопам'ятний			
31	Мені важко змінювати звички			
32	Нелегко переключати увагу			
33	З обережністю ставлюся до всього нового			
34	Мене важко переконати			
35	Нерідко у мене з голови не виходять думки, яких потрібно позбутися			
36	Нелегко зближуюся з людьми			
37	Мене розчаровує навіть незначні зміни плану			
38	Я проявляю впертість			
39	Неохоче йду на ризик			
40	Різко реагую на відхилення від прийнятого мною режиму			

Продовження дод. Г

Методика оцінювання

Підраховується кількість балів за кожну з чотирьох груп питань:

1-10-те питання - ***тривожність;***

11-20-те питання - ***фрустрація*** (психологічний стан зростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктній ситуації);

21-30-те питання - ***агресивність;***

31-40-ве питання - ***ригідність*** (тенденція до збереження своїх стереотипів, способів мислення, нездатність змінити власну точку зору).

Інтерпретація результатів

Тривожність:

0-7 балів - низька тривожність;

8-14 балів - тривожність середня, допустимого рівня;

15-20 балів - висока тривожність.

Фрустрація:

0-7 балів - висока самооцінка, стійкість до невдач, ви не боїтеся труднощів;

8-14 балів - середній рівень самооцінки, має місце фрустрація;

15-20 балів - низька самооцінка, ви уникаєте труднощів, боїтеся невдач.

Агресивність:

0-7 балів - ви спокійні, стримані;

8-14 балів - середній рівень агресії;

15-20 балів - ви агресивні, нестримані, маєте труднощі в стосунках з людьми.

Ригідність:

0-7 балів - ригідності нема;

8-14 балів - середній рівень;

15-20 балів - сильно виражена ригідність, вам протипоказані зміна місця роботи, зміни в сім'ї.

Додаток Д

«Оцінювання професійного стресу» опитувальник К. Вайсмана

Інструкція. Поруч із кожним запитанням виберіть число, яке найкраще відображає вашу відповідь, де 1 – це ніколи, 2 – рідко, 3 – іноді, 4 – часто, 5 – майже завжди.

Питання

1. Як часто Вам здається, що у вас недостатньо повноважень, щоб впоратися зі своїми обов'язками? 1 2 3 4 5
2. Як часто у Вас є неприємне відчуття щодо своїх трудових обов'язків? 1 2 3 4 5
3. Як часто буває, що Ви не знаєте про можливості свого просування? 1 2 3 4 5
4. Як часто Ви відчуваєте, що занадто перевантажені і не можете впоратися з роботою в робочий день? 1 2 3 4 5
5. Як часто Вам здається, що Ви не зможете задовольнити суперечливі вимоги різних людей з вашого середовище? 1 2 3 4 5
6. Як часто Ви відчуваєте, що вам не вистачає кваліфікації, щоб виконувати свою роботу? 1 2 3 4 5
7. Як часто Ви не знаєте, що думає про вас начальник і як він оцінює вашу роботу? 1 2 3 4 5
8. Як часто Ви опиняєтесь в ситуації, коли не можете отримати потрібну інформацію для роботи? 1 2 3 4 5

9. Як часто Вас турбують рішення, які впливають на життя інших людей, яких Ви знаєте? 1 2 3 4 5
10. Як часто Ви відчуваєте, що Вам не подобаються колеги по роботі або що Вас не приймають в команду? 1 2 3 4 5
11. Як часто Ви не можете вплинути на рішення і дії начальника, спрямовані на Вас? 1 2 3 4 5
12. Як часто Ви не знаєте, чого від вас очікують колеги? 1 2 3 4 5
13. Як часто Вам здається, що обсяг роботи, який Вам потрібно виконати, позначиться на його якості? 1 2 3 4 5
14. Як часто Вам здається, що Ви повинні зробити щось всупереч своєму рішенню? 1 2 3 4 5
15. Як часто Вам здається, що робота негативно позначається на Вашому сімейному житті? 1 2 3 4 5

Обробка методології та інтерпретація результату

Щоб визначити свій підсумковий показник за шкалою професійного стресу, складаємо отримані результати. Мінімальне значення для цього тесту - 15, максимальне - 75. Чим вище отриманий бал, тим вищий рівень стресу.

Таблиця 1. Зведена таблиця результатів емпіричного дослідження

Працівники	Методики															
	I. *			II.			III.					IV.				V.
	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Фаза "Напруження"	Фаза "Резистенції"	Фаза "Виснаження"	Екстраверсія	Нейротизм	Поступливість	Сумлінність	Відкритість досвіду	Фрустрація	Тривожність	Ригідність	Агресивність	Рівень професійного стресу
1	24	6	41	25	71	41	27	29	41	37	39	8	1	3	6	36
2	7	4	35	71	55	18	6	6	43	34	32	5	9	14	1	11
3	21	12	25	5	25	12	17	17	38	31	35	6	10	12	7	17
4	13	11	33	27	72	25	29	22	43	35	26	1	9	13	2	29
5	20	6	47	38	8	8	33	30	42	40	21	10	12	8	4	19
6	34	14	40	30	73	55	47	35	33	45	45	15	17	3	14	53
7	5	1	14	55	78	27	34	41	48	42	4	12	11	19	1	21
8	8	17	46	41	47	17	27	27	44	35	33	5	6	15	2	6
9	18	8	37	14	57	24	11	25	41	33	36	7	3	5	5	22
10	26	6	10	45	27	33	16	32	43	43	46	13	10	13	8	33
11	28	12	31	30	73	72	48	31	32	48	45	19	19	2	12	42
12	12	8	38	2	59	35	32	12	42	32	34	9	9	20	2	24
13	19	4	35	72	55	41	29	26	31	26	37	11	13	9	7	38
14	29	7	32	45	32	59	43	33	10	38	47	14	18	7	14	58
15	33	5	22	57	38	57	40	31	33	44	45	15	17	8	15	70
16	26	2	41	32	50	32	31	28	43	33	37	3	12	10	9	26
17	20	6	25	8	30	12	12	20	40	31	28	12	11	3	3	13
18	17	17	38	74	41	14	29	26	42	32	10	9	10	9	5	10
19	28	3	31	73	45	71	27	33	32	42	46	20	16	7	14	66
20	15	1	36	78	59	5	8	42	46	23	13	6	9	14	2	11
21	14	8	22	50	35	24	18	14	43	10	23	10	12	15	7	9
22	30	10	16	59	10	74	48	32	16	46	41	18	16	7	12	69
23	25	12	38	33	75	30	13	28	33	43	30	11	2	16	8	21

Продовження **табл. 1**

	I.			II.			III.					IV.				V.
24	35	16	7	73	71	75	41	41	31	49	45	18	17	7	12	61
25	22	3	36	60	25	21	31	33	41	35	28	7	14	10	6	36
26	24	10	45	45	50	33	33	39	39	38	52	10	10	9	10	17
27	12	5	35	35	57	25	37	15	45	21	16	5	9	8	5	29
28	31	13	34	10	79	59	44	33	32	42	52	15	18	1	12	53
29	25	10	36	27	72	35	14	25	43	39	33	9	13	9	7	35
30	34	3	12	79	76	72	34	35	28	48	41	16	19	8	16	58
31	33	14	31	17	59	47	37	33	13	43	47	8	20	3	14	71
32	32	4	34	71	30	73	40	29	23	47	50	13	16	2	12	66
33	29	14	31	41	74	12	42	31	41	42	37	14	15	9	11	19
34	21	4	35	54	73	33	14	11	42	41	35	10	12	10	3	26
35	16	10	14	60	12	35	41	32	49	38	26	14	8	14	9	15
36	24	3	35	75	45	10	15	11	43	46	46	9	4	10	2	7
37	29	15	38	18	47	57	41	27	41	44	36	12	8	4	8	40
38	34	9	47	54	72	72	29	40	33	41	45	15	19	11	19	53
39	28	4	38	27	79	25	37	29	48	48	36	14	2	7	1	22
40	30	3	20	71	54	55	41	30	36	41	39	13	20	5	18	72
41	26	12	31	50	77	38	36	28	43	34	44	12	1	11	4	38
42	28	8	33	21	41	32	45	20	41	47	43	12	9	3	3	14
43	21	9	35	73	32	25	27	15	44	42	34	7	11	14	5	36
44	28	6	25	24	78	10	37	10	46	45	41	14	15	9	7	7
45	3	1	47	14	8	8	15	8	49	36	34	2	6	15	2	11
46	35	6	14	72	21	60	42	41	41	43	41	17	18	4	17	66
47	4	8	46	33	72	21	31	13	45	33	18	3	11	16	3	12
48	33	11	7	54	78	74	38	36	32	49	51	18	20	7	13	47
49	22	14	35	78	73	50	34	30	42	31	36	5	14	10	8	33
50	27	1	25	72	75	59	42	32	41	42	49	20	16	1	14	48

* Примітка : I. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, Е. Старченкова (Додаток А);

II. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойко (Додаток Б);

III. Локатор великої п'ятірки (The Big Five Locator) – п'ятифакторний опитувальник особистості, який створили Дж. Ховард, П. Медіна, Ж. Ховард (Додаток В);

IV. Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком) (Додаток Г);

V. «Оцінювання професійного стресу» опитувальник К. Вайсмана (Додаток Д).

Таблиця 2. Зведена таблиця результатів емпіричного дослідження

		Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Фаза "Напруження"	Фаза "Резистенції"	Фаза "Виснаження"	Екстраверсія	Нейротизм	Поступливість	Сумлінність	Відкритість досвіду	Фрустрація	Тривожність	Ригідність	Агресивність
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Емоційне виснаження	Корреляция Пирсона	1	,164	,331*	,084	,136	,696**	,569**	,483**	-,652**	,703**	,759**	,701**	,564**	-,721**	,791**
	Знач. (двухсторонняя)		,254	,019	,561	,345	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Деперсоналізація	Корреляция Пирсона	,164	1	-,014	-,218	,140	,172	,294*	,085	-,198	,084	,071	,051	,072	-,103	,153
	Знач. (двухсторонняя)	,254		,924	,127	,332	,231	,038	,559	,168	,562	,626	,726	,618	,477	,288
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Редукція особистих досягнень	Корреляция Пирсона	,331*	-,014	1	,274	,037	,355*	,319*	,283*	-,267	,311*	,216	,544**	,372**	-,192	,326*
	Знач. (двухсторонняя)	,019	,924		,054	,797	,011	,024	,046	,061	,028	,131	,000	,008	,183	,021
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Фаза "Напруження"	Корреляция Пирсона	,084	-,218	,274	1	-,092	,264	-,050	,364**	-,084	,074	-,009	,186	,211	,046	,218
	Знач. (двухсторонняя)	,561	,127	,054		,525	,064	,732	,009	,562	,610	,953	,197	,142	,751	,129
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Фаза "Резистенції"	Корреляция Пирсона	,136	,140	,037	-,092	1	,153	,057	,113	-,005	,220	,135	,135	,021	-,053	,008
	Знач. (двухсторонняя)	,345	,332	,797	,525		,289	,694	,433	,971	,125	,349	,351	,884	,716	,955
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Фаза "Виснаження"	Корреляция Пирсона	,696**	,172	,355*	,264	,153	1	,631**	,550**	-,710**	,565**	,628**	,696**	,611**	-,537**	,794**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,231	,011	,064	,289		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Екстраверсія	Корреляция Пирсона	,569**	,294*	,319*	-,050	,057	,631**	1	,412**	-,400**	,528**	,468**	,617**	,484**	-,554**	,564**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,038	,024	,732	,694	,000		,003	,004	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Нейротизм	Корреляция Пирсона	,483**	,085	,283*	,364**	,113	,550**	,412**	1	-,368**	,387**	,335*	,564**	,455**	-,281*	,588**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,559	,046	,009	,433	,000	,003		,009	,006	,017	,000	,001	,048	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Поступливість	Корреляция Пирсона	-,652**	-,198	-,267	-,084	-,005	-,710**	-,400**	-,368**	1	-,362**	-,581**	-,490**	-,613**	,479**	-,698**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,168	,061	,562	,971	,000	,004	,009		,010	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Сумлінність	Корреляция Пирсона	,703**	,084	,311*	,074	,220	,565**	,528**	,387**	-,362**	1	,588**	,647**	,343*	-,461**	,468**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,562	,028	,610	,125	,000	,000	,006	,010		,000	,000	,015	,001	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Відкритість досвіду	Корреляция Пирсона	,759**	,071	,216	-,009	,135	,628**	,468**	,335*	-,581**	,588**	1	,574**	,439**	-,613**	,638**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,626	,131	,953	,349	,000	,001	,017	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Продовження **табл. 2**

1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Фрустрація	Корреляция Пирсона	,701**	,051	,544**	,186	,135	,696**	,617**	,564**	-,490**	,647**	,574**	1	,525**	-,557**	,661**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,726	,000	,197	,351	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Тривожність	Корреляция Пирсона	,564**	,072	,372**	,211	,021	,611**	,484**	,455**	-,613**	,343*	,439**	,525**	1	-,400**	,768**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,618	,008	,142	,884	,000	,000	,001	,000	,015	,001	,000		,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Ригідність	Корреляция Пирсона	-,721**	-,103	-,192	,046	-,053	-,537**	-,554**	-,281*	,479**	-,461**	-,613**	-,557**	-,400**	1	-,555**
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,477	,183	,751	,716	,000	,000	,048	,000	,001	,000	,000	,004		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Агресивність	Корреляция Пирсона	,791**	,153	,326*	,218	,008	,794**	,564**	,588**	-,698**	,468**	,638**	,661**	,768**	-,555**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,000	,288	,021	,129	,955	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).

**. Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).