

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Факультет філології, психології та педагогіки

Кафедра психології та педагогіки
Спеціальність 053 «Психологія»
Очна форма навчання 2 курс другого (магістерського) рівня вищої освіти

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
«РОЛЬ СТРЕСУ ТА НЕВИЗНАЧЕНОСТІ У ФОРМУВАННІ
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ
ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ»

Виконала студентка гр. 601-ФП
_____ .2025 р.

Заколюдяжна Валентина
Василівна

Керівник кваліфікаційної роботи
_____ .2025 р.

д. псих. н., професор Седих К.В.

Робота допущена до захисту:

Завідувачка кафедри психології та педагогіки Клевака Л.П.

_____ .2025 р. _____ (підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ	8
1.1. Професійне вигорання в теорії психологічних досліджень	8
1.2. Робота держслужбовців: психологічні особливості професії	23
1.3. Чинники, які впливають на професійне вигорання держслужбовців	30
Висновок до першого розділу	37
РОЗДІЛ II. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ	41
2.1. Огляд та обґрунтування вибору методик дослідження	41
2.2. Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом)	42
2.3. Методика діагностики професійного вигорання (В.В. Бойко)	43
2.4. Методика «Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS-12, Н. Карлетон, адаптація Г. Громової).....	45
2.4. Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (за Холмсом і Раге).....	46
Висновок до другого розділу.....	47
РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ ВПЛИВУ ВОЄННОГО СТАНУ	49
3.1. Організація емпіричного дослідження професійного вигорання державних службовців	49
3.2. Особливості показників емоційного вигорання державних службовців у професійній діяльності.....	51
3.3. Прояви інтолерантності до невизначеності у досліджуваних.....	57
3.4. Аналіз професійного вигорання державних службовців із різним рівнем стресостійкості та інтолерантності до невизначеності.....	63
Висновок до третього розділу.....	69
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ	85

ВСТУП

Актуальність дослідження. Професійна діяльність держслужбовців, попри ранги, посади, досвід роботи та гендерність, завжди характеризувалась великим впливом на ментальне здоров'я, оскільки постійні виклики для розумової праці на державній службі фактично забезпечують кожному працівнику емоційні стреси на рівні розладів та депресій, які поступово приходять до повного чи часткового професійного вигорання. Чинниками цього процесу є цілий ряд постійно чи тимчасово діючих факторів, наслідком яких є загальне перевантаження організму, що призводить як до станів втрати ентузіазму чи апатії до професійної діяльності, і навіть психологічних травм, які потребують комплексного впливу фахівців. Наслідок професійного вигорання держслужбовця помітний як колегам на роботі, так їх самим близьким та рідним людям, які від цього можуть страждати найбільше – сварки, емоційні зриви, депресії призводять до втрати і порушення гармонії в сім'ї як особистісного безпекового простору.

Питання професійного вигорання загалом, його причин, розвитку та наслідків знайшло відображення у дослідженнях великої групи вчених та психологів різних країн. В своїх працях вони вивчали різні аспекти діагностики та профілактики процесів вигорання, основні принципи яких застосовуються і при дослідженні безпосередньо і професійного вигорання державних службовців. Тому при здійсненні нашого дослідження ми звернемося до робіт таких вчених та дослідників, якими є М. Буріш, Дж. Грінберг, Е. Грінгласс, Г. Демероуті, А.Дворкін, Дж. Едельвіч, Т.Зайчикова, Е. Іваніцкі, Т.Карамушка, Л.Карамушка, А. Ленгле, К. Маслах, Б. Перлман, Л.Рабінович, Г. Робертс, Д. Трунов, І.Фрідман, К. Чернісс, В. Шауфелі, Р. Шваб, Л. Юр'єва, Т. Яценко та інших.

Теоретико-методологічною основою дослідження є праці, що висвітлюють психологічну сутність особистості, процес формування та поглиблення професійного вигорання, особливості механізмів та сценаріїв його розвитку та кульмінації, принципи та методи щодо максимального

нівелювання його наслідків (Е.Аронсон, Ю. Бабанський, М. Буріш, В. Гриньова, А.Деркач, Дж. Едельвіч, Д. Енцманом, Л. Карамушка, Ю. Кулюткін, О.Леонтєв, С.Майер, К. Маслах, М.Пряжніков, С. Черніс та інші).

Об'єктом дослідження виступають державні службовці, які здійснюють професійну діяльність у складних умовах воєнного стану та підвищеного інформаційного, емоційного і організаційного навантаження. **Предметом дослідження** є психологічні особливості впливу стресових чинників та інтолерантності до невизначеності на формування емоційного вигорання працівників державних органів.

Метою дослідження є виявлення та аналіз впливу стресу та невизначеності на прояви емоційного вигорання у державних службовців, а також визначення факторів, що підвищують або знижують ризик розвитку цього синдрому в умовах воєнного стану.

Для реалізації мети були поставлені **такі завдання**:

- Дослідити основні психологічні теорії та концепції професійного вигорання, визначити специфіку професійної діяльності державних службовців, її психологічні особливості та вимоги. Проаналізувати чинники, що впливають на розвиток вигорання в умовах підвищеного стресового навантаження та невизначеності, зокрема у період воєнного стану. Узагальнити наукові дані щодо проявів, фаз та симптомів синдрому емоційного вигорання, а також ролі особистісних ресурсів і адаптаційних механізмів у протидії професійному виснаженню.

- Обґрунтувати вибір методів та інструментів психодіагностики, що дозволяють оцінити рівень професійного вигорання, стресостійкість та інтолерантність до невизначеності. Провести аналіз і опис ключових психометричних методик (Гринберг, Бойко, IUS-12, Холмс і Раге), їхніх можливостей для виявлення фаз вигорання, домінуючих симптомів та рівня адаптаційних ресурсів. Визначити напрями використання результатів

діагностики для оцінки психологічного стану працівників державних органів у складних умовах професійної діяльності під час воєнного стану.

- Оцінити рівень професійного вигорання та його компонентів (напруження, резистенція, виснаження) у державних службовців; визначити рівні інтолерантності до невизначеності та стресостійкості; виявити взаємозв'язок між стресом, невизначеністю та проявами емоційного вигорання; здійснити кластеризацію респондентів за рівнем ризику вигорання залежно від поєднання психологічних характеристик; проаналізувати отримані дані за допомогою методів математичної статистики, зокрема кореляційного та дисперсійного аналізу.

Гіпотеза дослідження полягає у тому, що високий рівень інтолерантності до невизначеності та низька стресостійкість у державних службовців асоціюються з підвищеним рівнем емоційного вигорання, тоді як низька інтолерантність та високий рівень стресостійкості виступають захисними чинниками, що сприяють підтриманню психоемоційного балансу та професійної ефективності.

Емпіричне дослідження було організоване за класичною моделлю соціально-психологічного аналізу, включаючи підготовчий етап (вибір методик та формування вибірки), основний етап збору даних (застосування опитувальників для оцінки емоційного вигорання, стресостійкості та інтолерантності до невизначеності), а також етап обробки та аналізу отриманої інформації із застосуванням математико-статистичних методів для виявлення значущих зв'язків та закономірностей. Особлива увага приділялася дотриманню етичних принципів дослідження, забезпеченню добровільної участі та конфіденційності отриманих даних.

Емпіричною базою дослідження стала вибірка з 60 державних службовців (серед яких 52 жінки та 8 чоловіків), що працюють у структурах митної служби, податкової служби та в центральних органах виконавчої влади (міністерства).

Дослідження проводилося впродовж вересня – листопада 2025 року.

Методи дослідження. Для діагностики особливостей професійного вигорання педагогічних працівників із різним рівнем осмисленості життя пропонуються наступні методики: Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом), Методика діагностики професійного вигорання (В.В. Бойко), «Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS-12, Н. Карлетон, адаптація Г. Громової, 2021) та методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (за Холмсом і Page) та статистичної обробки даних (кореляційний аналіз за Пірсоном та дисперсійний аналіз (ANOVA) та кластерний аналіз).

Теоретичне значення дослідження. Дослідження сприяє поглибленому розумінню психологічних механізмів формування емоційного вигорання у державних службовців під впливом стресу та невизначеності, що особливо актуально в умовах воєнного стану. Воно дозволяє уточнити роль ключових факторів, таких як стресогенність життєвих та професійних подій, рівень інтолерантності до невизначеності та здатність до психологічної адаптації. Отримані дані формують наукову базу для подальшого вивчення взаємозв'язку професійного вигорання з психоемоційними і когнітивними характеристиками державних службовців.

Практичне значення роботи. Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм психопрофілактики та корекційних заходів, спрямованих на підвищення стресостійкості, адаптивних стратегій поведінки та запобігання емоційному вигоранню працівників державних органів. Вони дозволяють визначати групи ризику, проводити моніторинг психологічного стану співробітників, а також впроваджувати психологічну підтримку на рівні організаційної структури. Практичне застосування отриманих результатів підвищує ефективність управлінських рішень та забезпечує стабільність функціонування державних установ у кризових умовах.

Апробація. Основні ідеї та результати дослідження були представлені на 77-й науковій конференції професорів, викладачів, наукових працівників,

аспірантів та студентів університету (Полтава, 16 трав. – 22 трав. 2025 р.).
Зміст роботи відображений в 1 публікації.

Структура та обсяг роботи. Вирішення окреслених задач зумовило логіку і структуру нашої роботи, яка складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст роботи викладений на 86 сторінках друкованого тексту, вміщує 8 таблиць та 7 малюнків. Список використаних джерел нараховує 85 найменування.

РОЗДІЛ І

ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

Розділ присвячений аналізу теоретичних підходів до вивчення професійного вигорання та особливостей праці державних службовців. Розглянуто історію розвитку терміну, психофізіологічні, емоційні та соціально-психологічні прояви синдрому. Висвітлено психологічні особливості державних службовців та чинники ризику емоційного виснаження у професійній діяльності.

1.1. Професійне вигорання в теорії психологічних досліджень

Впровадження терміну «професійного вигорання» наукова література завдячує американському психологу німецького походження Герберту Фройденбергу. В 1974 році він опублікував статтю «Вигорання персоналу», в якій дослідив психологічні ознаки емоційного вигорання медичних працівників. Г.Фройденберг визначав, що емоційне вигорання є станом психічного та фізичного виснаження, викликаного професійним життям людини. В своїй подальшій праці «Вигорання: висока ціна високих досягнень» Г. Фройденбергерг акцентував увагу на тому, що емоційне виснаження проявляється, передусім, в тих, хто постійно займається допомогою іншим, як правило емоційно – це, зокрема, лікарі та медичні працівники, священнослужителі, вчителі та працівники різних соціальних служб [85, с. 21].

Вагомий внесок в дослідження емоційного вигорання здійснила Крістіна Маслах – видатна американська соціальна психологиня, професорка психології Каліфорнійського університету в Берклі. Широкому загалу вона, насамперед відома, як людина, яка припинила Стенфордський тюремний експеримент.

Крістіна Маслах є співавторкою багатофакторної теорії вигоряння та відповідного опитувальника MBI (Maslach Burnout Inventory) або «Опитувальник вигоряння Маслах» (у співавторстві з іншою психологинею - Сьюзан Е. Джексон). Спільно з своєю колегою вона детально дослідила представників людино-орієнтованих професій, які надають соціальні послуги – працівники поліції, лікарі та інший медичний персонал, психотерапевти, вчителі та інші.

Крістіна Маслах, як і ряд інших психологів, виокремлює 6 областей робочого життя, які безпосередньо пов'язані з різними компонентами вигоряння — це робоче навантаження, контроль, винагорода, колектив, справедливість та цінності. Ця модель фокусується на рівні відповідності та невідповідності між людиною та шістьма областями робочого середовища. Відповідно до цієї моделі, чим вища неузгодженість, тим більша ймовірність виникнення професійного вигоряння.

На сьогодні більшість дослідників вважають загальноприйнятим термінологічне визначення «вигорання», яке введене Крістіною Маслах. Згідно з цим визначенням під психічним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що проявляється в професіях соціальної сфери.

В 2019 році Всесвітня організація охорони здоров'я, на основі робіт Крістіни Маслах, включила професійне вигоряння до 11 перегляду Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) як хворобливий стан, зумовлений професією [80, с. 54].

На даний час ми маємо декілька моделей емоційного вигорання, які представляють результативний підхід. Серед них основними є:

- однофакторна модель емоційного вигорання

Відповідно до даної моделі, представниками якої є такі дослідники як А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що викликаний тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях.

➤ двофакторна модель емоційного вигорання [55, с. 149].

Дану модель розвивали та досліджували серед медичних працівників (переважно медсестер з великом досвідом роботи) вчені з Нідерландів – Д. Дирендонк, Х. Сиксма, В. Шауфелі. Їх підхід розглядає «професійне вигорання» як двовимірну модель, яка складається в першу чергу з емоційного виснаження, а в другу чергу – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до пацієнтів, а іноді й до себе.

➤ трьохфакторна модель емоційного вигорання

Дана модель викладена вже названими нами вище психологинями Крістіною Маслач та Сьюзан Е. Джексон, які крім емоційного виснаження, деперсоналізації (цинізму) до синдрому професійного вигорання додають такий фактор як редукція особистісних досягнень. Зазначена модель розглядає вигорання як реакцію на тривалий професійний стрес [47, с. 120].

➤ чотирьохфакторна модель емоційного вигорання

Є декілька варіантів чотирьохфакторної моделі емоційного вигорання, яка по суті розширює перші класичні три моделі, додаючи четвертий компонент або поділяючи один із наявних на два окремих. Наприклад, деперсоналізація, поділяється на дві складові аспекти - деперсоналізація, пов'язана з роботою, та деперсоналізація, пов'язана з людьми. Це дозволяє глибше зрозуміти специфічні прояви вигорання.

Найбільш визнаною та поширеною в середовищі дослідників на сьогодні є трьохфакторна модель емоційного вигорання, яка представлена психологинями Крістіною Маслач та Сьюзан Е. Джексон.

Ця модель мала основою детальне дослідження, яке протягом тривалого часу провели дані ці вчені в середовищах представників професій, пов'язаних з наданням соціальних послуг, зокрема, лікарів, медсестер, поліцейських, вчителів, психологів, терапевтів, соціальних працівників та інших. Як ми вже зазначали, вчені визначили, що синдром охоплює низку реакцій, які проявляються у межах трьох вимірів:

- По-перше – емоційне виснаження, розглядається як основна складова вигорання та характеризується загальною втомою, відсутністю енергії та ентузіазму до дій, зниженням задоволення від життя, імпульсивністю та підвищеною дратівливістю. Воно викликане міжособистісними потребами, стосується спустошення емоційних ресурсів і виявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. При цьому працівник мусить докладати значно більше зусиль, ніж раніше, для виконання постійних професійних обов'язків. Часто емоційний дискомфорт супроводжується і психосоматичними симптомами.
- По-друге, – деперсоналізація – байдужа або негативна реакція при спілкуванні з іншими людьми, які зазвичай є отримувачами послуг або колегами. Для деперсоналізації характерна деформація відносин з іншими людьми, що виявляється у негативізмі, цинічному ставленні до тих, кому надаються послуги (клієнтів, тощо), а не до власної персони. Вона передбачає дистанціювання від проблем оточуючих, поверховість, скорочення часу контакту та його формалізацію. Це своєрідна модель самозахисту шляхом створення емоційного бар'єру, що породжує ризик дегуманізації.
- По-третє – редукція особистісних досягнень – тенденція до негативного оцінювання та фактично знецінення результатів власної роботи. Вона може проявлятися в тенденції негативно оцінювати себе, що призводить до зниження або втрати задоволеності професійною діяльністю, розчарування, звинувачення себе у відсутності професійних навичок та достатньої компетентності. Внаслідок цього у людини поступово знижується як професійна, так і особиста самооцінка, з'являється відчуття власної неспроможності та байдужості до роботи [24, с. 17].

Наявність цих трьох компонентів професійного вигорання, які виникають у характерній послідовності, є особливістю, яка відрізняє цей синдром від інших наслідків професійного стресу.

Так, нещодавно, в одному з найавторитетніших наукових журналів світу *Scientific Reports Nature* вийшла стаття «Burnout dynamic among Ukrainian academic staff during the war» науковців Бердянського державного педагогічного університету Наталі Цибуляк, Яни Сичікової, Анастасії Попової, Сергія Ковачова та Ольги Гуренко та вінницької колеги Людмили Шевченко, у якій авторами проаналізовано динаміку професійного вигорання під час війни на прикладі викладачів українських університетів. Для оцінки синдрому вигорання як кінцевого результату було використано саме методику *Maslach Burnout Inventory-Human Services*. Перехресне дослідження було проведено двічі: перша хвиля в липні 2022 року та друга в січні 2023 року. Наукове дослідження показало, що війна значно впливає на рівні і масштаби професійного вигорання українських викладачів. Особливо вразливими до негативних впливів виявилися жінки-викладачки, які протягом усього року війни відчували більшу емоційну втому та відчуженість від роботи. Водночас дослідження показують, що тривалість війни більш суттєво впливає на емоційне виснаження викладачів чоловічої статі. Також встановлено, що тривалість повномасштабної війни впливає на динаміку деперсоналізації. У випадку з викладачами чоловічої статі такі фактори, як вік і наукова посада, стають менш значущими для деперсоналізації. Проте для жінок переміщення університету та міграційні процеси виявилися вагомими факторами, що впливають на сприйняття ефективності та досягнень у професійній діяльності [18, с. 85].

Ці висновки підкреслюють необхідність подальших досліджень впливу війни на вигорання викладачів, а також розробки та впровадження відповідних стратегій підтримки та заходів. Вигорання може мати негативний вплив на продуктивність викладачів і психічне здоров'я, що в

кінцевому підсумку впливає на якість освіти. Тому вкрай важливо мінімізувати цей ефект.

Ганс Сельє, видатний канадський ендокринолог австро-угорського походження, лікар, основоположник вчення про стрес розглядав вигорання як третю стадію загального адаптаційного синдрому – стадію виснаження, яку він називав дистрес. За його теорією, виснаження відбувається, коли організм не може впоратися з тривалим стресом, що призводить до фізичного та психологічного виснаження. Сельє розглядав фізіологічний стрес як відповідь на будь-які пред'явлені організму вимоги, і вважав, що з якими б труднощами не зіштовхнувся організм, з ними можна впоратися двома типами реакцій: активною, або боротьби, і пасивною, або втечі від труднощів чи готовності терпіти їх. Сельє не вважав стрес шкідливим, а розглядав його як реакцію, що допомагає організму вижити [21].

У 1950 році Ганс Сельє презентував у Монреалі першу монографію, у якій чітко розкрив поняття “стрес” – неспецифічна нейрогуморальна відповідь організму на дію стресових факторів різної природи (фізичних, хімічних, біологічних, соціальних). У виданні науковець проілюстрував результати власних експериментальних досліджень 30-40-х років, а прояви описаного раніше “загального адаптаційного синдрому” назвав уже “стресовою реакцією”, що складається з трьох стадій: тривоги, резистентності та виснаження

І хоча Ганс Сельє не використовував термін «вигорання», його концепція стадії виснаження є фундаментальною для розуміння професійного вигорання як наслідку довготривалого стресу.

Українська дослідниця Олена Мірошниченко в своєму навчально-методичному посібнику «Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах» зазначає, що на прояви синдрому «професійного вигорання» суттєво впливають такі чинники, як: вік, стать, професійний стаж, сімейний статус, а також наявність та кількість дітей в сім'ї, соціальне становище та ставлення до виконання своїх обов'язків.

Аналіз змісту та окремих проявів показує, що синдром «професійного вигорання» має досить складну структуру, тобто багато симптомів, які у кожного працівника організації можуть проявлятися по різному, з урахуванням конкретних обставин його професійної та особистісної життєдіяльності. Наслідки тривалого стресу як причина виникнення синдрому «професійного вигорання» позначаються на фізичному стані фахівця. При цьому вона виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові, соціально-психологічні симптоми та інтелектуальний стан [22, с. 80].

До психофізичних симптомів належать, зокрема, почуття постійної втоми не тільки увечері, але й вранці, відразу після сну (симптоми хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; загальна астенія (слабкість, знесилення, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників).

Емоційні симптоми: зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); постійне відчуття млявості; підвищена дратівливість на незначні події; втрата почуття гумору; невмотивоване постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (переживання почуття провини, невпевненості, образи, сорому, скутості).

Поведінкові симптоми: ухиляння від професійної діяльності; працівник змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно з'являється і рано йде з роботи); незалежно від об'єктивної необхідності працівник бере постійно роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи причини для пояснень собі й іншим, відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях [6, с. 36].

Інтелектуальний стан: відчуття, що робота стає все важчою, а виконувати її все складніше; бажання працювати зникає; зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; труднощі в концентрації уваги; зменшення інтересу до альтернативних підходів у розв'язанні проблем; ригідність у мисленні («застрягання» на одному виді діяльності, труднощі в адаптації до нової ситуації); зростання нудьги, туги, апатії, або брак авантюризму, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу

Соціально-психологічні симптоми: часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»); почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдається впоратися; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не старайся, все одно нічого не вийде») [1, с. 14].

На сьогодні, як зазначає Олена Мірошниченко, виділяють близько ста симптомів, які так чи інакше пов'язані з синдромом «професійного вигорання». Симптоми цього синдрому не мають чіткої специфіки і можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність наприкінці робочого дня тощо) до психосоматичних та невротичних розладів. Дослідження проявів синдрому «професійного вигорання» є дуже важливим для відбору працюючих в особливих умовах, а його профілактика є одним із аспектів практичної роботи психолога

Цікавим науковим підходом до вивчення емоційного вигорання особистості, котрий водночас дозволяє здійснювати первинну діагностику цього явища, є класифікація Джеффа Грінберга, професора соціальної психології в Університеті Аризони. Дж. Грінберг виділив п'ять етапів наростання психічної напруги, пов'язаної з професійною діяльністю, і позначив їх як стадії емоційного вигорання [3, с. 289].

1. Перша стадія емоційного вигорання (він її назвав «медовий місяць»). На цій стадії працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак, в процесі продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає все менше енергійним.

2. Друга стадія (її назва - «недостача палива»). З'являється втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. За відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації і продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і віддаленість (дистанціювання) від професійних обов'язків. У випадку високої мотивації працівник може продовжувати горіти, підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду власному здоров'ю.

3. Третя стадія (хронічні симптоми). Надмірна праця без відпочинку, особливо «трудоголіків», призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань - хронічної дратливості, загостреної злоби чи почуття пригніченості, «загнаності в кут». Постійне переживання нестачі часу (синдром менеджера).

4. Четверта стадія (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково чи повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання невдоволеності власною ефективністю і якістю життя.

5. П'ята стадія емоційного вигорання (її назва - «пробивання стіни»). Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток серйозних небезпечних захворювань, які загрожують життю людини. У працівника з'являється стільки проблем, що його кар'єра знаходиться під загрозою [5, с. 80].

Відомий американський психолог і психіатр Ерік Леннард Берн не писав безпосередньо про «вигорання» як про сучасний термін, але його концепція транзакційного аналізу допомагає зрозуміти його причини. Вигорання може

бути пов'язане з життям за «неконструктивними сценаріями», як-от «переможець» або «непереможець» та «переможений», коли людина докладає надмірних зусиль, ігнорує власні потреби, або уникає ризику, що призводить до виснаження.

Сценарій «Переможець»: Сценарій Переможця - це сценарій людини, яка завжди отримує те, чого хоче. Зазвичай це не несе в собі титанічну працю і жертви. Найгірший результат для Переможця - він отримає бажане не відразу, а згодом. Це не означає, що воно саме пливе йому до рук. Ми живемо у світі, де чарів немає. Просто його зусилля в 99% окупаються. Людина, яка постійно скаржиться та страждає, намагаючись досягти мети, але уникає невдач і не впевнена у собі, може «вигоріти» через постійне психологічне напруження. Її зусилля є надмірними і неефективними.

Сценарій «Непереможець»: Цей сценарій описує людину, яка уникає ризику і задовольняється малим, не прагнучи великих перемог. Непереможець - це вічний бігун марафону, який посідає друге місце. І не тому, що не може зайняти перше. Ні, він просто не хоче зайвої уваги. Його влаштовує позиція "майже". Непереможець майже стане директором компанії, майже посяде перше місце, майже досягне успіху. Така поведінка також може призвести до вигорання, якщо людина відчуває, що «не досягає великих перемог», але й не має серйозних невдач [4, с. 18].

Сценарій «Переможений»: Жертва інакше реагує на свої провали, аніж Переможець. У процесі досягнення мети, вона страждає і скаржиться. Уникає невдач, і невпевнена у діях у разі відхилення від заданого плану.

Як же уникнути вигорання, спираючись на ідеї Еріка Берна. По-перше, свідомо обирати сценарій: Берна надає інструменти для свідомого вибору сценарію життя. Якщо людина усвідомлює, що її сценарій призводить до виснаження, вона може почати змінювати свої установки та поведінку. По-друге, робити зусилля через любов, а не через силу: В основі вигорання лежить надмірний стрес та зусилля, що йдуть «через силу». Важливо змістити фокус на діяльність, яка приносить задоволення, а не виснажує. По-

третє, регулярно аналізувати свої дії: Важливо регулярно ставити собі запитання: «Я ще стараюсь чи вже знущаюсь із себе?». Це допоможе вчасно зупинитися та переглянути свої пріоритети. Згодом, в 1964 році, Ерік Берн видав свою найвідомішу працю – книгу «Ігри, у які грають люди», де він розкрив значення «гри» у транзакційному аналізі [9].

Натомість динамічна модель Б. Перлмана і Е. Хартмана описує емоційне вигорання через чотири стадії, які характеризуються певними емоційними станами та поведінкою. Ці стадії включають виснаження, відчуття невдачі, загрозу і посилення негативних почуттів. Хоча ця модель згадує чотири стадії, конкретні назви стадій можуть варіюватися в різних джерелах, але загальна ідея полягає в поступовому погіршенні емоційного стану, що призводить до вигорання.

Чотири стадії емоційного вигорання за моделлю Перлмана і Хартмана:

Стадія виснаження: Починається з емоційного та фізичного виснаження, яке може проявлятися як втома, безсилля, зниження загального тонуусу і ослаблення нервової системи. Людина може відчувати постійне бажання спати та загальну млявість [11].

Стадія відчуття невдачі: На цьому етапі людина відчуває зниження самооцінки та невпевненість у собі. З'являється відчуття, що вона не справляється зі своїми обов'язками, що призводить до зниження працездатності та продуктивності.

Стадія загрози: Виникає відчуття посилення психологічного дистанціювання та/або негативного ставлення до роботи. Людина може відчувати себе пригніченою, роздратованою та втрачати інтерес до своєї професійної діяльності.

Стадія посилення негативних почуттів: Це стадія, коли всі попередні симптоми стають ще більш вираженими. Емоційне вигорання досягає піку, що може призвести до повної втрати мотивації, цинізму та навіть професійної деформації.

Модель Перлмана і Хартмана підкреслює, що вигорання — це динамічний процес, який розвивається поступово. Чотири стадії не є ізольованими, а взаємопов'язані і можуть перетікати одна в одну. Незважаючи на назву моделі, конкретні назви стадій у різних джерелах можуть відрізнятися. Головне розуміти послідовність розвитку симптомів [19].

Професійне вигорання є складним і загостреним станом, що часто виникає в результаті тривалого стресу та емоційного виснаження, пов'язаного з професійною діяльністю. Цей феномен вивчається не лише з точки зору медицини, а й психології, яка детально розглядає його корінні причини та можливі шляхи запобігання.

Однією з основних причин професійного вигорання є надмірне фізичне та емоційне навантаження, яке часто супроводжується високими вимогами до самого себе і перфекціонізмом. Постійний стрес та невпинні психологічні навантаження можуть призвести до відчуття вичерпаності і безсилля, яке істотно впливає на якість життя та професійні досягнення.

Психологічний аспект професійного вигорання також включає в себе втому від виконання однотипних завдань без відчуття задоволення чи визнання, що з часом призводить до появи цинізму та втрати мотивації. Важливим моментом є також психологічна адаптація до змін у професійному середовищі та ефективне управління стресом.

Дослідження показують, що до ризикових груп професійного вигорання відносяться люди, які працюють у сферах, пов'язаних зі службовими обов'язками, великим обсягом відповідальності та інтенсивним міжособистісним контактом. Особливо це стосується медичних працівників, викладачів, соціальних працівників та інших спеціалістів, які щоденно стикаються з емоційними та психологічними викликами [28, с. 24].

Запобігання професійному вигоранню полягає в комплексному підході, що включає в себе як зовнішні, так і внутрішні чинники. До перших відносяться організаційна підтримка, розробка ефективних стратегій

управління часом та стресом, а також стимулювання психологічної безпеки на робочому місці. Друга група чинників включає в себе особистісний розвиток, уміння встановлювати межі та здатність до саморегуляції емоцій.

У вивченні чинників вигорання виділяють три найпоширеніші підходи: інтерперсональний (Б.П. Бунк, К. Маслах, В.Б.Шауфелі та ін.), у межах якого основною детермінантою вигорання вважається міжособистісна взаємодія на рівні «професіонал-суб'єкт діяльності»; індивідуальний (С.Гобфул, А. Пайнс, Дж. Фріді, Л. Халлсен), де основною детермінантою вигорання розглядаються особливості емоційної та мотиваційної сфер особистості; організаційний (Р. Бурке, І. Віннабст), у межах якого причиною вигорання визначаються чинники професійного середовища (особливості організаційної структури, режим діяльності, стиль керівництва та ін.). Проте жоден із цих підходів не відображає повної картини чинників вигорання [40, с. 12].

Українська дослідниця Т.Титаренко серед факторів професійного вигорання виділяє три групи: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Вчена зазначає, що вигорання частіше проявляється у «трудоголіків», тобто у людей, які надмірно відповідально ставляться до своїх обов'язків, більшість часу проводять на роботі, зосереджено працюючи над власною кар'єрою. Також вигорання переживають люди, які завжди прагнуть бути першими, емоційно реагують на стреси та негативно ставляться до перешкод на шляху досягнення мети

У дослідженні Elin Lindsäter «Когнітивно-поведінкова терапія для розладі спричинених стресом», зазначено, що вигорання не є медичним діагнозом у жодній діагностичній системі та не має діагностичних критеріїв. Однак, його вплив на самопочуття є значним. Тож, шведська національна рада з питань охорони здоров'я та соціального забезпечення 2003 року запропонувала термін "розлад виснаження", з метою оперативної реалізації клінічного діагнозу та полегшення реабілітації важких станів, пов'язаних зі стресом, що часто спостерігається в клінічній практиці.

Сучасні українські психологи Тарас та Людмила Карамушки у своєму дослідженні «Особливості професійного вигорання персоналу реабілітаційних центрів для поранених військових», проведеному спільно з волонтером Олександром Вісіч, визначають, що під професійним вигоранням особистості розуміється емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності. Їх дослідження спиралося на такі опитувальники, як: «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» К. Маслах та С. Джексона, «Утрехтська шкала залученості в роботу» В.Шауфелі, А. Беккера (Bakker & Schaufeli, 2017). «Опитувальник відданості організації» Дж. Груб, Р. Дунхема, М. Кастаньєди, (Dunham, Grube & Castaneda, 1994) та авторська анкета-паспортичка [45].

В основу їх дослідження була покладена трьохкомпонентна модель К. Маслах і С. Джексона, яка розроблена в рамках структурно-симптоматичного підходу, і згідно з якою професійне вигорання визначається як трьохкомпонентний синдром, який включає: емоційне виснаження; деперсоналізацію; редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання», яка характеризується: заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

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

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

Як показали результати дослідження, велика частина опитаних, від 23,3% до 48,0 %, мають високий та середній рівень професійного та

емоційного вигорання всіх його складових (емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень) [54].

Інші українські дослідники, як-от В. Астахова, Ю. Терлецька, О.Романовська, А. Степанчук, досліджували професійне вигорання, особливо у педагогічній сфері, а також його вплив на емоційний стан працівників. Дані українські вчені визначають професійне вигорання як стан емоційного, психічного та фізичного виснаження, спричиненого хронічним стресом. Серед основних причин називають надмірне навантаження, високі очікування, монотонність роботи, нечіткі обов'язки, невідтримуване робоче середовище та нерівновагу між роботою та особистим життям.

Отже, проаналізувавши наукову літературу, роботи українських та зарубіжних психологів та дослідників, можна зробити висновки, що вигорання, як правило, розвивається в осіб, чия діяльність передбачає взаємодію з іншими людьми, від якості якої залежить моральний чи матеріальний її результат. Тому поряд з поняттям «емоційного вигорання» використовується і «професійне вигорання» – багатовимірний, пов'язаний із роботою синдром, який виникає на різних етапах професійної діяльності людей та характеризується поступовою втратою під дією пролонгованого професійного стресу емоційної, когнітивної і фізичної енергії, виявляючись у симптомах психоемоційного виснаження, хронічної втоми, цинізму та зниження задоволення від виконаної роботи. Зачасто емоційне вигорання особистості – це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних; це домінування у певній професійній групі особистісних якостей та оцінювання об'єктивної дійсності через призму індивідуальних інтересів [48, с. 340].

Таким чином, дослідження чинників виникнення емоційного вигорання особистості як людини та публічної особи, що займається певним видом професійної діяльності повинно бути комплексним, враховуючи їх тісну

взаємопов'язаність, що, безумовно, особливо проявляється при наявності такого величезного фактору виснаження, яким є війна.

1.2. Робота держслужбовців: психологічні особливості професії

У сучасних умовах соціально-економічної трансформації українського суспільства діяльність державних службовців набуває особливої ваги, адже саме вони забезпечують функціонування органів державної влади та місцевого самоврядування. Публічний службовець виступає не лише виконавцем нормативно визначених обов'язків, а й посередником між державою та громадянами, що зумовлює необхідність наявності у нього високого рівня психологічної культури, емоційної зрілості та професійної компетентності.

Вперше поняття «державний службовець» було офіційно закріплене у законодавстві України у 1993 році із прийняттям Закону України «Про державну службу». Відповідно до статті цього Закону, державний службовець – це особа, яка займає посаду у державних органах та їх апараті, здійснює професійну діяльність щодо практичного виконання завдань і функцій держави, реалізує повноваження органів державної влади, отримує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та діє в межах визначених законодавством прав і обов'язків [32].

У XXI столітті, яке характеризується, з одного боку, бурхливим розвитком науки та техніки, з іншого – посиленням конкуренції в різних сферах суспільного життя, особливої актуальності набуває проблема, пов'язана з підготовкою фахівців нової генерації, які володіють необхідними знаннями як у сфері професійної діяльності, так і в сфері культурних взаємодій. Особливого значення дане питання набуває в системі державного управління, оскільки не викликає сумніву той факт, що удосконалення системи підготовки та перепідготовки управлінських кадрів на державній службі повинно базуватися на основі розвитку їх психологічної культури, яка представляє собою своєрідний творчий потенціал державного службовця.

Відповідно, чим вищим є рівень психологічної культури, тим вищим є зазначений творчий потенціал, від якого залежить не лише якість виконання державним службовцем своїх безпосередніх посадових обов'язків, але й його здатність постійно самовдосконалюватися, активно та використовувати передовий зарубіжний досвід тощо [32].

Дослідженню особливостей формування психологічної культури державних службовців приділяли значну увагу у своїх роботах К. Абульханова, Л. Буева, А. Деркач, І. Кон, Н. Кузьміна, Г. Марасанов, В. Пономаренко, В. Столін, а також У. Джемс, Дж. Келлі, Дж. Мід, А. Маслоу, К. Роджерс та інші.

Серед сучасних дослідників слід відзначити праці таких іноземних та українських вчених, як С. Дубенко, В. Луговий, Г. Мостовий, В. Виготський, О. Романовський, Я. Коломінський, О. Проскура, О. Пономарьов, а також Д. Аллен, Б. Керш, Д. Уїлліз, Г. Кагдос, Е. Еллінгтон та інші [7, с. 120].

Разом з тим, аналіз стану наукових розробок у вітчизняних та зарубіжних джерелах свідчить, що, незважаючи на великий науковий інтерес до зазначеної проблематики, окремі аспекти особливостей формування психологічної культури державних службовців поки що залишаються за межами дослідження та, відповідно, вимагають подальшого розвитку та конкретизації. Зокрема, мова йде про проблеми, пов'язані з умовами формування та розвитку психологічної культури державних службовців в процесі їх підготовки та перепідготовки, врахування різноманітних складових цього процесу тощо.

Психологія відношення до власних повноважень та обов'язків змінюється з часом перебування на посаді. Відповідно, якщо звільнити всіх публічних службовців певної галузі і сформувати новий склад – нічого не зміниться, а порушення продовжаться, то в даному випадку від зміни персоналу корінних змін не станеться. З поглибленням спеціалізації професії публічного службовця відбулася чітка регламентація функцій та повноважень людини, було проведено чітку лінію, за яку службовець переступити не може. Діяльність публічного службовця носить негативні

відмінні риси монотонності, рутини, застою, що з часом формує в особистості такі риси, як надмірна інертність при прийнятті рішення, залежність від думки керівника інституції, невпевненість у собі, оскільки відсутність розвитку та особистісного зростання негативно позначається на самооцінці службовця [40, с. 12].

Що ж стосується вітчизняних досліджень та практичних результатів, варто зазначити, що питанню психологічної складової формування публічних службовців не приділялася відповідна увага. В національній системі основне місце посідають правові вимоги та характеристики службовців. Нормативні акти диктують умови вступу та проходження, притягнення до відповідальності службовців тощо. Зокрема, для державних службовців таким актом є Закон України «Про державну службу». Для суддів таким правовим актом є Закон України «Про судоустрій та статус суддів». У свою чергу, у нормативних актах питання важливості психологічної складової прослідковується лише фрагментарно. У той же час, важливість формування психологічного портрету набуває особливої актуальності в сучасний період. Важливість вивчення питання та необхідність його практичної реалізації підтверджується також і соціальними дослідженнями. Зокрема, однією з пріоритетних потреб для службовців у групі опитаних респондентів було заявлено про потребу в консультуванні психолога, посада якого має бути у будь-якому публічному органі. Варто зазначити, що в рамках опитування було проведено дослідження, метою якого було з'ясувати, особистісні та професійні особливості публічних службовців. Отримані дані свідчать про те, більшість публічних службовців (62 %) мають яскраво виражену мінливість у настрої, відчувають тиск системи, у зв'язку з чим, виявляють ознаки конфліктності та дратівливості, прагнуть самоствердження та самореалізації через утиль інтересів керівника та колег. У ході дослідження аналізу даних вдалося також виявити тенденцію «об'єктного ставлення до себе та інших», на основі чого виникають порушення відчуття самоідентичності та, як наслідок, психологічні проблеми екзистенційного характеру. Варто звернути

увагу, що в багатьох публіцистичних джерелах вказується авторами на те, що здобувачі освіти, які вибрали спеціальність, пов'язану з роботою на публічній службі, не мають чіткого уявлення про те, що їх насправді чекає в професійній сфері. Відповідно, не приділяють необхідної уваги психології професійної діяльності. На думку дослідників реальні недоліки управлінців, виявлені в ході дослідження, є особистісними рисами характеру (які можливо і не проявилися б при виборі іншої професії), які актуалізувалися і досягли гротескного рівня у взаємодії з жорсткими рамками системи в котрій опинився службовець. В одному випадку слабкі негативні риси починають виходити на перший план, в іншому – трансформуватися під особливістю системи. Звертаючись до результатів вищенаведених досліджень, можна дійти невтішного висновку, що негативні ознаки, властиві публічним службовцям в переважній більшості прогресують з часом зайняття посади у сфері публічної служби [47].

Робота державного службовця пов'язана з високим рівнем стресу, необхідністю приймати складні рішення, високим рівнем відповідальності та постійним контролем. Психологічні особливості включають потребу в стійкості, здатності до адаптації, стресостійкості, самоконтролі, аналітичному мисленні та вмінні будувати ефективну комунікацію. Ці якості необхідні для успішного виконання посадових обов'язків, що включають практичне виконання завдань держави, а також забезпечення правової та соціальної стабільності.

Психологічна стійкість тісно пов'язана з професійною компетентністю. Державний службовець повинен постійно вдосконалювати свої знання та навички, бути готовим до нових викликів та завдань. Вміння ефективно спілкуватися та вирішувати конфлікти є важливим елементом психологічної стійкості, що включає вміння слухати, розуміти та відповідати на потреби громадян та колег. Здатність контролювати власні емоції та поведінку, підтримувати позитивний настрій та мотивацію, навіть у складних умовах, є критично важливою для успішної діяльності державного службовця. Вказані

підходи допомагають державним службовцям ефективно виконувати свої обов'язки, забезпечуючи стабільність та надійність державного управління [5, с. 73].

Основні психологічні особливості: стресостійкість – робота держслужбовця часто пов'язана з тиском, кризовими ситуаціями та великою відповідальністю, що потребує високого рівня стресостійкості. Висока відповідальність: необхідно приймати рішення, які мають значний вплив на громадян та державу, що вимагає глибокого розуміння наслідків своїх дій. Здатність до адаптації: законодавство, політичні, соціальні та економічні умови постійно змінюються, тому держслужбовець повинен бути гнучким і здатним швидко адаптуватися до нових умов. Аналітичне мислення: потрібно аналізувати великий обсяг інформації, виявляти зв'язки, робити висновки та приймати обґрунтовані рішення. Самоконтроль: повинні зберігати спокій та професіоналізм навіть у стресових ситуаціях, контролювати емоції та зберігати об'єктивність. Комунікативні навички: ефективне спілкування з колегами, керівництвом, громадянами, представниками інших державних органів є ключовим для виконання своїх обов'язків. Професійна компетентність: здатність застосовувати спеціальні знання та навички для належного виконання завдань і обов'язків, а також постійне навчання та професійне зростання.

Психологічна гнучкість допомагає державним службовцям ефективно справлятися з викликами своєї роботи і підтримувати високий рівень професіоналізму. Адаптація до змін передбачає, що державні службовці повинні швидко адаптуватися до змін у політичному, економічному або соціальному середовищі, а також до нових вимог і процедур. Управління стресом включає вміння зберігати спокій і ефективно функціонувати в стресових ситуаціях, які можуть виникати через великі обсяги роботи, тиск з боку керівництва або складні ситуації з громадянами. Емоційна стійкість характеризується здатністю підтримувати позитивний емоційний стан і ефективно справлятися з негативними емоціями, які можуть виникати

внаслідок конфліктів або непередбачуваних ситуацій [6, с. 37]. Комунікаційна гнучкість вимагає вміння адаптувати свій стиль спілкування залежно від ситуації та аудиторії, щоб забезпечити ефективну взаємодію і розуміння. Управління конфліктами передбачає здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації, знаходити компроміси і підтримувати конструктивний діалог. Навички саморегуляції включають здатність контролювати свої реакції, зберігати концентрацію і мотивацію, навіть у складних або неприємних ситуаціях. Трансформаційні зміни можуть викликати підвищений рівень стресу, тиск з боку керівництва та складні ситуації у взаємодії з громадянами. Емоційна стійкість допомагає службовцям зберігати спокій, залишатися зосередженими на виконанні завдань і підтримувати високий рівень продуктивності, незважаючи на виклики. В умовах змін можуть виникати конфліктні ситуації як всередині організації, так і з громадянами. Державні службовці повинні вміти адаптувати свій стиль спілкування залежно від ситуації, аудиторії та контексту. Психологічна гнучкість сприяє ефективному вирішенню конфліктів, знаходженню компромісів і підтримці конструктивного діалогу та включає здатність ефективно спілкуватися з різними групами, включаючи колег, керівництво, громадян та зовнішніх партнерів [4, с. 20].

Державна служба України на сучасному етапі потребує суттєвих перетворень, особливо щодо професіоналізації, підвищення ефективності управлінської діяльності та підняття авторитету державних службовців. Державний службовець, крім професійної ролі, виконує також суспільно відповідальну роль. Він є носієм і провідником не тільки державної політики а і державної моралі. Така ситуація вимагає від працівників державної служби наявності високих показників особистісних якостей, вміння бути авторитетним, витримувати тиск додаткової відповідальності та невизначеності, а також сталого розвитку особистості у відповідності до динамічних процесів суспільства.

Ситуація, що склалася сьогодні в Україні вимагає від персоналу державної служби високого рівня професійної підготовки, який є запорукою спроможності надавати якісні управлінські послуги населенню. Дана проблематика на певному рівні вирішується у рамках діючих нормативно-правових документів України щодо державної служби, але практично не враховуються психологічні аспекти професійної діяльності, зокрема важливі особистісні якості державних службовців, що на неї впливають. Особистість державного службовця можна розглядати як сукупність його вагомих якостей, рівень оволодіння соціальними цінностями, а також спроможність до реалізації цих цінностей у сфері державного управління. Важливими компонентами психологічної структури особистості, в тому числі і державного службовця є:

- психічні процеси (пізнавальні, емоційні, вольові);
- психічні властивості (направленість, темперамент, характер, здібності);
- психічні утворення (знання, вміння, навички);
- психічні стани (різного виду інтегроване віддзеркалення суб'єктом внутрішніх або зовнішніх стимулів без їх виразного усвідомлення) [3, с. 290].

Вищезазначені компоненти психологічної структури особистості суттєво впливають на результативність діяльності державних службовців, як і соціально-психологічні фактори оточуючого професійного середовища, саме тому потребують комплексного дослідження. За таких умов пріоритетного значення набуває впровадження комплексної системи психологічної супроводу, діагностики та корекції як керівного персоналу, так і майбутніх фахівців у сфері державної служби та органах місцевого самоврядування України. Аналіз світового досвіду вказує на можливість вирішення проблемних питань оптимізації процесів добору, оцінки, мотивації державних службовців за допомогою впровадження психологічної служби у структуру адміністрації або залучення на засадах аутсорсингу незалежних експертів (психологів) або незалежних центрів оцінювання. Основні завданнями їх діяльності полягають в оцінці ділових, професійних та особистісних якостей

персоналу у сфері державної служби на основі комплексних стандартизованих психодіагностичних методик та компетентнісних моделей.

1.3. Чинники, які впливають на професійне вигорання держслужбовців

Не існує єдиної причини, яка викликає професійне вигорання. На нього впливають індивідуальні фактори, такі як низька самооцінка, недостатня стійкість до стресу, перфекціонізм або гіперчутливість. Найпоширенішою причиною цього синдрому є тривалий стрес, який дуже негативно впливає на функціонування організму. Що ще може спричинити професійне вигорання? Причин безліч – це наприклад трудоголізм, відсутність можливостей розвитку та просування, високі вимоги, дефіцит часу, висока відповідальність, надмірні обов'язки, погана атмосфера в компанії, відсутність балансу між особистим та професійним життям, брак часу на відпочинок, неправильне харчування, сидячий спосіб життя, конфлікти з колегами або начальством, монотонність виконання однієї і тієї ж роботи, відсутність підтримки, суперництво на робочому місці, булінг, неадекватна оплата праці.

Важливим напрямком у контексті дослідження синдрому професійного вигорання є визначення його симптомів, які, водночас, вказують і на наслідки його розвитку для працівника.

До найпоширеніших симптомів професійного вигорання належать:

- ✓ хронічна фізична та розумова втома, брак енергії
- ✓ дратівливість, роздратованість, перепади настрою
- ✓ відраза до роботи, відсутність задоволення
- ✓ знижений настрій, депресія, відраза до життя
- ✓ ослаблений організм
- ✓ відсутність прихильності до професійних обов'язків
- ✓ уникнення контактів з людьми
- ✓ апатія
- ✓ низька самооцінка, невпевненість у власних силах

- ✓ відсутність інтересу до галузі
- ✓ порушення сну (нічні кошмари, прокидання, проблеми із засинанням)
- ✓ психосоматичні розлади (головні болі, болі в спині, проблеми зі шлунком)
- ✓ проблеми з концентрацією уваги
- ✓ зменшення або збільшення маси тіла
- ✓ відчуття безпорадності, безперспективності, розчарування
- ✓ фізичне виснаження
- ✓ цинізм та відчуття безглуздості
- ✓ схильність до вживання стимуляторів
- ✓ страх ходити на роботу

Проблема професійного вигорання є однією з найбільш актуальних у сучасній психології праці та організаційній психології. Синдром вигорання проявляється у фізичному, емоційному та інтелектуальному виснаженні, що виникає внаслідок тривалої дії професійного стресу. Це явище охоплює широкий спектр симптомів, що впливають як на ефективність професійної діяльності, так і на психічне здоров'я особистості [11, с. 3].

Згідно з дослідженнями Б. Брюстера (Brewster, 1993), професійне вигорання охоплює значний набір симптомів, серед яких: фізичне виснаження (хронічна втома, втрата апетиту, схуднення), інсомнія, м'язова напруга (без очевидних фізичних причин), мігренозні болі, втрата ентузіазму, дратівливість, цинізм, ізоляція від колег, поява залежностей тощо. Вчений підкреслював, що на ранніх етапах розвитку синдрому короткий відпочинок, зміна виду діяльності або зменшення навантаження можуть сприяти відновленню. Проте у разі ігнорування симптомів стан поступово поглиблюється, призводячи до психосоматичних порушень, підвищеної агресивності, емоційного відчуження та зниження працездатності.

Значну увагу фізіологічним і психологічним аспектам синдрому приділяє також К. Знанська-Козловська (Znańska-Kozłowska, 2013). Дослідниця класифікує симптоми професійного вигорання на чотири основні групи:

1. Фізичні симптоми — хронічна втома, розлади сну, втрата апетиту, зниження сексуальної активності, зловживання алкоголем чи медикаментами.
2. Емоційно-біхевіоральні — труднощі з розслабленням, постійно знижений настрій, негативні установки, почуття самотності, відсутність цілей.
3. Родинно-соціальні — байдужість до членів родини, відчуження, уникнення спільного дозвілля, наростання почуття некомпетентності.
4. Професійні — втрата ентузіазму, страх перед роботою, незадоволення професійними результатами, конфлікти з колегами, нездатність приймати рішення [49].

Суттєвий внесок у розроблення діагностичних критеріїв синдрому емоційного виснаження зробив А. Перським, який запропонував низку клінічних показників. Зокрема, до основних діагностичних ознак належать: стійкі фізичні та психологічні симптоми виснаження, що тривають щонайменше два тижні; труднощі з концентрацією уваги, порушення сну, виражена емоційна лабільність, фізична слабкість, соматичні скарги (біль, запаморочення, серцебиття). Такі прояви, за Перським, суттєво погіршують функціонування працівника у професійній та соціальній сферах.

Вагомий внесок у вивчення етапності розвитку синдрому професійного вигорання зробили Г. Фройденбергер і Г. Норт (Freudenberger, North, 1985), модель яких була розширена С. Ліцке та Шухом (Litzke, Schuh, 2007). Науковці виокремили 12 послідовних стадій формування вигорання:

1. Прагнення довести власну цінність через надмірні зусилля.
2. Відмова визнавати власні обмеження та надмірна активність.

3. Ігнорування особистих потреб, використання стимуляторів (кави, алкоголю тощо).
4. Дисбаланс між внутрішніми ресурсами та вимогами середовища, перші ознаки виснаження.
5. Переоцінка життєвих пріоритетів, зниження соціальної активності.
6. Ізоляція, ворожість до оточення, зниження працездатності.
7. Відчуження, автоматизація дій, відсутність надії на зміни.
8. Поглиблення ізоляції, параноїдальні реакції, недовіра до інших.
9. Втрата особистісної ідентичності.
10. Відчуття внутрішньої порожнечі та зневіри.
11. Депресивні стани, відчай, думки про самогубство.
12. Повне фізичне, емоційне й психічне виснаження, зростання ризику соматичних хвороб [18].

Проблема професійного вигорання в сучасних умовах набуває особливої актуальності в Україні, адже зростаючі вимоги до ефективності, відповідальності та стресостійкості працівників призводять до виснаження психічних і фізичних ресурсів особистості. Вагомий внесок у вивчення цього феномену зробили українські науковці, серед яких Т. Грубі, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максимчук, Т. Титаренко та інші. Їхні дослідження спрямовані на виявлення факторів, що зумовлюють розвиток синдрому емоційного вигорання, а також на пошук шляхів його профілактики.

Відповідно до наукових праць В. Бойка, професійне вигорання може розглядатися як форма професійної деформації особистості, що виникає під впливом зовнішніх і внутрішніх чинників. До зовнішніх належать надмірне психоемоційне навантаження, дестабілізуюча організація трудового процесу, підвищена відповідальність та незадовільний психологічний клімат у колективі. Внутрішні чинники пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями працівника: схильністю до емоційної ригідності, високою відповідальністю, низькою мотивацією емоційної віддачі у професійній діяльності та моральною дезорієнтацією [25, с. 36].

Науковиця К. Бочкарьова виявила взаємозв'язок між компонентами вигорання та стратегіями поведінки в стресових ситуаціях у працівників кол-центрів. Дослідження засвідчили, що адаптивні стратегії подолання стресу корелюють із нижчим рівнем емоційного виснаження, тоді як дезадаптивні, навпаки, посилюють прояви вигорання. Аналогічні результати отримано у дослідженнях лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г. Костюка НАПН України, де чинники професійного вигорання поділено на макро-, мезо- та мікрорівні.

Т. Грубі у своїй роботі досліджувала зв'язок між рівнем професійного вигорання працівників податкової служби та психолого-організаційними чинниками. Зокрема, виявлено, що робочі стресори, такі як конфлікти, перевантаження чи емоційні навантаження, безпосередньо впливають на емоційне виснаження та деперсоналізацію, тоді як наявність внутрішньої мотивації, підтримка керівництва та можливість професійного зростання знижують ризики редукції професійних досягнень [52].

У зарубіжних дослідженнях (J. Ogresta, S. Rusac, L. Zorec) доведено, що рівень задоволеності оплатою праці має суттєвий вплив на ступінь емоційного виснаження. Працівники, які відчувають дисбаланс між зусиллями та винагородою, частіше повідомляють про симптоми вигорання. Водночас надмірна орієнтація на матеріальні стимули може посилювати рівень стресу, знижуючи емоційне залучення до роботи.

Особливу увагу дослідники приділяють соціально-демографічним характеристикам працівників. Встановлено, що молоді фахівці віком до 30 років більш схильні до емоційного виснаження, що зумовлено недостатнім досвідом і високими очікуваннями. Вік, стаж роботи, рівень освіти та сімейний стан виступають додатковими факторами ризику розвитку синдрому вигорання. Так, неодружені особи виявляють більшу схильність до вигорання, ніж одружені, а високий рівень освіти іноді супроводжується завищеними професійними очікуваннями, що спричиняє фрустрацію та втрату мотивації [36].

Вітчизняна дослідниця Т. Титаренко виокремлює три групи чинників професійного вигорання: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Вона зазначає, що найбільше схильні до емоційного виснаження люди, які надмірно відповідально ставляться до своїх обов'язків, демонструють трудоволізм і зануреність у професійну діяльність.

Оксана Стельмах, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри практичної психології та педагогіки Львівського державного університету у своїй статті «Чинники професійного вигорання особистості» зокрема, зазначає, що також вигорання переживають люди, які завжди прагнуть бути першими, емоційно реагують на стреси та негативно ставляться до перешкод на шляху досягнення мети. Крім того, до соціальних факторів вигорання належать: соціальні зміни, значущі життєві труднощі (розлучення, смерть близьких і т. д.), тривала емоційна напруга, значне переважання інтелектуальної праці, постійне відчуття нестачі часу та хронічна втома, що супроводжується дратівливістю, квапливістю у процесі роботи, хронічне порушення режиму праці та відпочинку, зниження інтересу до роботи, відсутність елементів творчості в роботі та надмірне трудове навантаження, екстремальні ситуації. Варто звернути увагу на групу проблем, що сприяють вигоранню або посилюють його розвиток, пов'язану із ситуацією на роботі. Характерним чинником для ситуацій вигорання є перевантаження. Ще один важливий у цьому контексті аспект ситуації на роботі – можливість впливу на процес роботи та прийняття рішень, які стосуються працівника. Якщо в людини є почуття, що вона нічого не може змінити у своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення і т.д., ймовірність розвитку професійного вигорання збільшується. Рольова невизначеність – у сенсі нечіткого формулювання прав та обов'язків, можливостей людини, рольова конфліктність – як суперечності різних ролей, також сприяють професійному стресу та професійному вигоранню [23]. Проте деякі дослідники дотримуються думки, що саме індивідуально-психологічні особливості мають вагомий вплив на вигорання, не тільки в

порівнянні з соціально-демографічними характеристиками, але і з факторами робочого середовища. Так, серед індивідуально-психологічних чинників, що спричиняють вигорання, вчені виділяють схильність до стрес-реакцій як співвідношення екстернальності та інтернальності, що передбачає ступінь відповідальності людини за своє життя. Стратегія поведінки людини у ситуації стресу – один із найважливіших чинників, який визначає ймовірність розвитку в індивіда психосоматичних захворювань. Стратегії придушення емоцій часто підвищують ризик станів передхвороби або хвороби. Проте вміння керувати емоційними проявами, інколи ж і придушувати їх – необхідна “навичка” для осіб комунікативних (соціальних) професій. Для розвитку вигорання важливим є і те, як працівник справляється зі стресом [65]. Дослідження показують, що найбільш уразливі ті, хто реагують на нього агресивно, нестримно, хочуть протистояти йому, не відмовляються від суперництва. Такі люди схильні недооцінювати складність завдань і час, необхідний для їх виконання. Стресогенний фактор викликає у них почуття пригніченості, зневіри, через те, що невдається досягти поставлених цілей. Проаналізувавши літературу з питання професійного вигорання, розглянувши зарубіжні та вітчизняні дослідження цього феномену, основні ознаки та чинники, можемо зробити висновок, що професійне вигорання – це процес, що розвивається на фоні хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і творчих ресурсів людини яка працює, в тісній міжособистісній взаємодії, в емоційно напруженій атмосфері. Можливість розвитку синдрому вигорання на будь-якому етапі професійної діяльності людини свідчить про необхідність розроблення психопрофілактичних заходів, які б знижували ризик вигорання та нейтралізували його негативні наслідки [23].

Узагальнюючи результати досліджень, можна стверджувати, що синдром професійного вигорання є багатокомпонентним феноменом, у розвитку якого поєднуються індивідуально-психологічні, організаційні та соціальні чинники. Він проявляється поступово, охоплюючи фізичну, емоційну, когнітивну та

поведінкову сфери особистості, що зумовлює потребу у своєчасній психологічній діагностиці та профілактиці [26].

Професійне вигорання є складним психофізіологічним процесом, що формується під впливом тривалого стресу, високих вимог до професійної діяльності та недостатності емоційної підтримки. Його розвиток супроводжується змінами у когнітивній, емоційній та соматичній сферах особистості, що поступово призводить до дезадаптації працівника. Розуміння динаміки, симптоматики та психологічних чинників вигорання є ключем до формування ефективних програм профілактики, спрямованих на збереження психічного здоров'я та професійної ефективності фахівців. Його подолання можливе через гармонізацію особистісних і професійних потреб, забезпечення належного рівня психологічної підтримки, створення здорового морально-психологічного клімату та розвиток культури турботи про ментальне здоров'я працівників.

Висновок до першого розділу

Теоретичний аналіз наукової літератури з проблематики емоційного вигорання та її психологічних чинників показав, що не вироблено єдиного підходу до цього поняття та існує кілька варіантів його трактування.

Професійне вигорання особистості – це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних; це домінування у певній професійній групі особистісних якостей та оцінювання об'єктивної дійсності крізь призму професійних інтересів. Водночас професійне вигорання особистості – це індивідуальний процес, причинами якого є поєднання комбінації суб'єктивних та об'єктивних чинників, які залежать від особистісних якостей людини, індивідуальної системи професійного розвитку та соціальної взаємодії.

Емоційне вигорання – це випрацьований особистістю механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи.

Емоційне вигорання перебігає у трьох фазах. Перша – «фаза напруження». Основним передвісником та провокуючим фактором вигорання є фіксований стан тривожного напруження, при якому спостерігається зниження настрою, дратівливість та депресивні реакції.

Друга – «фаза опору». Для цього етапу характерна захисна поведінка по типу «неучасті», прагнення уникати впливу емоційних факторів та обмеження власного емоційного реагування у відповідь на незначні психотравмуючі впливи.

Третя фаза називається «фазою виснаження». На цьому етапі знижується енергетичний тонус, відзначається зниження настрою та відчуття безперспективності, підвищується рівень тривоги з ознаками дезорганізації психічної діяльності, з'являються виражені психовегетативні порушення та соматичні симптоми у виді больових відчуттів, розладів серцево-судинної та інших систем.

До основних психологічних чинників емоційного вигорання належить сила процесів збудження, особистісна тривожність, нейротизм та рухливість нервових процесів.

Сьогодні невід'ємною якістю майбутнього професіонала в будь-якій області, що динамічно розвивається, має бути вміння ефективно організувати свою роботу, раціонально витратити свій час. У сучасному суспільстві фахівець не може бути успішним без свідомого ставлення до своєї навчання та наявності стратегії життя.

Аналіз наукової літератури та досліджень вітчизняних та зарубіжних психологів показує, що професійне вигорання є складним багатовимірним синдромом, який виникає унаслідок тривалого професійного стресу та емоційного виснаження. Його прояви охоплюють три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукацію особистісних досягнень.

Емоційне виснаження характеризується зниженням енергетичного та емоційного ресурсу, втратою мотивації та загальною втомою. Деперсоналізація проявляється у цинічному або байдужому ставленні до отримувачів послуг та колег, як спосіб психологічного самозахисту. Редукція особистих досягнень супроводжується зниженням самооцінки, зменшенням задоволення від роботи та професійних результатів.

Виявлено, що розвиток професійного вигорання тісно пов'язаний з особливостями професійної діяльності, зокрема у сферах, де необхідна постійна взаємодія з людьми та високий рівень відповідальності. Для державних службовців це проявляється у специфічних умовах роботи, що включають адміністративні навантаження, бюрократичні процедури та необхідність ефективного контакту з громадянами, що підвищує ризик емоційного виснаження. Крім того, дослідження підтверджують вплив індивідуальних чинників (вік, стать, стаж, особистісні характеристики), організаційного середовища та міжособистісних взаємодій на інтенсивність вигорання.

Сучасні підходи до вивчення вигорання, зокрема трьохфакторна модель К. Маслач і С. Джексона, дозволяють визначати специфіку проявів синдрому в різних професійних групах та планувати ефективні профілактичні заходи. Динамічні моделі (Перлман і Хартман, Грінберг) демонструють поступовість розвитку вигорання та можливість втручання на ранніх стадіях для запобігання серйозним наслідкам. Аналіз українських досліджень свідчить про актуальність проблеми у контексті екстремальних умов, зокрема під час воєнного стану, що підсилює психоемоційне навантаження державних службовців.

Отже, комплексне вивчення професійного вигорання, що враховує психофізіологічні, емоційні, когнітивні та соціально-психологічні аспекти, дозволяє не лише глибше зрозуміти механізми формування синдрому, а й розробляти практичні рекомендації для запобігання його розвитку, підвищення

стресостійкості та підтримки психологічного здоров'я державних службовців, що має критичне значення для ефективного функціонування органів влади.

РОЗДІЛ II

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ

У даному розділі описуються методичні засади та методики психодіагностики, які використані для дослідження професійного вигорання державних службовців, інтолерантності до невизначеності та стресостійкості.

2.1. Огляд та обґрунтування вибору методик дослідження

Для дослідження професійного вигорання державних службовців що працюють в умовах воєнного стану пропонуються методики типу опитувальники. Такий тип методик відповідає специфіці досліджуваного явища і дозволить розкрити різноманітні аспекти та вплив на прогресування професійного вигорання державних службовців, працівників державних установ та організацій, особливо при формуючому впливі умов воєнного стану, його складових у всьому спектрі негативного впливу на фізичне та ментальне здоров'я, а також пов'язаність процесів, що відображаються як на професійній кар'єрі так і на особистому житті

Аналізуючи загальні вимоги до проведення психологічного дослідження, які традиційно прийняті у психологічній науці, при плануванні і організації дослідження ми керувалися принципами системності, єдності свідомості і діяльності, детермінізму та вимогами валідності діагностичного інструментарію по відношенню до досліджуваної проблеми.

Методика проведення дослідження емоційного аспекту адаптації студентів до професійної діяльності передбачала три етапи:

1. Вибір методики (зумовлений теоретичними засадами і метою діагностики та ступенем достовірності й надійності методики);
2. Його проведення (обумовлюється вимогами до проведення діагностичної роботи);

3. Інтерпретація результатів (визначається системою теоретичних принципів відносно предмету дослідження).

Даний тип методик має і певний недолік – можливість фальсифікації відповіді досліджуваним. На основі цього можна сказати, що дані, отримані за допомогою особистісних опитувальників, мають імовірно-орієнтаційну значущість [46]. Методики такого типу спрямовані на вимірювання різних особливостей особистості, що і було одним із завдань даного емпіричного дослідження.

Опитувальники визначаються як тип методик, які складаються з набору пунктів, що не мають правильної відповіді, а характеризуються лише їх частотою і спрямованістю. При цьому особливість їх використання полягає у імовірнісній значимості отриманих результатів і залежить від їх валідності, надійності, достовірності та стандартизованості.

Для діагностики особливостей професійного вигорання педагогічних працівників із різним рівнем осмисленості життя пропонуються наступні методики: Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом), Методика діагностики професійного вигорання (В.В. Бойко), «Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS-12, Н. Карлетон, адаптація Г. Громової, 2021) та методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (за Холмсом і Раге).

Перейдемо до їх детального опису.

2.2. Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом)

Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом) спрямована на визначення загального показника емоційного вигорання особистості в умовах трудової діяльності. Методика складається з 20 питань і дозволяє діагностувати загальний показник вираженості емоційного вигорання.

Процедура дослідження полягає в наданні досліджуваному бланку методики із відповідною інструкцією: «Навпроти кожного висловлювання поставте 1 бал, якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, або 0 – якщо не погоджуєтесь».

Обробка результатів полягає в обрахунку загальної кількості відповідей «1» і обрахунку загального показника вигорання.

Відповідно до методики можливе визначення 3 рівнів вигорання: 0-7 балів – низький рівень, 8-14 – середній рівень, 15-20 – високий рівень.

2.3. Методика діагностики професійного вигорання (В.В. Бойко)

Методику "Діагностики рівня емоційного вигорання" запропонував В.В. Бойко [46]. Цю методику можна використовувати для визначення розвитку компонентів "емоційного вигорання". Досліджуваним пропонуються надати відповідь на 84 запитання (які викладені у додатку А), кожне з яких відповідає одному із провідних симптомів "вигорання", які, в свою чергу, відносяться до одного із 3-х компонентів "емоційного вигорання": 1) напруження, 2) резистенція, 3) виснаження.

Перший компонент - напруження проявляється у таких симптомах:

- 1) переживання психотравмуючих обставин
- 2) незадоволеність собою
- 3) загнаність у кут
- 4) тривога й депресія

Другий компонент - резистенція виявляється у таких симптомах, як:

- 1) неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- 2) емоційно-моральна дезорієнтація;
- 3) розширення сфери економії емоцій;
- 4) редукція професійних обов'язків.

Третій компонент - виснаження виявляється у таких симптомах, як:

- 1) емоційний дефіцит;
- 2) емоційне відчуження;

- 3) особистісне відчуження (деперсоналізація);
- 4) психосоматичні та психовегетативні порушення.

Методика може застосовуватись:

- В якості самостійної психологічної методики;
- У комплексі з іншими методиками такого ж спрямування.

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми.

Показник вираженості 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 співставлення 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.

Тест є досить високо обґрунтованим інструментом діагностики розвитку компонентів "емоційного вигорання".

2.4.«Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS-12, Н. Карлетон, адаптація Г. Громової, 2021)

Запропонована методика дає можливість оцінити домінуючі емоційні стани працівників, які виникають у процесі виконання професійних обов'язків. Інструмент спрямований на виявлення кількох ключових показників, а саме: рівня прогностичної тривоги, що характеризує схильність людини пережити через непередбачуваність майбутніх подій; рівня гнітючої (інгібіційної) тривоги, яка відображає емоційний дискомфорт у ситуаціях невизначеності; а також загального індексу інтолерантності до невизначеності, що визначає ступінь труднощів у прийнятті умов, за яких бракує чіткої інформації чи структурованості.

Методика включає 12 тверджень, які відображають виразність прогностичної та гнітючої тривоги.

Процедура дослідження. Учасникам пропонується бланк опитувальника (додаток А), де згідно з інструкцією необхідно оцінити ступінь відповідності кожного твердження їхньому теперішньому психологічному стану. Відповіді фіксуються за п'ятибальною шкалою:

- 1 – зовсім не характерно;
- 2 – майже не характерно;
- 3 – частково характерно;
- 4 – переважно характерно;
- 5 – повною мірою характерно.

Підрахунок результатів здійснюється шляхом сумування балів за відповідними шкалами:

«Шкала прогностичної тривоги» – пункти: 2, 4, 5, 8, 9, 11, 12 (нормативні значення: 10–25 балів).

«Шкала гнітючої тривоги» – пункти: 1, 3, 6, 7, 10 (нормативні значення: 5–15 балів).

Шкала прогностичної тривоги відображає когнітивний компонент емоційного реагування, пов'язаний із очікуванням складних умов, необхідністю прогнозувати ситуації та потребою у структурованості. До цього аспекту належать переживання, обумовлені ймовірністю майбутніх загроз або невизначених подій.

Шкала гнітючої (або гальмівної) тривоги вимірює емоційно-соматичні реакції на невизначеність, наприклад відчуття дезорієнтації, втрати контролю, виснаження чи зниження концентрації уваги. Ці прояви свідчать про те, що невизначені ситуації можуть інгібувати активність працівника, знижуючи його здатність ефективно діяти у професійній сфері.

Обробка результатів передбачає співвіднесення відповідей респондентів із ключем та визначення кількісних показників за кожною шкалою. Інтерпретація отриманих даних включає аналіз емоційних реакцій, зокрема рівня тривоги та емоційної напруги, що є важливими для розуміння психологічного стану державних службовців у період підвищених професійних вимог та умов воєнного стану.

2.5. Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації (за Холмсом і Раге)

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге є психометричною шкалою, що дозволяє оцінити рівень стресу, пережитого протягом останнього року. Вона була розроблена в 1967 році докторами Томасом Холмсом і Річардом Раге на основі дослідження понад п'яти тисяч пацієнтів, у яких вивчали взаємозв'язок між захворюваннями (у тому числі інфекційними та травмами) та стресогенними життєвими подіями. Дослідники встановили, що значні життєві зміни часто передують психічним і фізичним захворюванням. На основі цього вони склали шкалу, в якій

кожній важливій події присвоєно певну кількість балів залежно від її стресогенності.

Інтерпретація результатів здійснюється за чотирма рівнями стресостійкості: менше 150 балів – дуже високий рівень стресостійкості, 150–199 – високий, 200–299 – середній (пороговий), 300 і більше – низький рівень стресостійкості. Високий рівень стресостійкості означає, що особистість ефективно витрачає енергію на діяльність, а не на боротьбу зі стресовими станами. Середній рівень сигналізує про помірне стресове навантаження, а низький – про високий рівень стресу, коли значна частина ресурсів особистості витрачається на подолання негативних психологічних станів. Автори підкреслюють, що понад 300 балів може свідчити про ризик психосоматичних порушень і наближення до фази нервового виснаження.

Підсумовування отриманих балів дозволяє відтворити загальну картину рівня стресу, який переживала особистість протягом року. За дослідженнями Холмса та Раге, не слід розглядати окремі, на перший погляд незначні події як прямі причини стресових реакцій. Насправді стрес виникає через сукупну, комплексну дію багатьох життєвих подій, які взаємопов'язані і разом створюють навантаження на психіку та організм. Іншими словами, навіть невеликі зміни в житті накопичуються і можуть призводити до значних психологічних та фізіологічних ефектів, якщо їх дія сумується.

Загальна сума балів	Міра здатності опиратися стресу
150-199	Високий
200-299	Пороговий
300 і більше	Низький (вразливість)

Висновки до другого розділу

У розділі «Методичні засади дослідження професійного вигорання працівників державних органів під час воєнного стану» окреслено основні підходи та психодіагностичні інструменти, що були застосовані для

комплексного вивчення професійного вигорання, стресостійкості та інтолерантності до невизначеності. Обґрунтовано вибір методик типу опитувальників, які відповідають специфіці досліджуваного явища та дозволяють оцінити вплив умов воєнного стану на психоемоційний стан державних службовців, а також взаємозв'язок між професійною діяльністю, особистісними ресурсами та психологічним навантаженням. Використання системного підходу та принципів валідності та надійності діагностичних інструментів забезпечує достовірність отриманих даних і дозволяє враховувати комплексний характер формування вигорання.

Методики, представлені у розділі, дозволяють дослідити різні аспекти професійного вигорання: від загального показника емоційного вигорання (Гринберг) до детальної оцінки фаз розвитку синдрому – напруження, резистенції та виснаження (Бойко). Водночас оцінка інтолерантності до невизначеності (IUS-12) розкриває когнітивні та емоційні реакції на непередбачувані професійні ситуації, а шкала Холмса і Раге дає можливість визначити рівень стресостійкості та потенційну вразливість до психосоматичних порушень. Комплексне застосування цих методик забезпечує багатовимірне відображення психологічного стану працівників державних органів, що дозволяє не лише виявити наявність вигорання, а й оцінити його емоційні, когнітивні та поведінкові прояви, а також ступінь адаптаційних ресурсів особистості в умовах високого професійного та стресового навантаження.

Отже, описані методики формують надійну основу для емпіричного дослідження, дозволяючи об'єктивно оцінити професійне вигорання, виявити ключові симптоми та фазові особливості його прояву, визначити рівень стресостійкості та адаптаційних ресурсів державних службовців, що є особливо актуальним в умовах воєнного стану та підвищених професійних вимог. Отримані дані створюють науково обґрунтовану базу для розробки практичних рекомендацій щодо профілактики та корекції вигорання, підвищення психологічної стійкості та ефективності професійної діяльності.

РОЗДІЛ ІІІ

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ ВПЛИВУ ВОЄННОГО СТАНУ

Розділ присвячений емпіричному дослідженню професійного вигорання державних службовців у період воєнного стану. Основна ідея полягає в тому, що робота державних службовців у складних умовах підвищеної відповідальності, соціальної напруги, інформаційного тиску та невизначеності створює специфічне психоемоційне середовище, яке значно підвищує ризик розвитку емоційного та професійного вигорання.

1.1. Організація емпіричного дослідження професійного вигорання державних службовців

Емпіричне дослідження професійного вигорання державних службовців у період воєнного стану ґрунтується на положенні про те, що формування цього синдрому є багатовимірним та багатоетапним процесом, детермінованим дією комплексу особистісних, організаційних та соціально-політичних чинників. Особливе значення у виникненні або, навпаки, запобіганні професійному вигоранню має рівень осмисленості життя державного службовця, його здатність до усвідомлення власної життєвої перспективи, структурованість цілей та внутрішня узгодженість системи смислів. У період воєнного стану, коли службовці працюють у ситуаціях підвищеного ризику, невизначеності та емоційного напруження, ця характеристика набуває особливої ваги, виконуючи функцію психологічного ресурсу та чинника стресостійкості.

Об'єктом дослідження виступають державні службовці, які здійснюють професійну діяльність у складних умовах воєнного стану та підвищеного інформаційного, емоційного і організаційного навантаження. Предметом дослідження є психологічні особливості впливу стресових чинників та

інтолерантності до невизначеності на формування емоційного вигорання працівників державних органів.

Метою дослідження є виявлення та аналіз впливу стресу та невизначеності на прояви емоційного вигорання у державних службовців, а також визначення факторів, що підвищують або знижують ризик розвитку цього синдрому в умовах воєнного стану.

Для реалізації мети були поставлені такі завдання: оцінити рівень професійного вигорання та його компонентів (напруження, резистенція, виснаження) у державних службовців; визначити рівні інтолерантності до невизначеності та стресостійкості; виявити взаємозв'язок між стресом, невизначеністю та проявами емоційного вигорання; здійснити кластеризацію респондентів за рівнем ризику вигорання залежно від поєднання психологічних характеристик; проаналізувати отримані дані за допомогою методів математичної статистики, зокрема кореляційного та дисперсійного аналізу.

Гіпотеза дослідження полягає у тому, що високий рівень інтолерантності до невизначеності та низька стресостійкість у державних службовців асоціюються з підвищеним рівнем емоційного вигорання, тоді як низька інтолерантність та високий рівень стресостійкості виступають захисними чинниками, що сприяють підтриманню психоемоційного балансу та професійної ефективності.

Емпіричне дослідження було організоване за класичною моделлю соціально-психологічного аналізу, включаючи підготовчий етап (вибір методик та формування вибірки), основний етап збору даних (застосування опитувальників для оцінки емоційного вигорання, стресостійкості та інтолерантності до невизначеності), а також етап обробки та аналізу отриманої інформації із застосуванням математико-статистичних методів для виявлення значущих зв'язків та закономірностей. Особлива увага приділялася дотриманню етичних принципів дослідження, забезпеченню добровільної участі та конфіденційності отриманих даних.

Емпіричною базою дослідження стала вибірка з 60 державних службовців (серед яких 52 жінки та 8 чоловіків), що працюють у структурах митної служби, податкової служби та в центральних органах виконавчої влади (міністерства).

Дослідження проводилося впродовж вересня – листопада 2025 року.

Первинні емпіричні результати подані у додатку Б.

3.2. Особливості показників емоційного вигорання державних службовців у професійній діяльності

Професійна діяльність державних службовців супроводжується високим рівнем відповідальності, інтенсивною міжособистісною взаємодією та постійним впливом стресових чинників, що підвищує ризик розвитку емоційного вигорання. Дослідження особливостей прояву цього феномену є важливим для розуміння психоемоційного стану працівників та збереження їхньої професійної ефективності. У цьому контексті розглянемо показники професійного вигорання державних службовців, отримані за допомогою відповідних опитувальників Дж. Гринберга та В.В. Бойка.

Зокрема, у таблиці 3.2.1 та на рис. 3.2.1. представлено відсоткові показники загального рівня професійного вигорання державних службовців, що отримані за методикою «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом).

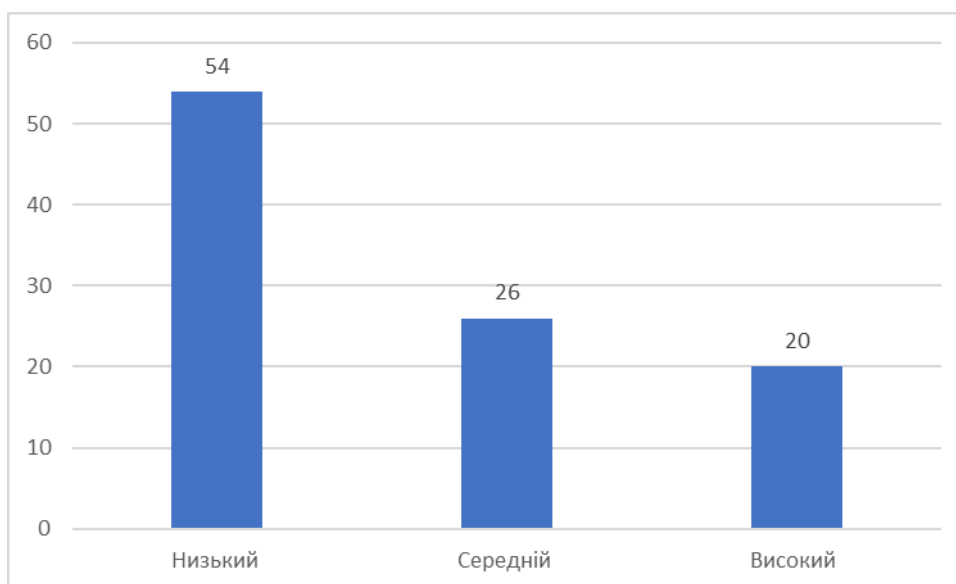
Таблиця 3.2.1.

Показники рівнів емоційного вигорання державних службовців (за Дж. Гринбергом)

Рівні емоційного вигорання державних службовців	Кількість державних службовців, %
Низький	54
Середній	26
Високий	20

Додавання графіка до таблиці результатів має важливе науково-практичне значення, оскільки він забезпечує наочну візуалізацію отриманих емпіричних даних. Графічне подання дозволяє швидше та легше сприймати співвідношення між показниками, чітко простежувати домінування окремих рівнів або компонентів емоційного вигорання, а також виявляти загальні тенденції у вибірці.

Крім того, графік доповнює табличні дані, підвищуючи їх інформативність і зрозумілість для читача, що особливо важливо під час аналізу психологічних показників. Він сприяє кращій інтерпретації результатів, дозволяє наочно підтвердити висновки дослідження та підвищує загальну переконливість і логічну завершеність емпіричного розділу кваліфікаційної роботи.



*Рис. 3.2.1. Показники рівнів емоційного вигорання державних службовців
(за Дж. Гринбергом)*

Подані на рис. 3.2.1 результати свідчать про диференційований розподіл рівнів професійного вигорання серед державних службовців та дозволяють зробити низку ґрунтовних висновків щодо їхнього психоемоційного стану. Найбільшу частку вибірки становлять респонденти з низьким показником професійного вигорання — 54%. Такий результат є

відносно сприятливим і може вказувати на збережені адаптаційні ресурси, достатній рівень професійної мотивації, а також наявність ефективних стратегій подолання стресу. Для цієї групи характерною є відсутність вираженого емоційного виснаження, збереження інтересу до професійної діяльності та відносно стабільне самопочуття в умовах службових навантажень.

Водночас значна частка опитаних — 26% — демонструє середній рівень професійного вигорання. Цей показник є показовим з точки зору потенційних ризиків, оскільки середній рівень вигорання зазвичай відображає початкові або латентні прояви емоційного виснаження, зниження задоволеності роботою та наростання внутрішнього напруження. У таких осіб можуть спостерігатися періодичні труднощі з концентрацією уваги, втомлюваність, зниження емоційної залученості у професійну взаємодію. За відсутності своєчасної психологічної підтримки або профілактичних заходів цей рівень може трансформуватися у високий ступінь вигорання.

Особливої уваги потребує група респондентів з високим показником професійного вигорання, яка становить 20% від загальної вибірки. Наявність п'ятої частини державних службовців із вираженими симптомами вигорання свідчить про серйозне психоемоційне навантаження, пов'язане з професійною діяльністю. Для цієї групи характерними є емоційне виснаження, зниження професійної ефективності, відчуття безпорадності, формалізація ставлення до службових обов'язків і міжособистісних контактів. Такий стан може негативно впливати не лише на психологічне здоров'я самих працівників, а й на якість виконання ними професійних функцій.

Загалом отримані результати свідчать, що попри домінування низького рівня професійного вигорання, майже половина досліджуваних перебуває у зоні підвищеного психологічного ризику. Це актуалізує необхідність впровадження системної психологічної профілактики, програм підтримки психічного здоров'я та розвитку навичок саморегуляції у середовищі

державної служби.

Проаналізуємо результати емпіричного дослідження, що відображають ступінь сформованості та вираженості складових емоційного вигорання у державних службовців, отримані на основі застосування методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка. Відповідні показники узагальнено та подано в таблиці 3.2.2.

Таблиця 3.2.2.

Особливості компонентів професійного вигорання державних службовців

Компоненти професійного вигорання	Рівні сформованості компонентів професійного вигорання у державних службовців		
	низький	середній	високий
напруження	47%	24%	29%
резистенція	45%	33%	22%
виснаження	66%	20%	14%

Представимо ці дані графічно на рис. 3.2.2.

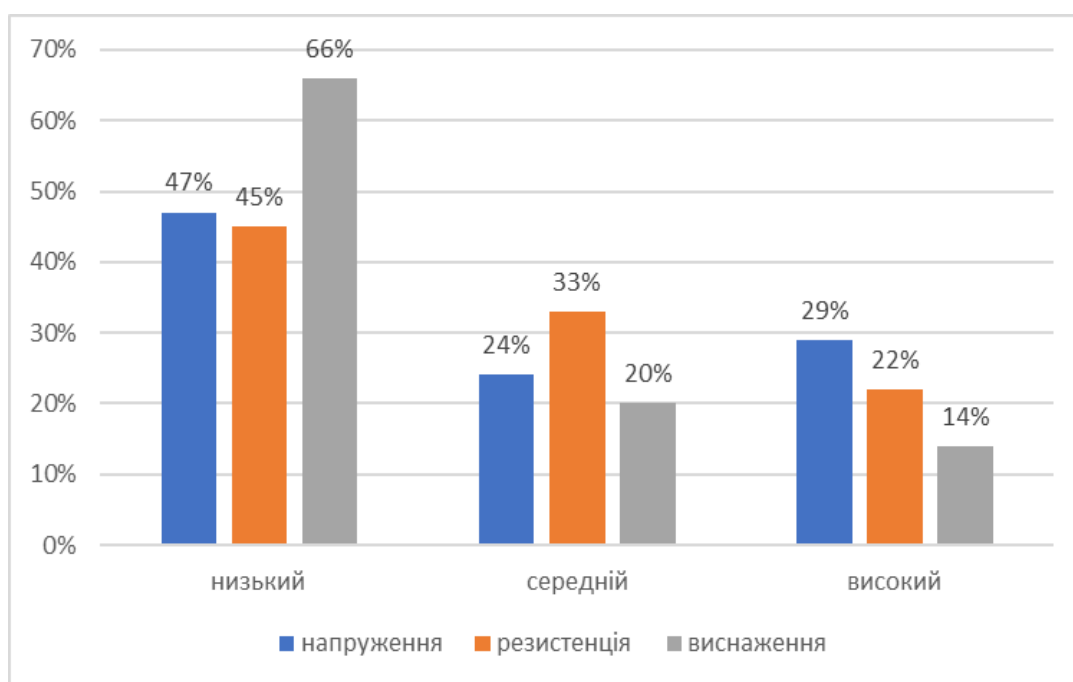


Рис. 3.2.2. Особливості компонентів професійного вигорання державних службовців

Подані у таблиці 3.2.2 та на рис. 3.2.2 результати дозволяють всебічно проаналізувати особливості сформованості основних компонентів професійного вигорання державних службовців – напруження, резистенції та виснаження – і виявити специфіку їх прояву в професійній діяльності.

Аналіз компонента напруження свідчить, що майже половина досліджуваних (47%) мають низький рівень його сформованості, що вказує на відносно стабільний емоційний стан, достатній рівень адаптації до професійних вимог та відсутність стійкого переживання психоемоційного перенапруження. Водночас у 24% респондентів зафіксовано середній рівень напруження, який може свідчити про періодичне відчуття емоційного дискомфорту, внутрішнього напруження та зростання втоми внаслідок професійних навантажень. Особливу увагу привертає частка осіб із високим рівнем напруження (29%), що вказує на наявність хронічного стресу, підвищеної тривожності, відчуття постійного психологічного тиску та незадоволеності професійною діяльністю.

Компонент резистенції характеризується дещо іншою структурою розподілу. Низький рівень резистенції виявлено у 45% державних службовців, що може свідчити про відсутність виражених захисних психологічних механізмів емоційного відсторонення та зниження емпатійної чутливості. Середній рівень резистенції зафіксовано у 33% респондентів, що вказує на формування адаптаційних стратегій у відповідь на професійні стресори, зокрема прагнення до емоційної економії та зниження емоційної залученості. Високий рівень резистенції (22%) може свідчити про тенденцію до емоційного дистанціювання, формального ставлення до службових обов'язків і міжособистісних контактів, що є ознакою поступового розвитку професійного вигорання.

Найменш вираженим у вибірці є компонент виснаження. Більшість досліджуваних (66%) демонструють низький рівень його сформованості, що свідчить про збереження енергетичних ресурсів, відсутність хронічної втоми та психофізичного спустошення. Середній рівень виснаження характерний

для 20% респондентів і може відображати періодичне відчуття зниження працездатності та емоційної втоми. Високий рівень виснаження виявлено лише у 14% державних службовців, що свідчить про наявність у цієї групи ознак глибокого емоційного та фізичного виснаження, зниження мотивації та професійної ефективності.

Загалом отримані результати свідчать, що у більшості державних службовців компоненти професійного вигорання перебувають на низькому або середньому рівні сформованості. Водночас наявність значної частки осіб із високими показниками напруження та резистенції вказує на ризик подальшого розвитку синдрому професійного вигорання, що зумовлює необхідність своєчасних профілактичних і психокорекційних заходів у професійному середовищі державної служби.

Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити особливості прояву емоційного вигорання у державних службовців та оцінити рівень сформованості його основних компонентів у професійній діяльності. Отримані результати свідчать, що загалом у вибірці переважає низький рівень професійного вигорання, що вказує на наявність у більшості респондентів збережених адаптаційних ресурсів, достатньої стресостійкості та відносно стабільного психоемоційного стану. Водночас значна частка державних службовців із середнім і високим рівнями вигорання свідчить про існування потенційної зони психологічного ризику.

Аналіз компонентної структури синдрому показав, що найбільш вираженим є компонент напруження, що відображає вплив хронічних професійних стресорів, високої відповідальності та інтенсивної міжособистісної взаємодії. Компонент резистенції демонструє тенденцію до формування захисних стратегій емоційного дистанціювання, що може мати як адаптивний, так і дезадаптивний характер. Найменш сформованим у вибірці є компонент виснаження, однак навіть наявність респондентів із його високим рівнем свідчить про ризик поглиблення емоційного вигорання за відсутності психологічної підтримки.

Узагальнюючи результати, можна стверджувати, що емоційне вигорання є актуальною проблемою для сфери державної служби та потребує системного підходу до профілактики, ранньої діагностики й психологічного супроводу з метою збереження професійної ефективності та психічного здоров'я фахівців.

3.3. Прояви інтолерантності до невизначеності у досліджуваних

У сучасних умовах соціально-політичної нестабільності та підвищених вимог до ефективності державних службовців особливе значення набувають психологічні чинники, що впливають на здатність професійно адаптуватися до непередбачуваних ситуацій. Одним із таких чинників є інтолерантність до невизначеності, яка визначає індивідуальні особливості емоційного реагування на ситуації, коли майбутні події не мають чітких прогнозів або контроль над ними обмежений. Для державних службовців, які щоденно оперують складними рішеннями та несуть підвищену відповідальність за результати своєї діяльності, високий рівень інтолерантності до невизначеності може проявлятися через тривогу, емоційне напруження та зниження когнітивної ефективності.

Водночас підвищена чутливість до невизначеності тісно пов'язана з розвитком професійного вигорання, що за моделями Бойка та Гринберга проявляється як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійної ефективності. Вивчення взаємозв'язку між інтолерантністю до невизначеності та проявами вигорання дозволяє виявити психологічні ризики, що виникають у державних службовців, та визначити напрямки психологічної підтримки і профілактики емоційного та професійного виснаження.

Метою цього розділу є аналіз особливостей проявів інтолерантності до невизначеності у державних службовців та їхньої взаємодії з компонентами професійного вигорання, що забезпечує науково обґрунтовану основу для

подальших висновків та рекомендацій щодо психологічного супроводу в умовах високої відповідальності та невизначеності професійної діяльності.

Результати дослідження за методикою «Шкала інтолерантності до невизначеності» (IUS-12) свідчать про помірно виражену напруженість емоційного реагування державних службовців на ситуації невизначеності, що є характерним для професійної діяльності в умовах підвищеної відповідальності та соціально-політичної нестабільності.

Таблиця 3.3.1

Особливості компонентів інтолерантності до невизначеності державних службовців

Показники інтолерантності до невизначеності	Рівні прояву інтолерантності до невизначеності у державних службовців		
	низький	середній	високий
Прогностична тривога	25%	30%	45%
Гнітюча тривога	21%	25%	54%
Загальна інтолерантність до невизначеності	22%	27%	51%

Представимо ці дані графічно на рис. 3.3.1.

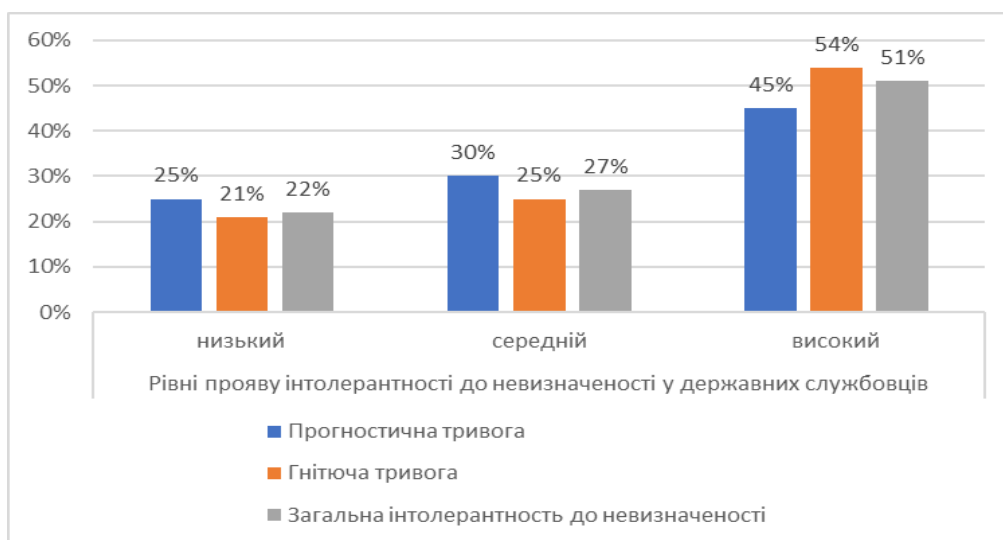


Рис. 3.3.1. Особливості компонентів інтолерантності до невизначеності державних службовців

Результати аналізу компонентів інтолерантності до невизначеності у державних службовців, представлені в таблиці 3.3.1 та на рисунку 3.3.1, свідчать про виразну тенденцію до середнього та високого рівнів емоційного реагування на ситуації невизначеності.

Розглядаючи прогностичну тривогу, можна відзначити, що більшість респондентів — 45% — демонструють високий рівень цього показника, що вказує на значну схильність до надмірного обмірковування можливих майбутніх подій, підготовки до потенційних ризиків і негативних сценаріїв у професійній діяльності. Середній рівень прогностичної тривоги зафіксовано у 30% опитаних, що свідчить про помірну емоційну чутливість до невизначеності та періодичне відчуття напруження під час прогнозування професійних ситуацій. Низький рівень прояву прогностичної тривоги спостерігається у 25% державних службовців, що свідчить про наявність у них достатніх когнітивних стратегій адаптації до невизначеності та здатності зберігати психологічну стійкість у професійному середовищі.

Що стосується гнітючої тривоги, її високий рівень виявлено у 54% респондентів, що є найбільш вираженим показником серед усіх компонентів. Це свідчить про тенденцію до емоційного гальмування, періодичного відчуття втрати контролю, зниження концентрації уваги та напруженості при виконанні професійних завдань у нестабільних умовах. Середній рівень гнітючої тривоги характеризує 25% опитаних, а низький рівень — лише 21%, що свідчить про те, що відносна частина державних службовців здатна утримувати емоційну стабільність і зберігати працездатність навіть у складних професійних ситуаціях.

Щодо загальної інтолерантності до невизначеності, 51% респондентів мають високий рівень цього показника, 27% — середній, а 22% — низький. Такий розподіл свідчить про те, що майже третина державних службовців відчуває помітні труднощі в сприйнятті та прийнятті невизначеності у професійній діяльності, що потенційно підвищує рівень емоційної напруги і створює передумови для розвитку професійного вигорання. Середній рівень

загальної інтолерантності у більш ніж чверті респондентів вказує на наявність певного резерву психологічної адаптації, тоді як низький рівень у 22% демонструє достатню толерантність до змін і здатність ефективно функціонувати в умовах невизначеності.

Отже, аналіз Таблиці 3.3.1 та Рисунок 3.3.1 показує, що у більшості державних службовців інтолерантність до невизначеності проявляється переважно на високому рівні, що визначає їхню емоційну чутливість до непередбачуваних професійних ситуацій. Це створює потенційний ризик розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання, особливо у тих респондентів, у яких високі показники прогностичної та гнітючої тривоги поєднуються з високим загальним рівнем інтолерантності.

Отримані дані щодо інтолерантності до невизначеності демонструють, що значна частина державних службовців відчуває високий рівень емоційної чутливості до непередбачуваних ситуацій, що створює передумови для емоційного напруження та потенційного професійного вигорання. Однак для повного розуміння психологічного стану державних службовців та їх здатності ефективно функціонувати у складних професійних умовах важливо враховувати не лише їхнє ставлення до невизначеності, а й рівень стресостійкості – здатності зберігати ефективність, концентрацію уваги та емоційну стабільність у ситуаціях підвищеного навантаження, швидкої зміни обставин та відповідальності за результати діяльності. Взаємозв'язок цих двох чинників дозволяє оцінити ризики психологічного виснаження та визначити напрями профілактики та підтримки державних службовців.

Таблиця 3.3.2.

**Рівень стресостійкості державних службовців за опитувальником
Т. Холмса та Р. Райха**

Рівень стресостійкості	Кількість досліджуваних, %
Високий	14
Пороговий	66
Низький (висока вразливість)	20

Представимо ці дані графічно на рис. 3.3.2.

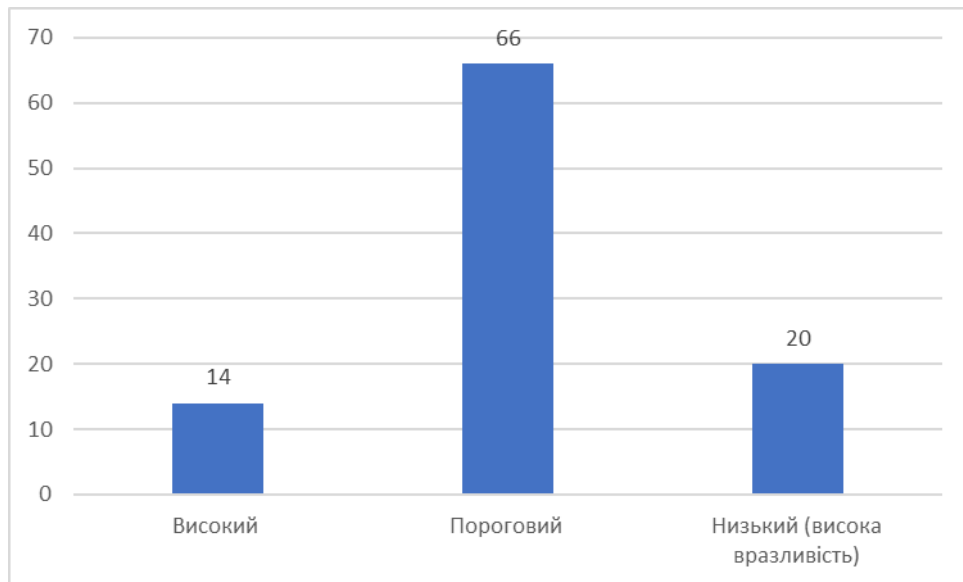


Рис. 3.3.2. Рівень стресостійкості державних службовців за опитувальником Т. Холмса та Р. Райха

Результати дослідження рівня стресостійкості державних службовців за опитувальником Т. Холмса та Р. Райха представлені в таблиці та на Рисунку 3.3.2. Аналіз показав, що лише 14% респондентів демонструють високий рівень стресостійкості, що свідчить про здатність ефективно контролювати емоції та підтримувати продуктивну діяльність навіть у складних, напружених або непередбачуваних ситуаціях. Переважна частина опитаних — 66% — характеризується пороговим рівнем стресостійкості, що означає наявність певної здатності до адаптації, але з помітними коливаннями працездатності та концентрації уваги при високому навантаженні або тривалому впливі стресогенних факторів. Низький рівень стресостійкості (висока вразливість) зафіксовано у 20% державних службовців, що свідчить про схильність до емоційного виснаження, зниження концентрації уваги та труднощі у підтриманні ефективної професійної діяльності під впливом стресових факторів.

Отримані дані демонструють, що більшість державних службовців знаходиться на межі адаптації до стресових ситуацій, що у поєднанні з високими показниками інтолерантності до невизначеності може створювати значний психологічний ризик. Особливо у тих, хто одночасно має високий рівень прогностичної та гнітючої тривоги, пороговий або низький рівень стресостійкості може посилювати тенденції до емоційного виснаження та професійного вигорання.

Таким чином, результати дослідження стресостійкості, представлені на Рисунку 3.3.2, дозволяють оцінити рівень психологічної готовності державних службовців протистояти професійним труднощам і підкреслюють необхідність цілеспрямованого розвитку адаптивних ресурсів, навичок саморегуляції та програм психологічної підтримки для підвищення стресостійкості в умовах високої відповідальності та невизначеності професійного середовища.

Аналіз отриманих результатів щодо інтолерантності до невизначеності та рівня стресостійкості державних службовців дозволяє виявити взаємозв'язок між емоційною чутливістю до непередбачуваних ситуацій та здатністю ефективно протидіяти стресовим факторам у професійній діяльності. За даними дослідження інтолерантності до невизначеності (Таблиця 3.3.1, Рис. 3.3.1), більшість респондентів демонструє високий рівень прогностичної та гнітючої тривоги (45% і 54% відповідно), а загальна інтолерантність до невизначеності перебуває на високому рівні у 51% опитаних. Це свідчить про значну емоційну чутливість до непередбачуваних професійних ситуацій, тенденцію до надмірного обмірковування можливих ризиків та підвищену емоційну напругу у виконанні службових обов'язків.

Одночасно дослідження стресостійкості за опитувальником Т. Холмса та Р. Райха (Таблиця, Рис. 3.3.2) показало, що лише 14% державних службовців мають високий рівень стресостійкості, 66% — пороговий, а 20% характеризуються низькою стійкістю, що свідчить про високу вразливість до впливу стресогенних факторів. Поєднання високої інтолерантності до

невизначеності та порогового або низького рівня стресостійкості створює значні ризики для розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання, оскільки емоційна напруга у таких респондентів не компенсується достатнім рівнем адаптивних ресурсів.

Водночас у групи державних службовців із низькою інтолерантністю до невизначеності та високим рівнем стресостійкості (22% і 14% відповідно) простежується більш ефективна когнітивна та емоційна адаптація, що забезпечує збереження працездатності та зниження ймовірності розвитку вигорання навіть у умовах підвищеної відповідальності та непередбачуваних змін у професійній діяльності.

Отже, співставлення показників інтолерантності до невизначеності та стресостійкості дозволяє виділити дві ключові групи державних службовців: одну з високим ризиком емоційного виснаження та професійного вигорання, для якої характерні високі рівні тривоги і середній або низький рівень стресостійкості, і другу групу, яка має адаптивні ресурси та здатність підтримувати ефективність у стресових ситуаціях. Такий аналіз підкреслює необхідність цілеспрямованого розвитку адаптивних стратегій, навичок саморегуляції та психологічної підтримки, спрямованих на підвищення стресостійкості та зниження інтолерантності до невизначеності у державних службовців.

3.4. Аналіз професійного вигорання державних службовців із різним рівнем стресостійкості та інтолерантності до невизначеності

Професійна діяльність державних службовців супроводжується високим рівнем відповідальності, інтенсивною міжособистісною взаємодією та постійним впливом стресових чинників, що підвищує ризик розвитку емоційного вигорання. Дослідження особливостей прояву цього феномену є

важливим для розуміння психоемоційного стану працівників та збереження їхньої професійної ефективності.

Для оцінки впливу інтолерантності до невизначеності та рівня стресостійкості на прояви професійного вигорання у державних службовців було проведено кореляційний та дисперсійний аналіз отриманих показників. При цьому інтегрувалися дані за методиками Дж. Гринберга, В.В. Бойка, IUS-12 та опитувальником Т. Холмса і Р. Райха.

За результатами опитувальника Дж. Гринберга (Таблиця 3.2.1, Рис. 3.2.1), більшість державних службовців демонструють низький рівень професійного вигорання (54%), 26% мають середній рівень, а 20% — високий рівень. Це дозволяє зробити висновок про існування відносно стабільної групи збережених адаптаційних ресурсів, проте майже половина вибірки перебуває в зоні потенційного ризику.

Методика В.В. Бойка дозволила розділити синдром професійного вигорання на три основні компоненти: напруження, резистенція та виснаження (Таблиця 3.2.2, Рис. 3.2.2). Аналіз показав, що найбільш вираженим є компонент напруження: 29% респондентів мають високий рівень цього показника, що свідчить про хронічне емоційне навантаження та психоемоційний дискомфорт. Компонент резистенції характеризується більш рівномірним розподілом: 22% мають високий рівень, що відображає тенденцію до формування захисних стратегій, які можуть бути як адаптивними, так і дезадаптивними. Виснаження проявляється найменшою мірою: лише 14% респондентів демонструють високий рівень, що свідчить про відносну збереженість енергетичних ресурсів у більшості вибірки.

Результати дослідження інтолерантності до невизначеності (Таблиця 3.3.1, Рис. 3.3.1) показали, що 51% державних службовців мають високий рівень загальної інтолерантності до невизначеності, а високі рівні прогностичної та гнітючої тривоги зафіксовані у 45% та 54% відповідно. Рівень стресостійкості (Таблиця 3.3.2, Рис. 3.3.2) демонструє, що лише 14%

респондентів мають високий рівень стресостійкості, 66% — пороговий, а 20% — низький.

Для кількісного оцінювання взаємозв'язку між інтолерантністю до невизначеності, стресостійкістю та рівнем професійного вигорання застосовано кореляційний аналіз за Пірсоном та дисперсійний аналіз (ANOVA). Кореляційний аналіз показав позитивний значущий зв'язок між загальною інтолерантністю до невизначеності та рівнем професійного вигорання ($r = 0,48$; $p < 0,01$), що свідчить про те, що підвищена чутливість до невизначеності асоціюється зі зростанням емоційного напруження та ризиком вигорання. Стресостійкість мала обернений кореляційний зв'язок з професійним вигоранням ($r = -0,52$; $p < 0,01$), тобто чим вищий рівень стресостійкості, тим нижчий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації. Дисперсійний аналіз показав статистично значущі відмінності у рівнях вигорання між групами державних службовців із різним поєднанням інтолерантності до невизначеності та стресостійкості ($F = 8,74$; $p < 0,01$). Зокрема, група з високою інтолерантністю до невизначеності та низькою стресостійкістю мала середній рівень вигорання на 34% вище за групу з низькою інтолерантністю та високою стресостійкістю.

Для подальшого уточнення результатів застосовано кластерний аналіз, що дозволив виділити три групи державних службовців: високий ризик: високі показники інтолерантності до невизначеності + порогова або низька стресостійкість. Ця група становить 28% вибірки і характеризується високими рівнями напруження та резистенції, потенційно дезадаптивними стратегіями емоційного дистанціювання. Помірний ризик: середні показники інтолерантності + порогова стресостійкість (44% вибірки). У цих респондентів прояви вигорання помірні, але існує потенційна зона ризику при тривалому впливі стресових чинників. Низький ризик: низька інтолерантність + високий рівень стресостійкості (28% вибірки). Ця група демонструє ефективну емоційну та когнітивну адаптацію, низький рівень виснаження та збережені професійні ресурси.

Застосування математико-статистичних критеріїв дозволило об'єктивно оцінити взаємозв'язок між інтолерантністю до невизначеності, стресостійкістю та проявами професійного вигорання. Отримані результати свідчать, що високий рівень інтолерантності до невизначеності підвищує ризик розвитку емоційного виснаження; низький рівень стресостійкості сприяє посиленню вигорання; комбінований вплив цих чинників визначає групи високого, помірною та низького ризику розвитку синдрому професійного вигорання.

Ці дані обґрунтовують необхідність цілеспрямованого розвитку адаптивних ресурсів, навичок саморегуляції та психологічної підтримки для державних службовців, що дозволяє підвищити стресостійкість, знизити інтолерантність до невизначеності та запобігти розвитку професійного вигорання.

Таблиця 3.4.1

**Середній рівень професійного вигорання державних службовців
залежно від рівня інтолерантності до невизначеності**

Рівень інтолерантності до невизначеності	N	Середнє (M)	Стандартне відхилення (SD)
Низький	22	1,32	0,21
Середній	27	1,78	0,28
Високий	51	2,14	0,31

Середній рівень вигорання зростає зі збільшенням інтолерантності до невизначеності, що підтверджується позитивною кореляцією ($r = 0,48$; $p < 0,01$). Це вказує на тісний зв'язок між емоційною чутливістю до невизначеності та емоційним виснаженням у професійній діяльності.

Таблиця 3.4.2

**Середній рівень професійного вигорання державних службовців
залежно від рівня стресостійкості**

Рівень стресостійкості		Середнє (M)	Стандартне відхилення (SD)
Високий	14	1,28	0,20
Пороговий	66	1,87	0,29
Низький (висока вразливість)	20	2,21	0,34

Середній рівень професійного вигорання зменшується зі зростанням стресостійкості. Обернена кореляція ($r = -0,52$; $p < 0,01$) свідчить про те, що високий рівень стресостійкості є фактором захисту від розвитку емоційного вигорання.

Середній рівень професійного вигорання державних службовців залежно від поєднання рівнів інтолерантності до невизначеності та стресостійкості

Таблиця 3.4.3

Рівні професійного вигорання державних службовців залежно від рівнів інтолерантності до невизначеності та стресостійкості

Рівень інтолерантності до невизначеності	Рівень стресостійкості		Середнє (M)	Стандартне відхилення (SD)	Ризик вигорання
Низький	Високий	8	1,10	0,12	Низький
Низький	Пороговий	10	1,35	0,18	Помірний
Низький	Низький	4	1,68	0,20	Помірний
Середній	Високий	3	1,50	0,16	Помірний
Середній	Пороговий	18	1,82	0,22	Помірний
Середній	Низький	6	2,10	0,25	Високий
Високий	Високий	3	1,68	0,21	Помірний
Високий	Пороговий	38	2,12	0,27	Високий
Високий	Низький	10	2,38	0,29	Високий

Високий ризик вигорання спостерігається у державних службовців із високою інтолерантністю до невизначеності та пороговим або низьким рівнем стресостійкості ($M = 2,12-2,38$). У цій групі переважає емоційне напруження, зростає схильність до деперсоналізації та зниження професійної ефективності. Помірний ризик характерний для груп із середньою інтолерантністю або високою інтолерантністю при високому рівні стресостійкості, а також для тих, хто має низьку інтолерантність і пороговий рівень стресостійкості. Середній рівень вигорання ($M \approx 1,35-2,10$) відображає початкові прояви емоційного виснаження та періодичні труднощі в професійній діяльності. Низький ризик визначається у державних службовців із низькою інтолерантністю до невизначеності та високою стресостійкістю ($M = 1,10$), які демонструють стабільну психоемоційну адаптацію та збережені професійні ресурси. Таблиця підтверджує комбінований вплив психологічних чинників: високий рівень інтолерантності у поєднанні з низькою стресостійкістю різко підвищує ризик розвитку професійного вигорання, тоді як низька інтолерантність і високий рівень стресостійкості діють як фактори захисту.

Дослідження показало, що рівень інтолерантності до невизначеності та стресостійкість значно впливають на прояви професійного вигорання у державних службовців. Переважна більшість респондентів має низький або середній рівень вигорання, проте майже половина перебуває в зоні потенційного ризику через високий рівень інтолерантності до невизначеності або порогову стресостійкість. Аналіз компонентів вигорання виявив, що найбільш вираженим є напруження, тоді як виснаження спостерігається рідше, що свідчить про відносну збереженість енергетичних ресурсів більшості працівників. Кореляційний аналіз підтвердив позитивний зв'язок між інтолерантністю до невизначеності та вигоранням та обернений зв'язок зі стресостійкістю, тоді як дисперсійний аналіз показав статистично значущі відмінності у рівнях вигорання між групами з різним поєднанням цих чинників. Кластерний аналіз дозволив виділити групи високого, помірною та

низького ризику, де високий ризик спостерігається у осіб з високою інтолерантністю та низькою або пороговою стресостійкістю, помірний — при середній інтолерантності та пороговій стресостійкості, а низький ризик характерний для працівників із низькою інтолерантністю та високою стресостійкістю. Таблиці 3.4.1–3.4.3 підтверджують, що комбінований вплив психологічних чинників визначає рівень професійного вигорання, що підкреслює необхідність розвитку адаптивних ресурсів, навичок саморегуляції та психологічної підтримки державних службовців для збереження їх ефективності та психоемоційного здоров'я.

Висновки до третього розділу

Емпіричне дослідження показало, що професійне вигорання державних службовців у період воєнного стану має виражену структурну складову та залежить від поєднання особистісних та професійних чинників. Результати за методиками Гринберга та Бойка свідчать, що більшість респондентів (54%) демонструють низький рівень вигорання, проте 46% перебувають у зоні потенційного ризику (26% середній, 20% високий рівень). Найбільш вираженим компонентом є напруження, що відображає хронічне психоемоційне навантаження та інтенсивність міжособистісних взаємодій. Компонент резистенції демонструє тенденцію до формування захисних стратегій емоційного дистанціювання, тоді як виснаження в більшості вибірки залишається відносно низьким, хоча 14% респондентів мають високий його рівень.

Дослідження інтолерантності до невизначеності показало, що понад половина державних службовців (51%) характеризується високим рівнем цієї риси, що супроводжується значною прогностичною та гнітючою тривогою (45% та 54% відповідно). Рівень стресостійкості у більшості респондентів є пороговим (66%) або низьким (20%), лише 14% демонструють високу здатність до адаптації у стресових ситуаціях. Поєднання високої

інтолерантності до невизначеності та низької або порогової стресостійкості визначає групу високого ризику вигорання (28% вибірки), у якій прояви напруження та резистенції потенційно дезадаптивні.

Кореляційний та дисперсійний аналіз підтвердив значущий позитивний зв'язок між інтолерантністю до невизначеності та рівнем професійного вигорання ($r = 0,48$; $p < 0,01$) та обернений зв'язок між стресостійкістю та вигоранням ($r = -0,52$; $p < 0,01$). Це свідчить, що підвищена чутливість до невизначеності та низька стресостійкість виступають ключовими ризиковими чинниками розвитку емоційного виснаження. Кластерний аналіз дозволив виділити три групи: високого, помірного та низького ризику вигорання, що дає змогу диференційовано підходити до психологічної підтримки та профілактики.

Отже, результати дослідження підкреслюють актуальність системного психологічного супроводу державних службовців у умовах воєнного стану, необхідність розвитку адаптивних ресурсів, навичок саморегуляції та програм підвищення стресостійкості для збереження психоемоційного балансу та професійної ефективності. Виявлені закономірності дозволяють прогнозувати рівень ризику вигорання та планувати профілактичні заходи з урахуванням індивідуальних психологічних характеристик працівників.

Проведене дослідження дозволило виявити значущий вплив інтолерантності до невизначеності та рівня стресостійкості на прояви професійного вигорання у державних службовців. За результатами опитувальників Дж. Гринберга та В.В. Бойка більшість респондентів демонструють низький рівень загального вигорання, проте майже половина вибірки перебуває в зоні потенційного ризику, що свідчить про необхідність профілактичних заходів для підтримки психоемоційного стану. Аналіз компонентів синдрому вигорання показав, що найбільш вираженим є напруження, високий рівень якого спостерігається у значної частини державних службовців, що вказує на хронічне психоемоційне навантаження та підвищену тривожність у професійній діяльності. Компонент резистенції

відображає тенденцію до формування захисних стратегій емоційного дистанціювання, тоді як виснаження є найменш вираженим, що свідчить про відносно збереження енергетичних ресурсів більшості працівників.

Рівень інтолерантності до невизначеності показав, що понад половина державних службовців характеризується високою чутливістю до непередбачуваних ситуацій, що супроводжується високими рівнями прогностичної та гнітючої тривоги. Водночас більшість респондентів мають пороговий або низький рівень стресостійкості, що підкреслює їхню вразливість до тривалого психоемоційного навантаження. Кореляційний аналіз підтвердив значущий позитивний зв'язок між інтолерантністю до невизначеності та рівнем професійного вигорання, тоді як стресостійкість виявила обернений зв'язок із вигоранням, що свідчить про її роль як захисного чинника. Дисперсійний аналіз виявив статистично значущі відмінності у рівнях вигорання між групами з різними поєднаннями інтолерантності та стресостійкості, підтверджуючи комплексний вплив цих психологічних чинників на розвиток синдрому.

Отримані дані дозволили виділити групи державних службовців із високим, помірним та низьким ризиком вигорання. Особи з високою інтолерантністю до невизначеності та низькою або пороговою стресостійкістю демонструють високий рівень напруження, підвищену схильність до деперсоналізації та зниження професійної ефективності. У респондентів із середніми показниками інтолерантності та пороговою стресостійкістю прояви вигорання помірні, але тривалий вплив стресу може підвищувати ризик розвитку емоційного виснаження. Працівники з низькою інтолерантністю та високим рівнем стресостійкості демонструють стабільну психоемоційну адаптацію, низький рівень виснаження та збережені професійні ресурси.

Таблиці 3.4.1–3.4.3 підтверджують комбінований вплив інтолерантності до невизначеності та стресостійкості на рівень професійного вигорання. Високий рівень інтолерантності у поєднанні з низькою або пороговою стресостійкістю значно підвищує ризик розвитку вигорання, тоді як низька

інтолерантність і висока стресостійкість діють як фактори захисту. Отже, результати дослідження свідчать про необхідність цілеспрямованого розвитку адаптивних ресурсів, навичок саморегуляції та психологічної підтримки державних службовців. Формування високої стресостійкості та зниження інтолерантності до невизначеності може суттєво зменшити ризик професійного вигорання, підвищити ефективність та стабільність психоемоційного стану в умовах високої відповідальності та невизначеності професійного середовища.

ВИСНОВКИ

За результатами теоретичного та емпіричного вивчення ролі стресу та невизначеності у формуванні емоційного вигорання працівників державних органів під час воєнного стану маємо можливість сформулювати наступні висновки.

1. Теоретичний аналіз наукової літератури з проблематики емоційного вигорання та її психологічних чинників показав, що не вироблено єдиного підходу до цього поняття та існує кілька варіантів його трактування.

Професійне вигорання особистості – це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних; це домінування у певної професійної групи особистісних якостей та оцінювання об'єктивної дійсності крізь призму професійних інтересів. Водночас професійне вигорання особистості – це індивідуальний процес, причинами якого є поєднання комбінації суб'єктивних та об'єктивних чинників, які залежать від особистісних якостей людини, індивідуальної системи професійного розвитку та соціальної взаємодії.

Емоційне вигорання – це випрацьований особистістю механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи.

.....

2. Для діагностики особливостей професійного вигорання державних службовців

3. За результатами проведеного дослідження виявлено, що

Подальші дослідження можуть бути спрямовані на комплексне вивчення психологічних механізмів протидії професійному вигоранню у державних службовців з урахуванням умов воєнного стану та високого стресового навантаження. Одним із напрямів є розробка та апробація програм психопрофілактики та тренінгових модулів, що підвищують стресостійкість,

розвиток адаптивних стратегій поведінки та формування ресурсів психоемоційної стійкості.

Іншим перспективним напрямом є дослідження взаємозв'язку професійного вигорання з інтолерантністю до невизначеності, рівнем емоційної регуляції та когнітивними особливостями державних службовців у кризових умовах. Це дозволить створити більш персоналізовані психодіагностичні підходи та інструменти для оцінки ризику розвитку вигорання.

Також важливим є міждисциплінарний підхід: поєднання психологічних, соціологічних та медико-біологічних методів для вивчення впливу стресових факторів та професійного навантаження на фізичне та психічне здоров'я службовців. Розширення вибірки досліджуваних груп, включення представників різних рівнів державної служби та регіонів дозволить підвищити надійність та репрезентативність результатів.

Застосування новітніх психометричних інструментів, цифрових платформ для моніторингу психологічного стану та технологій оцінки психофізіологічних показників відкриває перспективу для створення оперативних систем ранньої діагностики вигорання та своєчасного коригування професійної діяльності в умовах постійної невизначеності.

Таким чином, подальші дослідження сприятимуть формуванню ефективних стратегій підтримки психічного здоров'я державних службовців, оптимізації управлінських практик та підвищенню рівня професійної адаптації у складних кризових ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрійчук І.П. Формування позитивної Я-концепції особистості майбутніх практичних психологів у процесі професійної підготовки. 19.00.07- пед. та вікова психологія: автореф. дис. ... канд. психолог. наук; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. К, 2003. 20 с.
2. Арефнія С. В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади. (Дисс...кандидата психологічних наук). Київ. 2018. 424 с.
3. Арефнія С.В. Професійне становлення особистості як державного службовця. *III Всеукр. психол. конгрес з міжнар. участю: «Особистість у сучасному світі»*, 20–22 листопада 2014 року, С.288–291.
4. Арефнія С.В. Психологічний аналіз видів професійного вигорання та їх порівняльна характеристика. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С.Костюка НАПН України*. Т. Х. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. Вип. 24. Київ. 2013. С. 16–29.
5. Арефнія С.В. Специфіка професійної діяльності державних службовців як один з чинників їх професійного вигорання. *Актуальні проблеми психології: психологія обдарованості. зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Т. VI. Вип. 9. Київ, 2013. С.71–81.
6. Аршава І. О., Кутовий К. П., Аршава І. Ф. Психологічні особливості особистості із проявами професійної деформації. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2020. № 2. С. 35-39.
7. Богданова Н. О. Процес формування професійного елітного корпусу державної служби: аспекти державного менеджеризму. *Габітус*. 2011. № 3 (77). С. 119-123.
8. Бондаренко О. Ф. Психологічні особливості студентської молоді та проблеми професійної підготовки психологів-практиків. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. №4. С.8–11.

9. Боришевський М.Й. Виховання духовності особистості : навч.-метод. посіб.; ред.: М.Й. Боришевський; НАПН України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. К., 2013. 103 с.
10. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. *Медсестринство*. 2015. № 4. С. 47-51
11. Булах І.В. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. *Дипломна робота на здобуття освітнього ступеня магістра спеціальності «Психологія»*. Національний авіаційний університет. Київ, 2022. 67 с.
12. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування: навчальний посібник. К.: Четверта хвиля, 2004. 256 с.
13. Вашека Т. В., Тукаєв С. В. Детермінанти емоційного вигорання студентів психологів в процесі навчання. *Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України*. К. : ГНОЗІС, 2011. Том. XIII. Ч. 6. С. 47–55.
14. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. К. : Літера ЛТД, 2010. 174 с.
15. Витко Т. Ю. Державний службовець в умовах реформування державного управління в Україні. *Аспекти публічного правління*. 2018. Том 6. № 3. <https://aspects.org.ua/index.php/journal>
16. Вікова та педагогічна психологія: Навчальний посібник / Олександр Васильович Скрипченко, Любов Василівна Долинська, Зоя Василівна Огороднічук та ін. [3–е вид.]. К. : Каравела, 2014. 400 с.
17. Вілюжаніна Т.А. Динаміка ціннісно-сміслової сфери особистості в процесі професійного становлення майбутніх психологів: автореф.дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. К., 2006. 22 с.
18. Вірна Ж. П. Соціальний вимір професійної невротизації особистості. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т.*

Г. Шевченка. *Психологічні науки*. 2011. Вип. 94, Т. 2. http://archive.nbuiv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu...

19. Вірна, Ж. П., Мудрик А. Б. Особистісна вимогливість як чинник професійної компетентності (на матеріалі держслужбовців центрів зайнятості): монографія. Луцьк: Вежа-Друк, 2014. 154 с.
20. Галян І. М. Дослідження становлення системи цінностей особистості майбутніх педагогів : постановка проблеми. *Особистість у кризових умовах та кризових ситуаціях життя : матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції (м. Суми, 19–20 лютого 2015 р.)* / за ред. : С. Б. Кузікової, І. М. Щербакової [та ін.]. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. С. 21–25.
21. Гончарова Н.О. Самореалізація як показник формування кар'єрних орієнтацій студентської молоді. *Психологія і особистість*. 2016. №1 (9). С. 254–263.
22. Григор'єва О. В. Особливості топографічної структури особистості як фактор ризику професійного вигорання. *Психологічні перспективи*. 2008. Вип. 13. С. 73–82.
23. Гриньова М. Синдром емоційного вигорання у майбутніх педагогів та шляхи запобігання його проявам. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи : наук. зб. Вип. 29 / Уман. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини ; [редкол.: Н. С. Побірченко (голов. ред.), О. М. Коберник (заст. голов. ред.) та ін.]*. Умань : Жовтий, 2009. С. 81–87.
24. Грисенко Н. В. Особистісні детермінанти запобігання емоційного вигорання педагога в аспекті досліджень позитивної психології : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». К., 2011. 22 с.
25. Демченко О. Загальнопрофесійні функції самоорганізації педагога. *Проблеми підготовки сучасного педагогічного працівника*. 2012. №5. Ч2. С.34–40.

26. Дмитерко-Карабин Х.М. Вплив смисложиттєвих орієнтацій на мотиваційну готовність до професійної діяльності майбутніх психологів: автореф. дис...канд. психол.наук. : спец.19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія». Прикарпатський університет ім. Василя Стефаника, 2004. 20 с.
27. Дуб В.Г. Психологічні особливості становлення ціннісно-сміслової сфери майбутніх педагогів у процесі підготовки до професійної діяльності: автореф. дис...канд. психол. наук: 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2015. 20 с.
28. Емоційне вигорання / Упоряд. В. Дудяк. К.: Главник, 2007. 128 с.
29. Заброцький М.М. Вікова психологія: Навчальний посібник. К. : МАУП, 1998. 92с.
30. Загороднюк С. Управлінське спілкування як засіб оптимізації професійної діяльності державних службовців. зб. наук. пр. УАДУ. Київ. 2000. № 2. Ч.4. 346 – 352
31. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. К., 2005. 191 с.
32. Закон України «Про державну службу» від 10.12.2015. Відомості Верховної Ради (ВВР), 2016, № 4. С.4
33. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан, О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 2016. 245 с.
34. Знакова Т.А. Професійне «вигорання» керівників. *Управління персоналом*. 2003. № 11. С. 64–75.
35. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2013. Вип. 19. С. 80–87.

36. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості. *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць*. 2010. Т. 8., Вип. 7. С. 105-114.
37. Іванчук А., Кравченко А., Міхалєв К. Особливості синдрому професійного вигорання у державних службовців. *Клінічна та профілактична медицина*. 2020. 4(14), 44-51. [https://doi.org/10.31612/2616-4868.4\(14\).2020.03](https://doi.org/10.31612/2616-4868.4(14).2020.03)
38. Кадикова Т.А. Особливості динаміки ціннісних орієнтацій студентів-психологів: автореф. дис ... канд. психол. наук: 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». Одеса, 2002. 17с.
39. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. Технологія профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» в організаціях: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. Освіти. Київ: «ІНКОС», 2005. 214с.
40. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина–людина» : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.03. Київський Національний університет імені Т. Шевченка. К., 2007. 20 с.
41. Кіяшко О. О. Емоційне вигорання та його вплив на процес професійного становлення студентів майбутніх практичних психологів. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. К. : Вид-во НПУ, 2014. Вип. 45 (69). С. 144–149.
42. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К. : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. 200 с.
43. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. Київ: ДП "Інформ.-аналіт. агенство", 2012. 214 с.
44. Колтунович Т. Семантика, дефініції і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійна деформація». *Науковий вісник Чернівецького національного університету*. 2015. Вип. 746. С. 76–86.

45. Колтунович Т.А. Як не згоріти в полум'ї професії : корекційна програма для вихователів дошкільних навчальних закладів. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2012. 200 с.
46. Кузнєцов М.А. Емоційне вигорання вчителів: основні закономірності динаміки. ХНПУ, 2011. 206 с.
47. Кузнєцов М.А. Мотивація людини: основні форми та закономірності функціонування. *Вісник ХНПУ ім. Г.С. Сковороди. Серія «Психологія»*. Випуск 44. Ч.1. Х. : ХНПУ, 2012. С.116–137.
48. Кулешова О. В. Структура психологічної культури майбутніх педагогів та особливості її формування. *Проблеми освіти : зб. наук. пр. / Ін-т модернізації змісту освіти МОН України*. Вінниця : ТОВ «Нілан – ЛТД», 2018. Вип. 88, ч 1. С. 333-342.
49. Левенець А.Є. Психологічні особливості становлення життєвої перспективи в юнацькому віці: автореф. дис. на здобуття наук.ступеня канд.психол.наук: спец.19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія». Київ, 2006. 20 с.
50. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій / [за ред. С. Д. Максименка, Л.М.Карамушки, Т. В. Зайчикової]. К. : Міленіум, 2004. 264 с
51. Максименко С.Д., Максименко К.С., Папуча М.В. Психологія особистості / за ред. С.Д. Максименка. К. : Видавництво ТОВ «КММ», 2007. 296 с.
52. Максименко С.Д., Щербак Т.Д. Професійне становлення молодого педагогічного працівника: Навч. посібник. Ужгород: Закарпаття, 1998. 105 с.
53. Максимчук Н.П. Психологічні особливості становлення ціннісних орієнтацій майбутнього педагогічного працівника у процесі професійної підготовки: автореф. дис...канд. психол. наук: 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2000. 18 с.

54. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. канд. психол. наук. 19.00.04 мед. психологія. К. : КНУ ім. Т. Шевченка, 2003. 16 с.
55. Маріїч І.С., Щука В.М. Роль особистісного фактору у виникненні та розвитку емоційного вигорання. *Синергетичний підхід до проектування життєвого простору особистості* : зб. наук. матеріалів II Міжнарод. наук.-практ. конф. (28-29 квітня 2022 р., м. Полтава). Полтава, 2022. С.148-150.
56. Мартинюк О.Б. Система формування професійних ціннісних орієнтацій майбутніх вчителів в процесі вивчення психологічних дисциплін у ВНЗ. *Альманах РВУЗ КГУ*: Сб. науч. тр. Вып. 7. Психология. Ялта: РИО КГУ, 2005. С. 53 – 57.
57. Матійків І.М. Емоційна компетентність фахівця професій типу «людина–людина»: результати теоретичного дослідження. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2011. №2. С.109–121.
58. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
59. Мирончук Н. М. Основи самоорганізації у професійній діяльності: навчально-методичний посібник. Житомир: Житомирський державний університет ім. І.Франка, 2020. 133 с.
60. Мірошніченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. Житомир : Видво ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
61. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. *Вісник Харківського національного університету. Серія Психологія*. № 1150. Харків, 2015. С. 30–34.

62. Моргун В.Ф., Тітов І.Г. Основи психологічної діагностики. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К. : Видавничий Дім «Слово», 2013. 464 с.
63. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів. *Український науковий журнал «Освіта регіону»*. 2013. Вип. 3. С. 238-244.
64. Науково-методичні засади формування психологічної компетентності керівників освітніх організацій у системі післядипломної педагогічної освіти: наук.-метод. посібник; за наук. ред. О. І. Бондарчук. Київ : Педагогічна думка, 2012. 144 с.
65. Олешко П.С. Формування професійної компетентності керівника закладу освіти в умовах інноваційного освітнього середовища. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. Вип. 64. 2018. С. 156-162.
66. Основи практичної психології / В.Г. Панок, Н.В. Чепелева, Т.М.Титаренко. К. : Либідь, 2011. 536 с.
67. Особистісне зростання в умовах трансформації сучасного суспільства: монографія / *Ред. колегія: Т. В. Коломієць, Т. Ю. Кулаковський, Г. В. Пирог; за науковою редакцією професора Л. П. Журавльової*. Житомир: Вид. О. О. Євенок, 2020. 308 с.
68. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб. Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ, 2015. 87 с.
69. Сватенкова Т.І. Місце та роль екзистенційних цінностей і переживань у період юності. *Актуальні проблеми психології : Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка : Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. Київ, 2014. Том 11. Випуск 11. Частина 11. С. 318–324.

70. Сергеевкова О.П. Криза фахового навчання як підґрунтя емоційного вигорання студентів. *Збірник наукових праць*. Київ, 2017. № 27. С. 77–81
71. Сергеева А.В. Особистісні характеристики професіоналів, які займаються психотерапевтичною практикою. *Наука і освіта*. 2006. №5-6. С.91-93.
72. Титаренко Т. М. Життєві домагання і професійне становлення особистості практичного психолога. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. №4. С.21–23.
73. Тищук Л. І. Психологічні чинники запобігання синдрому професійного вигорання педагога дошкільного навчального закладу : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. К., 2008. 213 с.
74. Тімченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція). (Автореф. дис.д-ра психол. наук). Харків, 2003. 124 с.
75. Тітова Т.Є. Проблема психологічного супроводу формування ціннісно-сміслової сфери майбутніх психологів. *Психологія і особистість*. 2015. №1. С.176–185.
76. Тригуб О. П., Артеменко Л. П. Попередження професійного вигорання працівників в умовах діджиталізації. *I Міжнародна науково-практична конференція «Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи»*. Київ, 2020. С. 26-27
77. Улунова Г.Є. Комунікативне вигорання як функціонально-структурні зміни культури професійного спілкування державних службовців. *Молодий вчений*. 2016. № 12.1. (40). С.245-250.
78. Улунова Г. Є. Культура професійного спілкування державних службовців. *Актуальні проблеми психології: психологія навчання. Генетична психологія*. Київ: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство». 2020. Вип. 17. 466-476.

79. Фурман А.А. Ціннісно-орієнтаційні чинники особистісного розвитку майбутніх психологів : Автореф. дис канд. психол.наук: 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Одеса, 2009. 22 с.
80. Ханіна М. Ю. Теоретико-методологічні засоби дослідження синдрому «професійного вигорання» державних службовців. Миколаїв: ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 324 с.
81. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. *Вісник Національної академії державного управління*. 2020. Вип. 172. Т. 184. 102–105.
82. Шпекторенко І. Структурний підхід до професійної деформації державних службовців. *Вісник Національної академії державного управління*. 2022. № 4. С. 47–60
83. Ямницький О.В. Особливості професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх практичних психологів дис. ... канд. психол.наук: 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Одеса, 2016. 194 с.
84. Янковська Н. Емоційне вигоряння педагогічного працівника. *Народна освіта*. 2009. №2. С. 127–137.
85. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek*. Washington D.C : Taylor & Trancis, 1993. P. 19–32.

ДОДАТКИ

Додаток А

БЛАНКИ МЕТОДИК ПСИХОДІАГНОСТИКИ

Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за Дж. Гринбергом)

Інструкція. Навпроти кожного висловлювання поставте **1** бал, якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, або **0** – якщо не погоджуєтесь.

Текст опитувальника

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи на роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в шлунку?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас є проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь негативним емоціям, коли не можете задовольнити ті чи інші потреби?
14. Ви стали більш підозрілими, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитись до особистої компетентності та до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що зробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте загальний бал “вигорання” та оцініть рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею. **Що нижчий рівень, то краще.**

Рівні “вигорання”

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

Методика діагностики професійного вигорання (за В.В. Бойко)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «пі». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів 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. Тепло́та 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, ию 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.
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 (майже до всього), що відбувається тіа 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.

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге

№	Життєві події	Бали	Так/Ні
1.	Смерть одного з подружжя	100	
2.	Розлучення	73	
3.	Розрив з партнером	65	
4.	Тюремне ув'язнення	63	
5.	Смерть близького члена сім'ї	63	
6.	Травма або хвороба	53	
7.	Одруження, весілля	50	
8.	Звільнення з роботи	47	
9.	Примирення з партнером	45	
10.	Вихід на пенсію	45	
11.	Зміни в стані здоров'я членів сім'ї	44	
12.	Вагітність дружини (подруги)	40	
13.	Сексуальні проблеми	39	
14.	Поява нового члена сім'ї, народження дитини	39	
15.	Реорганізація на роботі	39	
16.	Зміна фінансового становища	38	
17.	Смерть близького друга	37	
18.	Зміни професійної орієнтації, місця роботи	36	
19.	Посилення конфліктності стосунків з партнером	35	
20.	Кредит на значну покупку (наприклад дома)	31	
21.	Завершення строку виплати кредиту, борги, що зростають	30	

22.	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29	
23.	Син або донька залишають дім	29	
24.	Проблеми з родичами чоловіка (дружини)	29	
25.	Видатне особистісне досягнення, успіх	28	
26.	Партнер покидає роботу (або починає працювати)	26	
27.	Початок або завершення навчання в навчальному закладі	26	
28.	Зміна умов життя	25	
29.	Відмова від особистих звичок, зміна стереотипів поведінки	24	
30.	Проблеми з керівником, конфлікти	23	
31.	Зміни умов або часу роботи	20	
32.	Зміна місця проживання	20	
33.	Зміна місця навчання	20	
34.	Зміна звичок, що пов'язані з проведенням відпочинку, відпустки	19	
35.	Зміна звичок, що пов'язані з віросповіданням	19	
36.	Зміна соціальної активності	18	
37.	Кредит на купівлю менш значних речей (наприклад телевізора)	17	
38.	Зміна звичок, що пов'язані зі сном, порушення сну	16	
39.	Зміна кількості членів сім'ї, що живуть разом, зміна характеру та частоти зустрічей з іншими членами сім'ї	15	
40.	Зміна звичок, пов'язаних з харчуванням (кількість їжі, відсутність апетиту тощо)	15	
41.	Відпустка	13	
42.	Різдво, святкування Нового року, день народження	12	
43.	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил дорожнього руху)	11	

ПЕРВИННІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ
Методика «Дослідження синдрому емоційного вигорання» (за
Дж. Гринбергом)

№	П.І.П.	бал
1	Г.П.	15
2	К.С.	16
3	Ю.Г.	12
4	С.Т.	8
5	Ж.Р.	9
6	Ж.Е.	6
7	З.В.	8
8	О.О.	6
9	Н.О.	9
10	К.В.	6
11	Л.Г.	12
12	Р.В.	14
13	М.Б.	15
14	В.Н.	6
15	Р.Ю.	9
16	К.О.	8
17	Н.В.	9
18	А.Д.	11
19	І.Л.	25
20	К.О.	15
21	С.О.	12
22	Н.Г.	9
23	А.Л.	6
24	В.Д.	8
25	К.Е.	9
26	Р.Л.	11
27	Р.Д.	2
28	Л.П.	6
29	В.Р.	7
30	С.О.	8
31	Н.Л.	6
32	П.Д.	5
33	К.О.	6
34	П.Л.	9
35	Н.О.	5
36	Л.Ж.	6
37	У.Н.	3
38	В.Л.	4

39	В.Т.	3
40	П.О.	12
41	Л.К.	5
42	Я.Л.	3
43	Р.М.	6
44	К.В.	5
45	Д.О.	2
46	М.О.	3
47	Л.О.	4
48	О.В.	11
49	З.А.	5
50	Д.М.	6
51	О.Д.	9
52	Е.Г.	3
53	Л.Т.	5
54	Д.П.	4
55	К.О.	6
56	М.Л.	8
57	Д.Т.	9
58	А.В.	10
59	Г.О.	8
60	К.Т.	6

Методика діагностики професійного вигорання (за В.В. Бойко)

№	П.І.П.	напруження	резистенція	виснаження
1	Г.П.	12	8	11
2	К.С.	22	17	12
3	Ю.Г.	23	12	22
4	С.Т.	8	9	5
5	Ж.Р.	21	16	8
6	Ж.Е.	22	6	23
7	З.В.	5	4	13
8	О.О.	19	22	5
9	Н.О.	21	11	25
10	К.В.	13	6	9
11	Л.Г.	7	5	14
12	Р.В.	23	3	8
13	М.Б.	5	5	11
14	В.Н.	21	21	10
15	Р.Ю.	20	12	3
16	К.О.	3	11	25
17	Н.В.	10	5	6
18	А.Д.	2	22	12
19	І.Л.	19	6	5
20	К.О.	17	23	14
21	С.О.	18	5	4
22	Н.Г.	5	13	4
23	А.Л.	16	27	4
24	В.Д.	25	6	25
25	К.Е.	15	8	6
26	Р.Л.	9	13	5
27	Р.Д.	29	15	3
28	Л.П.	26	9	12
29	В.Р.	27	28	4
30	С.О.	4	25	5
31	Н.Л.	26	5	8
32	П.Д.	14	10	9
33	К.О.	3	26	24
34	П.Л.	22	25	8
35	Н.О.	19	6	12
36	Л.Ж.	12	27	7
37	У.Н.	2	11	11
38	В.Л.	18	23	9
39	В.Т.	17	22	29
40	П.О.	16	21	10
41	Л.К.	5	3	5

42	Я.Л.	13	13	28
43	Р.М.	15	12	14
44	К.В.	8	24	3
45	Д.О.	16	12	6
46	М.О.	17	23	5
47	Л.О.	16	8	13
48	О.В.	5	25	8
49	З.А.	18	11	24
50	Д.М.	22	24	9
51	О.Д.	6	26	14
52	Е.Г.	13	9	11
53	Л.Т.	23	12	5
54	Д.П.	4	28	26
55	К.О.	24	29	2
56	М.Л.	25	7	5
57	Д.Т.	14	14	3
58	А.В.	26	30	2
59	Г.О.	26	25	6
60	К.Т.	8	26	8

**Опитувальник для діагностики структури емоційності в професійно-педагогічній діяльності
(за Л.А. Рабіновичем)**

№	П.І.П.	Радість	Гнів	Страх	Печаль
1	Г.П.	39	8	41	5
2	К.С.	41	9	22	6
3	Ю.Г.	38	28	8	28
4	С.Т.	5	29	42	5
5	Ж.Р.	39	6	9	6
6	Ж.Е.	42	3	43	5
7	З.В.	35	5	39	6
8	О.О.	42	23	38	5
9	Н.О.	40	8	3	4
10	К.В.	41	9	41	2
11	Л.Г.	43	41	40	3
12	Р.В.	40	8	23	8
13	М.Б.	40	6	42	44
14	В.Н.	43	24	41	10
15	Р.Ю.	42	11	43	2
16	К.О.	36	10	5	6
17	Н.В.	3	43	44	4
18	А.Д.	25	5	9	10
19	І.Л.	38	6	39	11
20	К.О.	41	9	38	2
21	С.О.	39	8	28	26
22	Н.Г.	5	7	10	5
23	А.Л.	39	25	39	6
24	В.Д.	44	2	27	5
25	К.Е.	23	3	5	4
26	Р.Л.	38	5	38	20
27	Р.Д.	39	4	9	11
28	Л.П.	42	25	35	5
29	В.Р.	8	11	3	41
30	С.О.	25	5	36	5
31	Н.Л.	41	9	38	6
32	П.Д.	26	6	40	4
33	К.О.	41	44	26	23
34	П.Л.	42	5	41	5
35	Н.О.	43	6	5	22
36	Л.Ж.	9	3	42	6
37	У.Н.	8	4	43	9
38	В.Л.	44	6	25	2
39	В.Т.	44	10	41	8

40	П.О.	5	26	40	25
41	Л.К.	41	11	5	3
42	Я.Л.	4	28	39	6
43	Р.М.	42	39	38	40
44	К.В.	28	5	9	5
45	Д.О.	44	6	42	8
46	М.О.	42	5	40	9
47	Л.О.	23	38	4	26
48	О.В.	42	6	41	7
49	З.А.	4	25	10	5
50	Д.М.	42	6	43	6
51	О.Д.	26	3	24	2
52	Е.Г.	25	8	41	1
53	Л.Т.	44	9	11	24
54	Д.П.	43	42	42	11
55	К.О.	5	10	23	2
56	М.Л.	23	2	44	5
57	Д.Т.	41	31	39	42
58	А.В.	44	3	37	10
59	Г.О.	5	5	38	2
60	К.Т.	42	6	39	6

Тест «Смисложиттєві орієнтації» (Д.О. Леонтєв)

№	П.І.П.	Цілі в житті	Процес життя	Результативність життя	Локус контролю - Я
1	Г.П.	3	4	4	3
2	К.С.	1	3	3	2
3	Ю.Г.	4	4	4	4
4	С.Т.	1	3	3	1
5	Ж.Р.	2	4	4	1
6	Ж.Е.	3	1	1	3
7	З.В.	1	4	4	1
8	О.О.	2	4	4	4
9	Н.О.	4	4	3	3
10	К.В.	1	3	4	1
11	Л.Г.	2	4	3	3
12	Р.В.	3	4	4	1
13	М.Б.	1	2	4	4
14	В.Н.	4	4	4	2
15	Р.Ю.	3	4	3	3
16	К.О.	3	4	2	1
17	Н.В.	1	3	4	2
18	А.Д.	4	4	4	4
19	І.Л.	3	4	3	1
20	К.О.	1	4	3	1
21	С.О.	4	1	4	3
22	Н.Г.	3	4	4	2
23	А.Л.	1	4	4	2
24	В.Д.	4	3	3	1
25	К.Е.	1	4	1	3
26	Р.Л.	4	3	4	1
27	Р.Д.	3	3	3	4
28	Л.П.	1	4	4	2
29	В.Р.	4	4	4	3
30	С.О.	1	2	3	4
31	Н.Л.	2	4	4	1
32	П.Д.	3	4	4	4
33	К.О.	1	4	4	4
34	П.Л.	4	4	3	2
35	Н.О.	1	3	4	3
36	Л.Ж.	3	4	4	4
37	У.Н.	1	4	2	1
38	В.Л.	4	1	4	3
39	В.Т.	1	2	3	1

40	П.О.	3	4	4	4
41	Л.К.	1	3	4	2
42	Я.Л.	4	4	3	3
43	Р.М.	1	4	4	4
44	К.В.	2	3	2	1
45	Д.О.	4	4	3	3
46	М.О.	1	4	4	2
47	Л.О.	1	3	3	4
48	О.В.	3	4	4	1
49	З.А.	1	4	3	3
50	Д.М.	4	3	4	2
51	О.Д.	1	4	4	4
52	Е.Г.	4	1	4	1
53	Л.Т.	1	4	3	4
54	Д.П.	3	4	1	3
55	К.О.	4	3	4	2
56	М.Л.	4	4	4	4
57	Д.Т.	1	3	4	1
58	А.В.	4	4	3	4
59	Г.О.	4	4	1	4
60	К.Т.	4	4	4	4