

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Ю. М. Педенко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ
КОМУНАЛЬНИХ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ ДОНЕЧЧИНИ В УМОВАХ
ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ ТА ШЛЯХИ ЙОГО ЗАПОБІГАННЯ**

2025

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Факультет здоров'я людини
(повне найменування інституту, факультету)
Кафедра психології та соціології
(повна назва кафедри)

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: «Особливості емоційного вигорання працівників комунальних
установ культури Донецчини в умовах військового стану та шляхи його
запобігання»

Здобувачка вищої освіти спеціальності 053 Психологія,
ОПП «Психологія», групи ПС-241зм

Ю. М. Педенко

Керівник роботи:
д. психол. н., проф.

С.О. Гарькавець

Рецензент:
Професорка кафедри педагогіки та психології
Харківського національного
університету внутрішніх справ України,
д. психол., проф.

Н. Е. Мілорадова

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет _____ здоров'я людини _____
Кафедра _____ психології та соціології _____
Освітній ступінь _____ магістр _____
Спеціальність _____ 053 Психологія _____
Освітньо-професійна програма _____ «Психологія» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
психології та соціології
Бохонкова Ю.О.

“03” вересня 2025 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Педенко Юлії Михайлівни

1. Тема роботи: «Особливості емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донеччини в умовах військового стану та шляхи його запобігання».

Керівник роботи: С.О. Гарькавець – д. психол. н., проф., професор кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від «02» вересня 2025 року, № 141/15.04

2. Строк подання студентом роботи до захисту «10» грудня 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи: обсяг роботи – 132 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами з урахуванням Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015.

4. Зміст основної частини (перелік питань, які потрібно розробити): проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): таблиці, рисунки (гістограми, діаграми, сегментограми).

6. Консультанти розділів:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Гарькавець С.О. – д. психол. н., проф., професор кафедри психології та соціології	04.09.2025 р.	16.10.2025 р.
2.	Гарькавець С.О. – д. психол. н., проф., професор кафедри психології та соціології	17.10.2025 р.	24.10.2025 р.
3.	Гарькавець С.О. – д. психол. н., проф., професор кафедри психології та соціології	25.10.2025 р.	03.11.2025 р.

7. Дата видачі завдання: «03» вересня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	04.09.2025 р. – 07.09.2025 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Систематичний аналіз наукових джерел. Структурування огляду літератури. Робота над теоретичною частиною дослідження.	08.09.2025 р. – 16.10.2025 р.	
3	Узагальнення результатів констатувального експерименту.	17.10.2025 р. – 24.10.2025 р.	
4	Розробка та апробація програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2025 р. – 31.10.2025 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів.	01.11.2025 р. – 03.11.2025 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2025 р. – 08.12.2025 р.	
7	Попередній захист роботи	09.12.2025 р. – 10.12.2025 р.	
8	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	11.12.2025 р. – 14.12.2025 р.	
9	Перевірка роботи на академічний плагіат.	15.12.2025 р. – 17.12.2025 р.	
10	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	18.12.2025 р. – 21.12.2025 р.	
11	Захист кваліфікаційної роботи.	22.12.2025 р. – 27.12.2025 р.	

Здобувачка вищої освіти
Керівник роботи:
д. психол. н., проф.

Педенко Ю. М.

Гарькавець С. О.

РЕФЕРАТ

Текст – 106 с., рис. – 18, табл. – 14, літератури – 86 дж., додатків – 9

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми виникнення синдрому емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури Донецчини в умовах військового стану.

Розглянуто психологічні особливості виникнення емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури та фактори, якими обумовлено цей емоційний стан. Описано особливості феномену емоційного вигорання у різних професійних сферах. Охарактеризовано особливості синдрому емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини в умовах військового стану.

Проведено констатувальний експеримент і виявлено показники факторів, що призводять до синдрому емоційного вигорання. Експериментально розглянуто психологічні особливості прояву синдрому емоційного вигорання працівників комунальних установ культури.

На основі результатів констатувального експерименту розроблено й апробовано соціально-психологічну програму щодо подолання емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури, спрямовану на зниження впливу негативних факторів, що призводять до такого стану.

Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента.

Ключові слова: ВИСНАЖЕННЯ, ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, КОМУНАЛЬНА УСТАНОВА КУЛЬТУРИ, НАДМІРНЕ НАВАНТАЖЕННЯ, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, ПРОФІЛАКТИКА, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ

ABSTRACT

Pedenko Y. M. Features of emotional burnout among employees of municipal cultural institutions in Donetsk region under martial law and ways to prevent it qualification work. – Qualification work. – Kyiv, 2025.

The thesis presents the theoretical and methodological foundations for studying the problem of emotional burnout syndrome among employees of municipal cultural institutions in Donetsk Oblast under martial law.

It examines the psychological characteristics of emotional burnout among employees of municipal cultural institutions and the factors that cause this emotional state.

The characteristics of emotional burnout syndrome among employees of municipal cultural institutions in Donetsk Oblast under martial law are described.

A descriptive experiment was conducted and indicators of factors leading to emotional burnout syndrome were identified. The psychological characteristics of the manifestation of emotional burnout syndrome among employees of municipal cultural institutions were experimentally examined.

Based on the results of the ascertaining experiment, a socio-psychological programme for overcoming emotional burnout among employees of municipal cultural institutions was developed and tested, aimed at reducing the impact of negative factors that lead to this condition.

The effectiveness of corrective measures was assessed using Student's t-test.

Keywords: EXHAUSTION, DEPERSONALISATION, EMOTIONAL BURNOUT, MUNICIPAL CULTURAL INSTITUTION, EXCESSIVE WORKLOAD, PROFESSIONAL ACTIVITY, PREVENTION, SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING, STRESS RESISTANCE

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ.....	12
1.1. Закордонні та вітчизняні наукові підходи до розгляду феномену емоційного вигорання особистості	12
1.2. Прояви емоційного вигорання особистості у різних професійних сферах її самореалізації	12
1.3. Сучасна практика діагностики, профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання особистості	22
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	39
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ	400
2.1. Організація та хід дослідження	400
2.2. Реалізація емпіричних студій	43
2.3. Якісний та кількісний аналіз результатів констатувального експерименту	45
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	57
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ	58
3.1. Основний зміст соціально-психологічної програми щодо подолання емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури .	58
3.2. Проведення формувального експерименту	58
3.3. Аналіз ефективності реалізованих програмних заходів	92
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	101
ВИСНОВКИ	102
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	104
ДОДАТКИ.....	1133

ВСТУП

Актуальність теми дослідження обумовлена викликами сьогодення, а також особливими умовами, за яких працівникам комунальних установ культури Донеччини доводиться здійснювати свою професійну діяльність з початку повномасштабного вторгнення. В результаті активних бойових дій, що тривають на території регіону, більшість його мешканців, серед яких – і працівники культури, посіли статус внутрішньо переміщених осіб та опинилися у вкрай важкому емоційному стані. Розпач, зневіра, невпевненість у майбутньому, проблеми з адаптацією до нових умов життя і – як результат – повне професійне розфокусування стали їхніми постійними супутниками. Попри все це, а також суттєву переорієнтацію діяльності, втрату нерухомого майна, скорочення кількості штату тощо, працівники КУК Донецької області продовжують надавати культурні послуги у повному обсязі. Втім надмірний хронічний стрес, пов'язаний із тривалим військовим станом, тугою за домом, роботою у незвичних форматах та середовищі, часто призводить до емоційного вигорання.

У психологічній науці дослідженню емоційного вигорання присвячено багато праць. Окремі аспекти емоційного вигорання та функціонування особистості у стані вигорання відображено в наукових працях зарубіжних психологів. Так, визначення феномену вигорання та його структурно-функціональний і системний аналіз проводили К. Замфір, А. Лазарус, Х. Фрейденбергер; аналіз чинників професійного та емоційного вигорання здійснювали С. Джексон, К. Маслач; аналіз особливостей емоційного вигорання працівників різних сфер діяльності, зокрема педагогів, проводили І. Д. Бех, Г. О. Балл; адаптаційні ресурси суб'єктів соціального життя досліджували Г. Айзенк, Г. Гартман, А. О. Реан, Г. Сельє, Л. Дж. Філліпс; засади профілактики професійного вигорання були об'єктом дослідження Д. Скотт, Е. Хартман, Р. Шваб та інших.

У вітчизняній психології синдром емоційного вигорання був предметом ґрунтовного аналізу в дослідженнях С. Максименка, Т. Яценко, Т. Титаренко, В. Павленко, А. Величко тощо. В контексті різних видів професійної діяльності, освітньої – в тому числі, проблема емоційного вигорання вивчалась Н. Чепельовою, Н. Грисенко, Ю. Жогно, О. Грицук, Т. Зайчиковою, Н. Булатевич, В. Калошиним, Л. Карамушкою, Г. Ложкіним, Р. Павелківом та іншими. Вплив військового стану на емоційне вигорання українців досліджували А. Полюлях, А. Кондратюк, Д. Губенюк, О. Набока, Т. Барковська, А. Терещенко, О. Никоненко та інші.

Водночас залишаються не достатньо вивченими особливості прояву і профілактики синдрому емоційного вигорання працівників комунальних установ культури в сучасних умовах високої інтенсивності стресового навантаження, пов'язаного із військовим станом. Як правило, під час воєнних дій дослідницький фокус спрямовано на працівників критичної інфраструктури: лікарів, рятувальників, волонтерів, поліціантів, комунальників тощо. Проте емоційний стан працівників культури потребує не менш ретельної уваги. Таким чином, актуальність дослідження зумовлена гострою потребою у дослідженні особливостей емоційного вигорання працівників КУК Донецчини та розробці системи психологічних заходів для його запобігання.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання особистості.

Предмет дослідження – особливості емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини в умовах військового стану та шляхи його запобігання.

Мета дослідження – з'ясувати особливості емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини в умовах військового стану та розробити соціально-психологічні заходи щодо його запобігання.

Для досягнення мети були вирішені такі **завдання дослідження**:

1. Проаналізувати наявну наукову літературу за проблемою дослідження.

2. Розглянути прояви феномену емоційного вигорання у різних професійних сферах.

3. Емпірично дослідити особливості емоційного вигорання працівників сфери культури.

4. Розробити соціально-психологічну програму щодо подолання емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини.

5. Перевірити ефективність реалізованих програмних заходів.

Теоретико-методологічну базу дослідження склали: структурно-функціональний, міждисциплінарний і діяльнісний підходи (С. Максименко, Ю. Швалб); концептуальні погляди на синдром емоційного вигорання як дисфункційно-особистісне явище (Дж. Аронсон, О. Бондаренко, Л. Карамушка, Н. Мілорадова, О. Саннікова, Г. Фрейденбергер, Л. Юр'єва) та елемент психологічного захисту (В. Бойко, В. Орел, О. Тімченко); симптоматичні прояви емоційного вигорання (Д. Енцманн, С. Кахілл, К. Масlach, В. Шауфелі, О. Чабан); основні ідеї професійної деформації особистості в системі взаємодії «людина-людина» (С. Безносков, Н. Максимова, В. Медведєв, І. Моцонелідзе, Т. Яблонська); теорія сигматики психофізіологічних станів (В. Клименко); теорії психології стресу та дезадаптації особистості (Н. Водоп'янова, О. Кокун, М. Корольчук, В. Крайнюк, К. Кондо, Л. Китаєв-Смик); теоретичні положення психологічної профілактики (О. Бандурка, В. Барко, В. Гічун, М. Костицький, Ю. Приходько, І. Слюсар, О. Хайрулін) і соціальної профілактики (О. Безпалько, Т. Журавель, В. Лютий); факторні моделі результативного та процесуального підходів емоційного вигорання (А. Гарден, Н. Гришина, Д. Дірендонк, А. Ланге, А. Пайнс, С. Джексон, В. Франкл).

Для досягнення мети та вирішення поставлених завдань використовувалися такі **методи дослідження**:

– *теоретичні*: аналіз наукової психологічної літератури, систематизація та узагальнення;

– *емпіричні*: бесіда, спостереження за роботою працівників комунальних установ культури Донецчини, констатувальний експеримент, тестування «Визначення психічного вигоряння» О. Рукавишнікова, методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка, методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон), методика оцінки стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге).

– *методи статистично-математичної обробки даних* (критерій t-Стьюдента).

Наукова новизна дослідження:

– *набули подальшого розвитку теоретичні уявлення про особливості емоційного вигорання працівників сфери культури в умовах військового стану;*

– *додовнено* відомості про аспекти емоційного стану фахівців в результаті надмірної емоційної напруги;

– *розроблено програмні заходи щодо запобігання емоційному вигоранню працівників комунальних установ культури.*

Теоретичне значення дослідження. Теоретичне значення роботи полягає у розширенні знань про особливості емоційного стану працівників сфери культури в умовах військового стану. Дослідження висвітлює проблему емоційного вигорання працівників КУК та пропонує комплекс заходів для його запобігання, що може бути використано для подальших теоретичних досліджень у галузі психології, педагогіки та професійної підготовки.

Практичне значення дослідження. Практичні результати дослідження можуть слугувати для емоційної підтримки працівників сфери культури. Розроблену програму тренінгів можна впроваджувати у діяльність органів державного та місцевого самоврядування, закладів культури клубного типу та мистецької освіти, культурних хабів та клубів з організації дозвілля.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Закордонні та вітчизняні наукові підходи до розгляду феномену емоційного вигорання особистості

Термін «вигорання» спочатку використовувався для опису наслідків хронічного... зловживання наркотиками, а в спорті – для опису ситуацій, коли спортсмен, який досяг хороших результатів у тренуваннях, програвав у вирішальних змаганнях. Вперше це поняття увійшло в популярну літературу в 1961 році в оповіданні Грема Гріна «Справа про вигорання» [69]. Історія, представлена в ньому, розповідала про втомленого роботою архітектора, який вирішив покинути все і відправитися в африканські джунглі.

У деяких професійних середовищах поняття «вигорання» було навіть табуйованим, оскільки вважалося «непрофесійною поведінкою». І якщо хтось чітко проявляв його симптоми, вважався «особою з видимими психічними розладами». Ситуація почала змінюватися в середині 70-х років XX ст., коли американський психіатр Герберт Дж. Фройденбергер опублікував статтю в «Journal of Social Issues» (1974 рік), в якій використовував термін «вигорання» для позначення стану виснаження людини, викликаного надмірними завданнями, покладеними на нього робочим середовищем [65]. Майже одночасно з Фройденбергером це питання почала досліджувати соціальний психолог Крістіна Маслач [79]. Область, яка її цікавила, – дослідження способів боротьби з емоціями на робочому місці.

У своєму дослідженні Герберт Дж. Фройденбергер зосередився на спостереженні за конкретною групою людей – молодих людей, які зайнялися благодійністю в центрі для наркозалежних [64]. Незважаючи на велику

відданість і початковий ентузіазм, їм не вдалося досягти поставлених цілей у роботі з людьми, залежними від психоактивних речовин. Крім того, психіатр спостерігав поступову втрату енергії та зниження відданості роботі.

У свою чергу, Крістіна Маслач акцентувала увагу на медичних працівниках [79]. Вона провела сотні інтерв'ю з людьми таких професій як лікарі, акушерки та медсестри. Інтерв'ю показали, що емоції, які супроводжують професійні контакти зі страждаючими людьми, можуть бути джерелом дуже сильного і навіть недієздатного емоційного напруження. Постійна напруга на роботі означала, що люди, які спочатку були глибоко залучені у свою роботу, починали відчувати себе емоційно виснаженими та позбавленими будь-яких почуттів.

Подальші емпіричні дослідження показали, що явище вигорання впливає на людей багатьох професій, у яких відносини між особою, яка надає допомогу, і особою, яка її отримує, є вирішальними. Маслач підсумувала свої спостереження в 1976 році в статті під назвою «Burned out» [80]. У 1980-х роках для вивчення вигорання почали використовувати розроблені опитувальники, та донині найчастіше використовуваним є «Опис вигорання Маслач (MBI)», розроблений Крістіною Маслач та її співавторкою Сьюзен Джексон, що дозволяє оцінити три елементи синдрому вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття особистого досягнення.

У наступні десятиліття дослідження вигорання вийшли за рамки допоміжних професій. Об'єктом дослідження стали, наприклад, ІТ-спеціалісти, менеджери, військові та поліцейські. Стали більше використовуватися статистичні методи; увага дослідників зосередилася на організаційних факторах та їх складній взаємодії, що за певних обставин і в певній комбінації обов'язково призводять до виникнення синдрому вигорання.

Дослідження вигорання також набуло характеру довгострокових досліджень, що базувалися на точних теоретичних визначеннях синдрому, а також стандартизованих вимірюваннях. Продовжувало поширюватися

припущення про те, що виникнення синдрому професійного вигорання пов'язане з людьми певних професій. Як новий напрямок з'явилося дослідження профілактики та лікування синдрому професійного вигорання, а також взаємозв'язку синдрому професійного вигорання з причинами стресу, депресії, нервової слабкості, тривоги та синдрому хронічної втоми. Останні три десятиліття досліджень синдрому вигорання привели до консенсусу щодо думки, що це – соціально-психологічний феномен, тісно пов'язаний з довготривалим підпороговим впливом стресу під час виконання певних видів роботи, з певними заняттями чи професіями.

Відповідно до Міжнародної класифікації хвороб, у класифікаційному розділі «Проблеми, пов'язані з труднощами в управлінні власним життям» під номером Z.73.0 зазначено: «Вигорання – це стан повного виснаження, важливий клінічний синдром з невротичними ознаками, а не тільки вираженість нормальної робочої втоми» [86].

Згідно з визначенням ВООЗ від 2001 року, синдром вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується зниженням працездатності та виснаженням, безсонням, підвищеним впливом соматичних захворювань, зниженням імунітету, вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин для отримання тимчасового полегшення, що зазвичай призводить до розвитку фізіологічної залежності та (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки.

У МКХ-11, останньому перегляді Міжнародної класифікації хвороб, створеної Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), професійне вигорання класифікується в розділі «Проблеми, пов'язані з працевлаштуванням або безробіттям», у підрозділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт із службами охорони здоров'я» [69]. Його присвячено причинам звернення до медичних закладів, окрім діагностованих захворювань або проблем зі здоров'ям. Відповідно до МКХ-11, «Вигорання – це синдром, що сприймається як результат хронічного стресу на робочому

місці, який не було ефективно усунено. Він характеризується трьома вимірами:

- 1) відчуттям втрати енергії або виснаженням;
- 2) великою психічною дистанцією від роботи, негативним ставленням чи цинізмом до роботи;
- 3) зниженням професійної ефективності. Вигорання відноситься саме до явищ у професійному контексті і не повинно використовуватися для опису досвіду в інших сферах життя» [69].

У літературі існують різні тлумачення терміну «емоційне вигорання», основні з яких приведемо у табл. 1.1.

Теоретичний аналіз наукової літератури показує, що кожен автор, досліджуючи питання емоційного вигорання, розуміє його по-своєму. Однак за підсумками I Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої дослідженню вигорання, у 2007 році було ухвалене рішення про використання єдиного терміну без уточнюючих прикметників – «синдром вигорання».

Існують невеликі розбіжності у теоріях та підходах до питання емоційного вигорання, проте більшість дослідників зазначають, що головним джерелом вигорання є професійний стрес. Таким чином вигорання – це форма професійної деформації особистості. Найбільш повно питання стресового впливу розкрито в роботах Г. Сельє, який зазначає, що емоційне вигорання пов'язане з сильними розумовими, емоційними та комунікативними перевантаженнями [84]. При цьому важливо зазначити, що емоційне вигорання легко передається від співробітника до співробітника: в процесі взаємодії з колегами люди можуть переймати негативні та песимістичні настрої.

Таким чином, у літературі «синдром емоційного вигорання» є закономірним поєднанням симптомів порушень у психічній, соматичній та соціальній сферах життя. На даний момент погляди вчених з цього питання

різняться та представлені двома основними концепціями у світовому співтоваристві.

Таблиця 1.1

**Основний зміст феномену емоційного вигорання особистості
в дослідженнях науковців**

Вчені	Трактування визначення вигорання
Х. Фройденбергер	«Фізична та розумова втома, спричинена власною трудовою діяльністю» [64]
B. Parman, E. Hartman	«Чотирифакторна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію роботи, деперсоналізацію об'єкта роботи та зниження особистих досягнень. Емоційне вигорання пояснюється як фізичний та психологічний дискомфорт» [15]
D.V. Dierendonck, W.B. Schaufeli	«Двофакторна модель складається з втоми (емоційного компонента) та деперсоналізації (когнітивного компонента), що, як вважається, спричинено невідповідністю між очікуваннями та вимогами щодо роботи» [67]
Н. Булатевич	«Корінними причинами такої ситуації можуть бути зовнішні та внутрішні фактори» [7]
Ю. Жогно	«Синдром стресу характеризується зниженням працездатності та самопочуття, а також впливає на професійну діяльність та міжособистісні стосунки». [15]
A. Pines, E. Aronson	«Однофакторна модель: Емоційне вигорання визначається як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження. Пусковим фактором у цій моделі є тривалий вплив ситуацій, що виснажують емоційні ресурси організму. Втома є основним компонентом, а інші поведінкові симптоми є її наслідками [83]
C. Maslach, S. Jackson	«Трифакторна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та низькі досягнення» [80]

Одна з концепцій – запропонована К. Маслач, про яку вже говорилося вище. Згідно з нею, синдром професійного вигорання розвивається в трьох вимірах [79]:

- 1) емоційне виснаження;
- 2) деперсоналізація;
- 3) втрата зацікавленості / зниження почуття особистого досягнення.

Емоційне виснаження можна визначити як відчуття людини, що вона надмірно емоційно експлуатується, та що її емоційні ресурси значно виснажені. Виснаження також характеризується відчуттям надмірного перевантаження, відходом від роботи та зниженням активності. Аби виникло виснаження, спочатку має бути стан високого збудження або перевантаження роботою. Виснаження супроводжується втратою енергії та ентузіазму, відсутністю радості від життя, підвищеною імпульсивністю та дратівливістю. Вільний час і сон не приносять бажаного відновлення сил. Потрібно докладати більше зусиль, ніж раніше, щоб виконувати свою роботу на належному рівні. У той же час емоційно виснажені люди відчують, що не в змозі продовжувати ефективно працювати і «віддаватися». У соціальних стосунках з іншими емоційні зв'язки послаблюються, що спричиняє розрив дружніх стосунків і віддаляє їх від можливих джерел підтримки.

Деперсоналізація, яку в пізніших дослідженнях Маслач також називають цинізмом, передбачає збільшення психологічної дистанції від людей, які є одержувачами даної допомоги чи послуги. Можна спостерігати негативне ставлення до оточуючих, холодність, байдужість, грубість. Існує також дистанціювання від колег по роботі, схильність до ізоляції від них. Деперсоналізація/цинізм виникає внаслідок надмірного виснаження, втрати емоційних і фізичних ресурсів. Це також один із способів подолання конфлікту між системою цінностей і відсутністю підтвердження у вигляді досягнутих успіхів, що виправдовує сенс вчинених дій. Незважаючи на те, що таке ставлення та створення буфера від контактів з іншими має на меті

захистити себе, воно все одно означає реагувати негативно, бездушно чи байдуже на інших людей та їхні проблеми. В результаті відносини з іншими стають знеособленими. Є ризик, що таке байдуже ставлення стане постійним і призведе до дегуманізації.

Знижена відданість – це концепція, яка взаємозамінна в літературі зі зниженим відчуттям особистих досягнень. Характеризується зниженим відчуттям власної компетенції та успіхів у роботі, відчуттям неефективності та втратою віри у власні можливості. Відчуття зниження досягнень і неефективності професійної діяльності відображає вимір самооцінки, присутній у синдромі вигорання. Відсутність задоволення від професійної діяльності, що виникає внаслідок фактичного погіршення якості роботи, супроводжується депресивними настроями, самокритичністю, переконанням у власній непотрібності та нікчемності. Посилюється відчуття професійної невідповідності і, як наслідок, може з'явитися відчуття безглуздості виконуваної роботи, зречення і бажання піти з професії.

У більш пізніх дослідженнях, в яких Маслач описує вигорання як протилежність залученню, вона використовує термін «неефективність» як взаємозамінний замість «зниженого відчуття особистих досягнень», щоб підкреслити його протилежність ефективності, одному з вимірів залученості.

Маслач дає наступне визначення вигорання, розроблене пізніше разом з Майклом Лейтером: «руйнування відданості роботі», те, що колись було важливим, значимим і складним, з часом стає неприємним, розчаровуючим і безглуздим, «енергія перетворюється на виснаження, відданість перетворюється на цинізм, а ефективність перетворюється на неефективність» [80].

Хоча деякі дослідження показують, що три елементи вигорання можуть розвиватися паралельно, Маслач вважає, що найважливішим елементом, ключовим для синдрому вигорання, є емоційне виснаження. Цей елемент

з'являється першим, потім йде деперсоналізація (цинізм), а останнім виміром є зниження почуття особистих досягнень (недостатня ефективність) [79].

Сьогодні опитувальник Maslach Burnout Inventor активно використовується для виявлення оцінки вигорання, пов'язаного з роботою. До кінця 1990-х років опитувальник MBI був використаний у 93% наукових статей та дисертацій, незважаючи на появу альтернативних інструментів діагностики емоційного вигорання. Вважається, що опитувальник Маслач є «золотим стандартом» для оцінки цього стану [77].

Таким чином, більшість теоретичних і емпіричних досліджень даного синдрому не має концептуальної моделі, що визнається всіма вченими. Це часто призводить до незрівнянних висновків. У цілому виділено такі протиріччя. По-перше, різними дослідниками синдром вигорання розглядається або як процес (процесуальні моделі вигорання), або як наслідок (факторні моделі). По-друге, симптоми вигорання не мають власної специфічної назви, що ускладнює їх діагностику і дозволяє віднести до інших психічних станів (депресії, синдрому хронічної втоми та інших.). По-третє, відсутнє єдине визначення синдрому вигорання.

У той же час майже всі дослідники емоційного вигорання єдні у визнанні симптомів цього стану. Спостерігаючи за певними змінами в поведінці, синдром професійного вигорання можна діагностувати не тільки у себе, але й у оточуючих. Прийнято виділяти три основні симптоми вигорання: емоційне, психологічне та фізичне виснаження.

Розвиток синдрому вигорання в психологічній сфері проявляється зміною установок. Початковий трудовий ентузіазм переходить у цинічний, критичний підхід, песимізм і негативне сприйняття світу. Людина починає сприймати оточення і світ як загрозу. Життя втрачає сенс. Характерно відчуття марності і непотрібності щось змінювати в житті. Як правило, таким людям притаманні вислови: «з мене досить», «я – на дні», «немає сенсу», «краще не буде» тощо.

Проявом емоційного вигорання є відчуття безнадії, безпорадності та апатії. Людина має ослаблену реакцію на оточення, не бажає спілкуватися і слухати. Для людей, які працюють з людьми, це є проявом уникнення контактів з клієнтами; працівник перестає бути емпатійним. Йому здається, що він самотній у всьому, і ніщо не приносить йому радості. Він або апатичний, або, навпаки, дратівливий. Можуть бути ситуації, коли людина втрачає самоконтроль і починає нестримно плакати або «вибухає» від гніву. Поступово псуються стосунки в родині, між родичами, колегами та друзями. У гіршому випадку людина замикається в собі і переживає всі почуття в собі, ні з ким не консультуючись щодо даної ситуації.

Необхідно також відзначити роль психосоматики у зв'язку з фізичними захворюваннями. Люди, які страждають на вигорання, часто усвідомлюють не самі емоції, а скоріше тілесні симптоми емоцій. Люди пригнічують свої негативні емоції або переживають їх у підсвідомості, і таким чином переносять все на фізичний план.

Виснаження у фізичній сфері людина розпізнає за браком енергії та сили, загальною втомою хронічного характеру, головним і м'язовим болем, розладами пам'яті та концентрації. Людина виглядає дратівливою, знижується якість сну, з'являється швидка стомлюваність. Спостерігається тенденція до зростання захворюваності. Через стрес знижується імунітет, а значить, підвищується сприйнятливість до інфекційних захворювань. Виникають вегетативні розлади, типу проблем з серцево-судинною системою. Це може проявлятися підвищенням артеріального тиску, тахікардією, болем у грудях тощо. Також існує ризик проблем із травленням і диханням.

Розглянемо причини емоційного вигорання. Існує дві можливі причини. Перша полягає у розгляді зовнішніх причин, до яких належать, насамперед, характер роботи та організаційні моменти, а також причини індивідуальні, пов'язані з конкретним працівником. Низка авторів не розглядає організаційні та індивідуальні причини окремо. Вони припускають, що важливими є

відносини між працівником і організацією; невідповідність, що може стосуватися багатьох аспектів професійної діяльності.

Дослідження Крістіни Маслач показують, що феномен вигорання з'являється насамперед у людей тих професій, в яких існує тісний міжособистісний контакт (охорона здоров'я, соціальна допомога, освіта, психічне здоров'я, правосуддя тощо) [21]. Концепція вигорання Евангелії Демеруті та її колег, авторів моделі робочих вимог і ресурсів, передбачає, що вигорання виникає в усіх професіях, а не лише в тих, що пов'язані з роботою з людьми, а отже – і в роботі з інформацією та речами [48].

За Маслач, причини вигорання включають, серед іншого, таке:

- перевантаженість роботою (забагато роботи, забагато клієнтів, забагато пацієнтів)
- тиск часу, неможливість дотримання термінів
- позмінна робота
- емоційний характер контакту з клієнтами.

Дослідниця хоч і вважає, що вигорання – це явище, яке більше залежить від ситуації та робочого середовища, ніж від людини, все ж визнає, що синдром залежить від факторів, пов'язаних з особистістю, стилем діяльності чи ставленням до роботи, які більшою мірою наражають людину на ризик вигорання або, навпаки, «захищають» від нього. Результати дослідження Маслач вказують на те, що люди із зовнішнім локусом контролю більш сприйнятливі до вигорання, ніж люди з внутрішнім. Вона також цитує результати досліджень, проведених іншими вченими, які вказують на те, що люди з пасивним, захисним стилем подолання більш схильні до ризику вигорання, ніж ті, хто справляється активно та конфронтативно.

Таким чином, емоційне вигорання настає внаслідок складної взаємодії індивідуальних та організаційних факторів. Декілька факторів індивідуального рівня, включаючи зовнішній локус контролю, низьку самооцінку та неадаптивні стилі співволодіння, пов'язані з вигоранням.

Можна також відмітити гендерний аспект, адже сучасний аналіз вивчає гендерні відмінності у вигоранні в широкому спектрі професій. Жінки повідомляли про значно більший рівень емоційного виснаження, а чоловіки – більший рівень деперсоналізації. Результати досліджень також вказали на негативний зв'язок між віком та емоційним виснаженням.

Аналіз літератури дозволив встановити, що, незважаючи на постійне зростання досліджень із проблем емоційного та професійного вигорання як ознак професійної дезадаптації, науково обґрунтовані технології його профілактики та корекції продовжують залишатися недостатньо розробленими. Це пов'язано з багатофакторною обумовленістю, складністю та «розмитістю» симптоматики, динамікою розвитку вигорання та можливістю реабілітації людей з високою його враженістю.

1.2. Прояви емоційного вигорання особистості у різних професійних сферах її самореалізації

У Міжнародній класифікації хвороб, класифікаційному розділі «Проблеми, пов'язані з труднощами в управлінні власним життям» під номером Z.73.0, зазначено: «Вигорання – це стан повного виснаження, важливий клінічний синдром з невротичними ознаками, а не тільки вираженість нормальної робочої втоми» [83]. Люди з синдромом вигорання мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. При цьому можливі також: хронічна втома, розлади пам'яті та уваги, розлади сну з утрудненим засипанням і раннім пробудженням, особистісні зміни, розвиток тривожно-депресивних розладів, токсикоманія та суїцид. Типовими соматичними симптомами є: головні болі,

діарея, синдром подразненого шлунку, тахікардія, аритмія, артеріальна гіпертензія тощо.

Існує багато причин вигорання, однією з яких є надмірне робоче навантаження. У багатьох випадках працівники змушені брати на себе великий обсяг роботи, що перевищує їхні можливості. Це часто нав'язується керівництвом всередині організації. Воно часто ігнорує психологічний та емоційний стан працівників, зосереджуючись лише на досягненні фінансових цілей організації/компанії. В результаті працівники перевантажуються та зрештою виснажуються.

Ще однією причиною вигорання є надмірна вимогливість людей до себе. Це особливо важливо в сучасному суспільстві, де робота розглядається не лише як засіб заробітку, але й як один із головних способів самореалізації. Розвиток кар'єри є головним пріоритетом для багатьох людей. У прагненні кар'єрного успіху люди часто нехтують важливістю відпочинку. Постійна нервова напруга може призвести до стресу та депресії, що часто призводить до вигорання. Зазвичай це викликано тривалим спілкуванням з іншими. Це особливо стосується лікарів, викладачів, рятувальників, соціальних працівників, правоохоронців та менеджерів. Робота, яка вимагає постійної взаємодії з іншими людьми, швидко виснажує. Це пояснюється тим, що люди витрачають багато енергії та зусиль на спілкування. Вигорання – це стан фізичного та психічного виснаження, психологічний захисний механізм, розроблений для подолання травматичних подій, які можуть призвести до повної або часткової втрати настрою [8].

Ще одним фактором, що сприяє вигоранню, є відсутність навичок ефективного планування. Багато людей щодня стикаються з великим робочим навантаженням. Деякі завдання можна виконати швидко, тоді як інші потребують багато часу. А ще не слід забувати про відпочинок. Однак не всі знають, як ефективно керувати своїм часом. Деякі люди роблять це без зусиль, тоді як інші роками намагаються опанувати принципи управління часом.

«Управління часом» – дуже поширений термін у наші дні, який стосується набору методів оптимізації управління часом для виконання поточних завдань, проектів та графіків. Багато компаній намагаються надати співробітникам хоча б деякі базові навички, однак багато людей досі не знають, як ефективно керувати своїм часом, і це безпосередньо впливає на їхнє психічне здоров'я. Завдання часто накопичуються, але часу на їх виконання немає, що зрештою призводить до вигорання.

Ще одним фактором є відсутність належних винагород та стимулів з боку роботодавців для своїх працівників. Це включає як матеріальні, так і психологічні винагороди. Щоб працівники отримували задоволення від своєї роботи та демонстрували високу продуктивність, необхідні стимули для їхньої внутрішньої мотивації. Ці стимули включають винагороди, засновані на зусиллях працівників, а також різні нематеріальні винагороди (такі як сертифікати, медалі, подарунки, медичне страхування тощо). Це має вирішальне значення, оскільки люди зазвичай проводять більшу частину свого дня на роботі, і щоб уникнути вигорання, їм потрібно відчувати себе важливими для організації та отримувати відповідні винагороди.

Емоційне вигорання проявляється як у зовнішньому середовищі, так і у внутрішньосистемній взаємодії з об'єктом діяльності, спілкуванні з керівником, спільних проектах з іншими співробітниками. До індивідуально – особистісних чинників у літературі прийнято відносити особливості конкретного працівника, що можуть сприяти розвитку емоційного вигорання.

З бурхливим розвитком організаційної психології та збільшенням корпоративного акценту на емоційному благополуччі працівників, їхньому фізіологічному та психологічному здоров'ї вчені все більше досліджують емоційну культуру, індивідуальні афективні прояви та результати роботи в організаційному контексті, щоб розробити конкретні та ефективні пропозиції щодо корпоративних операцій та управління.

Ряд робіт сучасних авторів демонструє паралель між зміною змістовної частини професійної діяльності та особистісним зростанням, яка свідчить про те, що розвиток особистості стимулює перетворення професійної діяльності, наповнення її новим змістом через процес персоналізації.

Х. Фрейденберг під час розгляду емоційно вигораючих фахівців описував їх як співчуваючих, м'яких, гуманних, захоплених, ідеалістів, орієнтованих людей і – водночас – інтровертивних, нестійких, одержимих нав'язливими ідеями [65].

І. Махер доповнив цей список авторитаризмом або, інакше, авторитарним стилем управління, що супроводжується низьким рівнем емпатії. Таким чином, синдром емоційного вигорання виражається через почуття байдужості до виконуваної роботи, знемогу, емоційне виснаження [74].

При поступовому наростанні цих почуттів у спеціаліста знижується віддача роботи; розвивається дегуманізація, тобто розвиток негативного ставлення до клієнтів та колег; з'являється негативне самосприйняття у професійному плані і – як наслідок – недолік почуття професійної майстерності.

Аналіз різних теорій та підходів показав, що багаторічне виконання однієї роботи може призводити до появи психологічних бар'єрів, виникнення професійної втоми, збіднення способів виконання трудової діяльності, втрати професійних навичок та умінь, зниження працездатності. Можна відзначити, що на стадії професіоналізації відбувається розвиток емоційного вигорання особистості за багатьма видами професій.

Варто зазначити, що вплив професійної сфери діяльності на емоційне вигорання досить широко досліджувався серед українських вчених. Натепер феномен емоційного вигорання, особливості його вираженості та перебігу є найбільш вивченими у таких професійних сферах: підприємницькій (Л. Карамушка [19], І. Галецька [10], І. Астремська [1]); медичній (Є. Ісаєва [18],

Л. Юрьєва [60], М. Островський [44]); освітній (О. Бондарчук [5], О. Ракицька [54] й інші). З позиції системного підходу синдром професійного вигорання розглядається у тому числі крізь неоптимальне функціонування організації (Т. Грубі [13], Ю. Ковровський [41], Л. Карамушка [19]).

Слід також відмітити, що частіше за все досліджувався зв'язок емоційного вигорання та сфери діяльності чи професії, тоді як в основі вигорання знаходяться саме умови праці, а не вид професійної діяльності.

З початку досліджень синдрому емоційного вигорання його описували як реакцію на хронічні стресори на роботі. Згідно з Річардом Лазарусом [75], вигорання спричинене стресом, з яким постраждала людина не може впоратися. Це суб'єктивно усвідомлений розрив між зовнішніми (професійними) вимогами чи стресом з одного боку та індивідуальними здібностями справлятися зі стресами – з іншого. Ця невідповідність часто пов'язана з відчуттям безсилля. Центральним для цього є (передбачуване або правильне) припущення про надмірні вимоги або відсутність контролю (віра в контроль).

Щоб пояснити причини синдрому вигорання, часто використовується концепція дисбалансу між результативністю та визнанням, або ERI (модель зусиль-винагороди-дисбалансу) Йоганнеса Зіґріста [85]. Теоретично це засновано на взаємності, законному очікуванні того, що хтось отримає визнання за свої досягнення. Щоб дослідити цей дисбаланс, Зіґріста розробив міжнародний і перевірений інструмент вимірювання – опитувальник ERI [85].

На додаток до дисбалансу між зусиллями та винагородою модель ERI також розглядає аспект надмірних зобов'язань (надмірні витрати або надмірні зобов'язання) як незалежний фактор впливу. Відповідно до Зіґріста, це внутрішній компонент витрат. Схильність до надмірних витрат можна зрозуміти як сукупність поведінки, емоцій і когнітивних здібностей.

При розробці шкал для вимірювання надмірної відданості концепція прагнення до контролю була використана як подальший розвиток концепції

поведінки типу А Фрідмана і Розмана [66]. Так званий А-тип поведінки характеризує людей висококваліфікованих або тих, хто працює у соціальних професіях. Той факт, що кризи задоволення, виміряні за допомогою моделі ERI, можуть призвести до синдрому вигорання з певною ймовірністю, є правдоподібним на основі досліджень, які показують їхній вплив на основні елементи синдрому вигорання, такі як «життєве виснаження» та депресивний настрій.

У моделі контролю попиту Карасека (1979) [73] спочатку було визначено дві характеристики професійної діяльності, щоб оцінити їх характеристики: ступінь вимог, що пред'являються до діяльності, і ступінь контролю над своєю роботою. Згідно з цією моделлю особливо стресовим для здоров'я (у так званих роботах з високим навантаженням) є збіг високого рівня вимог і низького рівня контролю (у сенсі власних рішень). Тобто ті люди, які постійно піддаються високим вимогам, наприклад, через підвищену інтенсивність роботи, в той же час, коли їх контроль і можливості прийняття рішень при виконанні завдань обмежені, ризикують мати проблеми зі здоров'ям через робочий стрес. Типовими прикладами є промислові робітники на конвеєрах, продавці в супермаркетах, працівники кол-центрів. Керівники вищої ланки та лікарі також стикаються з високими вимогами до роботи, але вони, як правило, мають більше можливостей для контролю та прийняття рішень.

Модель була розширена в 1988 році Джонсоном і Холлом до моделі Job Demand Control Support (JDCS) ще одним фактором [70]. Соціально-емоційна підтримка у формі співчуття, уваги тощо для пом'якшення негативних психологічних наслідків напруги на роботі та інструментальна соціальна підтримка як пряма підтримка, пов'язана з роботою, яка надає людині додаткові ресурси. Відсутність підтримки може ще більше збільшити ступінь психічного ризику, тоді як соціальна підтримка може пом'якшити психічне напруження.

Проаналізувавши підходи у науковій літературі, можемо сформулювати основні причини емоційного вигорання, спричинені умовами праці.

Перевантаження роботою: дезадаптація присутня, коли людина відчуває надмірне робоче навантаження (вимоги роботи настільки високі, що вони виснажують енергію людини до точки, коли відновлення неможливе); коли, навіть за наявності розумного робочого навантаження, тип роботи не підходить людині (вважається, що людина не має навичок для виконання певної діяльності); коли емоційне навантаження в роботі є занадто високим (робота викликає серію емоцій, які суперечать почуттям людини).

Відчуття безсилля : суб'єкт не вірить, що те, що він робить або хоче зробити, може вплинути на результат певної події.

Відсутність контролю: вигорання виникає, коли людина вважає, що має недостатній контроль над ресурсами, необхідними для виконання роботи, або коли не має достатніх повноважень, щоб виконувати діяльність у спосіб, який вважає найбільш ефективним.

Відсутність визнання: вигорання виникає, коли людина відчуває, що отримує неадекватне визнання за виконану роботу.

Відчуття спільноти: вигорання виникає, коли відчуття спільноти приналежності до робочого середовища руйнується, тобто коли людина відчуває, що підтримки, взаємної довіри та поваги не вистачає, а стосунки сприймаються відсторонено та безособово.

Відсутність справедливості: вигорання виникає, коли в робочому середовищі немає сприйняття справедливості в таких сферах як розподіл робочого навантаження та оплата праці, або призначення службових посад і просування по службі.

Конфлікт цінностей: вигорання виникає, коли конфлікт цінностей виникає в контексті роботи, тобто коли людина не поділяє цінності, які передає організація, або коли цінності не відповідають, на рівні організації, у прийнятому виборі та поведінці.

Слід також згадати особливості сучасної професійної сфери. Сучасні умови професійної діяльності працівників наповнені безліччю стресів, зважаючи на високу інформаційну насиченість та інтенсивний темп роботи. Регулярна взаємодія з колегами та клієнтами у дистанційному форматі, виконання понаднормових завдань, дедлайни, нечітко сформульовані завдання та порушення ієрархії в комунікації є ключовими особливостями умов, що створюють ґрунт для розвитку емоційного вигорання.

Сьогодні діяльність робітників проходить в економічно нестабільній ситуації, більшість стикається з непостійним обсягом замовлень, відсутністю соціального захисту та фінансовою нестійкістю. Дані фактори також створюють умови формування емоційного вигорання.

1.3. Сучасна практика діагностики, профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання особистості

За деякими симптомами, а також наслідками в поведінці, діях і переживаннях синдром вигорання частково нагадує деякі більш відомі та діагностично складніші розлади чи захворювання. Тому ми вважаємо за доцільне поетапно, хоча би коротко, описати їх взаємні відмінності. На початку хотілося б підкреслити, що основною характеристикою синдрому професійного вигорання є його зв'язок із роботою. У цьому контексті В. Шауфелі говорить про «трудову неврастенію» [59]. З цим пов'язаний той факт, що синдром вигорання залежить від конкретної ситуації.

На відміну від депресії, при якій професійне вигорання має низку ідентичних або подібних симптомів (сумний настрій, відчуття приреченості, втрата мотивації та енергії, відчуття нікчемності тощо), що, однак, негативно впливає на переважаючий спектр життєвих дій, негативний вплив вигорання

обмежується, головним чином, думками та почуттями, пов'язаними з професійною діяльністю та її наслідками. Після «переналаштування» психіки на неробочу сферу ця різниця зазвичай проявляється поступово. Личинкову, або замасковану депресію («*depressio sine depressione*») можна добре відрізнити від вигорання: з одного боку, через те що в них відсутній основний депресивний симптом – сумний настрій, а з іншого – через явні соматичні та вегетативні проблеми, які зазвичай сильно відрізняються від проблем, типових для вигорання. Депресивна настройка або депресивні реакції частіше є частиною етіопатогенезу синдрому вигорання.

Для клінічних психологів важливо мати правильну початкову орієнтацію та здатність відрізнити депресивний настрій або депресивну реакцію, пов'язану із загальною клінічною картиною вигорання, від великої (ендогенної) депресії, яскравою відмінною рисою якої є сезонність виникнення.

Пацієнти з ендогенною депресією мають схильність до самозвинувачення, тоді як вигорання зазвичай передбачає звинувачення оточуючих. У разі синдрому вигорання це психогенно обумовлений розлад, тоді як у випадку ендогенної депресії цю зумовленість можна виключити. Нарешті якщо фармакотерапія (антидепресанти) є основним терапевтичним засобом при ендогенній депресії, то психотерапевтичні засоби в основному використовуються для вигорання та депресивного налаштування.

Іншим розладом, дещо схожим на синдром вигорання, є алекситимія [24]. Серед загальних її симптомів – сплосченість емоційності, заціпеніння в соціальних відносинах, загальна байдужість, зниження винахідливості, творчої діяльності та інколи навіть конкретного оперативного стилю мислення. Однак алекситимія відрізняється від синдрому професійного вигорання тим, що вона частіше виникає у пацієнтів з одним із психосоматичних захворювань. А головне – тим що вигорання не включає головну ознаку алекситимії, тобто відсутність слів для вираження емоцій: у

той час як пацієнти з алекситимією не можуть виражати емоції, пацієнти з синдромом вигорання зменшують емоції (за винятком опису своїх труднощів), їхня емоційність спотворена, але вони мають достатній запас слів, щоб це висловити.

Певна форма синдрому емоційного вигорання може відзначатися і в деяких неврозах, фактично утворюючи своєрідний перехід між нормою і більш серйозними розладами психотичного типу. Особливо деякі синдроми втоми, або так звані «хвороби менеджерів», за своєю клінічною картиною можуть наближатися до синдрому вигорання, особливо якщо вони містять деперсоналізуючий компонент. Показником тут може бути те, чи пацієнт демонструє справді домінуюче емоційне виснаження (шляхом застосування одного з методів діагностики синдрому вигорання, див. нижче). Іншим допоміжним критерієм можуть бути псевдогалюцинації, які ніколи не виникають у випадку синдрому вигорання. Звичайно, вирішальною завжди є загальна клінічна картина, завдяки якій вигорання зазвичай можна досить достовірно розпізнати [38].

Характеристика синдрому вигорання, очевидно, близька до синдрому хронічної втоми (СХВ), однак його правильне визначення саме по собі є досить складним. Деякі симптоми, характерні для СХВ, також відчують пацієнти з фіброміалгією (переважно порушення сну, головні болі та втома). З іншого боку, різними симптомами можна вважати раптову появу температури та болю у горлі, зазвичай пов'язану із захворюванням, що нагадує інфекцію. Іншою відмінною рисою є ранкова скутість, біль або чутливість у певних місцях (так звані «чутливі точки») [37]. Хоча більшість говорить про синдром вигорання (і це насправді група специфічних симптомів), воно все ще не розуміється в чеських дослідженнях чи клінічній практиці як діагностична категорія в сенсі окремої нозологічної одиниці і, незважаючи на явно негативний вплив на продуктивність праці, не класифікується як професійне захворювання навіть у наших соціокультурних умовах.

Втім Міжнародна класифікація хвороб 10-го перегляду з 1992 року містить категорію Z 73-0 «Згасання (вигорання)» в групі діагнозів Z 73 – «Проблеми, пов'язані з труднощами ведення життя» [86]. Синдром емоційного вигорання або деякі з його домінуючих симптомів, залежно від конкретної клінічної картини, також можуть бути частково класифіковані в групі діагнозу F 48 – «Інші невротичні розлади», особливо в підгрупах F 48.0 – «Неврастенія» і F 48.1 – «Синдром деперсоналізації та дереалізації», або ж E – це, по суті, специфічна втома [86]. Теоретично також можна розглядати зв'язок з групою діагнозів F 43 – «Реакція на сильний стрес і розлади адаптації» з доповненням, що буде розглядатися тільки як зв'язок зі стресом хронічного характеру [86].

Ідентифікація синдрому професійного вигорання базується на спостереженні окремих симптомів у людей, чия поведінка починає проявлятися, з одного боку, на досвіді цих симптомів на постраждалих особах, які можна краще ідентифікувати, якщо людина вже щось знає про характеристики цього синдрому, і, нарешті, на спеціальних психологічних методах, що були розроблені для діагностики цього синдрому. Найбільш використовуваними методами є опитувальники, засновані на шкалах оцінювання: наприклад, «Інвентаризація вигорання Маслач» К. Маслач і С. Джексон [78], а також про «Міру вигорання» А. Пайнса, Е. Аронсона та Д. Кафрі [68].

За допомогою методики, запропонованої К. Маслач і С. Джексон [78], найчастіше синдром емоційного вигорання виявлявся у лікарів та психологів. Анкета містить 22 твердження про почуття фахівців щодо спілкування на роботі. Кожне твердження оцінюється за 6-бальною шкалою від 0 («Ніколи») до 6 («Завжди»). Анкета складається з трьох підшкал: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація» та «Зниження особистих досягнень». Загальний бал за кожною підшкалою розраховується на основі доданих «Ключових показників». Для оцінки рівня вигорання розраховується композитний індекс,

який відображає суму балів за всіма підшкалами. Інтерпретуються як окремі показники, так і композитний індекс. Найвищі загальні бали за кожною підшкалою: «Емоційне виснаження» – 54 бали, «Деперсоналізація» – 30 балів та «Зниження особистих досягнень» – 48 балів. Композитний індекс вигорання коливається таким чином: Легкий – 3-4 бали, Помірний – 5-6 балів, Сильний – 7-9 балів та Дуже сильний – 10 балів і більше.

Одним із основних методів профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання з 50-х років минулого століття і дотепер є балінтівські групи, впроваджені М.М. Балінтом у Лондоні в 1950 році як «тренінгові семінари для лікарів загальної практики». Цей метод спрямований на зниження тривожності та емоційної напруженості осіб, які працюють із важким контингентом хворих [28]. Групою керує психотерапевт чи психоаналітично орієнтований психолог. При цьому «виключається психотерапевтична дія на особистість самого лікаря та оцінка його професійної діяльності». Ведучий забезпечує створення безпечної атмосфери та умов для конструктивної роботи, але активних інтервенцій самотійно не проводить [74].

Описано також екзистенційний варіант ведення балінтівських груп, запропонований бельгійцем А. Moreau (1976). Він вважав, що «психоаналітична позиція нейтральності провідного групи інфантилізує її», тобто ведучий, на його думку, має бути активнішим. А. Moreau був проти психоаналітичного трактування пропонованого матеріалу, і був прихильником «відчуття у переживання учасників» у розрахунку на те, що таким чином відобразяться тонкощі комунікації «лікар-пацієнт» [82]. Увага групи тут зосереджена на емоційних реакціях учасників, а не особливостях взаємовідносин із хворими.

На думку І.В. Пахомова, з метою корекції та профілактики синдрому вигорання повинні переважно використовуватися «особистісно-орієнтовані методи, які сприяють удосконаленню здібностей індивідуума, та когнітивно-

поведінкові – спрямовані на навчання людини здатності протистояти стресу через зміну своєї поведінки, перегляд відносини до роботи, колег і пацієнтів» [48].

Багато дослідників вивчають вигорання протягом кількох десятиліть, проте лише у деяких роботах є конкретний опис способів профілактики і корекції вигорання, що включають прийоми саморегуляції, самоконтролю і тренування уваги, і частково оцінена їх ефективність.

На думку І.В. Астремської [2], вивчення синдрому емоційного вигорання можна розділити на три етапи: попередній, основний та завершальний. На попередньому етапі необхідно не лише діагностувати синдром вигорання, а й риси особистості працівників. У статті автора аналізується досвід роботи працівників соціального забезпечення, які пережили синдром вигорання. Результати опитування показали, що понад 60% працівників «не мали достатнього розуміння впливу вигорання на роботі, не мали базових навичок самоконтролю та релаксації, мали низьку стресостійкість та не були проактивними у подоланні стресу та вирішенні конфліктів». Тому використання раціональної емоційно-поведінкової терапії (РЕПТ) на етапі підготовки було доцільним. На основному етапі працівники з позитивною мотивацією подолати вигорання на роботі брали участь у психологічному тренінгу, який був основним компонентом корекційної програми.

Навчальний курс також включав психоосвітні сесії, такі як лекції та семінари, спрямовані на поглиблення розуміння синдрому вигорання, його стадій розвитку, причин та наслідків. Після завершення тренінгу «позитивне ставлення до реальності формувалося шляхом переоцінки ірраціональних переконань». Серед багатьох відомих моделей тренінгів «проти вигорання» (однієї з найефективніших) була обрана модель А. Елліса «раціонально-емоційно-дійна» [80].

З огляду на те, що вигорання – це процес, що характеризується такими симптомами, як емоційне та розумове виснаження, фізична втома, соціальна ізоляція та зниження задоволеності роботою, будь-які профілактичні заходи повинні базуватися на поєднанні соціальних, психологічних та медичних втручань. Ґрунтуючись на принципах біопсихосоціальної моделі та персоналізованого підходу, особам, які проявляють ознаки вигорання або перебувають у групі ризику вигорання, слід надавати комплексну підтримку у формі профілактичних (тематичних) груп, психотерапевтичних груп або індивідуального консультування.

Порівняно з індивідуальною терапією, групова має унікальні переваги. Група створює унікальне середовище, в якому терапевтичний ефект множитьсЯ з кількістю учасників. Сама група має великий потенціал, щоб допомогти учасникам ідентифікувати, розпізнавати, приймати та навіть виходити з неприємностей. Учасники розглядають власні проблеми через проблеми інших і розглядають групу як дзеркало. Для учасників групи реакції інших учасників є більш цінними, ніж позитивні чи негативні відгуки від сторонніх. Адже психологічні проблеми майже завжди пов'язані з міжособистісними стосунками, а групова діяльність, як мікро модель суспільства, може відстежувати та коригувати всі процеси міжособистісної взаємодії [21].

Розглянемо роль профілактики емоційного вигорання. У сучасній практиці профілактика – це заходи та засоби, що застосовуються для запобігання захворюванням. Використовуються різні засоби та профілактичні заходи, спрямовані в першу чергу на запобігання нещасним випадкам або будь-якій шкоді здоров'ю. Профілактика також включає заходи, спрямовані на зменшення різних типів витрат, пов'язаних із наслідками вигорання, та мінімізацію наявної та майбутньої популяції людей із подібними проблемами. Профілактичні заходи включають три основні етапи:

- первинна профілактика;

- вторинна профілактика;
- третинна профілактика.

Метою первинної профілактики є мінімізація або запобігання ініціації та результатам проблем вигорання. Вторинна спрямована на всіх людей, які належать до так званих груп ризику (тобто людей, які вже відчують небажання працювати). Третинна включає людей, які вже постраждали від синдрому вигорання, яким слід допомогти та усунути будь-які гальмування перед зверненням до спеціаліста й початком лікування.

Дуже важливими є будь-які дії, спрямовані на попередження вигорання. Найголовніше – усвідомлювати проблему та характер загрози. Найзагальніша допомога собі – це фізична активність, відпочинок і хобі. Велике значення має також самоповага та турбота про своє здоров'я. Нижче наведено способи боротьби з вигоранням і запобігання йому.

Крок за кроком. Це спроба досягти ряду життєвих цілей і задуматися про те, що людині найбільше потрібно. Вона повинні розвинути бажання того, чого хоче досягти в житті. Наступним дуже важливим кроком є підготовка плану вимірювання власного прогресу та підтримки власного ентузіазму. Людина має працювати над тим, щоб розвивати віру в себе та свої здібності, а в моменти слабкості – зосереджуватися на своїх сильних сторонах.

Зменшення стресу, пов'язаного з роботою, шляхом перерв у роботі, відпусток і вихідних – недооцінена форма відпочинку, що є надзвичайно важливою для запобігання вигоранню.

Залученість. Емоційна депривація поглиблюється, коли людина стає занадто залученою в проблеми інших або справи, що її безпосередньо не стосуються. «Занадто» означає, що має бути певний ступінь емоційної участі, тож коли людина починає втрачати межі, сприймаючи зовнішні речі чи життя інших як частину себе, це є вкрай небезпечним. Якщо це станеться, людині треба залишатися осторонь і описувати ситуацію так, ніби це хтось зовсім

інший. Змінивши точку зору, можна віддалитися від почуття чи людини та побачити зовсім інші емоції.

Задоволення себе. Приміром, робота поліцейського – дуже важка і виснажлива; потрібно мати треноване тіло і стійкий розум. Тож треба присвячувати багато часу собі: займатися спортом, відпочивати на природі тощо.

Пошук переваг. Помічати те, що є хорошим і корисним для кожної людини, важливо для позитивних емоцій, задоволення і радості. Це робить роботу приємнішою і менш стомлюючою.

Усвідомлення власного потенціалу. Основним елементом профілактики вигорання є усвідомлення своїх сильних сторін, визначення переваг і потенційних можливостей. Усвідомлення власного потенціалу сприяє позитивному протистоянню з іншими людьми, вигідній самопрезентації, концентрації на позитивних властивостях інших людей і підвищенню рівня життєвої енергії.

Релаксація. Наявність стресу в житті людини – факт, з яким необхідно погодитися. Однак це не означає, що ми повинні змиритися з його руйнівними наслідками. Кожен вирішує цю проблему індивідуально. Організм також справляється з нею по-своєму, залежно від своєї психофізичної будови, генетичного багажу та умов середовища.

Декомпресія. Стан емоційної напруги, що супроводжує роботу, може згубно позначитися на стосунках із рідними та друзями. Щоб впоратися з цим, потрібно ставитися до дому і роботи як до двох окремих світів, та усвідомлювати, що необхідно переходити з одного стану в інший. Тут дуже допомагає самотність. В основі багатьох методик декомпресії лежить гасло «повільніше, ти рухаєшся занадто швидко».

Зміни. Останнім елементом, який може допомогти запобігти вигоранню, є внесення змін. Рутини, нудьга та розчарування – перші симптоми, яких слід

уникати. Стимулювання цікавості та викликів сприяють розвитку та відчуттю задоволення.

Зміни можуть стосуватися повсякденної діяльності:

- зміна маршруту на роботу
- вигул собаки на новому місці
- зміна вправ
- незаплановані походи до кіно чи театру.

Таким чином, профілактика, лікування та реабілітація при синдромі емоційного вигорання мають бути орієнтовані на покращення:

- 1) умов праці (на організаційному рівні)
- 2) характеру взаємин у колективі (на міжособистісному рівні)
- 3) особистісних реакцій (на індивідуальному рівні).

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

1. Аналіз закордонних та вітчизняних наукових підходів до розгляду феномену емоційного вигорання особистості показав, що станом на сьогодні відсутня єдність у визначенні фахівцями даного емоційного стану. Психологічна його природа визначається науковцями як адаптивна властивість психосоціальної системи фахівця з виявлення цілеспрямованої поведінки у пристосуванні до стресогенного робочого середовища.

2. Щодо проявів емоційного вигорання особистості у різних професійних сферах її самореалізації, то нами виявлено, що люди з синдромом вигорання мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознаки соціальної дисфункції. Проаналізувавши підходи у науковій літературі, можемо сформулювати основні причини емоційного вигорання, спричинені умовами праці: перевантаження роботою, відчуття безсилля, відсутність контролю та визнання, руйнування відчуття спільноти, відсутність справедливості тощо.

3. Сучасна практика діагностики синдрому емоційного вигорання особистості доводить: за деякими симптомами він частково нагадує деякі більш відомі та діагностично складніші розлади чи захворювання, проте є ціла низка відмінностей між цими станами. Щодо профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання, то такі заходи мають бути спрямовані в першу чергу на запобігання нещасним випадкам, зменшення різних типів витрат, пов'язаних із наслідками вигорання, та мінімізацію наявної та майбутньої популяції людей із подібними проблемами.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ

2.1. Організація та хід дослідження

Метою експериментального етапу дослідження є виявлення особливостей корекції емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури.

Досягнення наміченої мети передбачало вирішення низки завдань, серед яких:

- на основі виділених у ході теоретичного аналізу показників синдрому емоційного вигорання виявити рівень його сформованості у працівників комунальних установ культури;
- вивчити специфіку емоційного вигорання працівників комунальних установ культури;
- визначити умови корекції синдрому емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури;
- експериментально перевірити ефективність психологічних умов у корекції емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури.

Дослідження особливостей корекції емоційного вигорання працівників комунальних установ культури передбачало поетапну роботу.

На першому (організаційному) етапі було визначено цілі та експериментальні завдання; здійснено розробку методики дослідження та методичного інструментарію для комплексного вивчення професійної мотивації, діагностики особистісних особливостей, що сприяють виникненню вигорання, ступеня сформованості емоційного вигорання.

На другому (експериментальному) етапі реалізовувався комплекс психологічних умов корекції емоційного вигорання працівників комунальних установ культури в рамках спеціально розробленої програми. Сутністю даного етапу стала організація систематичної роботи з працівниками комунальних установ культури, спрямована на підвищення стресостійкості організму, внаслідок чого зовнішні та внутрішні ресурси сприяють адаптації до мінливих умов середовища.

На третьому (аналітичному) етапі було проведено порівняльний аналіз результатів констатуючого та контрольного етапів дослідження, визначено найефективніші психологічні умови корекції емоційного вигорання працівників комунальних установ культури.

На четвертому (заключному) етапі було проаналізовано, співвіднесено та узагальнено дані, отримані в ході теоретичного та експериментального етапів дослідження, сформульовано основні висновки, які дозволили обґрунтувати необхідність створення психологічних умов для корекції емоційного вигорання працівників комунальних установ культури, оформлено отримані результати.

Основні методи, що застосовуються у процесі дослідження, були нами об'єднані у три групи:

1) загальнонаукові (аналіз, синтез, дедукція, індукція) та вузько-наукові (формально-логічний, порівняльний, конкретно-історичний, системо-аналітичний) методи теоретичного вивчення літературних джерел із проблеми емоційного вигорання;

2) методи дослідження емпіричного змісту проблеми та практичного досвіду її вирішення (діагностичні методики) («Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова, «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсон, «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмса та Р. Раге, «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка);

3) аналітико-інтерпретаційні (кількісно-якісний аналіз результатів дослідження).

Вивчення та аналіз літератури дозволили виявити стан та ступінь досліджуваної проблеми на сучасному етапі. Результати аналізу підтвердили наше припущення про недостатню розробленість у науці та практиці проблеми корекції емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури під час військового стану.

На цьому етапі було зроблено висновки про необхідність експериментального дослідження, розробки комплексної програми та оцінки її ефективності з метою корекції емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури.

Експериментальне дослідження проводилось на базі таких комунальних установ:

- Комунальна установа культури «Донецький обласний навчально-методичний центр культури»
- КЗПО «Мистецька школа-школа мистецтв» Миколаївської міської ради Краматорського району Донецької області
- Комунальний заклад «Покровська музична школа ім. М. Д. Леонтовича»
- Комунальний заклад спеціалізованої мистецької освіти «Костянтинівська школа мистецтв»
- Комунальний заклад культури «Донецька обласна бібліотека для дітей»
- Комунальний заклад спеціалізованої мистецької освіти «Школа мистецтв Бахмутської міської територіальної громади».

2.2. Реалізація емпіричних студій

Загалом у дослідженні брали участь 30 працівників комунальних установ культури.

Перед початком дослідження було проведено анкетування для загальної характеристики респондентів (Додаток А).

Вік: середній вік – 44,5 років

Освіта: 27 працівників з вищою освітою, 2 мають середню спеціальну освіту та 1 – незакінчену вищу.

Категорія: вища – у 10 працівників, перша – у 13 працівників, решта 7 ще не отримали категорію.

Середній стаж роботи – 15 років. Молоді фахівці – сім осіб.

Гендерний склад: 4 чоловіка та 26 жінок.

Дослідження розпочиналося з вивчення вихідного стану працівників комунальних установ культури.

Для інтегральної діагностики психічного вигорання використовувалася методика Рукавишнікова О.О. «Визначення психічного вигорання». Ця методика включає три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) та професійної мотивації (ПМ) (Додаток Б).

Психічне та емоційне виснаження стосується процесу, внаслідок якого виснажуються емоційні, фізичні та енергетичні ресурси фахівців, які взаємодіють з іншими. Виснаження проявляється як хронічна психічна та фізична втома, апатія та оніміння, що супроводжуються такими симптомами, як депресія та дратівливість.

Соціальне відчуження – це специфічна форма дезадаптивної соціальної поведінки в професійному та міжособистісному середовищі. Воно проявляється у зниженні контактів з іншими, підвищеній дратівливості та нетерпимості у спілкуванні, а також негативному ставленні до інших.

Професійна мотивація стосується ентузіазму та альтруїстичної пристрасті людини до роботи. Індикатори для оцінки мотиваційних станів включають продуктивність у професійній діяльності, оптимізм та інтерес до роботи, самооцінку професійних здібностей та ступінь успіху у співпраці з іншими.

Діагностична методика емоційного вигорання Бойка В.В. надає детальний огляд синдрому «емоційного вигорання» та визначає його основні симптоми. Розраховуючи смисловий зміст та кількісні показники кожної стадії вигорання, вона може всебічно описати психологічний стан особистості.

Інтерпретація результатів базується на трьох стадіях: напруга, опір та виснаження. Цей метод дозволяє оцінити кожну стадію емоційного вигорання та тяжкість конкретних симптомів, що призводять до симптомів вигорання на кожній стадії. Він також може оцінити стадію формування стресу (включаючи основні симптоми та їх максимальну кількість) та визначити формування стадії розвитку стресу.

Використовуючи діагностичний метод емоційного вигорання В.В. Бойка, ми можемо оцінити різні стадії емоційного вигорання та тяжкість конкретних симптомів на кожній стадії: які симптоми є домінуючими, які ключові симптоми супроводжують втому, чи викликана втома (якщо виявлена) професійними факторами, чи суб'єктивними факторами, які симптоми найбільше посилюють емоційний стан людини, та як їх коригувати.

Результати, отримані за допомогою цього методу, можуть дати досить вичерпний опис особистості та визначити персоналізовані рекомендації щодо профілактики та психологічної корекції емоційного вигорання.

Для вивчення стресостійкості, психологічної та фізіологічної характеристики, ми використали «Метод оцінки стресостійкості та соціальної адаптивності», запропонований Т. Холмсом та Р. Раге. Згідно зі шкалою, запропонованою цим методом, кожній значущій життєвій події відповідає певний бал, а бал залежить від ступеня стресу, який вона викликає; наприклад,

бал 150 означає 50% ймовірність захворювання, тоді як бал 300 означає, що ймовірність захворювання зростає до 90%.

Дж. Гібсон розробив інструмент «Оцінка власного потенціалу вигорання» для визначення основних компонентів вигорання. Інструмент містить 18 питань, пов'язаних з такими компонентами вигорання, як деперсоналізація, особиста задоволеність та емоційне виснаження.

Респонденти повинні вибрати один із шести варіантів. Середній бал для кожного пункту розраховується для визначення рівня вигорання (низький, середній або високий). Анкета доступна в Додатку Г.

Для математично-статистичної обробки даних було використано t-критерій Стюдента, оскільки нам потрібен був стандарт для оцінки відмінностей між двома спорідненими вибірками на основі рівня кількісних характеристик вимірювання.

2.3. Якісний та кількісний аналіз результатів констатувального експерименту

Для дослідження психоемоційного, особистісного та мотиваційного показників ми застосували опитувальник на визначення психічного вигорання О.О. Рукавишнікова. Загальні результати представлено у табл. 2.1 (дані по всім респондентам представлено у додатку Е).

Таблиця 2.1

Результати дослідження за методикою «Визначення психічного вигорання О. Рукавишнікова»

<i>Психоемоційне виснаження</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	0	60%	40%	0

<i>Особисте віддалення</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	10%	40%	40%	10%
<i>Професійна мотивація</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	0	30%	30%	40%
<i>Індекс психічного «вигоряння»</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	10%	20%	40%	30%

Окремо розглянемо кожний показник. На рис. 2.1 представлені дані психоемоційного виснаження у працівників комунальних установ культури.

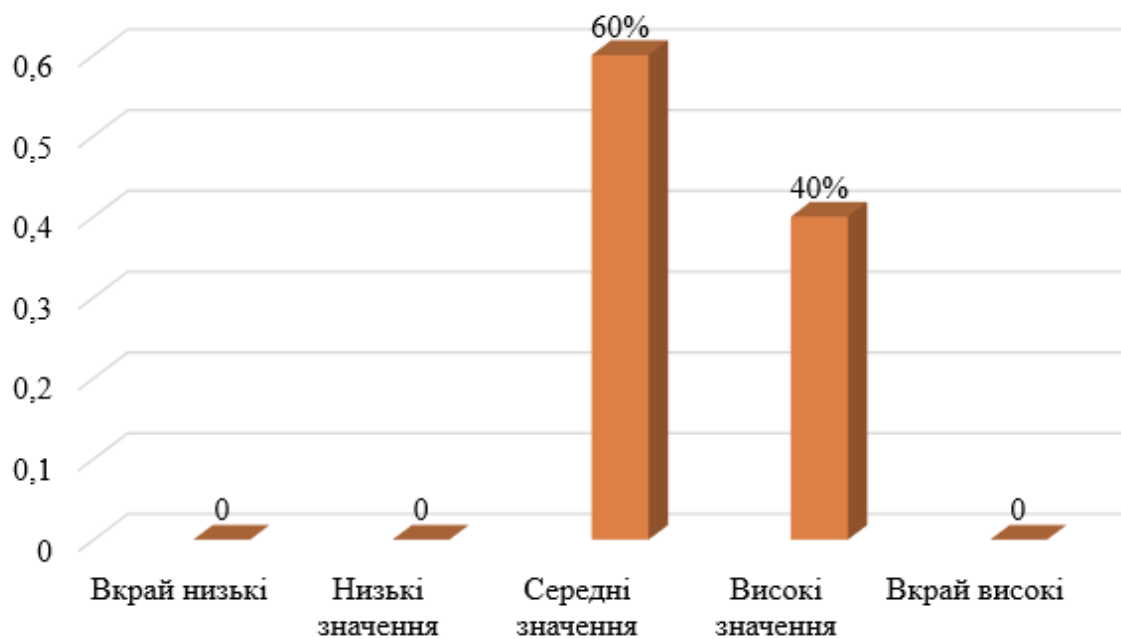


Рис. 2.1. Діаграма результатів дослідження психоемоційного виснаження за методикою діагностики «Визначення психічного вигоряння О. Рукавишнікова»

В результаті проведеного дослідження нами було встановлено, що 40% працівників комунальних установ культури мають високий показник психоемоційного виснаження.

Нормальний психоемоційний стан відзначився в інших 60% респондентів, які брали участь у дослідженні.

Середнє значення серед усіх опитаних становить 38 балів, що відповідає середньому значенню показника «психоемоційне виснаження» (21 – 39 балів).

За результатами «Особисте віддалення», представленого на рис. 2.2, ми можемо дійти невтішного висновку, у 10% працівників виявлено дуже високі показники особистісного віддалення, у 40% – високі показники особистісного віддалення.

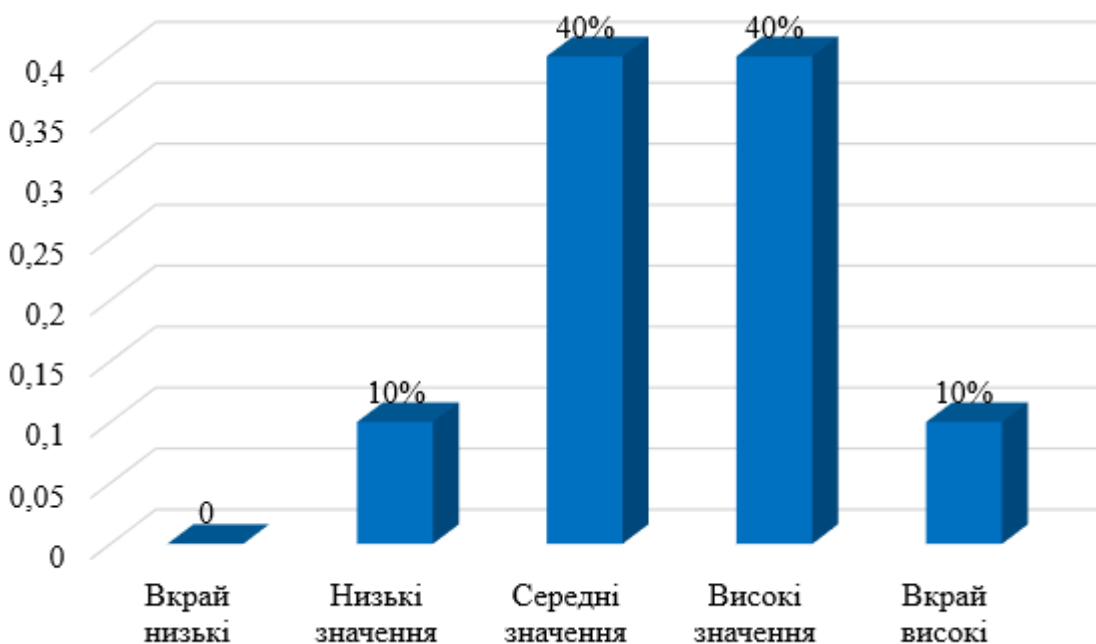


Рис. 2.2. Діаграма результатів дослідження особистісного віддалення за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О. Рукавишнікова»

Цей показник свідчить про специфічну форму соціальної дезадаптації працівників культури. Особистісне віддалення проявляється у зменшенні спілкування з оточуючими, підвищенні роздратованості та нетерпимості при спілкуванні, негативізмі.

Середні показники особистісного віддалення були відзначені у 40% піддослідних, що свідчить про нормальне ставлення респондентів до людей, що їх оточують. У решти 10% встановлено низькі значення, що свідчить про відсутність негативного та цинічного ставлення до людей та байдужість до своєї роботи. Вкрай низьких показників не виявлено. Середнє значення за вибіркою становить 30 балів, що відповідає середнім значенням показника «особистісне віддалення» (17 – 31 бал).

У результаті отриманих даних, представлених на рис. 2.3, ми можемо дійти такого висновку: у більшості працівників комунальних установ культури переважає вкрай висока і висока мотивація (40%). Це свідчить про плідність, оптимізм та зацікавленість своєю професією, позитивну оцінку власного професіонального рівня.

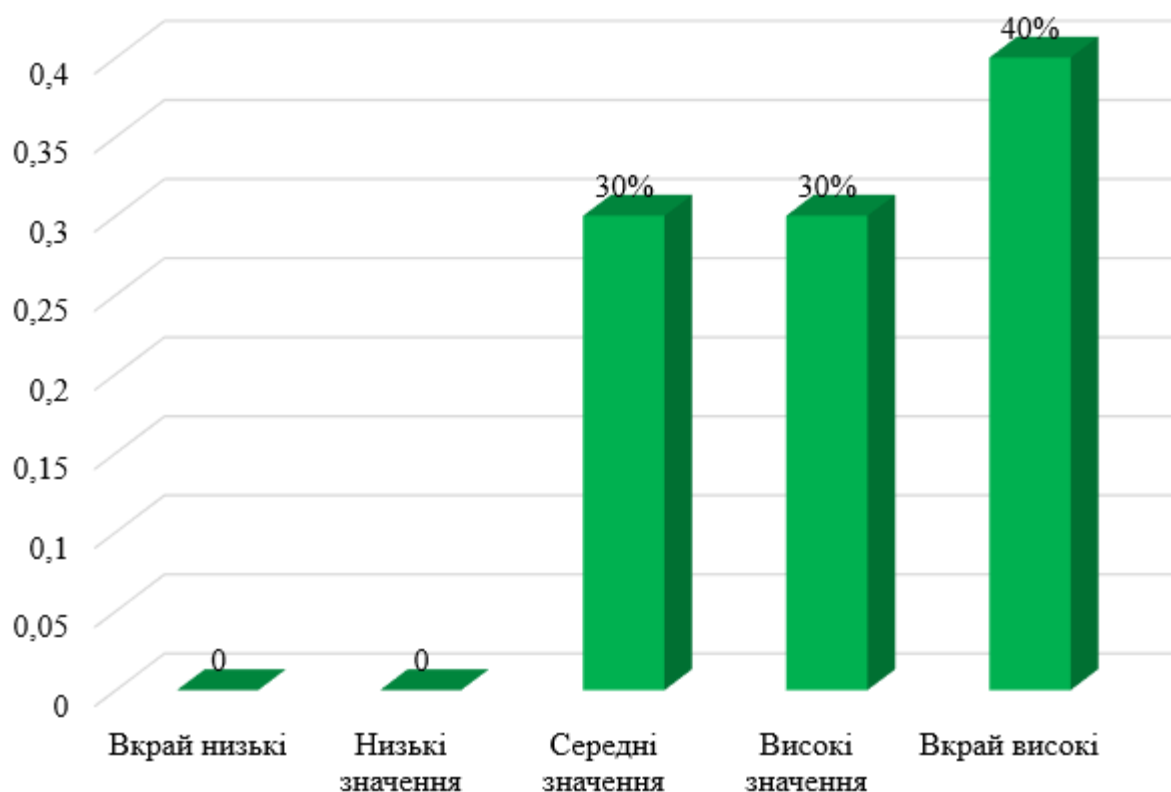


Рис. 2.3. Діаграма результатів дослідження професійної мотивації за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О. Рукавишнікова»

Вкрай низьких та низьких показників не виявлено. Середнє значення серед усіх респондентів становить 27 балів, що відповідає високим значенням показника «професійна мотивація» (25 – 31).

На рис. 2.4 видно, що у 30% респондентів індекс психічного вигорання за всіма трьома показниками вкрай високий. 40% працівників комунальних установ культури мають високий індекс психічного вигорання. У 20% випробуваних – середній. 10% мають низькі показники психічного вигорання.

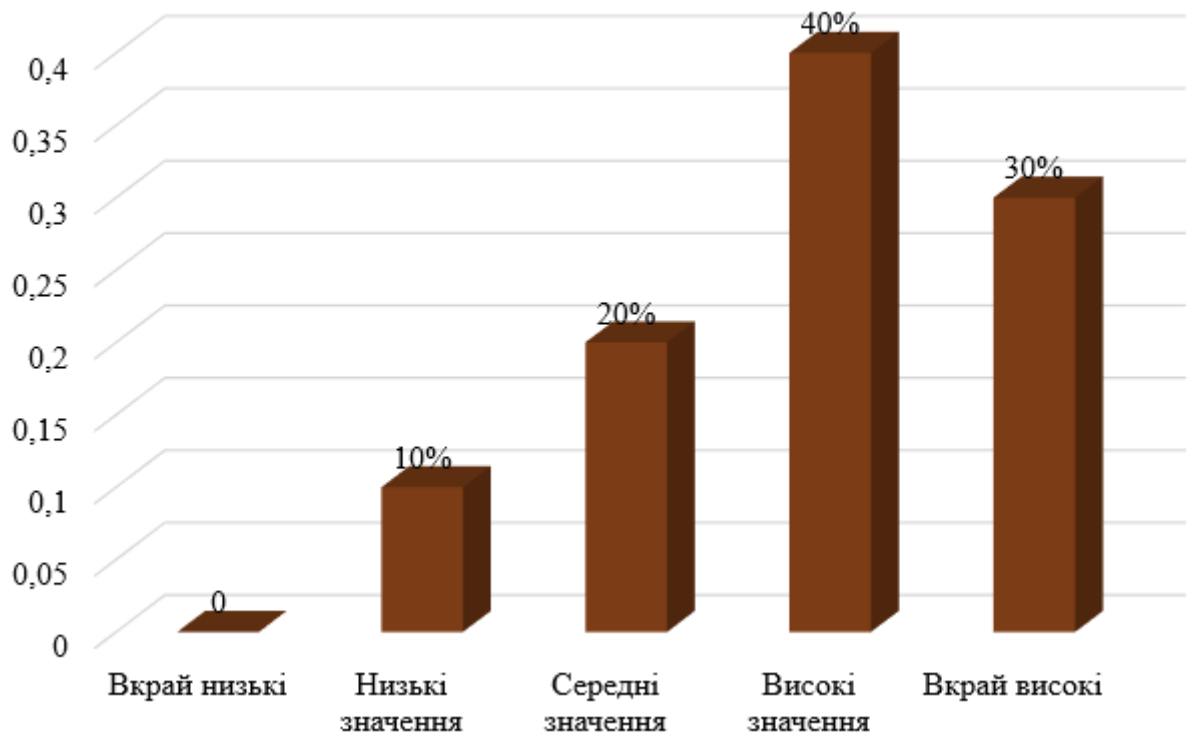


Рис. 2.4. Діаграма результатів дослідження індексу психічного вигорання за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О. Рукавишнікова»

Таким чином, у досліджуваних комунальних закладах культури 70% працівників демонстрували явні ознаки вигорання, що характеризуються психічним та емоційним виснаженням і серйозними порушеннями міжособистісних стосунків. Цим працівникам рекомендується звернутися за допомогою до психотерапевта.

Середній бал вибірки становив 95, що еквівалентно вищому значенню індексу «вигорання» (93-112).

Для виявлення рівня емоційного вигорання нами було використано методику «Діагностики рівня емоційного вигорання Бойка В.В.». При інтерпретації отриманих кількісних показників ми провели аналіз показників фаз розвитку стресу. Як зазначалося раніше, «вигорання» – частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє дозувати та економно

витрачати енергетичні ресурси. Водночас проявляються його дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності та стосунках із колегами.

Розглянемо отримані результати (див. табл. 2.2) (дані по всіх респондентах представлені у додатку Ж).

Таблиця 2.2

Результати дослідження за методикою діагностики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка працівників комунальних установ культури

Шкали	Фаза	Результати
Напруження	Не сформована	20 %
	На стадії формування	40 %
	Сформована	40 %
Резистенція	Не сформована	10 %
	На стадії формування	40 %
	Сформована	50%
Виснаження	Не сформована	10 %
	На стадії формування	30 %
	Сформована	60 %

Фаза «Напруження» служить механізмом, що запускає формування емоційного вигорання і включає такі симптоми: симптом «переживання психотравмуючих обставин» склався у 50% працівників комунальних установ культури; симптом «невдоволення собою» склався у 30%; симптом «загнаність у клітку» склався у 20% респондентів; симптом «тривога - депресія» мають 30%.

Фаза «Резистенція» характеризує опір у механізмі, що запускає емоційне вигорання і включає наступні симптоми: симптом «неадекватне

емоційне реагування» сформований у 40% опитаних; на стадії формування – у 30%. «Емоційно-моральна дезорієнтація» та «розширення сфери економії емоцій» – симптоми, що склалися у 20% працівників культури, на стадії формування – у 30%. Симптом «редукція професійних обов’язків» сформований у 20% опитаних, такий же відсоток випробуваних має цей симптом у фазі формування.

Фаза «Виснаження» визначається послабленням захисних властивостей організму і включає такі симптоми: симптоми «емоційний дефіцит» та «особиста відстороненість (деперсоналізація)» склалися у 40%. 20% мають симптом, що складається, «емоційна відстороненість». Психосоматичні психовегетативні порушення на стадії формування у 40% працівників комунальних установ культури. Інтегральний показник вигорання «резистенція» у домінуючій фазі у 20%, у фазі формування – у 60% піддослідних.

Аналіз кількісних показників надав можливість побудувати діаграму (див. рис. 2.5) згідно з трьома шкалами тесту: напруження, резистенція, виснаження.

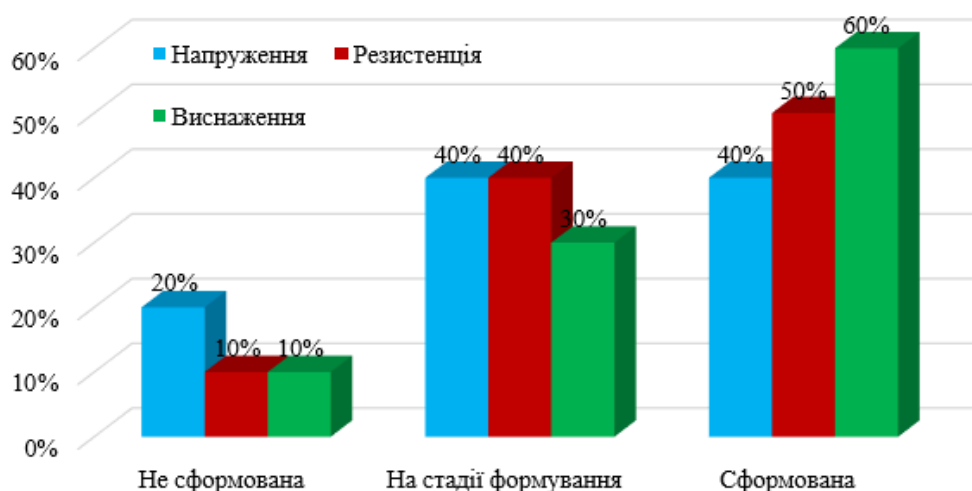


Рис. 2.5 Діаграма результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка

На рис. 2.5 видно, що 40% респондентів перебували на стадії «стрес». Вищий рівень цієї стадії свідчить про погіршення загального психічного та фізичного здоров'я, зниження задоволеності роботою, зниження стресостійкості та тривогу щодо якості виконання роботи.

Під час фази «опору» спостерігалось домінування фази формування (50%), тому можна говорити про неадекватні емоційні реакції на знайомі ситуації, уникнення соціальних контактів, емоційні потрясіння та зниження професійної відповідальності.

Результати підтверджувального тесту показали, що досягнуто стадії «втоми» (60%), що означає ослаблення нервової системи, відсутність емоцій, зниження емпатії, дратівливість, емоційну відчуженість та холодність у стосунках з близькими.

Наступним етапом дослідження було використання інструменту Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу вигорання» для визначення компонентів емоційного вигорання. Розподіл компонентів емоційного вигорання показано в таблиці 2.3 (див. Додаток 3).

Таблиця 2.3

Таблиця показників розподілу компонентів емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона

Компоненти емоційного вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	10%	60%	30%
Особиста задоволеність	10%	50%	40%
Емоційне виснаження	10%	20%	70%

Аналіз кількісних показників дозволяє побудувати діаграму (див. рис. 2.6) розподілу компонентів емоційного вигорання.

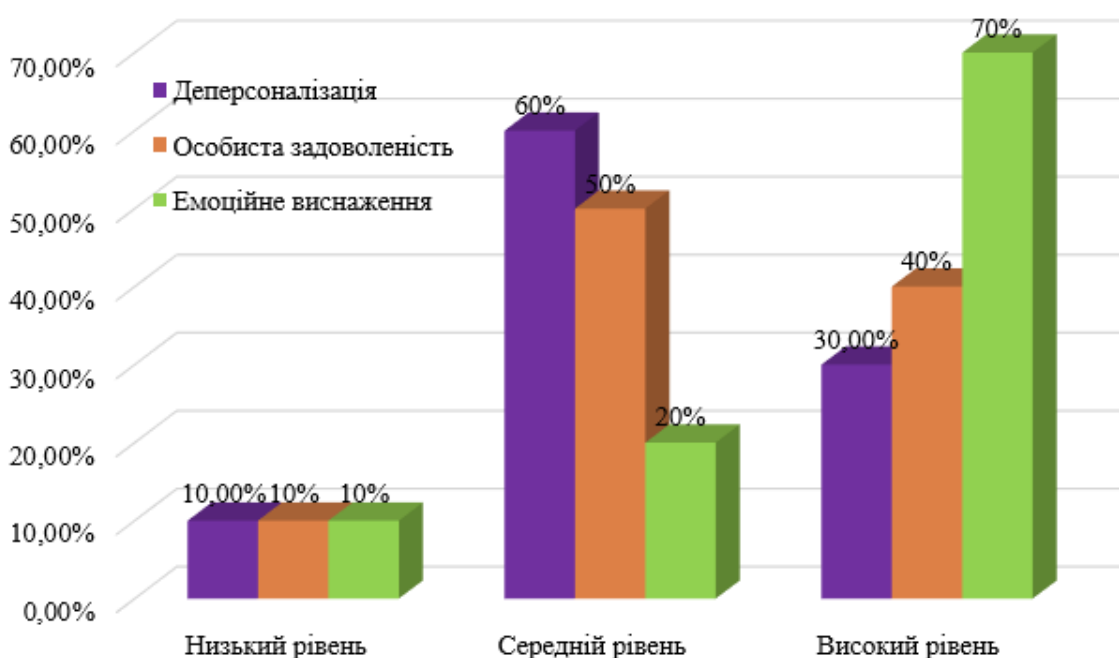


Рис. 2.6. Діаграма розподілу працівників комунальних установ культури за компонентами емоційного вигорання за методикою Дж. Гібсон

На рис. 2.6 бачимо, що середній рівень реактивної деперсоналізації є провідним (60%). Ці результати свідчать, що на даний момент часу більшість респондентів не відчують напругу та занепокоєння, відповідь на різні обставини є адекватною.

Згідно з дослідженням, 30% респондентів мали високий рівень самозадоволення. Ці особи сильно та емоційно реагували на різні ситуації та були схильні сприймати незвичайні або нові події як стресори. 50% респондентів мали середній рівень самозадоволення, тоді як 40% мали високий рівень самозадоволення.

Аналіз результатів учасників за шкалою «емоційного виснаження» показав, що більшість респондентів перебували на високому рівні та потребували коригування свого стану для зниження стресу та покращення функції нервової системи. 50% респондентів мали середній рівень самозадоволення.

Проаналізуємо результати вивчення стресостійкості та соціальної адаптації (див. табл. 2.4 та Додаток К).

Таблиця 2.4

Таблиця показників стресостійкості досліджуваних та рівня їхньої соціальної адаптації Т. Холмса та Р. Праге

Ступінь опірності стресу	Кількість	%
Низький ступінь	15	50 %
Порогова опірність	9	30 %
Висока опірність	6	20 %

Результати кількісної обробки дозволили нам отримати картину опірності стресу у піддослідних, а також виділити показники їхньої соціальної адаптованості. Слід зазначити, що у застосованому тесті визначення зазначених показників виходить шляхом самооцінювання респондентів та зазначення ними наявності у їхньому житті психотравмуючих подій у встановлений методикою тимчасовий період.

Аналіз результатів показав, що лише 20% не мали подій, що визначаються як стрес-фактор, у кількості, що виснажує їх стресостійкість і викликає соціальну дезадаптацію. Для людей з високими показниками опірності властива велика емоційна безпека, вони менш схильні до нервово-психічного виснаження, що в цілому позитивно впливає на їхнє загальне самопочуття.

50% піддослідних зазнавали за минулий рік психотравмуючих подій, причому різної руйнівної сили, але в кількості, здатній підірвати психоемоційну рівновагу особистості. Для людей з цими показниками характерна наявність виснаження, викликаного необхідністю витратити енергію на стабілізацію психоемоційних реакцій та зниження нервово-психічної напруги. Саме такі показники стресостійкості свідчать про необхідність стабілізації стану для запобігання розвитку нервово-психічного

виснаження, нервових зривів та розвитку психосоматичних порушень як наслідку неможливості протистояти стресу.

Картину розподілу піддослідних за рівнем стресостійкості представимо наочно.



Рис. 2.7. Сегментограма розподілу випробуваних за стресостійкістю та соціальною адаптованістю стресостійкості та соціальної адаптації Т. Холмса та Р. Прає

Таким чином, результати самооцінювання випробуваними факторів, що впливають на рівень стресостійкості людини, показав, що більшість зазнавали навантажень і напружень, викликаних наявністю в їхньому житті стресогенних ситуацій, та їх рівень стресостійкості перебуває на досить низькому рівні. А їхня соціальна адаптованість змінювалася під впливом подій життя, негативного чи позитивного характеру.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

1. Організація та хід емпіричного дослідження обумовлені головною метою цього етапу дослідження: виявлення особливостей емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури. Дослідження передбачало поетапну роботу. Основні методи, що застосовувалися у процесі дослідження, були нами об'єднані у три групи.

2. Відповідно до процедури дослідження, нами використано комплекс методик для психологічної діагностики особливостей працівників з ознаками емоційного вигорання. Загалом у дослідженні брали участь 30 працівників комунальних установ культури. Для математико-статистичної обробки даних було використано розрахунок t -критерію Стюдента. Його використання зумовлено тим фактом, що ми потребували такого критерію, який дозволить оцінити різницю між двома зв'язковими вибірками за рівнем будь-якої кількісно вимірної ознаки.

3. Якісний та кількісний аналіз результатів констатувального експерименту показав: у значної більшості (70%) працівників комунальних установ культури явно виражені ознаки психічного вигорання з психоемоційним виснаженням та вираженим особистісним віддаленням. Такій категорії працівників бажано звернутися за психокорекційною допомогою до психолога.

РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ

3.1. Основний зміст соціально-психологічної програми щодо подолання емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури

Через унікальний характер трудової діяльності в системі «людина-людина», що вимагає багатозадачності, комунікації та робочого навантаження, було виявлено, що працівники комунальних закладів культури відчують професійний стрес, що супроводжується ознаками дезадаптації, спотворення особистості та емоційного вигорання.

У сучасному суспільстві більшість працівників закладів культури не аналізують власний психологічний стан, не вміють керувати собою та не знають, як ефективно знімати стрес від професійної діяльності та особистого життя, що призводить до особистісних психологічних спотворень та шкоди здоров'ю.

Необхідно розробити програму психологічної профілактики, спрямовану на зниження емоційного вигорання серед працівників КУК та розвиток їхніх навичок стійкості. Ми вважаємо, що програма корекції емоційного вигорання, заснована на низці заходів, включаючи оновлення ціннісного та смислового значення роботи, розвиток самоконтролю, виявлення стресових факторів та практикування комунікативних навичок для полегшення емоційної напруги, допоможе зменшити емоційне вигорання.

Для працівників комунальних закладів культури було розроблено програму корекції емоційного вигорання. Її основними завданнями були виявлення та інформування працівників КУК про причини стресу в їхній

роботі, необхідність профілактики стресу в сучасних умовах, культивування мотивації до розвитку конструктивного спілкування та поведінки, а також розвиток практичних навичок саморегуляції емоційних станів. Усі методики та методи, представлені в програмі, були відібрані на основі їхньої наукової обґрунтованості, ефективності та простоти застосування в повсякденному житті.

Наша програма використовує два підходи до психологічної підтримки: психоосвіту та психологічну профілактику.

Освітні заходи мають на меті надати всю необхідну інформацію про причини, стадії та симптоми стресу, а також про довгостроковий вплив стресу на здоров'я. Вони також спрямовані на підвищення обізнаності про підтримку та покращення психічного здоров'я. Функціональне значення профілактики психічного здоров'я полягає у розвитку різних навичок та психологічних стратегій для зняття напруги, зменшення тривожності та розвитку навичок ефективного спілкування, релаксації та самоконтролю.

Програму спрямовано на вирішення проблеми вигорання серед працівників закладів культури. Вона складається з 10 занять (загалом 20 годин). Загальна кількість годин курсу поділена на три модулі.

Перша частина – це вступна сесія, яка включає організацію групи, підвищення обізнаності про необхідність проекту та вирішення потенційних труднощів під час участі у програмі. Конкретний зміст включає пояснення результатів діагностики, визначення першопричин стресу та вигорання, пояснення негативного впливу вигорання та стресу на психічне, фізичне та духовне здоров'я, проведення обговорень та розробку робочого плану для інтеграції технік та методів запобігання вигоранню та уникнення його негативних наслідків для здоров'я у повсякденне життя (загалом 2 години).

Друга частина – це змістовна частина, яка використовує освітні методи та практичне застосування різних психологічних технік і методів для вирішення основних цілей курсу з метою корекції емоційного вигорання

(загалом 16 годин).

Заключна частина полягає в узагальненні результатів, синтезі викладеного матеріалу та встановленні необхідності практичного застосування набутих знань та навичок (загалом 2 години).

Тематичний план програми наведений у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Тематичний план

	Тема	Мета заняття	Методи
1	Професійний стрес. Причини та наслідки його виникнення	Обговорення пройденої діагностики і причин виникнення стресу у працівників комунальних установ культури. Усвідомлення необхідності профілактики стресу за допомогою застосування різних прийомів та психотехнік для збереження здоров'я	міні-лекція, групова дискусія, рефлексія учасників на пропозицію теми
2	Стрес та синдром емоційного вигорання. Причини, корекція та профілактика	Ознайомлення учасників із поняттям емоційного вигорання, симптомами його прояву, етапами формування, причинами виникнення, способами корекції та профілактики	метод визначення свого стану за допомогою рефлексії, саморозкриття, метод групової дискусії
3	Хронічна втома та її вплив на здоров'я	Осмислення проблеми хронічної втоми та її негативного впливу на психологічне здоров'я	методи рефлексії та саморозкриття, метод групової дискусії, застосування методів та психотехнік
4,5	Конфлікти під час взаємодії з учасниками робочого процесу як одне з основних джерел вигорання	Розбір помилок при міжособистісних контактах, оптимізація та розвиток міжособистісних відносин із колегами, керівництвом	метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, вправи та психотехнології
6	Професійне покликання	Усвідомлення учасниками важливості та потреби своєї професійної діяльності. Освоєння активної позиції самосвідомості та розвитку здатності до значних змін	метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, активні методи та

		у своєму ставленні до професії	психотехнології
7,8	Саморегуляція та релаксація як засіб підтримки психологічного та фізичного здоров'я	Оволодіння навичками саморегуляції та релаксації для профілактики дистресу	метод саморозкриття, рефлексії, метод групового обговорення, активні методи та вправи
9	Головна цінність у житті – це здоров'я!	Мотивація учасників на використання вправ у повсякденному житті для зняття емоційної та фізичної напруги. Формування ціннісного ставлення до себе, до власного здоров'я та психологічного благополуччя	метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, активні методи та психотехнології
10	Мотивація і усвідомленість як основні засади на шляху до здоров'я	Мотивування учасників на подальше застосування вивчених прийомів та психотехнік для збереження власного здоров'я в умовах стресу. Формування ціннісного ставлення до себе, до професійного «Я», до власного здоров'я	Міні -лекція, конспектування вивчених вправ та психотехнік, обговорення, обмін думками про результати проведеного тренінгу

Вимоги до програми: раз на тиждень, 2 години кожного разу.

Очікувані результати застосування програми:

- розуміння працівниками зовнішніх та внутрішніх факторів, що викликають стрес, та впливу на їхнє здоров'я;
- рефлексивна здатність;
- розвиток впевненості у собі;
- опанування навичок самодопомоги, щоб запобігти вигоранню на роботі;
- ознайомлення з методами самоконтролю та саморегуляції емоційних станів, а також усвідомлення необхідності застосування цих методів у повсякденному житті для підтримки фізичного та психічного благополуччя;
- розвиток комунікативних навичок, які можуть зменшити власний

емоційний стрес та емоційний стрес людей, з якими працівник спілкується.

Зміст курсу побудовано на основі таких принципів:

- наукова обґрунтованість, доцільність та застосовність використаних технологій і методів;
- доступність психологічних технік самодопомоги у повсякденному житті;
- конфіденційність .

Програма спрямована на досягнення основних цілей та виконання всіх поставлених завдань. Для виконання цих завдань програма включає міні-лекції, різні інтерактивні методи та підходи, що заохочують саморефлексію та інтроспекцію (саморозкриття, зворотний зв'язок та емоційний вираз).

У рамках психоосвіти програма досліджує численні теми, включаючи актуальні проблеми стресу, вплив хронічного стресу, причини емоційного та професійного вигорання, а також способи запобігання та подолання довгострокових наслідків стресу. Для кращого залучення та розуміння програма використовуватиме інтерактивний формат: групові дискусії та різні практичні вправи. Учасники можуть зняти психічний та емоційний стрес, вільно висловлюючи свої почуття, думки, страхи, тривоги та розчарування. Крім того, різні техніки саморегуляції та вправи на релаксацію допоможуть полегшити фізичний стрес та покращити загальний стан здоров'я працівників культури. Одночасно програма також буде зосереджена на вирішенні таких проблем, як розвиток навичок безконфліктного спілкування, підвищення самооцінки, зміцнення самосвідомості та формування позитивного ставлення до роботи та особистого здоров'я.

Зустріч 1.

Тема: «Професійний стрес. Причини та наслідки його виникнення».

Мета: обговорення пройденої діагностики і причин виникнення стресу у працівників комунальних установ культури. Усвідомлення необхідності

профілактики стресу за допомогою застосування різних прийомів та психотехнік для збереження здоров'я.

Метод роботи: міні-лекція, групова дискусія, рефлексія учасників на пропозицію теми.

Хід робіт:

- обговорення у групі правил для комфортної та безпечної роботи учасників. Створення атмосфери довіри, дружелюбності, відкритості. Мотивація учасників на подальшу роботу у групі;

- міні-лекція. Обговорення проблеми професійного стресу у працівників комунальних установ культури.

Метод: лекція, саморозкриття, обговорення у групі. Вільна бесіда з метою обміну знаннями та досвідом про особисті реакції на стрес, про вплив особистості на переживання стресу, про самодопомогу при стресових впливах (особисте опитування).

Міні-лекція на тему: «Стрес та його вплив на всі системи організму людини».

Стрес – це емоційна та фізіологічна напруга, яку відчуває організм через різні несприятливі фактори. Стресові ситуації запускають фізіологічні, психологічні та психічні процеси адаптації у відповідь на внутрішні та зовнішні впливи. Тому сам стрес можна розглядати як захисну реакцію на внутрішні та зовнішні подразники (стресори). Водночас, стрес – це складний психологічний стан, спричинений різними екстремальними ситуаціями.

Р. Сельє назвав цю складну стресову реакцію загальним адаптаційним синдромом і описав його три фази.

- Перша стадія – це реакція тривоги, яка проявляється як мобілізація всіх ресурсів організму для боротьби із зовнішніми впливами, що порушують баланс життєдіяльності.

- Друга стадія – це стадія опору, на якій організм намагається всіма силами протистояти шкідливим впливам та впоратися з ними. Під час цієї

стадії ми спостерігаємо підвищення стійкості організму до стресу.

– Третя стадія – це втома. Вона виникає, коли наслідки стресового фактора неможливо усунути або подолати в довгостроковій перспективі. На цій стадії ризик захворювання зростає. Однак це не завжди призводить до третьої стадії.

– Існують «негативні» та «позитивні» стреси.

Еустрес – позитивний стрес («хороший») має два значення:

– Стрес, викликаний позитивними емоціями;

– Не інтенсивний стрес, що мобілізує резерви організму через алостаз для підтримки гомеостазу. Еустрес - це форма напруги, яка сприятливо діє на людину, стимулює, мотивує та вивільняє сили для досягнення поставленої мети.

Дистрес – негативний тривалий (хронічний) стрес, що викликає дезадаптацію з подальшим розвитком захворювань. Дистрес виникає тоді, коли людина почувається жертвою, залежною від складних обставин, які виникли в її житті. До них відносяться постійні і гостро виникаючі ситуації, які людина розцінює як незадовільні, небезпечні або жахливі.

До основних психофізіологічних ознак стресу можна віднести:

– пітливість;

– прискорений пульс, сильне серцебиття;

– озноб, тремор, відчуття внутрішнього тремтіння;

– проблеми з диханням;

– відчуття запаморочення, нестійкість, легкість у голові чи переднепритомний стан;

– підняття тиску;

– напруження м'язів;

– відчуття пригніченості, страху, тривожності тощо.

Соматичні наслідки стресу:

– мозок: через звуження судин погіршується кровопостачання та

з'являється кисневе голодування клітин мозку;

- нервова система: стрес сприяє появі різних психічних та тривожних розладів (різні фобії, депресії, безсоння, неврози тощо);
- шкіра: стрес може спровокувати atopічний дерматит, псоріаз та інші шкірні захворювання;
- серцево-судинна система: ефекти стресу можуть сприяти розвитку інсульту, інфаркту, артеріальної гіпертензії;
- дихальна система: виникають порушення дихання, аж до появи астми;
- шлунково-кишковий тракт: виразкова хвороба шлунку, діарея, порушення травлення, хвороба Крона, запальні захворювання кишок;
- ендокринна система: виникають гормональні збої, різко збільшується глюкоза в крові, може розвинутиися цукровий діабет;
- сечостатева система – порушення менструального циклу, безпліддя, запалення сечового міхура, сексуальні дисфункції;
- м'язова система: напруга м'язів зберігається навіть у стані спокою;
- імунна система: різко знижується імунітет.

Ключові питання для обговорення групи: який мій найголовніший чинник стресу? Що відбувається зі мною під час стресу? Які копінг-стратегії Ви використовуєте для подолання стресу? Як особистісні якості впливають на подолання стресу?

Форма проведення обговорення – обмін думками, обговорення загальних проблем у роботі працівників культури, пояснення проблем професійного стресу з наукового погляду.

Ефективність роботи залежатиме від активності та досвіду ведучого, який має керувати процесом обговорення, виділення ключових моментів та підбиття підсумків бесіди за допомогою наукових тез.

Далі можна провести вправу, яка сприятиме мотивації для подальшої роботи у групі.

Вправа 1. «Зміст мого імені».

Мета: наголосити на неповторній індивідуальності кожного члена колективу.

Інструкція: Ведучий просить кожного учасника групи створити візитку з надрукованим на ній своїм ім'ям. Можна обрати будь-яке ім'я: своє справжнє, псевдонім, ім'я літературного персонажа тощо. Під час процесу розробки візитки учасникам потрібно буде розглянути завдання «перекласти» своє ім'я з невідомої мови. Після завершення візитки кожен учасник по черзі називатиме своє ім'я та пояснюватиме його переклад. Вони можуть згадати фактичний переклад або придумати переклад, що включає кілька речень. Головна мета цієї вправи – продемонструвати свою особистість під час першої зустрічі. Також їм потрібно буде придумати самостверджувальний прикметник на основі першої літери свого імені (наприклад, Кирило — креативний). Потім кожен учасник групи прочитає вголос своє ім'я та прикметник.

Вправа 2. «Я у променях сонця».

Інструкція: один учасник усередині – сонце. Інші учасники стоять по краю – промінчики дарують сонцю компліменти. Також необхідно пояснити учасникам групи, що любити себе – це не означає за все себе прощати і все в собі любити, а розуміти свої слабкості та недоліки, щоб мати сили їх долати, ставати кращими, сильнішими та бути готовішими до будь-яких труднощів.

Наприкінці заняття можна обговорити подальшу зустріч та побажання учасників групи.

Зустріч 2.

Тема: «Стрес та синдром емоційного вигорання. Причини, корекція та профілактика».

Мета: познайомити учасників із поняттям емоційного вигорання, симптомами його прояву, етапами формування, причинами виникнення та

способами корекції та профілактики.

Методи роботи: метод визначення свого стану за допомогою рефлексії, саморозкриття, метод групової дискусії.

Хід роботи.

Вітання. Ціль – позитивний настрій на роботу в групі, створення умов для розкріпачення.

Вправа «Плюс – мінус».

Інструкція: всім учасникам пропонують написати на листочках одного кольору мінуси своєї роботи, а на листочках іншого кольору – плюси. Потім усі листочки необхідно прикріпити до дошки та порахувати. Потім учасники обговорюють, чого більше та чому.

Передбачуваний результат: працівники комунальних установ культури повинні усвідомити, що у їхній роботі більше хорошого, ніж поганого.

Ведучий пропонує обговорити результати раніше пройденої методики визначення рівня емоційного вигорання. Учасникам надаються результати їхнього тестування для визначення, присутні або відсутні ознаки синдрому емоційного вигорання. Ціль: осмислення результатів опитувальника «Визначення психічного вигорання» О.О. Рукавишнікова. Групове обговорення всіх ознак та наслідків стану вигорання. Робота над осмисленням виникнення ознак вигорання.

Методи: метод групового обговорення. Запитання та теми для обговорення: За якими симптомами можна визначити наявність у людини стресу? Що таке психічне вигорання, та які його основні ознаки?

Завершення. Підбиття підсумків групового заняття. Видача домашнього завдання та інструкцій щодо нього.

Домашнє завдання: запропонувати учасникам почати вести щоденник «НПНСА (неприємність – переконання – наслідки – суперечка – активація)», розроблений Мартіном Селігманом. Ця техніка дозволяє замінити негативні думки на позитивні.

Алгоритм застосування техніки:

- зафіксуйте свою увагу на тому, що Ви думаєте щодо конкретної ситуації, що склалася зараз. Як Ви пояснюєте самі собі неприємність, що сталася. Включаємо свідомість і помічаємо свої думки;

- перервіть потік негативних думок за допомогою миттєвих дій. Дії можуть бути різні: бавовна в долоні, клацання пальцями, включення гучної музики, вимова слова «стоп» або щось, придумане Вами (потерти мізинець лівої руки, наприклад). Потім необхідно відразу ж переключити увагу на якийсь предмет: помітити, уважно вивчити та розглянути;

- сформулюйте позитивне пояснення того, що відбувається, сконцентрувавшись на тих моментах, що піддаються змінам, адже у будь-якої неприємності є кілька сторін. Виберіть найкращу;

- працюємо з переконаннями. Спростовуємо песимістичні та намагаємося зрозуміти, звідки вони у нас. Ми маємо реальний шанс попрацювати адвокатом для себе;

- нейтралізуємо наслідки. Іноді так трапляється, що наші переконання виявляються вірними. Тоді повертаємось до кроку 4 та спростовуємо їх. Приступаємо до вирішення. Думаємо про способи письмово, за пунктами. За описаною вище схемою можна самостійно працювати з тими почуттями, які Вас турбують.

Приклад:

Неприємність _____

Переконання _____

Наслідки _____

Суперечка _____

Активація _____

Ведучий роздає всім учасникам інструкцію з алгоритмом дій та наводить кілька прикладів із життя для розуміння, як вести щоденник. Щоденник можна вести протягом усього часу, доки проводитиметься тренінг.

І розбирати всі запропоновані епізоди з життя на кожному наступному занятті.

Далі учасники прощаються та обмінюються побажаннями на наступний тиждень.

Зустріч 3.

Тема: «Хронічна втома та її вплив на здоров'я».

Мета: осмислення проблеми хронічної втоми та її негативного впливу на психологічне здоров'я.

Методи роботи: методи рефлексії та саморозкриття, метод групової дискусії, застосування методів та психотехнік.

Хід роботи.

Вітання. Створення позитивного настрою.

Вправа 1. Що хорошого сталося з вами сьогодні?

Інструкція: учасникам пропонується згадати, що хорошого сталося з ними протягом дня.

Мета: створення позитивного настрою та розкріпачення між учасниками групи.

Вправа 2. Я поруч.

Мета: зняття напруги, створення згуртованості та підтримки між учасниками.

Інструкція: ведучий пропонує учасникам тренінгу підвестися і потиснути один одному руки, а потім просить придумати вільну форму вираження підтримки. Це можуть бути поплескування, погладження тощо.

Обговорення ведення психологічного щоденника «НПНСА» М. Селігмана. Обмін думками між учасниками групи, зворотний зв'язок.

Обговорення запропонованих питань: Чим небезпечний тривалий стрес? Що ви робите, щоб позбутися напруги? Які якості мають психологічно здорові люди?

Основні поведінкові та соціальні навички для збереження

психологічного здоров'я:

- зміцнювати сімейні стосунки;
- проводити час у компанії оптимістично та доброзичливо налаштованих людей;
- розвивати у собі товариськість, тактовність, відкритість;
- займатися цінною та осмисленою діяльністю, яка приносить задоволення;
- займати активну життєву позицію;
- розвивати у собі працьовитість.

Когнітивні та емоційні звички та навички:

- розвивати навички оптимістичного та позитивного мислення;
- постійно працювати над собою (самовдосконалення та самоорганізація);
- усвідомлювати справжні цінності;
- концентруватися на сьогоднішньому дні;
- боротися із негативними емоціями;
- усувати занепокоєння;
- знижувати рівень очікувань та домагань.

Релаксаційна вправа (техніка напруги та розслаблення м'язів).

Мета: навчитися розслаблювати м'язи тіла, скидати фізичну напругу.

Інструкція. «Перед початком вправи інструктор ознайомить вас з основними правилами вправ на релаксацію (на самоті, зосередження, лежачи або сидячи). Після цього учасники виконують вправи на релаксацію під музичний супровід. Спочатку приділіть кілька хвилин, щоб зосередитися на своєму диханні: дихайте повільно та спокійно та уявіть собі щось приємне. Потім ви можете почати практикувати роботу з різними групами м'язів.

Руки. Стисніть руки якомога міцніше. Ви повинні відчувати, як напружуються м'язи ваших рук і передпліч. На видиху розслабте руки та зосередьтеся на легкості, яка з цим виникає. Повторіть з іншою рукою. Якщо

ви правша, почніть спочатку з правої руки.

Шия: Нахиліть голову назад, повільно повертайтеся ліворуч і праворуч, потім розслабтеся. Підніміть лопатки до вух, утримуйте це положення та підніміть підборіддя до грудей.

Міміка: Підніміть брови якомога вище, широко відкрийте рот (щоб виглядати дуже здивованим). Щільно заплющте очі, насупте брови та стисніть ніс. Стисніть зуби та злегка підніміть куточки рота.

Груди: Зробіть глибокий вдих, затримайте його на кілька секунд, потім розслабтеся та відновіть нормальне дихання.

Спина та живіт: напружте м'язи живота, стисніть лопатки всередину та вигніть спину дугою.

Ноги: Тримайте коліна злегка зігнутими та напруженими, одночасно задіюючи м'язи передньої та задньої частин стегон. Підтягніть стопи якомога ближче до тіла, розставивши пальці ніг. Витягніть щиколотки та зведіть пальці ніг разом.

Повторіть цей рух 3-4 рази, помічаючи, наскільки комфортно та розслаблено відчувається ваше тіло щоразу, коли ви розслабляєте напружені м'язи. Багато людей вважають, що це допомагає їм справлятися зі стресом і тривогою» [54].

Час – 30 хвилин. Після виконання – обговорення відчуттів.

Завершення зустрічі.

Підбиття підсумків, зворотний зв'язок по роботі в рамках зустрічі.

Зустріч 4 та 5.

Тема: «Конфлікти під час взаємодії з учасниками робочого процесу як одне з основних джерел вигорання».

Мета: розбір помилок при міжособистісних контактах, оптимізація та розвиток міжособистісних відносин із колегами, керівництвом.

Методи роботи: метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, вправи та психотехнології.

Хід роботи.

Вітання. Створення позитивного настрою.

Вправа 1. «Привітайся з колективом».

Інструкція: «...зробити комплімент колезі (або будь-якій іншій людині). Учасникам пропонується привітати один одного, доповнивши його позитивно забарвленим повідомленням про інше (компліментом) – сказавши, що подобається / викликає повагу / привертає «хорошу» увагу тощо (особистість, манера говорити, манера поведінки, вираз обличчя тощо). Компліменти лунають на вибір, але ведучий керує процесом і стежить, щоб усі отримали позитивний зворотний зв'язок».

Обговорення домашнього завдання – ведення щоденника «НПНСА». Розбір описаних негативних ситуацій із життя учасників та подальше обговорення у групі. Обмін думками.

Обговорення групою наступних питань: Як поводитися у конфліктних ситуаціях? Способи поведінки у конфліктних ситуаціях (догляд, конфронтація, вимушена поступка, компроміс, співробітництво, претензії без претензій).

Вправа 2. «Шарфик».

Мета: відпрацювання умінь та навичок згладжувань конфліктів.

Вчора твоя кохана людина подарувала тобі шарф, який привезла з Індії. Він дуже гарний та унікальний. Друг попросив тебе дати шарф, щоб піти на вечірку, але він згорів від свічок на вечірці. Ти тоді про це не знала і пообіцяла другу, що завтра підеш у ньому до театру. Тепер тобі потрібно зустрітися з другом. Що ти зробиш?

Вправа 3. «Вирішення конфліктів».

Мета: Доповідач обговорив важливість таких навичок, як швидке та ефективно вирішення конфліктів, а також основні методи вирішення

конфліктів.

Учасників розділили на групи по три особи та дали п'ять хвилин на створення сценарію: двоє людей грали дві сторони конфлікту (наприклад, пару, яка сперечається), а третя особа виконувала роль посередника або арбітра.

Ведучий запропонує для обговорення такі питання:

Які методи успішного вирішення конфліктів довели свою ефективність? Які цікаві відкриття зробили учасники під час гри? Що мають робити учасники, якщо вони не можуть вирішити конфлікт?

Вправа 4. «Спростування аргументу».

Мета: Розвивати вміння дискутувати та спростовувати.

Інструкції: «...Кожен член групи повинен поговорити з іншими членами групи про свої слабкі сторони – риси, з якими він не погоджується в собі. Ці слабкі сторони можуть бути рисами особистості, звичками, які заважають його життю, або будь-чим, що він хоче змінити. Інші члени групи повинні уважно слухати, потім обговорювати сказане членами групи, намагатися спростувати це та пояснювати, як подолати зазначені недоліки або, в деяких випадках, як перетворити слабкі сторони на сильні сторони».

Вправа 5. «Сліпе слухання».

Мета: Продемонструвати неефективність передачі без зворотного зв'язку.

Інструкція: «...З групи буде обрано п'ятьох осіб для безпосередньої участі у вправі. Групі буде сказано, що вони читатимуть текст уголос, який повинні продекламувати напам'ять, не роблячи жодних нотаток чи позначок. Після цього в колі залишиться лише одна людина, а інші четверо вийдуть через двері. Текст буде прочитано вголос тому, хто залишиться».

Потім запрошується другий учасник. Перший учасник повторює все, що він/вона запам'ятав/запам'ятала. Потім запрошується наступний учасник і так далі, доки п'ятий учасник не повторить текст. Через такий спосіб передачі

текст часто спотворюється у протилежному значенні. Спостерігачі фіксують помилки семантичного спотворення, допущені кожним учасником. Під час обговорення спостерігачі пропонують свою думку щодо причин цих помилок.

Вправа 6. «Активне слухання».

Примітка: «...Учасники оцінюватимуть внесок дев'яти розмовних навичок у розуміння іншої людини. Ці дев'ять навичок будуть розділені на три категорії: навички, які допомагають зрозуміти іншу людину, навички, які не допомагають зрозуміти іншу людину, та навички, які не є ні корисними, ні корисними. Ці навички будуть представлені у випадковому порядку».

«Учасників попросили оцінити свої навички за 7-бальною шкалою (-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3). Оцінка -3 означає, що навичка взагалі не допомогла їм зрозуміти свого партнера, тоді як оцінка +3 вказує на те, що навичка була для них найбільш корисною».

У розмовах ми часто відповідаємо фразами на кшталт «Ви верзете дурниці», «Здається, ви нічого про це не знаєте» або «Я міг би вам пояснити, але, на жаль, ви не розумієте» (негативна оцінка). Ми також відповідаємо фразами на кшталт «Хм...» або «Я розумію...». Ми часто перефразуємо те, що сказала інша людина. Ми можемо використовувати фрази, такі як «Наскільки мені відомо...», «Що ви думаєте...» або «Що ви відчуваєте...», щоб розпочати розмову. Ми також можемо перервати, наприклад, фразами на кшталт «Давайте перейдемо до справи...», «Я трохи відхилився від теми...» або «Давайте повернемося до суті...». Ми також підсумовуємо та спрощуємо те, що каже інша людина, лаконічно висловлюючи найважливіші моменти. Ми можемо використовувати вступні репліки на кшталт «Наскільки я розумію, ваша головна думка полягає в...» або «Іншими словами, ви думаєте...». Ми намагаємося зробити логічні висновки зі слів іншої людини або зробити висновок про причини її тверджень. Початкові репліки також можуть бути такими: «Виходячи з того, що ви щойно сказали, ми можемо зробити висновок...» або «Ви можете подумати, що оскільки...». Ми намагаємося

донести до інших лише те, що нас хвилює. Ми постійно ставимо запитання, явно намагаючись розібратися, але не пояснюємо своєї мети, не враховуємо думку іншої людини та просто ігноруємо її.

Інструкція: Будь ласка, оцініть, наскільки кожна техніка допомогла вам зрозуміти іншу людину. Кожен має написати свою оцінку на папері. Оцінка кожної техніки буде обговорена одразу після демонстрації. Якщо учасники не задоволені результатами оцінювання, вони можуть спробувати застосувати техніку в рольових іграх або в реальному житті.

Кожна психологічна класифікація є умовною, і, можливо, цей досвід принесе нові знання про те, як розуміти міжособистісну комунікацію. Обговорення суперечливих результатів оцінювання може бути окремою темою для групового обговорення.

Завершення заняття. Підбиття підсумків, зворотний зв'язок по роботі в рамках зустрічі. Продовження ведення щоденника «НПНСА» для закріплення позитивного стилю мислення та навичок вирішення конфліктних ситуацій. Прощання учасників групи, які супроводжуються позитивними побажаннями.

Зустріч 6

Тема: «Професійне покликання».

Мета: усвідомлення учасниками важливості та потреби своєї професійної діяльності. Освоєння активної позиції самосвідомості та розвитку здатності до значних змін у своєму ставленні до професії.

Методи роботи: метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, активні методи та психотехнології.

Хід роботи.

Вітання. Мета – організація роботи групи, налаштованість на роботу, створення необхідних психологічних умов.

Продовження обговорення щоденника «НПНСА» з покроковим розбором ситуацій. Обмін думками, ідеями з позитивним та безоцінним сприйняттям особистості учасників.

Групова дискусія на тему зустрічі.

Запитання для обговорення: Як би виглядав світ без працівників культури? У чому головне значення роботи працівників комунальних установ культури? Що вас надихає у вашій роботі?

Методи: метод групової дискусії, метод саморозкриття, рефлексії, зворотний зв'язок. Робота з метою зустрічі.

Вправа «Я-професіонал».

Інструкція: «...кожному учаснику пропонується розповісти про себе як про професіонала, виділяючи свої можливості та сильні сторони. Пропонують використовувати для цього метод самопрезентації, самореклами або самоподання себе на кадровій комісії. Розроблені проекти самопрезентації пред'являються групі, відбувається обговорення, учасники дають один одному зворотний зв'язок та вносять пропозиції щодо покращення якості «рекламного тексту».

Завершення заняття.

Підбиття підсумків заняття, фокусування та мотивування учасників на утримання позитивного ставлення до своєї професійної діяльності.

Прощання та підтримуючі побажання учасників один одному на наступне заняття.

Зустріч 7,8.

Тема: «Саморегуляція та релаксація як засіб підтримки психологічного та фізичного здоров'я».

Мета: Оволодіння навичками саморегуляції та релаксації для профілактики дистресу.

Методи роботи: метод саморозкриття, рефлексії, метод групового

обговорення, активні методи та вправи.

Хід роботи.

Вітання. Мета – організація роботи групи, створення сприятливого настрою працювати.

Обговорення успіхів щодо ведення щоденника «НПНСА». Кожен ділиться успіхами роботи. Ведучий пропонує підтримувати учасників оплесками.

Групова дискусія на тему зустрічі.

Запитання для обговорення: З якими методами саморегуляції ви знайомі? Що таке релаксація?

Методи: метод інформування, метод групової дискусії, рефлексії.

Вправа 1. «Видихання втоми».

Мета: допомогти зняти напругу та втоми.

Інструкція: постарайтеся зайняти зручне положення, розслабтеся. Дихайте і уявляйте собі, що з кожним видихом втома залишає вас, а з кожним вдихом вас наповнює життєва сила.

Вправа 2. «Дихання квадратом».

Інструкція: постарайтеся зайняти зручне положення. Дихайте по рахунку: 1–2–3–4 – це вдих, і 4–3–2–1 – це видих. Видих повинен бути набагато повільніше вдиху, тобто зворотний рахунок ведете вдвічі повільніше.

Вправа 3. «Квіти».

Інструкція: «...Ми рекомендуємо виконувати цю вправу під заспокійливу музику. Ви можете робити це сидячи або лежачи (залежно від ваших особистих уподобань)».

Зробіть два-три глибокі вдихи, потім видихніть і заплющте очі. Уявіть: тепле, м'яке сонячне світло купає вас, легкий вітерець пестить вашу шкіру. Ви стоїте на лузі, повному червоних, жовтих і небесно-блакитних квітів. Ці квіти такі красиві, що аж захоплює дух. Спостерігайте уважно. Деякі квіти великі та яскраві, деякі ніжні та тендітні, деякі маленькі та вишукані, деякі навіть з

колючками. Кожна квітка має свій неповторний аромат – деякі схожі на мед, деякі – на карамель, деякі – з приємною гіркотою. Кожна квітка унікальна. З висоти пташиного польоту це не просто луг, а захоплююче красивий килим. Навіть найменші квіти, у своїх відповідних місцях, утворюють чудовий візерунок. Без них візерунок був би зовсім іншим. Уявіть себе серед цих прекрасних квітів. Уявіть себе краплею ранкової роси. Яка ви квітка? Як ви виглядаєте? Якого ви кольору? Як ви пахнете? Цей луг такий гарний, що його часто відвідують граціозні метелики, швидкі бабки та повільні сонечка. Квіти приваблюють їх не лише своєю красою, а й тим, що захищають від палючого сонця, лютих вітрів та птахів. Вони щедро діляться своїм цілющим нектаром. Вони так потребують вас. Цінують цю красу, це відчуття потрібності, це відчуття єдності з іншими у своєму серці. Зробіть глибокий вдих. Поверніться до себе. Повільно розтягніть своє тіло та відкрийте очі».

Вправа 4: Вправа «Місце моєї сили».

Інструкція: учасникам тренінгу пропонується закінчити фразу «Мене робить сильним...». Потрібно перерахувати ті аспекти життя, що є психологічною підтримкою (віра, спорт, близькі люди, друзі, спілкування, діяльність, хобі і так далі). Під час виконання вправи підтримується позитивний емоційний фон і посилюється почуття радості та задоволення.

Завершення заняття.

Підбиття підсумків заняття, мотивування учасників на запровадження вправ у практику повсякденного життя. Прощання та підтримуючі побажання учасників один одному на наступне заняття.

Зустріч 9.

Тема: «Головна цінність у житті – це здоров'я!».

Мета: мотивація учасників на використання вправ у повсякденному житті для зняття емоційної та фізичної напруги. Формування ціннісного ставлення до себе, власного здоров'я та психологічного благополуччя.

Методи роботи: метод саморозкриття, рефлексії, метод групової дискусії, активні методи та психотехнології.

Хід роботи.

Вітання. Мета – організація роботи групи, створення сприятливих, доброзичливих психологічних умов роботи у групі.

Вправа 1. «Побажання».

Інструкція: «Кожен учасник отримає два аркуші паперу різних кольорів. На одному аркуші напишіть благословення для людини, яка сидить праворуч від вас (благословення має бути написано обличчям уперед). Після написання прочитайте його вголос та урочисто передайте аркуш іншій людині. На іншому аркуші кожен учасник має записати свої думки щодо попереднього заняття (вони можуть бути конструктивними або емоційними). За бажанням, ви також можете записати деякі думки вголос».

Обговорення ведення щоденника «НПНСА». Кожен учасник ділиться успіхами зі звільнення від неприємних думок і емоцій при виникненні різних життєвих труднощів.

Обговорення між учасниками групи наступних тем:

- механізми психологічного захисту;
- міні - лекція на тему «Основні методи подолання стресових ситуацій (релаксація, концентрація, ауторегуляція дихання)».

Міні-лекція. Основні методи подолання стресових ситуацій: Релаксація.

Автоматична реакція тривоги складається, згідно з теорією Г. Сельє, із трьох послідовних фаз: імпульсу, стресу та адаптації. Якщо настає адаптація, то напруга йде на спад, і людина заспокоюється. Якщо адаптація не настає, це може призвести до психосоматичних розладів і захворювань. Тому в таких випадках можна застосовувати релаксацію. Завдяки цьому методу можна запобігти психосоматичним порушенням в організмі. Релаксація регулює настрій та психічне збудження, дозволяє позбутися м'язового та психічного

напруження.

Час, витрачений на релаксаційні вправи, одного разу окупиться сторицею, повернувшись до нас із «відсотками» — у вигляді гарного настрою, стійкої душевної рівноваги, гарного самопочуття та високої працездатності. Нервово-м'язова релаксація, будучи найважливішим засобом для досягнення відпочинку та заспокоєння розуму, є активною навичкою, і, як будь-яка навичка, її необхідно тренувати.

Концентрація.

Невміння зосередитись — фактор, тісно пов'язаний зі стресом. Одночасне виконання кількох завдань, невміння зосередитися на одній справі призводить до стомлення та сильного стресу. Тому важливим є вміння концентруватися на більш термінових справах, вміти правильно планувати свій день завдяки розстановці пріоритетів.

«Закон вимушеної ефективності. Секрет управління часом полягає в зосередженості та цілях. Почніть з найважливіших завдань, а потім виконуйте їх одне за одним по порядку. Якщо ви відмовитеся від завдання та почнете спочатку, ваша ефективність знизиться вп'ятеро».

Усі справи поділяються на чотири типи: термінові та важливі, важливі, але не термінові, термінові, але не важливі, та ні термінові, ні важливі. Цей метод класифікації названий на честь президента США і називається системою Ейзенхауера (принцип вікна).

Розставте пріоритети між терміновими та важливими завданнями. Прокрастинація лише створить більше проблем і вимагатиме негайної уваги. Далі йдуть важливі, але не термінові завдання. Їх можна відкласти, але це може вплинути на ваші довгострокові плани. Якщо ви постійно відкладаєте важливі, але не термінові завдання, вони часто стають терміновими та важливими. Щоб уникнути цього, дайте собі заздалегідь певний запас часу. Також важливо навчитися чомно говорити «ні». Вам потрібно вміти відмовлятися від завдань з низьким пріоритетом і знати, як тактовно висловлювати «ні». Дайте

зрозуміти, що ви відмовляєтеся від самого завдання, а не від людини.

Зверніть увагу на те, як ви розподіляєте свій робочий та вільний час. Звертайте увагу на дії, які забирають багато часу (наприклад, обговорення новин з колегами, безцільне сидіння перед комп'ютером, перегляд соціальних мереж тощо). Класифікуйте їх як марні дії; вони не приносять вам користі та не допомагають досягти ваших початкових цілей. Термінові, але неважливі завдання мало впливають на ваш успіх. Ці завдання не покращать вашу продуктивність; навпаки, вони суттєво завадять вашій роботі. Вони витрачатимуть більшу частину вашого часу. Тому ці завдання слід перерозподілити або максимально скоротити. Загалом, завдання, які не є терміновими або менш важливими, можна вважати неважливими, і їх невиконання не матиме жодного впливу. Ви можете сміливо видалити ці завдання зі свого списку справ.

«Слово «ні» може несподівано заощадити час. Найважливіше слово в управлінні часом – ввічливо сказати «ні». Навчіться говорити «ні» завданням, які не є пріоритетними».

Авторегуляція дихання.

Людина ніколи не думає про своє дихання, якщо перебуває за нормальних умов. Зазвичай ауторегуляція дихання відбувається несвідомо: «...під час стресу дихання стає частим і утрудненим, при переляку дихання затримується, при фізичних навантаженнях – частішає тощо. Але людина може навчитися свідомо керувати диханням, використовуючи спеціальні прийоми та вправи на саморегуляцію дихання та зняття м'язової напруги».

Авторегуляція є дієвим методом боротьби зі стресом.

Прийоми та психотехніки на зняття м'язової напруги та на розслаблення.

Вправа 2. «Повітряна куля».

Мета: навчитися керувати м'язовою напругою та розслабленням.

Інструкція: «...Станьте із заплющеними очима та піднятими руками.

Вдихніть. Уявіть себе великою повітряною кулькою, наповненою повітрям. Затримайтеся в цьому положенні на 1-2 хвилини, напружуючи всі м'язи. Тепер уявіть, що кулька лопнула. Повільно випустіть повітря, розслабляючи всі м'язи: руки, плечі, шию, тулуб і ноги. Згадайте, як ви почуваетесь розслабленими. Повторюйте цю вправу, доки не досягнете оптимального психічного та емоційного стану.

Техніки саморегуляції дихання.

Інструкція: «...Сядьте зручно. Покладіть одну руку на пупок, а іншу на груди. Зробіть глибокий вдих (2 секунди), вдихаючи повітря спочатку животом, а потім грудьми. Затримайте дихання на 1, 2, 3, 4 секунди. Повільно та рівномірно видихніть протягом 3-4 секунд, переконавшись, що видих триває довше, ніж вдих. Зробіть ще один глибокий вдих без паузи та повторіть».

Вправи на підтягування.

Інструкція: «...Сядьте на підлогу, руки стиснуті за спиною, пальці спрямовані назад. Зігніть коліна та поставте їх вздовж тіла, ступні разом. Повільно вдихніть, рахуючи до чотирьох, одночасно піднімаючи груди та випрямляючи хребет. Повільно видихніть, рахуючи до чотирьох, напружуючи живіт, підборіддя близько до грудей та злегка вигинаючи плечі вперед».

Зустріч 10.

Тема: «Мотивація і усвідомленість як основні засади шляху до здоров'я».

Ціль: мотивування учасників на подальше застосування вивчених прийомів та психотехнік для збереження власного здоров'я в умовах стресу. Формування ціннісного ставлення до себе, до професійного «Я», до власного здоров'я.

Методи роботи: міні-лекція, конспектування вивчених вправ та психотехнік, обговорення, обмін думками про результати проведеного тренінгу.

Хід роботи.

Вітання. Мета - організація роботи групи, створення довірчих та комфортних умов для роботи в групі.

Конспектування вправ та психотехнік. Мета - мотивація на подальше використання вивчених на тренінгу методів у повсякденному житті для зняття фізичної та емоційної напруги.

Завершення роботи програми. На завершення учасники діляться своїми думками та побажаннями, враженнями про участь у тренінгу. Пропонується обговорити методики, що найбільш сподобалися, та які учасники будуть використовувати у повсякденному житті.

Підбиття підсумків проведеного тренінгу.

3.2. Проведення формувального експерименту

Наведемо результати повторної діагностики на формувальному етапі експерименту.

Для повторного дослідження психоемоційного, особистісного та мотиваційного показників ми застосували опитувальник на визначення психічного вигоряння О.О. Рукавишнікова. Загальні результати представлено у табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Результати дослідження за методикою «Визначення психічного вигоряння Рукавишнікова О.О.» на формувальному етапі експерименту

<i>Психоемоційне виснаження</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	20%	70%	10%	0

<i>Особисте віддалення</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	20%	60%	20%	0
<i>Професійна мотивація</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	0	40%	40%	20%
<i>Індекс психічного «вигорання»</i>				
Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
0	10%	50%	30%	10%

Окремо розглянемо кожний показник. На рис. 3.1 представлені дані психоемоційного виснаження у працівників комунальних установ культури на формуальному етапі дослідження.

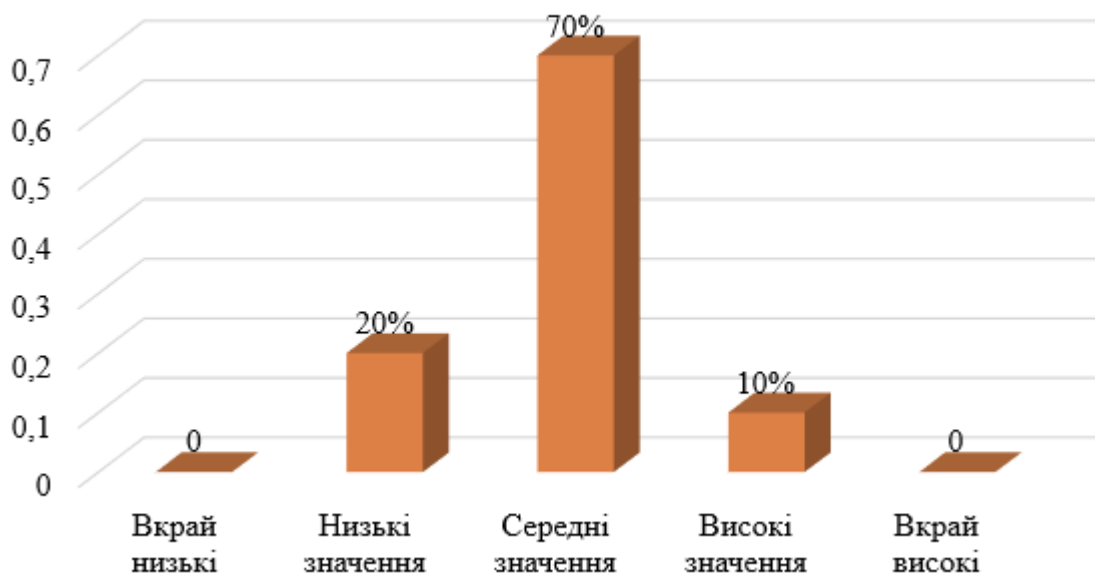


Рис. 3.1. Діаграма результатів дослідження психоемоційного виснаження за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О. О. Рукавишнікова» на формуальному етапі експерименту

В результаті проведеного дослідження нами було встановлено, що 10% працівників комунальних установ культури мають високий показник психоемоційного виснаження. Нормальний психоемоційний стан – у 90% респондентів, які брали участь у дослідженні.

Середнє значення серед усіх опитаних становить 31 бал, що відповідає середньому значенню показника «психоемоційне виснаження» (21 – 39 балів).

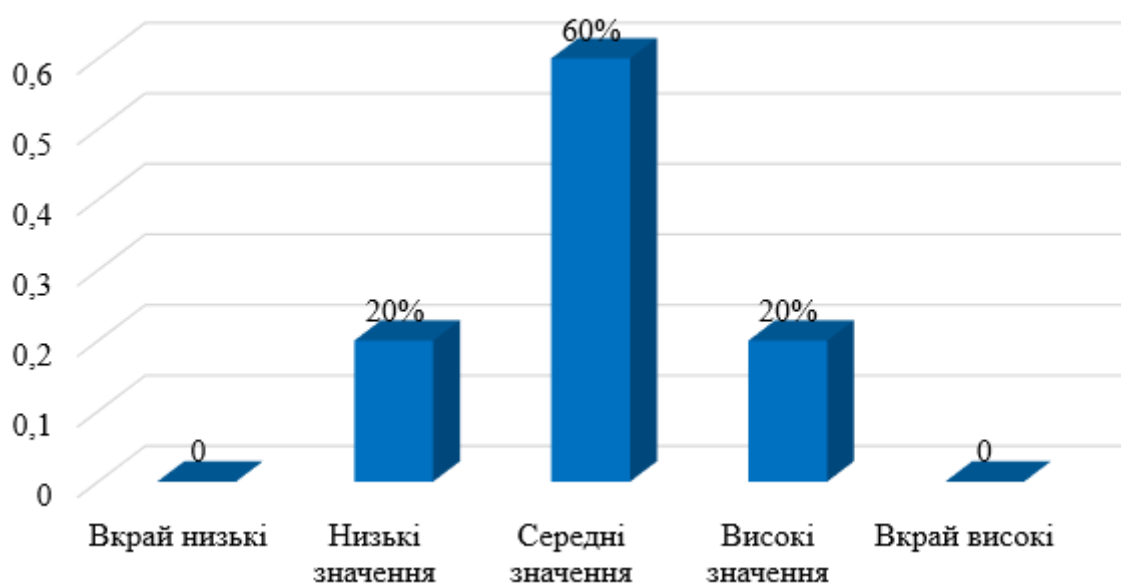


Рис. 3.2. Діаграма результатів дослідження особистісного віддалення за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О.О. Рукавишнікова» на формувальному етапі експерименту

За результатами «Особисте віддалення», представленого на рис. 3.2, ми бачимо, що середні показники особистісного віддалення були відзначені у 60% піддослідних, що свідчить про нормальне ставлення респондентів до людей, що їх оточують. У 20% встановлено низькі значення, що свідчить про відсутність негативного та цинічного ставлення до людей та байдужість до своєї роботи. Вкрай низьких показників не виявлено. Середнє значення за вибіркою становить 25 балів, що відповідає середнім значенням показника «особистісне віддалення» (17 – 31 бал).

У результаті отриманих даних, представлених на рис. 3.3, ми можемо дійти такого висновку: після проведення програми у більшості працівників комунальних установ культури переважає середня і висока мотивація (80%), що свідчить про плідність, оптимізм та зацікавленість у професійній діяльності, позитивну оцінку свого професіоналізму та ступеня успішності в роботі.

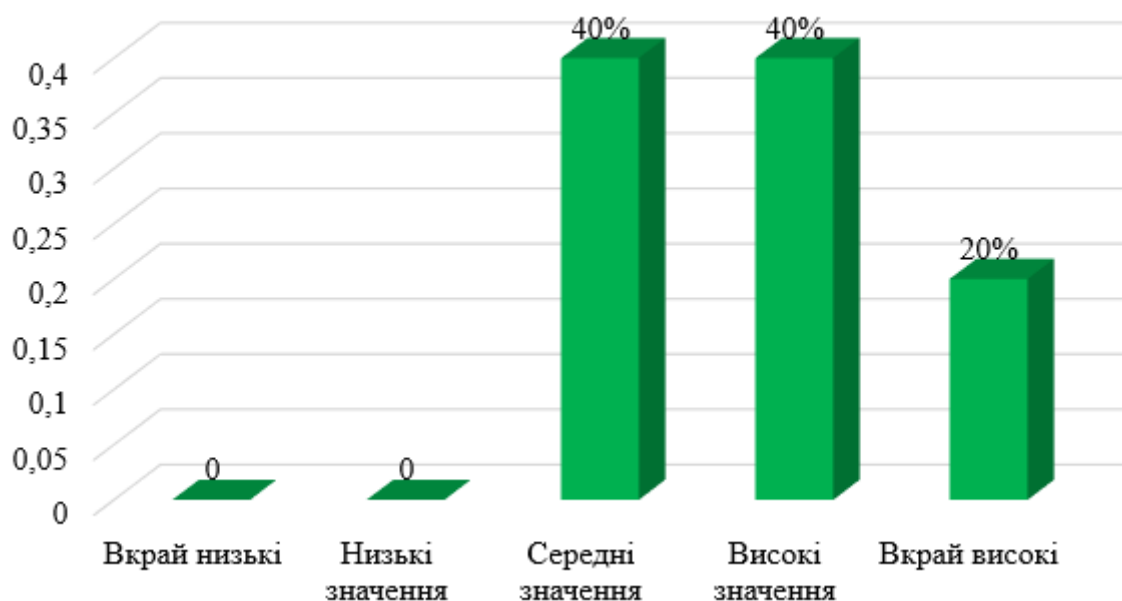


Рис. 3.3. Діаграма результатів дослідження професійної мотивації за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О.О. Рукавишнікова» на формувальному етапі експерименту

Вкрай низьких та низьких показників не виявлено. Середнє значення серед усіх респондентів становить 24 бали, що відповідає високим значенням показника «професійна мотивація» (25 – 31).

На рис. 3.4 видно, що у 10% респондентів індекс психічного вигорання залишився на вкрай високому рівні. У 30 % респондентів залишився високий рівень психічного вигорання. У 50% випробуваних – середній. 10% мають низькі показники психічного вигорання.

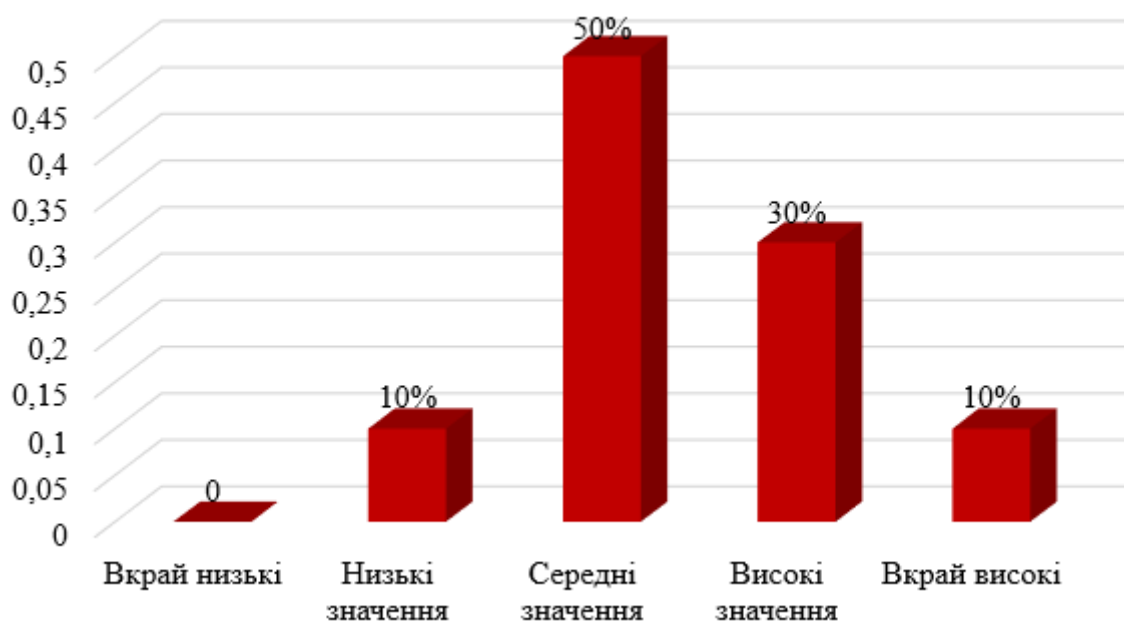


Рис. 3.4. Діаграма результатів дослідження індексу психічного вигорання за методикою діагностики «Визначення психічного вигорання О.О. Рукавишнікова» на формувальному етапі експерименту

Таким чином, лише у 40% працівників комунальних установ культури виражені ознаки психічного вигорання з психоемоційним виснаженням та вираженим особистісним віддаленням.

Середнє значення за вибіркою становить 75 балів, що відповідає середнім значенням показника «психічне вигорання» (93 – 112 балів).

Для виявлення рівня емоційного вигорання нами було повторно використана методика «Діагностики рівня емоційного вигорання Бойка В.В.».

Розглянемо отримані результати (див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка працівників комунальних установ культури на формувальному етапі експерименту

Шкали	Фаза	Результати
Напруження	Не сформована	30 %
	На стадії формування	60 %
	Сформована	10 %
Резистенція	Не сформована	20 %
	На стадії формування	60 %
	Сформована	20%
Виснаження	Не сформована	20 %
	На стадії формування	50 %
	Сформована	30 %

Повторна діагностика виявила, що симптом «переживання психотравмуючих обставин» за шкалою «Напруження» сформовано у 10% працівників комунальних установ культури; у 40% фаза напруження або не сформована, або на стадії формування.

Фаза «Резистенція» характеризує опір у механізмі, що запускає емоційне вигорання і включає наступні симптоми: симптом «неадекватне емоційне реагування» сформований у 20% опитаних; на стадії формування – у 30%. «Емоційно-моральна дезорієнтація» та «розширення сфери економії емоцій» – симптоми, що склалися у 10% працівників культури: на стадії формування – у 40%. Симптом «редукція професійних обов'язків» сформований у 10% опитаних; такий же відсоток випробуваних має цей симптом у фазі формування.

Фаза «Виснаження» визначається послабленням захисних властивостей організму. Інтегральний показник вигорання «резистенція» у домінуючій фазі у 10%, у фазі формування – у 80% піддослідних.

Аналіз кількісних показників надав можливість побудувати діаграму (див. рис. 3.5) згідно з трьома шкалами тесту: напруження, резистенція, виснаження.

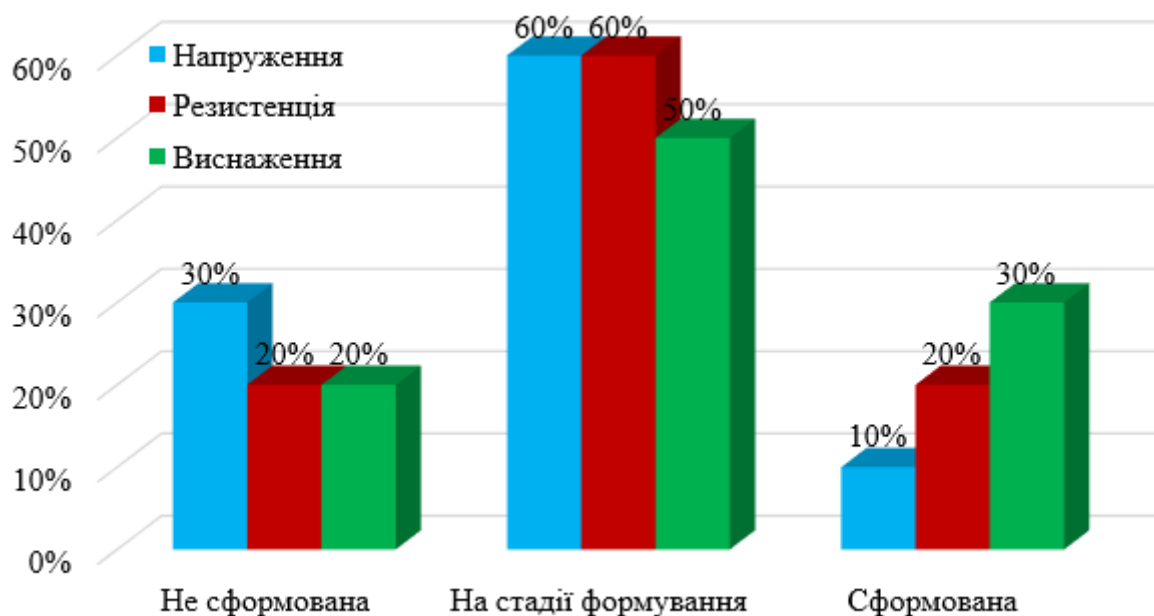


Рис. 3.5 Діаграма результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка на формувальному етапі експерименту

Можемо побачити на рис. 3.5, що лише у 10% респондентів сформована фаза «Напруження». По фазі «Резистенція» спостерігаємо зменшення сформованої фази (20%). Також результати формувального експерименту вказують на сформованість фази «Виснаження» лише у 30%.

Наступним етапом дослідження було повторне визначення компонентів емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона. Розподіл компонентів емоційного вигорання можемо побачити у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Таблиця показників розподілу компонентів емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона на формувальному етапі експерименту

Компоненти емоційного вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	20%	60%	20%
Особиста задоволеність	30%	50%	20%
Емоційне виснаження	30%	40%	30%

Аналіз кількісних показників дозволяє побудувати діаграму (див. рис. 3.6) розподілу компонентів емоційного вигорання.

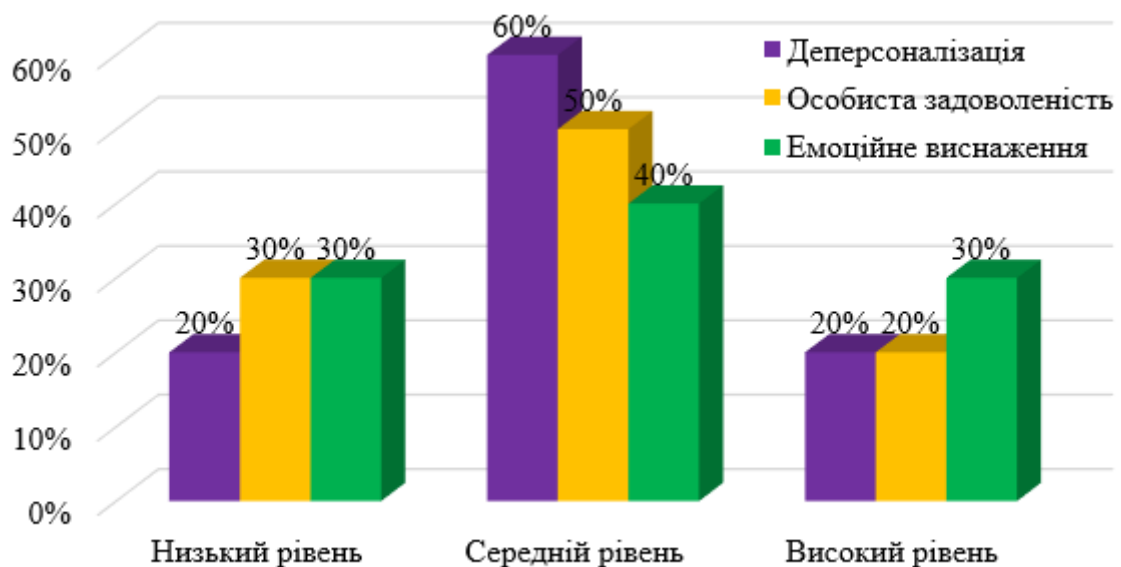


Рис. 3.6. Діаграма розподілу працівників комунальних установ культури за компонентами емоційного вигорання на формувальному етапі експерименту

На рис. 3.6 бачимо, що середній рівень реактивної деперсоналізації є провідним (60%). Ці результати свідчать про те, що на даний момент часу більшість респондентів не відчують напругу та занепокоєння, їхні реакції на життєві обставини є адекватними, спокійними. Також можемо спостерігати високий рівень у 20% опитаних. Такі люди бурхливо та емоційно реагують на ситуації, тому будь-яка нестандартна або нова подія може сприйматися ними як стресова. Виявлено, що 50% респондентів мають середню особистісну задоволеність, у 20% вона висока.

Аналіз результатів досліджуваних за шкалою «Емоційне виснаження» дозволив встановити, що лише 30% респондентів мають високий його рівень, у 70% респондентів визначено середній чи низький рівень.

Проаналізуємо результати вивчення стресостійкості та соціальної адаптації (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Таблиця показників стресостійкості досліджуваних та рівня їхньої соціальної адаптації на формуальному етапі експерименту

Ступінь опірності стресу	%
Низький ступінь	30 %
Порогова опірність	30 %
Висока опірність	40 %

Аналіз результатів показав, що 30% досліджених мають низький та пороговий рівень опірності стресу. У 40% виявлено високу опірність. Картину розподілу піддослідних за рівнем стресостійкості представимо наочно.



Рис. 3.7. Сегментограма розподілу випробуваних за стресостійкістю та соціальною адаптованістю на формувальному етапі експерименту

Таким чином, результати самооцінювання випробуваними факторів, що впливають на рівень стресостійкості людини, показав, що рівень стресостійкості змінився.

3.3. Аналіз ефективності реалізованих програмних заходів

На цьому етапі дослідження нам необхідно було простежити наявність позитивної динаміки в емоційних станах досліджуваних. Завдяки контрольному етапу дослідження ми можемо встановити ефективність розробленої та апробованої нами програми психологічної корекції синдрому емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури.

Для того щоб встановити, чи існують між показниками професійного вигорання та задоволеності працею респондентів до та після тренінгу достовірні відмінності, було здійснено розрахунок t-критерію Стьюдента.

Середні значення рівня професійного вигорання за методикою Рукавишнікова О.О. у піддослідних групи до програми профілактики професійного вигорання та після неї представлено у табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Параметри психічного вигорання за методикою О. Рукавишнікова до і після корекції

Параметр		До корекції	Після корекції	Коефіцієнт: t-критерій Стьюдента*
Психоемоційне виснаження	Вкрай низьке	-	-	-
	Низьке	-	7,9	2,14
	Середнє	38,2	35,4	2,16
	Високе	47,5	42,5	2,22
	Вкрай високі	-	-	-
Особистісне віддалення	Вкрай низьке	-	-	-
	Низьке	10,11	9,77	2,04
	Середнє	29,56	25,47	2,06
	Високе	38,8	39,56	2,11
	Вкрай високі	46,7	42,11	2,16
Професійна мотивація	Вкрай низьке	-	-	-
	Низька	-	-	-
	Середня	29,75	26,74	2,8
	Висока	28,9	27,6	2,65
	Вкрай високі	41,9	40,35	2,15
Індекс психічного вигорання	Вкрай низьке	-	-	-
	Низький	24,57	19,53	2,22
	Середній	74,6	64,18	1,17
	Високий	109,5	104,56	2,43
	Вкрай високі	117,9	115,65	2,31

Примітка: t-критерій - статистично значуща різниця вибірових середніх показників при $p < 0,05^*$

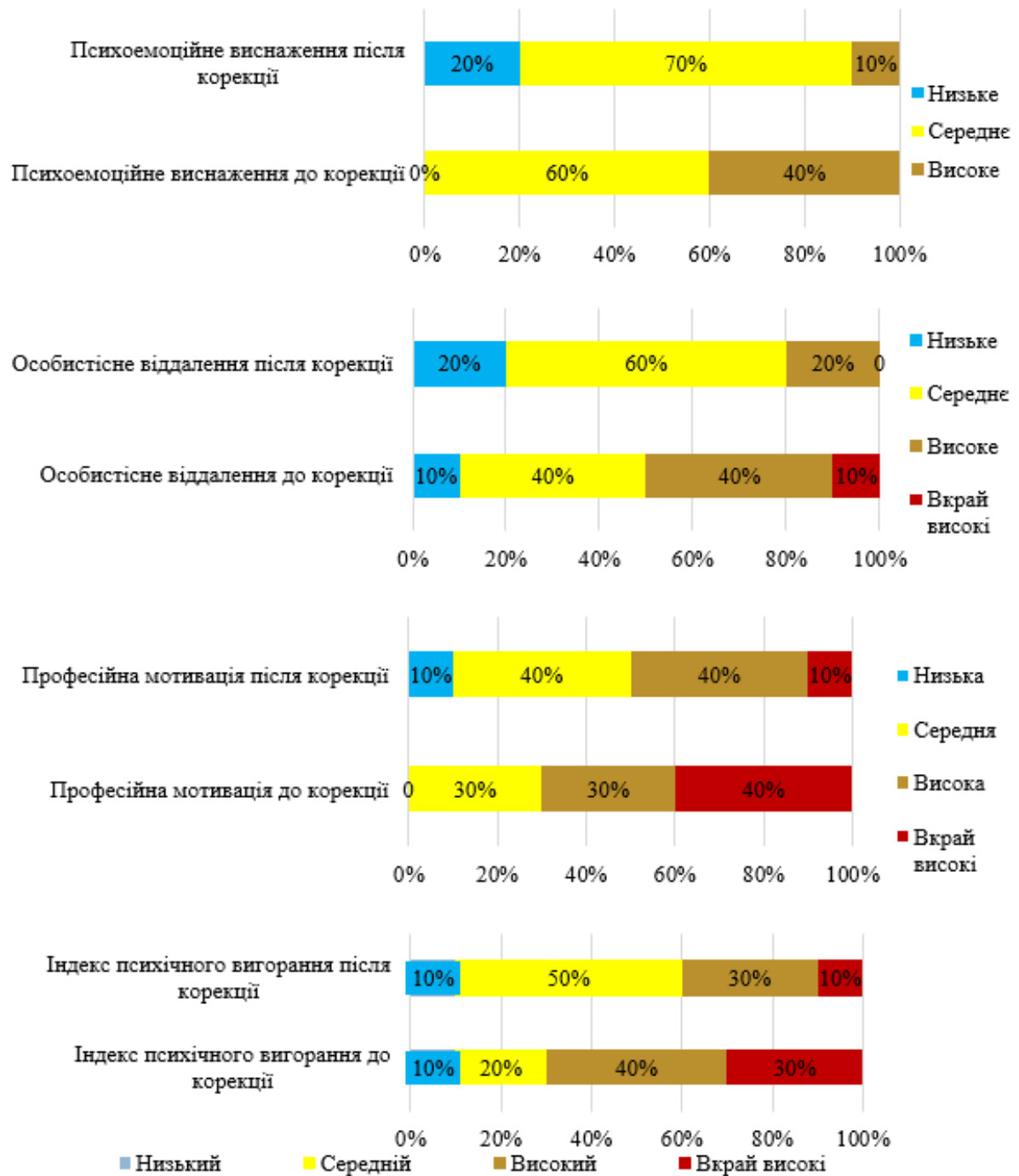


Рис. 3.8. Гістограма результатів дослідження психічного вигорання за методикою О. Рукавішнікова до і після корекції

У респондентів спостерігаються зміни за всіма параметрами психічного вигорання (див. табл. 3.6).

Результати показали, що частка респондентів, які отримали високі бали за шкалою «психоемоційне виснаження», зменшилася до 10%, тоді як частка

респондентів з низькими балами зменшилася до 20%. Зникли такі симптоми, як хронічна розумова та фізична втома, апатія та оніміння, також зникли ознаки депресії та дратівливості, а ставлення до інших покращилося. Емоційна стійкість також зросла, а робота стала менш важкою та виснажливою.

За шкалою «особистісне віддалення» більшість респондентів (60%) отримали середній рівень, 20% – низький, а 20% – високий. Надзвичайно високих балів виявлено не було. Це свідчить про те, що респонденти стали менш критичними до інших і більше рефлексивно ставляться до власної поведінки та емоційного вираження. Вони вважають, що можуть розвивати свою кар'єру та вносити позитивні зміни у своє професійне життя.

За шкалою «професійна мотивація» 40% респондентів отримали середній рівень, 10% – низький, а 40% – високий. На жаль, частка респондентів з дуже високими балами все ще становила 10%, але після коригування (з початкових 40%) ця частка значно зменшилася. Згідно з самооцінкою респондентів, їхня кар'єрна ефективність, оптимізм та інтерес до роботи покращилися.

Середній рівень професійної мотивації, розвинений респондентами після проходження корекційних робіт, був достатнім для подолання професійного стресу, але може бути недостатнім для сприяння позитивному розвитку кар'єри. Слід зазначити, що покращення професійної мотивації є окремою галуззю досліджень. По-перше, важливо знизити рівень вигорання та подолати особисту шкоду, яку воно завдає.

За шкалою «індекс психічного вигорання» у більшості респондентів зафіксовано середні або низькі показники (60%).

Далі ми порівняли параметри рівня емоційного вигорання працівників комунальних установ культури на формуальному етапі експерименту за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка до та після корекційної роботи (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7

Розподіл емоційного вигорання (методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка) працівників комунальних установ культури до і після корекції

Шкали	Фаза	До корекції	Після корекції	Коефіцієнт: t-критерій Стьюдента*
Напруження	Не сформована	33,41	34,1	2,42
	На стадії формування	37,55	39,66	1,18,
	Сформована	64,33	66,82	1,95
Резистенція	Не сформована	28,91	27,86	2,32
	На стадії формування	42,42	43,48	2,12
	Сформована	66,34	67,89	2,14
Виснаження	Не сформована	27,64	28,56	1,89
	На стадії формування	41,24	40,45	2,39
	Сформована	68,58	67,48	2,17

Примітка: t-критерій - статистично значуща різниця вибірових середніх показників при $p < 0,05$ *

Так, рівень емоційного вигорання знизився після корекційної роботи (усі зміни статистично значимі). Динаміка рівня професійного вигорання у випробуваних представлено на рис. 3.9.

Фаза напруження після корекції залишалася сформованою лише у 10%. На стадії формування – у 60%, не сформована у 30%. Таким чином, можливо констатувати: засобами програми не вдалося прибрати напруження у всіх досліджуваних, але його рівень знизився. Фаза резистенція сформована у 20% після корекційної програми. На 10% збільшилась кількість респондентів, у яких фаза резистенції не сформована. За шкалою «виснаження» фаза сформована лише у 30% досліджених, що вдвічі менше, ніж на констатуючому етапі. В той же час половина респондентів знаходиться на стадії формування

за шкалою «напруження». Цей факт можна пояснити тим, що стресові фактори військових дій неможливо прибрати.

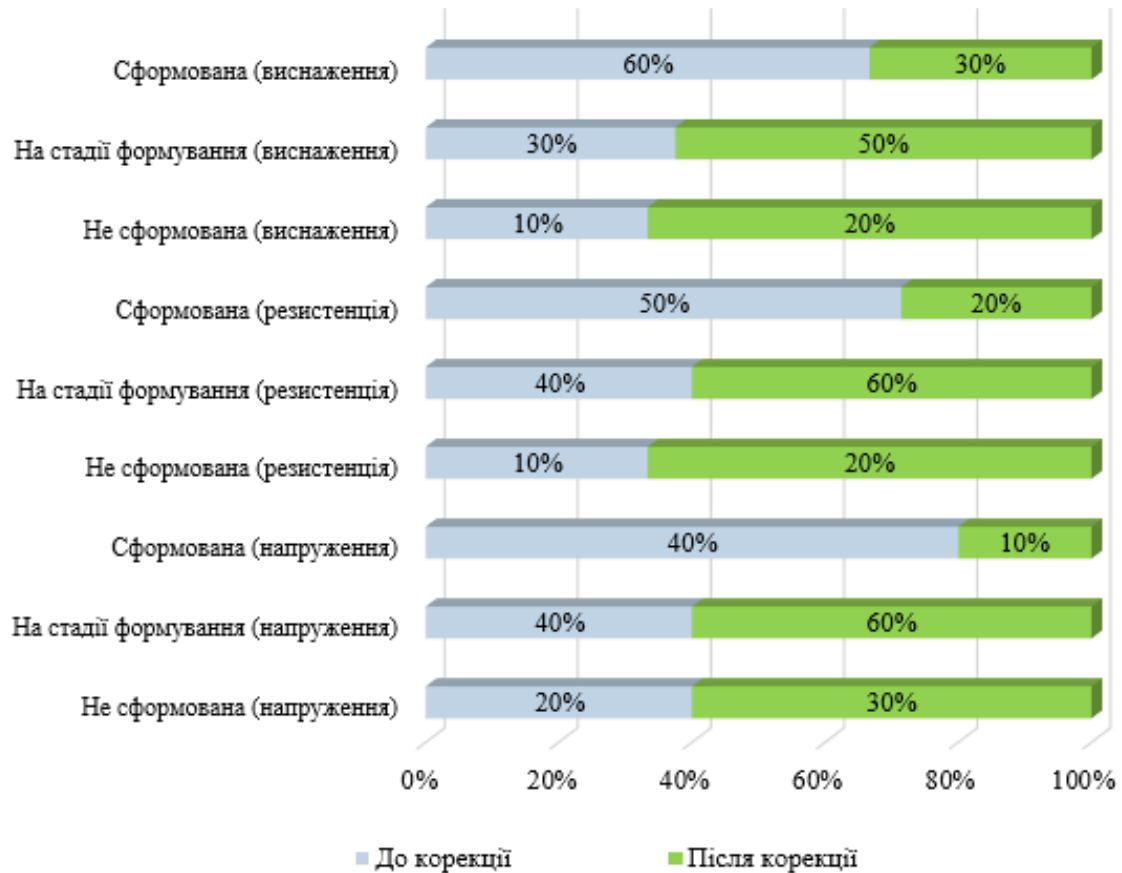


Рис. 3.9. Гістограма результатів дослідження емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка до і після корекції

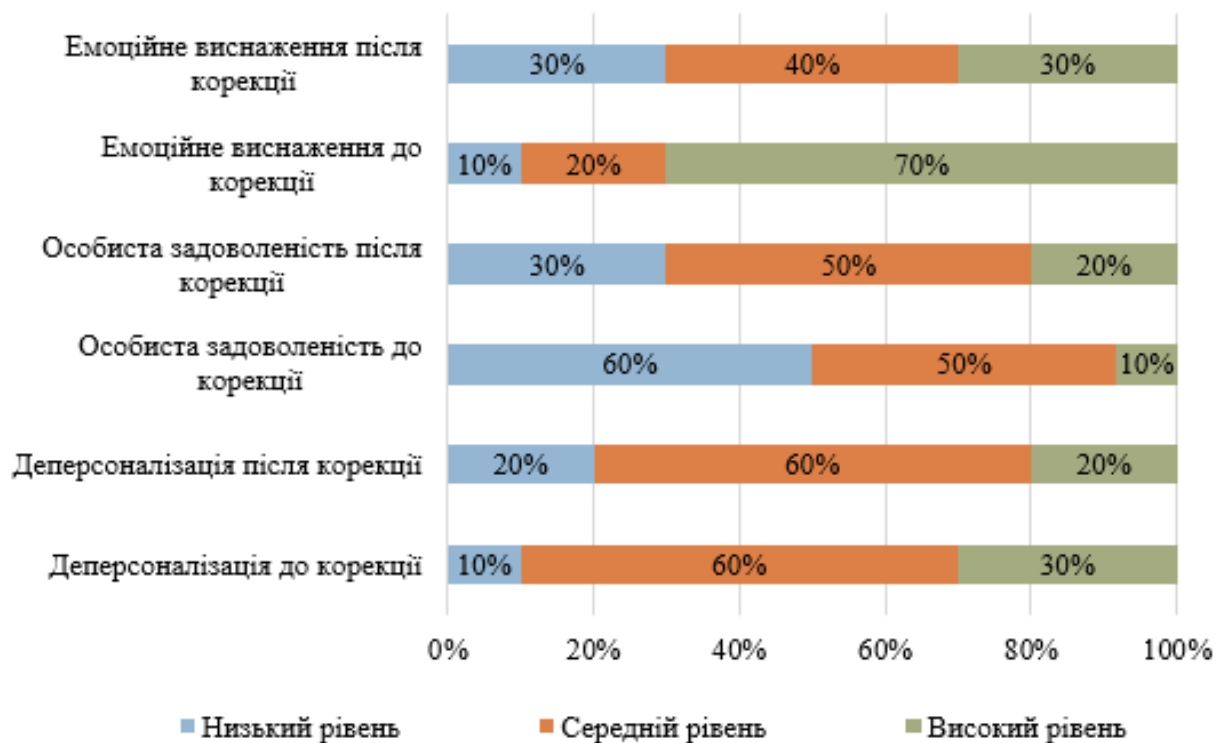
Розглянемо визначення компонентів емоційного вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона.

Таблиця 3.8

**Таблиця показників розподілу компонентів емоційного вигорання
за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона**

Компоне нти емоційно го вигоранн я	Деперсоналізація		Коефіцієнт : t-критерій Ст'юдента *	Особиста задоволеність		Коефіцієнт : t-критерій Ст'юдента *	Емоційне виснаження		Коефі цієнт: t- критер ій Ст'юд ента*
	До корекції	Після корекції		До корекції	Після корекції		До корекції	Після корекції	
Низький рівень	2,78	2,88	1,89	5,77	5,89	2,16	1,74	1,68	3,85
Середній рівень	3,86	3,91	2,08	3,48	3,89	2,47	3,85	4,01	4,18
Високий рівень	5,44	5,66	2,14	1,57	1,89	2,64	5,78	6,37	2,69

Примітка: t-критерій - статистично значуща різниця вибірових середніх показників при $p < 0,05^*$



**Рис. 3.10. Гістограма результатів дослідження компонентів емоційного
вигорання за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж.
Гібсона до і після корекції**

Згідно з результатами порівняння (див. табл. 3.8 та рис. 3.10), емоційне виснаження після корекції залишається у 30% респондентів, до корекції цей показник був на рівні 70%. Особиста задоволеність після корекції значно змінилася, кількість респондентів на низькому рівні зменшилась вдвічі (з 60% до 30%). За шкалою деперсоналізації на низькому рівні стало на 10% більше після корекції.

Проаналізуємо результати вивчення стресостійкості та соціальної адаптації за методикою Т. Холмса та Р. Праге.

Таблиця 3.9

Таблиця показників стресостійкості досліджуваних та рівня їхньої соціальної адаптації до та після корекції

Ступінь опірності стресу	До корекції	Після корекції	Коефіцієнт: t-критерій Стьюдента*
Низький ступінь	310,25	325,47	2,28
Порогова опірність	245,67	257,85	2,98
Висока опірність	155,6	159,65	3,45

Примітка: t-критерій - статистично значуща різниця вибірових середніх показників при $p < 0,05$ *



Рис. 3.11. Діаграма результатів дослідження показників стресостійкості досліджуваних та рівня їхньої соціальної адаптації за методикою Т. Холмса та Р. Праге до та після корекції

Згідно з результатами дослідження, показники стресостійкості після корекції зазнали змін. Кількість респондентів з високим рівнем опірності збільшилося на 20% (до 40%). Низький рівень стресостійкості був відмічений у 30% респондентів, тоді як до корекції на цьому рівні знаходились половина досліджуваних.

Отже, після впровадження програми покращення емоційного вигорання для працівників куомунальних культурних закладів, показники професійного вигорання учасників знизилися. Зокрема, зменшилися такі показники, як нейропсихологічний стрес, психічне та емоційне виснаження, міжособистісне відчуження, загальне психологічне вигорання, професійний стрес, емоційне виснаження та деперсоналізація.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

1. Нами було розроблено соціально-психологічну програму щодо подолання емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури. Програма розрахована на 20 годин та передбачає 10 зустрічей, покликаних перешкодити несприятливій динаміці існуючого стану емоційного вигорання, а також запобігти його рецидивам та несприятливим соціальним наслідкам. У розробленій програмі використовувалися два види психологічної допомоги – психологічна освіта та психологічна профілактика.

2. Проведення формувального експерименту сприяло виявленню результатів повторної діагностики респондентів, що, в свою чергу, лягло в основу аналізу розробленої програми.

3. Аналіз ефективності реалізованих програмних заходів показав: мету програми корекції емоційного вигорання досягнуто, оскільки її запровадження сприяло зменшенню симптомів емоційного вигорання: рівня нервово-психічного напруження, психоемоційного виснаження, особистого віддалення, загального індексу психічного вигорання, професійного стресу, емоційного виснаження, деперсоналізації.

ВИСНОВКИ

На підставі результатів теоретико-емпіричного дослідження, ми можемо зробити такі узагальнюючі висновки.

1. Проаналізовано наявну наукову літературу за проблемою дослідження. З'ясовано, що існують невеликі розбіжності у теоріях та підходах до питання емоційного вигорання, проте більшість дослідників зазначають, що головним джерелом вигорання є професійний стрес. Водночас залишаються не достатньо вивченими особливості прояву і профілактики синдрому емоційного вигорання у працівників комунальних установ культури в сучасних умовах високої інтенсивності стресового навантаження, пов'язаного із військовим станом.

2. Розглянуто прояви феномену емоційного вигорання у різних професійних сферах. Визначено, що емоційне вигорання – це закономірне поєднання симптомів порушень у психічній, соматичній та соціальній сферах життя. Воно настає внаслідок складної взаємодії індивідуальних та організаційних факторів. У професійній сфері емоційне вигорання проявляється як стан фізичного, емоційного та ментального виснаження, який виникає внаслідок тривалого стресу на роботі. Синдром професійного вигорання є особливо поширеним серед тих, хто працює з людьми загалом, та з їхніми емоційними проблемами – зокрема.

3. Емпірично досліджено особливості емоційного вигорання працівників сфери культури. Констатовано, що середній рівень реактивної деперсоналізації є провідним у 60% респондентів, але при цьому у 30% спостерігається її високий рівень, що позначається бурхливим реагуванням на стресові ситуації. З'ясовано, що у більшості респондентів (>60%) виявлено високі показники емоційного вигорання з визнанням психоемоційного стану та вираженого особистісного віддалення (соціальної дезадаптації). Вигорання проявляється в хронічному емоційному та фізичному втомленні, байдужості

та холодності, дратівливості, нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізму, уникненні контактів з оточуючими. Отже, такі респонденти потребують психологічної допомоги щодо подолання синдромів емоційного вигорання.

4. Розроблено соціально-психологічну програму щодо подолання емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини, що побудована на принципах науковості, доцільності та обґрунтованості застосовуваних прийомів та методів; доступності у застосуванні психотехнік для самодопомоги у повсякденному житті; щирості, відкритості та активності; конфіденційності. Застосування програми сприяло комплексному усвідомленню себе, підвищенню рівня самосвідомості респондентів, подоланню ознак професійних деструкцій, зокрема професійного вигорання, стабілізації процесу професіоналізації, професійного розвитку, підвищенню рівня соціально-психологічної адаптованості.

5. Перевірка ефективності реалізованих програмних заходів за допомогою t-критерію Стюдента показала, що соціально-психологічна програма щодо подолання синдромів емоційного вигорання працівників комунальних установ культури Донецчини забезпечує зниження рівня їхнього емоційного вигорання на рівні показників, що є статистично значущими.

Таким чином, мета дослідження була досягнута, а всі поставлені завдання вирішено.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Астремська І. В. Професійне вигорання у жінок допомагаючих професій. *Психологія та соціальна робота*. 2019. № 1(49). 12 с.
2. Астремська І. В. Супервізія : профілактика та корекція емоційного вигорання працівників професій допомоги : монографія. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 132 с.
3. Баратинська А. В. Дослідження професійного вигорання працівників правоохоронних органів у світлі ідей позитивної психології. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2015. Вип. 17. С. 55–66.
4. Бех І. Д. Вибрані наукові праці. Виховання особистості. Том 1. Чернівці : Букрек, 2015. 840 с.
5. Бондарчук О. І. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Освіта і управління*. 2007. № 11. С. 57-66.
6. Бочелюк В. Й. Психологічні основи професіоналізації особистості в умовах освітньої взаємодії : монографія. Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2014. 226 с.
7. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя: роль індивідуальних й організаційних чинників. *Вісник Київського університету ім. Т. Г. Шевченка*. 2005. С. 47–50.
8. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. закл. 3- те вид. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.
9. Велитченко Л. К. Вступ до загальної психології : програм. довідник. Одеса : Вид. В. В. Букаєв, 2012. 406 с.
10. Галецька І., Сосновський Т. Психологія здоров'я: теорія і практика. Львів : Вид-во центр ЛНУ ім. І. Франка, 2006. 338 с.
11. Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 91 с.

12. Герман Дж. Психологічна травма та шлях до видужання. Львів : Видавництво Старого Лева, 2021. 424 с.
13. Грубі Т. В. Методи профілактики та синдром «професійного вигорання» в професійній діяльності працівників державної податкової служби України. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2011. Вип. 12. С. 293-302.
14. Дуткевич Т. В. Дитяча розвивально-корекційна психологія. Модульний навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2019. 304 с.
15. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. Одеса, 2009. 246 с.
16. Іванова О. В. Психологія: вступ до спеціальності : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2016. 180 с.
17. Ільїна М. Л. Загальна психологія: теорія та практикум : навч. посібник. Суми : Унів. кн., 2011. 352 с.
18. Ісаєва Є. Р. Синдром емоційного вигоряння та його вплив на копінг-поведінку у медичних працівників. *Вчені записки університету імені П.Ф. Лисгафт*. № 6 (64). 2020. С. 26-30.
19. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
20. Ковровський Ю. Г. Аналіз ефективності впровадження тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України». *Організаційна психологія; економічна психологія* : науковий журнал Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / ред. кол.: С. Д. Максименко та Л.М. Карамушки (гол. ред.) та ін. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2016. № 1 (4). С. 45–

51.

21. Кокун О. М., Кодлубовська Т. Б. Психофізіологічна постстресова регуляція функціональних станів правоохоронців як засіб розвитку їх особистісно-професійних якостей. Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Т. V. Вип. 19. Київ, 2019. С. 73–83.

22. Колтунович Т. А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». *Гуманітарний Вісник Переяслав-Хмельницького державного пед. ун-ту ім. Григорія Сковороди*. Київ : Гнозис, 2013. Вип. 31. Т. III. С. 142–151.

23. Колтунович Т.А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Івано-Франківськ, 2016. 352 с.

24. Кононенко О. І. Вплив перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. Вип. 2. Т. 1. С. 81-85.

25. Копець Л. В. Психологія особистості : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Вид-во «Києво-Могилянська академія», 2007. 460 с.

26. Корольчук М. С., Осьодло В. І. Психодіагностика : навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів / за заг. ред. М. С. Корольчука. Київ : Ельга Ніка-Центр, 2004. 400 с.

27. Крюкова М. А., Лісовенко А. Ф. Практикум з психотерапії та психокорекції : навчально-методичні рекомендації (в допомогу до самостійної роботи для здобувачів вищої освіти ступеня магістра факультету психології, політології та соціології) кафедра психології НУ «Одеська юридична академія». Одеса : Фенікс, 2020. 40 с.

28. Кузікова С. Б. Теорія і практика вікової психокорекції : навчальний посібник. Суми : ВТД «Університетська книга», 2020. 304 с.

29. Лисянська Т. М. Педагогічна психологія : навч. посіб. Київ : Каравела, 2019.
30. Лісовенко А. Ф., Форманюк Ю. В. Психофізіолого-генетичні та нейропсихологічні основи заздрості. Габітус. Вип. 22. Одеса, 2021.
31. М'ясоїд П. А. Загальна психологія : навч. посіб. 2-ге вид., допов. Київ : Вища шк., 2001. 487 с.
32. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М-во освіти і науки України. Вид. 3-тє, переробл. та допов. Київ : Центр учб. л-ри, 2023. 272 с.
33. Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2014. 264 с.
34. Малишева К. О. Синдром професійного вигоряння психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. IV. Ч. 3. Київ, 2012. С. 134–139.
35. Марусинець М. М. Професійне вигорання та професійна деформація у педагогічній діяльності вчителя. *Міжнародний науковий вісник* : зб. наук. пр. Ужгород : ДВНЗ «УжНУ», 2014. Вип. 2(9). С. 736–745.
36. Марута Н. Психосоматичні стани під час війни. *Український медичний часопис*. URL: <https://www.umj.com.ua/article/233846/psihosomatichnistani-pid-chas-vijni> (дата звернення: 22.09.2025).
37. Мешко Г. Синдром «емоційного згорання» вчителя у контексті професійної діяльності шкільного психолога. *Психолого-педагогічні засади професійного становлення особистості практичного психолога і соціального педагога в умовах вищої школи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, 27–28 лютого 2003 р. Тернопіль, ТНПУ, 2003. С. 105-115.

38. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності. *Вісник Національної академії оборони України. Питання психології*. 2009. № 2(10). С. 106–110.

39. Москалець В. Мотиваційно-динамічний підхід до гри та ігрового психологічного змісту інших видів діяльності. *Психологія і суспільство. Український теоретико-методологічний соціогуманітарний часопис*, 2020. № 2. С. 37-54.

40. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник (для студентів-психологів). Київ : Ліра-К, 2019. 563 с.

41. Моцонелідзе І. О. Диференціація понять «емоційне вигорання» та «професійна деформація» в діяльності працівників органів внутрішніх справ. *Проблеми сучасної психології*. 2010. №8. С. 736–745.

42. Моцонелідзе І. О. Емоційне вигорання: історія, сучасний стан та перспективи досліджень в органах внутрішніх справ України. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. 2006. Т. XII. Ч.2. С. 159–166.

43. Особистісне професійне зростання: психологічні тренінги : навчальний посібник / за ред. Л.В. Долинської, О.В. Темрук. Київ : Каравела, 2019. 560 с.

44. Островський М. М. Синдром професійного «вигорання» в сімейній медицині: шляхи діагностики та профілактики. *Практична медицина*. 2008. Т. 14. № 4. С. 13–19.

45. П'янківська Л. В. Історико-етимологічний аспект поняття синдрому «емоційного вигоряння». *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Київ : Гнозис, 2015. Додаток 2 до вип. 35. Том 1 (13). Тематичний випуск «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». С. 306–314.

46. П'янківська Л. В. Погляди на «синдром емоційного вигорання» через призму філософії «вогню». *Вісник Національного університету оборони України* : зб. наук. пр. Київ : НУОУ, 2014. Вип. 2(39). С. 274–278.

47. Панько Т. В. та ін. Критерії діагностики і лікування психічних розладів та розладів поведінки у дорослих : клін. посібник. Харків : Арсис ЛТД, 2020. 303 с.

48. Пахомов І. В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти : навчальний посібник. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2024. 300 с.

49. Педагогіка та психологія вищої школи : навч.-метод. посібник для самостійної роботи студентів / автор-упорядник: В. І. Староста. Ужгород : ДВНЗ «УжНУ», 2021. 68 с.

50. Пінчук І. Я. та ін. Стрес і людина: медико-психологічна допомога при стресових розладах : метод. посіб. Київ : КАЛИТА, 2020. 92 с.

51. Практика медіації: Словник-довідник / уклад.: С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ : ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.

52. Про реабілітацію в сфері охорони здоров'я: Закон України від 03.12.2020 № 1053-IX Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1053-20#Text> (дата звернення: 14.01.2025).

53. Про соціальні послуги: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV / Верховна Рада України. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n186> (дата звернення: 14.01.2025)

54. Ракицька О. Н. Особливості синдрому емоційного вигорання у педагогів з різним рівнем особистісної та ситуативної агресії. *Психологія навчання*. 2018. № 4. С. 78–90.

55. Родіна Н. В. Психологія стресу, копінг-поведінки і здоров'я : навч.-метод. посіб. для студентів ВНЗ III-IV рівнів акредитації. Донецьк : Східний видавничий дім, 2015. 164 с.

56. Салогуб А. М. Структура і зміст синдрому емоційного вигорання у дослідженнях зарубіжних та вітчизняних вчених. *Молодий вчений*. 2014. № 5. С. 459–461.
57. Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практичний посібник / за наук. ред. Т. М. Титаренко. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.
58. Хайрулін О. М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців : монографія / за наук. ред. А. В. Фурмана. Тернопіль : ТНЕУ, 2015. 219 с.
59. Цільмак О. М., Шмаленко Ю. І., Мілорадова Н. Е., Гарькавець С. О. та ін. Психологія емоцій та почуттів : підручник / за заг. ред. О. М. Цільмак. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2024. 420 с.
60. Юр'єва Л. Н. Професійне вигоряння у медичних працівників: формування, профілактика та корекція. Київ : Сфера, 2004. 272 с.
61. Awa W.L. Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*. 2010. Vol. 78(2). P. 184–190.
62. Bender A. Depression and the workplace: A progress report. *Current Psychiatry Reports*. 2008. Vol. 10 (1). P. 73–79.
63. Fischer J. What makes psychiatry such a stressful profession? A qualitative study. *Australasian Psychiatry*. 2007. Vol. 15(5). P. 417–421.
64. Freudenberger H.J. Burn-out. How to beat the high cost of success. Toronto, NewYork : Bantam Books, 1981. 214 p.
65. Freudenberger H.J. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30(1). P. 159–165.
66. Friedman, A., & Roseman, R. (1959). Association of Specific Overt Behaviour Pattern with Blood and Cardiovascular Findings. *Journal of the American Medical Association*, 169, 1286-1296.

67. Garner B.R. Burnout among corrections-based drug treatment staff. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. 2007. Vol. 51(5). P. 510–522.
68. Gold Y. *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: The Professional Health Solution*. London, 1993. 210 p.
69. Greene G. (1960). *A Burnt-Out Case*. London, UK : Penguin. Retrieved 30 May 2020.
70. ICD-11 (Mortality and Morbidity Statistics). – Режим доступа: <https://icd.who.int/dev11/lm/en#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f1448597234>. (дата звернення: 06.11.2025).
71. Johnson J.V., Hall E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, Vol. 78. P. 1336-1342.
72. Johnson, J.V., & Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular.
73. Karasek R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24. P. 285-308.
74. Kjeldmand D. Balint Groups as a Means to Increase Job Satisfaction and Prevent Burnout Among General Practitioners. *Annals of Family Medicine*. 2008. Vol. 6 (2).
75. Lazarus Richard S., Dadsetan Parirokh, Jahangiri Hamideh (2018). *Stress Treatment and Management*. Lap Lambert.
76. Maslach C. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
77. Maslach C. *Maslach Burnout Inventory manual*. 3-rd Edition. Palo Alto : Consulting Psychologists Press, 1996. 52 p.
78. Maslach C. *The Maslach Burnout Inventory* / C. Maslach, S.E. Jackson.

Palo Alto : Consulting Psychologist Press, 1981. 19 p.

79. Maslach C. Understanding burnout: Definitional issues in analysing a complex phenomenon. *Job Stress and Burnout* /ed. by W.S. Paine. Beverly Hills : Sage Publ., 1982. P. 29–40.

80. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. *Burnout Inventory Manual* (4 Edition). Palo Alto, California : Consulting Psychological Press, 1976. P. 46–71.

81. Moore K.A. Stress in Mental Health Professionals: a Theoretical Overview. *International Journal of Social Psychiatry*. 1996. Vol. 42 (2). P. 82–89.

82. Moore K.A. Stress in Mental Health Professionals: a Theoretical Overview. *International Journal of Social Psychiatry*. 1996. Vol. 42 (2). P. 82–89.

83. Pines A. M. *Career burnout : Causes and cures* / Ayala Malakh-Pines, Elliot Aronson. New York : Free Press, 1988. 257 p.

84. Selye H. (1950). Stress and the General Adaptation Syndrome. *British Medical Journal*. P. 1383-1392.

85. Siegrist J. Adverse Health Effects of High Effort–Low Reward Condition at Work. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1996.

86. World Health Organisation. *The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders. Diagnostic criteria for research*. Jeneva.

Додаток А

Соціологічна анкета

Шановний учасник!

Дякуємо Вам за розуміння важливості нашого дослідження, приділені увагу та час. Пропонуємо пройти початкове анкетування та надати актуальні відповіді на поставлені запитання в зручній для Вас формі (виділити кольором, підкреслити необхідне, поставити позначку тощо). Ваша участь є важливою для нас та досліджень у галузі психології особистості.

1. Ваш вік:

- до 25 років
- 25-35 років
- 35-45 років
- 45-55 років
- більше 55 років

2. Ваша стать:

- чоловіча
- жіноча

3. Ви маєте наступне навчання:

- вища
- незакінчена вища
- фахова передвища

4. Вкажіть Ваше місце роботи та посаду, що обіймаєте

5. Яку кваліфікаційну категорію Ви маєте?

- вищу
- першу
- другу
- не маю категорії

6. Ваш стаж роботи складає:

- до 10 років
- 10-15 років
- 15-20 років
- понад 20 років

Додаток Б

Визначення психічного вигоряння Рукавишнікова О.О.

Ця методика націлена на інтегральну діагностику психічного «вигоряння», що включає різні підструктури особистості.

Інструкція для тестування.

Вам пропонується відповісти на низку тверджень щодо почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте висловлювання і вирішіть, чи ви відчували щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало такого почуття, поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття є постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонці «зазвичай», а також, відповідно до відповідей, - «рідко» і «часто». Відповідайте якнайшвидше. Намагайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

Тестовий матеріал:

1. Я легко дратуюсь.
2. Думаю, що працюю лише для того, щоб не сидіти вдома.
3. Мене непокоїть, що думають мої колеги про мої успіхи на роботі.
4. Я відчуваю, що я не маю жодних емоційних сил вникати в чужі проблеми.
5. Мене мучить безсоння.
6. Думаю, що якби була вдала можливість, я б змінив роботу.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що спільна робота вимотує мене.
10. Думаю, що моя робота цікава.
11. Я втомлююся від вирішення проблем, що виникають із колегами під час роботи.
12. Я задоволений роботою, яку вибрав.
13. Недосвідченість моїх колег дратує мене.
14. Я емоційно втомлююся на роботі.
15. Думаю, що не помилився у виборі професії.
16. Я почуваюся спустошеним і розбитим після робочого дня.
17. Відчуваю, що маю задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами.
19. Для мене важливо досягти успіху в роботі.
20. Встаючи вранці на роботу, я почуваюся свіжим та відпочившим.
21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль.
22. У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя.
23. Я сповнений оптимізму по відношенню до роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я втомився постійно старатися.
26. Мене втомлює участь у дискусіях на робочі теми.
27. Мені здається, що я ізольований від своїх колег.
28. Я задоволений своїм професійним вибором, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх колег.
31. Робота емоційно вимотує мене.

Продовження додатку Б

32. Я використовую ліки для покращення самопочуття.
33. Мене цікавлять результати роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати та йти на роботу.
35. На роботі мене переслідує думка: скоріше б робочий день закінчився.
36. Навантаження на роботі практично нестерпне.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи іншим людям.
38. Я відчуваю, що став байдужим до роботи.
39. Трапляється, що в мене без особливої причини починає боліти голова чи шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути терплячим до колег.
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищений.
43. Мене дратує поведінка моїх колег.
44. Мені легко зрозуміти почуття оточуючих щодо мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути та піти з роботи.
46. Я помічаю, що стаю більш черствим по відношенню до людей.
47. Я відчуваю емоційну напругу.
48. Я зовсім не захоплений, і навіть не цікавлюся своєю роботою.
49. Я почуваюся виснаженим.
50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Іноді я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю до всього, що відбувається довкола, повну апатію.
53. Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення.
54. Я не бачу сенсу у тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної професії.
56. Хочеться «плюнути» на все.
57. Я скаржуся на здоров'я без чітких симптомів.
58. Я задоволений своїм становищем у роботі та суспільстві.
59. Мені сподобалася би робота, що забирає мало часу та сил.
60. Я відчуваю, що робота з колегами впливає на моє фізичне здоров'я.
61. Я сумніваюся у значущості своєї роботи.
62. Відчуваю ентузіазм стосовно роботи.
63. Я так утомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
64. Вважаю, що цілком компетентний у вирішенні проблем, що виникають під час робочого процесу.
65. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю.
66. Мені доводиться змушувати себе працювати.
67. Присутнє відчуття, що я можу легко засмутитися.
68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування.
70. Я став із меншим ентузіазмом ставитися до роботи.
71. Вірю, що здатний виконати все, що задумано.

Продовження додатку Б

72. Я не маю бажання глибоко вникати в проблеми колег по роботі.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Ця методика включає три шкали: *психоемоційного виснаження* (ПВ), *особистісного віддалення* (ОВ) та *професійної мотивації* (ПМ). Для визначення психічного «вигоряння» у межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем:

- ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 65, 6
- ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження)
- ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження)

Кількісна оцінка психічного «вигоряння» за кожною шкалою здійснюється шляхом переведення відповідей у трибальну систему («часто» – 3 бали, «зазвичай» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) та сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться за «сирим» балом. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного вигоряння за кожною шкалою.

Таблиці норм

Норми для компонента « Психоемоційне виснаження » (ПВ)

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

Норми для компонента « Особисте віддалення » (ОВ)

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

Норми для компонента « професійна мотивація » (ПМ)

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

Продовження додатку Б

Норми для індексу психічного «вигоряння» (ПВ)

Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
31 і нижче	32-51	52-92	93-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, працюючого з людьми. Виснаження проявляється в хронічній емоційній та фізичній втомі, байдужості та холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії та дратівливості.

Особистісне віддалення - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми. Особистісне віддалення проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості та нетерпимості у ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму стосовно роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності у роботі з людьми.

Нижче наведено життєві прояви ПВ на різних системних рівнях.

Життєві прояви психічного «вигоряння» на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви психічного «вигоряння» на рівнях:		
	Міжособистісному	Особистісному	Мотиваційному
ПВ	Психічне виснаження. Дратівливість. Агресивність. Підвищена чутливість до чужих оцінок.	Низька емоційна толерантність, тривожність.	Небажання працювати. Бажання швидше закінчити робочий день. Поява прогулів.
ОВ	Небажання контактувати з людьми. Цинічне, негативне ставлення до людей.	Критичне ставлення до оточуючих та некритичність в оцінці самого себе. Значимість власної правоти.	Зниження включеності у роботу та справи інших людей. Байдужість до своєї кар'єри.
ПМ	Незадоволеність роботою та відносинами у колективі.	Занижена самооцінка, незадоволеність собою як професіоналом. Почуття низької професійної ефективності та віддачі.	Зниження потреби у досягненнях.

Додаток В

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

Інструкція для тестування.

Якщо ви професіонал у будь-якій галузі спілкування з людьми, то для вашої діяльності важливо, в якій мірі у вас сформований психологічний захист у формі **«емоційного вигорання»**. Прочитайте твердження та дайте відповідь **«так»** або **«ні»**. Там, де у запропонованих твердженнях опитувальника йдеться про **«партнерів»**, маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, учні та інші люди, із якими ви щоденно співпрацюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений (а) своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився(лася) у виборі професії або профілю діяльності.
4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.
6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.
11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належними чином надати партнерові професійну підтримку, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках із діловими партнерами.
19. Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втомленість або напруження часто приділяю партнерові менше уваги, ніж належить.
21. Інколи звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.
22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене триматися осторонь від людей.
24. Коли згадую деяких колег по роботі чи партнерів, у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжність поглядів із колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

Продовження додатку В

27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось повинно статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як належить, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.
30. На роботі під час спілкування я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра - не отримаєш лиха».
31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан негативно впливає на результати роботи (менше виконую, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Інколи я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш.
36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене добрі стосунки з керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота йде на користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі в роботі.
40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше, ніж раніше.
43. Стомленість від роботи призводить до того, що я прагну скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без натхнення, запалу, ентузіазму.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я маю постійні фізичні або психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.
51. Ситуація на роботі, у якій я опинився(лася), здається безвихідною.
52. Я втратив(ла) спокій через роботу.
53. Упродовж останнього року була скарга (скарги) на мою роботу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що я не сприймаю близько до серця те, що відбувається з партнером.
55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.
56. Я часто працюю понад силу.
57. Раніше я був(ла) більш чуйним(ною) і уважним(ною) до партнерів, ніж зараз.

Продовження додатку В

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не втрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Інколи я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю трохи недобре.
61. Контингент партнерів, із якими я працюю, дуже важкий.
62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я втрачаю.
63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою).
64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Інколи я поведуюся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поведилися зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на пільги, поблажливність, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил робити хатні справи.
68. Я постійно підганяю час: скоріше б робочий день закінчився.
69. Стан, прохання, потреби партнерів мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, 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 в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів(ла) би(б) бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втомленість на роботі мало впливає або зовсім не впливає на спілкування з домашніми та друзями.
80. Якщо випадає нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив(ла) цікавість.
83. Робота з людьми спричинила поганий вплив на мене, як на професіонала, зробила злим(лою), нервовим(ою), беземоційним(ою).
84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Ключ

«Напруження»		
1.Переживання психотравмуючих обставин	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)	
2. Незадоволеність собою	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5)	
3. «Загнаність у клітку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)	
4. Тривога і депресія	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)	
Разом по фазі «Напруження»		

Продовження додатку В

«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)	
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)	
3. Розширення галузі економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)	
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)	
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)	
3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)	
4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)	
Разом по фазі «Виснаження»		
Підсумковий показник		

Фази стресу та симптоми вигорання за В.В. Бойком

Фаза	Симптом
Тривожна напруга	Переживання психотравмуючих обставин Незадоволеність собою Відчуття «Загнаності в клітку» Тривога і депресія
Резистенція	Неадекватне (виборче) емоційне реагування Емоційно-етична дезорієнтація Економія емоцій Редукція професійних обов'язків
Виснаження	Емоційний дефіцит Емоційна відчуженість Деперсоналізація Психосоматичні і психофізіологічні порушення

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного із симптомів вигорання. Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Продовження додатку В

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	10 – 15	16 і більш

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	37 – 60	61 і більш

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

- визначається сума балів для кожного із 12 симптомів вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, тобто сума 12 симптомів.

Додаток Г

Методика оцінка власного потенціалу вигорання (Дж. Гібсон)

Інструкція для тестування

Дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши на всі запитання, підрахуйте бали. Пам'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на тиждень	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Бланк відповідей

№	Питання	Варіанти відповіді					
1	Я почав ставитися до людей жорстокіше з тих пір, як почав працювати на цій роботі	1	2	3	4	5	6
2	Я турбуюсь, що ця робота робить мене більш жорстким	1	2	3	4	5	6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	1	2	3	4	5	6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	1	2	3	4	5	6
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	1	2	3	4	5	6
8	Я легше створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1	2	3	4	5	6
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6

Продовження додатку Г

14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я вкрай незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

- Деперсоналізація (пункти 1 – 4).
- Особиста задоволеність (пункти 5 – 11) .
- Емоційне виснаження (пункти 12 – 18).

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3 – 4,99	1 – 2,99
Емоційне виснаження	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище

Додаток Д

Методика оцінки стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге

Інструкція для тестування

Спробуйте пригадати всі події, які сталися з Вами протягом останнього року, підрахуйте отримані Вами бали.

№	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	

Продовження додатку Д

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	

Підрахунок суми балів дає можливість відтворити картину стресу. Лікарі Холмс та Раге вважають, що необхідно розуміти, що не окремі, ніби незначні події в Вашому житті стали причиною виникнення стресової ситуації, а їх комплексна дія.

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

Додаток Е

**Результати діагностики «Визначення психічного вигорання
Рукавишнікова О.О.»**

Респондент	Психоемоційне виснаження		Особисте віддалення		Професійна мотивація		Індекс психічного «вигорання»	
	бал	значення	бал	значення	бал	значення	бал	значення
1		Високі значення	18	Середні значення	17	Середні значення	56	Середні значення
2	22	Середні значення	22	Середні значення	18	Середні значення	34	Низькі значення
3	44	Високі значення	14	Низькі значення	27	Високі значення	97	Високі значення
4	27	Середні значення	42	Вкрай високі	34	Вкрай високі	100	Високі значення
5	43	Високі значення	38	Високі значення	22	Середні значення	113	Вкрай високі
6	26	Високі значення	24	Середні значення	23	Середні значення	56	Середні значення
7	33	Середні значення	37	Високі значення	33	Вкрай високі	99	Високі значення
8	31	Середні значення	15	Низькі значення	18	Середні значення	55	Середні значення
9	28	Середні значення	34	Високі значення	32	Вкрай високі	110	Високі значення
10	26	Середні значення	27	Середні значення	19	Середні значення	98	Високі значення
11	42	Високі значення	20	Середні значення	28	Високі значення	97	Високі значення
12	34	Середні значення	19	Середні значення	28	Високі значення	74	Середні значення
13	45	Високі значення	35	Високі значення	35	Вкрай високі	118	Вкрай високі
14	32	Середні значення	24	Середні значення	29	Високі значення	76	Середні значення
15	27	Середні значення	35	Високі значення	33	Вкрай високі	114	Вкрай високі
16	29	Середні значення	25	Середні значення	32	Вкрай високі	115	Вкрай високі
17	30	Середні значення	37	Високі значення	32	Вкрай високі	94	Високі значення

Продовження додатку Е

18	32	Середні значення	41	Вкрай високі	28	Високі значення	95	Високі значення
19	25	Середні значення	35	Високі значення	33	Вкрай високі	114	Вкрай високі
20	44	Високі значення	30	Середні значення	22	Середні значення	44	Низькі значення
21	27	Середні значення	34	Високі значення	27	Високі значення	113	Вкрай високі
22	30	Середні значення	35	Високі значення	32	Вкрай високі	99	Високі значення
23	36	Середні значення	15	Низькі значення	24	Середні значення	50	Низькі значення
24	34	Високі значення	38	Високі значення	34	Вкрай високі	100	Високі значення
25	45	Високі значення	19	Середні значення	23	Середні значення	114	Вкрай високі
26	45	Високі значення	36	Середні значення	22	Середні значення	98	Високі значення
27	34	Середні значення	35	Високі значення	28	Високі значення	68	Середні значення
28	46	Високі значення	41	Вкрай високі	33	Вкрай високі	116	Вкрай високі
29	35	Середні значення	22	Середні значення	30	Високі значення	96	Високі значення
30	48	Високі значення	38	Високі значення	33	Вкрай високі	114	Вкрай високі

Додаток Ж

**Результати дослідження за методикою «Діагностики рівня емоційного
вигорання» В. Бойка**

Респондент	«Напруження»		«Резистенція»		«Виснаження»	
	Бал	Рівень	Бал	Рівень	Бал	Рівень
1	64	фаза сформована	72	фаза сформована	59	фаза сформована
2	53	фаза на стадії формування	38	фаза на стадії формування	55	фаза на стадії формування
3	59	фаза на стадії формування	45	фаза на стадії формування	43	фаза на стадії формування
4	69	фаза сформована	58	фаза на стадії формування	44	фаза на стадії формування
5	82	фаза сформована	69	фаза сформована	67	фаза сформована
6	53	фаза на стадії формування	59	фаза на стадії формування	4,	фаза на стадії формування
7	89	фаза сформована	37	фаза на стадії формування	60	фаза на стадії формування
8	62	фаза сформована	68	фаза сформована	64	фаза сформована
9	33	фаза не сформована	24	фаза не сформована	22	фаза не сформована
10	88	фаза сформована	79	фаза сформована	84	фаза сформована
11	92	фаза сформована	54	фаза на стадії формування	55	фаза на стадії формування
12	54	фаза на стадії формування	56	фаза на стадії формування	38	фаза на стадії формування
13	47	фаза на стадії формування	61	фаза сформована	40	фаза на стадії формування
14	78	фаза сформована	73	фаза сформована	93	фаза сформована
15	35	фаза не сформована	31	фаза не сформована	30	фаза не сформована

Продовження додатку Ж

16	71	фаза сформована	83	фаза сформована	100	фаза сформована
17	101	фаза сформована	63	фаза на стадії формування	48	фаза на стадії формування
18	121	фаза сформована	99	фаза сформована	100	фаза сформована
19	43	фаза на стадії формування	61	фаза сформована	74	фаза сформована
20	42	фаза на стадії формування	34	фаза не сформована	31	фаза не сформована
21	93	фаза сформована	86	фаза сформована	71	фаза сформована
22	60	фаза на стадії формування	68	фаза сформована	39	фаза на стадії формування
23	64	фаза сформована	69	фаза сформована	68	фаза сформована
24	59	фаза на стадії формування	70	фаза сформована	82	фаза сформована
25	66	фаза сформована	48	фаза на стадії формування	57	фаза на стадії формування
26	58	фаза на стадії формування	50	фаза на стадії формування	54	фаза на стадії формування
27	67	фаза сформована	73	фаза сформована	91	фаза сформована
28	38	фаза на стадії формування	74	фаза сформована	91	фаза сформована
29	69	фаза сформована	91	фаза сформована	38	фаза на стадії формування
30	20	фаза на стадії формування	79	фаза сформована	64	фаза сформована

Додаток 3

Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон)

Респондент	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження
1	5	3	10
2	12	1	3
3	6	4	15
4	3	15	10
5	18	1	10
6	23	1	7
7	3	4	4
8	15	3	5
9	2	8	2
10	4	2	7
11	4	4	6
12	5	3	5
13	5	3	17
14	4	2	14
15	3	12	12
16	8	2	9
17	10	1	1
18	3	2	8
19	11	4	3
20	12	3	5
21	4	1	6
22	17	1	17
23	19	2	5
24	4	3	4
25	8	4	10
26	4	1	4
27	6	2	12
28	10	3	3
29	4	2	12
30	17	2	22

Додаток К

**Результати «Методика оцінки стресостійкості та соціальної
адаптації Холмса та Раге»**

Респондент	Міра здатності опиратися стресу	
	бал	значення
1	244	Пороговий
2	341	Низький
3	318	Низький
4	219	Пороговий
5	323	Низький
6	174	Високий
7	306	Низький
8	166	Високий
9	308	Низький
10	310	Низький
11	318	Низький
12	321	Низький
13	181	Високий
14	277	Пороговий
15	320	Низький
16	174	Високий
17	221	Пороговий
18	323	Низький
19	162	Високий
20	249	Пороговий
21	326	Низький
22	247	Пороговий
23	322	Низький
24	344	Низький
25	157	Високий
26	311	Низький
27	248	Пороговий
28	320	Низький
29	265	Пороговий
30	245	Пороговий