

Міністерство освіти і науки України
Таврійський національний університет
імені В.І. Вернадського
Навчально-науковий гуманітарний інститут
Кафедра психології, філософії та суспільних наук

На правах рукопису

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

ТЕМА РОБОТИ:

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ

Студентки Гави Олени Леонідівни

Освітня програма

(спеціальність, спеціалізація)

053 Психологія

Науковий керівник: Дробот Ольга В'ячеславівна,

доктор психологічних наук, професор кафедри
психології, філософії та суспільних наук

Навчально-наукового гуманітарного інституту

Таврійського національного університету

ім. В.І. Вернадського

Національна шкала _____

Кількість балів : _____ Оцінка : ECTS _____

Київ – 2024

АНОТАЦІЯ

Гава О.Л. Психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу.

У роботі аналізується проблема професійного вигорання працівників інституційного закладу, виявляється взаємозв'язок між емоційним та професійним вигоранням. Під час написання роботи було визначено загальні теоретико-методологічні підстави для дослідження психологічних особливостей професійного вигорання у працівників інституційного закладу, підібрано методичний інструментарій, який відповідає меті дослідження, продіагностовано та проаналізовано психологічні особливості, які виникають при професійному вигоранні у працівників інституційного закладу та визначено шляхи подолання вигорання.

Ключові слова: професійне вигорання, чинники вигорання, психологічні особливості вигорання, стрес, складний дефект, соціономічні групи, інституційний заклад.

S U M M A R Y

Gava O.L. Psychological features of professional burnout of employees of an institutional institution.

The paper analyzes the problem of professional burnout of employees of an institutional institution, identifies the relationship between emotional and professional burnout. In the course of writing the paper, the general theoretical and methodological foundations for the study of psychological features of professional burnout in employees of an institutional institution were determined, methodological tools that meet the purpose of the study were selected, psychological features that arise in the process of professional burnout in employees of an institutional institution were diagnosed and analyzed, and ways to overcome burnout were identified.

Key words: professional burnout, factors of burnout, psychological features of burnout, stress, complex defect, socioeconomic groups, institutional institution.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ	9
1.1. Поняття професійного вигорання у психологічному дослідженні.....	9
1.2. Чинники виникнення професійного вигорання у працівників дорослого віку.....	18
1.3. Психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу	26
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	36
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ.....	38
2.1. Організація та методи дослідження	38
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	44
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II.....	59
РОЗДІЛ III. РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОЇ ПРОГРАМИ ЩОДО ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ	61
3.1. Теоретичні основи тренінгової програми «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу»	61
3.2. Розробка та впровадження тренінгової програми	66
3.3. Перевірка ефективності тренінгової програми.....	77
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III.....	83
ВИСНОВКИ.....	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	90
ДОДАТКИ.....	98

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна українська реальність має як позитивні так і негативні впливи на емоційно-особистісну сферу. Професійне вигорання привертає увагу багатьох дослідників. Серед дослідників, які глибоко вивчали проблемні аспекти професійного вигорання: В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Джексон, Л. Карамушка, А. Ленгле, К. Маслач, В. Орел, Р.Дж. Пейнс, В. Шауфелі, Х. Фройденбергер та інші. Незважаючи на велику кількість теоретичних публікацій і досі визначення поняття «професійне вигорання» не знайшло спільної думки науковців, оскільки еспериментальних даних недостатньо.

Проблема професійного вигорання є особливо актуальною для працівників інституційних закладів. Важливо вивчити та дослідити, як психологічні особливості професійного вигорання впливають на працівника, спричиняючи емоційне спустошення, низьку оцінку професійної компетентності, блокування зростання, деформації емоцій, зниження мотивації, підвищення стресу та можливі психосоматичні розлади. Професійна діяльність змінює стан і емоції працівника, що стає основою для виникнення вигорання. У сучасній психології, професійне вигорання визначають як емоційне вигорання, що виникає в професійній діяльності за певних її чинників. Це підкреслює важливість розгляду процесу професійного вигорання у працівників дорослого віку.

Для подолання професійного вигорання працівників особливо важливою проблемою є підготовка та проведення тренінгових програм. Розробкою програм займалися такі вчені, як С. Арафнія, В. Водоп'янов, К. Карамушка, Ш. Майрон, Е. Шейн.

Враховуючи вищезазначене, проблема вивчення психологічних особливостей вигорання працівників інституційних закладів залишається недостатньо дослідженою, що підкреслює важливість і актуальність обраної

теми «Психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу».

Загальна постановка проблеми. На сьогодні професійне вигорання є предметом багатьох досліджень та висвітлюється в працях І. Бех, О. Бондарчук, Н. Булатевич, І. Галецької, Н. Гончаренко, Т. Грубі, Х. Василькевич, Т. Водоп'янової, Т. Зайчикової, Е. Зеєр, Л. Карамушки, В. Шауфелі та ін.

Вивчення професійного вигорання виявило його наявність у представників майже всіх соціономічних професій, особливо тих, що надають психіатричну, медичну, реабілітаційну, інклюзивну та паліативну допомогу. Проте надання ефективної психологічної допомоги при професійному вигоранні у працівників інституційного закладу потребує теоретичного визначення та емпіричного дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників таких закладів, з метою розробки тренінгової програми для ефективного зниження професійного вигорання. Що є ключовим для покращення якості професійної діяльності та загального добробуту працівників цих закладів.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання особистості працівника.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу.

Мета дослідження: теоретично визначити та імперично дослідити психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу та розробити тренінгову програму щодо подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз наукових джерел щодо проблеми професійного вигорання працівників.
2. Визначити психологічні особливості, що сприяють виникненню професійного вигорання у працівників інституційного закладу.
3. Емпірично дослідити психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу та провести аналіз дослідження.

4. Розробити та провести тренінгову програму щодо подолання професійного вигорання працівників інституційного закладу та довести її ефективність.

Методологічною основою роботи послуговували наукові праці відомих українських (С. Арафнія, І. Ващенко, І. Галецька, О. Громцева, Т. Грубі, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максименко, О. Святка та ін.) радянських та зарубіжних (Г. Айзенк, В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Джексон, А. Ленгле, К. Маслач, В. Орел, Ф. Сторлі, Х. Фройденбергер та ін.) вчених в галузі психології, де розглядалися різні наукові підходи в дослідженнях професійного вигорання. Проблема професійного вигорання вивчалася з використанням системного, комплексного підходу, що включав взаємодію різних факторів на особистісному, організаційному і соціальному рівнях. Він враховував різні аспекти професійного вигорання, включаючи емоційні, когнітивні, поведінкові складові й особистісно-орієнтовні, та вивчав індивідуальні психологічні особливості працівників, як ті, що впливають на схильність до професійного вигорання.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань в роботі були використані наступні теоретичні, емпіричні методи, а також методи кількісної обробки даних, зокрема:

1. *Теоретичні методи* для аналізу літературних джерел (аналіз, порівняння, узагальнення, вивчення теоретичних і практичних досліджень професійного вигорання в українській, зарубіжній та радянській психології);

2. *Емпіричні методи:*

- психологічне тестування;
- констатувальний та формувальний експерименти;
- психодіагностичні методи:
- методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.Бойко для виявлення рівня професійного вигорання;
- методика «Діагностика професійного вигорання Х. Маслач та С. Джексон» для визначення ступеня виразності вигорання за трьома шкалами - емоційне виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

- методика «16-факторний особовий опитувальник» Р.Б. Кеттелла (16 - FPQ-105 - C) для визначення особистісних рис, що сприяють розвитку професійного вигорання.

3. Методи обробки результатів: програма MS Excel, програма SPSS, програма для отримання кореляційного аналізу: t-критерій Стьюдента.

База емпіричного дослідження: базою дослідження було обрано Комунальний заклад Київської обласної ради «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» де перебувають діти-сироти, діти, які вилучені із сім'ї, діти-інваліди, діти позбавлені батьківського піклування, діти з особливими освітніми потребами, віком від народження до семи років. У дослідженні взяли участь працівники Комунального закладу Київської обласної ради «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» віком від 40 до 55 років дорослий вік (середній вік - 47.4 років), зі стажем роботи в закладі від 15 до 30 років (середній вік стажу – 22.6 роки). Всього 30 чоловік жіночої статі.

Практичне значення: розроблена аторська тренінгова програма для подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу, що забезпечують виховання та цілодобовий догляд за дітьми від нуля до семи років, надасть можливість учасникам опанувати техніки емоційної саморегуляції, стійкості, подолання емоційної напруги, розвитку гнучкості та свідомого фокусування на позитивних емоціях. Програма сприятиме вмінню помічати позитивні емоції, контролювати їх, покращувати психологічний стан, створювати позитивний емоційний фон в колективі, підвищувати продуктивність і самооцінку, знижуючи рівень професійного вигорання. Вона корисна для психологів, викладачів, керівників реабілітаційних центрів та інституційних закладів різного підпорядкування.

Підходи до реалізації теми дослідження були висвітлені у матеріалах Міжнародної науково-практичної конференції «Психологія свідомості: теорія і практика наукових досліджень» (5 грудня 2024 р., м. Київ) у межах одного з основних напрямків роботи конференції «Психодіагностика свідомості, методи

та методики дослідження» з тезами доповіді «Сучасні підходи та проблеми психодіагностики свідомості».

Структура роботи. У відповідності з навчально-методичними рекомендаціями до написання кваліфікаційних робіт, робота складається зі вступу, трьох розділів та висновків до них, загального висновку, списку із 79 найменувань джерел (в тому числі і зарубіжних), які були використані в ході написання роботи, 6 додатків, 10 таблиць, 9 рисунків. Основний текст роботи складає 89 сторінок. Загальний обсяг роботи – 123 сторінки.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ

1.1. Поняття професійного вигорання у психологічному дослідженні

Вивчення проблеми професійного вигорання серед різних фахівців зумовлене необхідністю вдосконалення професійної діяльності, збереження та розвитку особистості в рамках професії, а також піклуванням про її емоційний стан, психологічну стійкість і добробут. Емоційний аспект життєдіяльності значною мірою впливає на те, як людина сприймає себе та навколишній світ-позитивний чи негативний, забезпечує відчуття безпеки та дозволяє максимально розкрити свої ресурси, що, в свою чергу, сприяє підвищенню якості життя.

Для розуміння поняття професійне вигорання варто розглянути поняття емоційне вигорання. Термін (burnout-англ.) був запропонований К. Маслач та перекладається, як «емоційне вигорання», «емоційне перегорання», «емоційне виснаження», «синдром професійної деформації», «професійне вигорання».

В професійній діяльності емоційне вигорання проявляється як психологічний захисний механізм або особистісна деформація, викликана внутрішніми і зовнішніми чинниками. Хоча цей механізм допомагає дозувати і економити енергетичні ресурси, він може мати негативні наслідки, впливаючи на якість роботи та стосунки з оточуючими. Зарубіжними, радянськими та українськими науковцями пропонуються різні пояснення емоційного вигорання:

- емоційне вигорання як новий механізм психологічного захисту, що проявляється у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи;
- як один з аспектів професійної деформації особистості, що є результатом набутого стереотипу емоційної поведінки;

- емоційне вигорання може бути наслідком негативного вирішення стресу на робочому місці, що розвивається з професійної адаптації;
- як комплекс симптомів, що виникають через тривалий робочий стрес і певні види професійної кризи;
- невідповідність між особистістю та тими вимогами, що до неї пред'являються [8; 35; 37; 40; 48; 61; 65; 74-76; 78].

Історія походження терміна «професійне вигорання», бере свій початок з досліджень американських психологів, що випадково зіткнулися у своїй роботі з незвичним явищем яке виникло не як дослідницький конструкт, а як соціальна проблема. У 60-х роках ХХ століття в США створилися професійні соціальні служби (спеціалізовані кризові центри). Їх метою було надання психологічної підтримки особам, що опинилися в складних життєвих ситуаціях шляхом реабілітації, соціалізації та всебічної допомоги. Будь-яка людина могла звернутися до цих центрів для вирішення своїх соціальних та психологічних проблем. Співробітники центрів мали завдання вислуховувати відвідувачів, надавати поради, забезпечувати моральну підтримку, а також проявляти співчуття і емпатію. Незабаром у діяльності працівників таких центрів почали виникати проблеми. З'явилися численні скарги від відвідувачів на байдужість, відсутність уваги, а іноді навіть на грубість і неповагу з боку працівників. Проведене наукове дослідження психологічного стану працівників виявило нове явище, яке отримало назву «професійне вигорання» та «стрес спілкування» [41, с. 4].

Офіційно вважається, що термін «емоційне вигорання» надалі, як професійне, був вперше введений у 1974 році американським психіатром Х. Фройденбергером. Він вивчав цей стан у людей, які не страждали на психічні захворювання, але їх професійна діяльність характеризувалась інтенсивним спілкуванням в емоційно насиченій атмосфері під час надання спеціалізованої допомоги.

Х. Фройденбергер порівнював вигорання з втомою, розчаруванням, поганим настроєм, безпомічністю. Описував професійне вигорання як

негативний стан, що виникає внаслідок багаторічної роботи і може призвести до особистісних змін у сфері комунікації, включаючи розвиток значних когнітивних спотворень. Він визначив це, як поєднання відчуття емоційного виснаження, втрати мотивації та цинізму. Психіатр сам неодноразово відчував емоційне вигорання, і цей досвід робить його роботи частково автобіографічними. Він визначав емоційне вигорання, як наслідок розбіжностей між вимогами до працівника і його адаптивними можливостями, а також невідповідності між особистістю та професією. Х. Фройденбергер дав початок розробці різних підходів до проблеми професійного вигорання, які мають власні інструменти для вимірювання [41; 61; 72-75].

Поняття «професійного вигорання» представляє собою комплекс певних психічних проблем, які пов'язані з професійною діяльністю людини. В таких країнах, як Швеція, Нідерланди професійне вигорання є офіційним діагнозом, який занесений в навчальну програму для лікарів. У цих країнах хворі люди отримують не лише психотерапевтичну підтримку, а й матеріальну компенсацію. У Міжнародному класифікаторі хвороб-11, розділ «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я», код: QD85 зазначено, що вигорання є синдромом, який розвивається через хронічний стрес на робочому місці. Це означає, що тривалий робочий стрес може стати причиною розвитку вигорання і це не являється хворобою або медичним станом.

Вигорання, за визначенням всесвітньої організації охорони здоров'я, є стан, коли людина почувається фізично, емоційно та мотиваційно виснаженою. Це проявляється через втрату працездатності, постійну втому, проблеми зі сном і підвищену схильність до хвороб. Вигорання виникає, як реакція на постійний стрес і надмірну відданість роботі, коли нехтується особисте життя та відпочинок.

Ганс Сельє ввів поняття «стрес» як неспецифічну реакцію організму на зміни, що потребують адаптації. Стрес мобілізує внутрішні ресурси для подолання перешкод і допомагає адаптуватися до змінюваного середовища.

Його вплив залежить від когнітивної та емоційної сфери особистості та адаптаційних можливостей [Наугольник 46, с. 15]. Професійне вигорання розвивається поступово і поетапно, відповідно до етапів стресового процесу (тривога, адаптація, виснаження). В теорії стресу професійне вигорання відповідає третій стадії стресу - виснаження.

Професійне вигорання на думку науковців є процесом розвитку хронічного професійного стресу помірної інтенсивності, що викликає деформацію особистості працівника. У дослідженнях розглядається як тривала стресова реакція, що виникає через постійний професійний стрес. Досі існує активна дискусія щодо відмінностей між емоційним вигоранням і стресом [2; 8; 9; 15; 29; 46]. Наукова література поки не пропонує чіткого розмежування цих понять. Багато дослідників вважають, що емоційне вигорання є специфічним проявом стресу, оскільки його вивчають як модель реакцій на хронічні стресори, пов'язані з роботою. При цьому, реакція емоційного вигорання частіше виникає у відповідь на міжособистісні стресори.

Довгий час не проводилися систематичні дослідження професійного вигорання, це пояснювалося тим, що фахівці практичного поля були більш зацікавлені у вирішенні цієї проблеми, ніж академічні психологи. Практики, які щоденно стикалися з професійним вигоранням, мали більш широке уявлення про нього. У 80-х роках розпочався період активного і структурованого експериментального дослідження професійного вигорання, нові наукові ідеї підтримувалися відповідними методами дослідження. Створилися стандартизовані інструменти для вимірювання вигорання і це забезпечило більш точні визначення та методичні засоби для досліджень, що призвело до зростання кількості публікацій на цю тему.

На даний час є визначені теоретичні концепції професійного вигорання.

- Однофакторна модель (Р.Дж. Пайнс, Е. Аронсон) - професійне вигорання визначене станом виснаження, фізичних, емоційних та психічних ресурсів через тривалий стрес при взаємодії з інтенсивними емоційними навантаженнями та може виникнути не лише в професії, але й у повсякденних

домашніх, справах. Емоційне виснаження виступає як головний фактор прояви внутрішньої дисгармонії у відчуттях і поведінці, які розглядаються як наслідок [1; 33; 49; 65; 78].

- Двофакторна модель (Д. Дірендок, Х. Сіксма, В. Шауфелі) - вигорання включає емоційне виснаження (афективний компонент - скарги на самопочуття, нервові напруження) та деперсоналізацію (когнітивний компонент - зміна відношення до себе, до клієнта), виникає через невідповідність між очікуваннями і реальними вимогами роботи.

- Трьохфакторна модель (К. Маслач, С. Джексон) де вигорання складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції досягнень.

- Чотирьохфакторна модель (Б. Парман, Е. Хартман) де складовою вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізації роботи та її суб'єктів, редукція особистих досягнень, та емоційне вигорання є фізичним та психологічним дискомфортом [65, с. 66- 67].

К. Маслач описувала «вигорання» як втрату інтересу до роботи, але на відміну від Фрейденбергера, вона включала в це поняття не тільки емоційний, але й фізичний компонент. Первинно К. Маслач вивчала явище вигорання лише у представників соціогномічних професій робота яких була пов'язана з постійним спілкуванням та наданням спеціалізованої допомоги. З часом, після проведення наукових досліджень, вона дійшла висновку, що «вигорання» може виникати не лише в професіях, які передбачають допомогу та спілкування з людьми, але й у інших сферах діяльності. Завдяки цим дослідженням К.Маслач розширила своє визначення і описала «вигорання» як «синдром фізичного та емоційного виснаження» [41; 63; 73-76].

К. Маслач надала найбільш відоме визначення емоційного вигорання, описавши його як комплексний синдром, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття власної ефективності, який часто зустрічається у фахівців «допомагаючих» професій. Вона запропонувала трактувати це явище як «професійне вигорання», що дозволило розглядати його в контексті професійної деформації, викликаного тривалим робочим стресом.

Вчена розглядає професійне вигоряння як процес, що проходить через чотири етапи.

- Перший етап – ідеалізм та завищені вимоги до себе.
- Другий етап – емоційне та психічне виснаження.
- Третій етап – виникає дегуманізація як форма захисту.
- Четвертий етап – синдром огиди, що стосується себе, інших і всього навколо. В результаті цього процесу часто відбувається крах, який може проявитися у вигляді звільнення або хвороби.

Методика визначення професійного вигорання, яку розробили Х. Маслач та С. Джексон на сьогоднішній день є однією з найвідоміших методик. Професійне вигорання визначене як явище представлене тривимірним конструктом, що є реакцією на професійні тривалі стреси міжособистісних комунікацій, як дисфункція, викликана інтегральною взаємодією особистісних факторів та факторів навколишнього середовища. Кожен із факторів може мати різний вплив, наприклад, фактор "редукування персональних досягнень" може зробити емоційне вигорання більш схожим на депресію [1; 41; 68; 33; 35].

Три основні компоненти емоційного вигорання за К. Маслач включають:

1. *Емоційне виснаження* — відчуття сильного емоційного перенапруження, спустошеності та виснаження емоційних ресурсів, розлади сну, посилюється схильність до хвороб.

2. *Деперсоналізація* — виникнення байдужого або навіть негативного ставлення до людей, з якими є справи на роботі. Контакти з ними стають безособовими і формальними, що призводить до прихованого роздратування, яке з часом може перерости в конфлікти. Людина вибирає автоматичне «функціонування» і всіляко уникає навантажень.

3. *Зниження професійної ефективності* — погіршення самооцінки, зниження впевненості у власній компетентності та незадоволення собою як особистістю [41; 47; 68; 72; 75; 76].

А. Ленглі розглядає емоційне вигорання з екзистенційно-аналітичної перспективи, як тривалий стан виснаження, що виникає в процесі професійної

діяльності. Виснаження є основним симптомом і центральною ознакою емоційного вигорання, від якого розвиваються всі інші симптоми. Спочатку виснаження впливає тільки на самопочуття, потім переходить на переживання, а з часом починає відображатися на рішеннях, позиціях, установках та поведінці людини [41, с.6].

П. Бріл вивчав професійне вигорання, як стан та запропонував одне з найточніших його визначень, яке має два симптоми: дисфорію та зниження досягнень на роботі. Він вважав, що причиною вигорання є нездійсненні очікування, а сам стан пов'язаний виключно з професійною діяльністю, без наявності в особи психопатології [65, с. 69].

Н. Водоп'янова визначає професійне вигорання як системну якість, що виникає через порушення гармонійної взаємодії між суб'єктом і його професією, установою та суспільством і характеризує синдром професійного вигорання його, як несприятливу реакцію на робочі стреси з психологічним, психофізіологічним та поведінковим компонентами [46, с. 29]. Вона називає професійне вигорання синдромом, що розвивається через накопичення негативних емоцій без належної розрядки чи звільнення від них. Це призводить до виснаження емоційних і енергетичних ресурсів людини, а також до зменшення її особистісних резервів. Загалом, Н. Водоп'янова вказує на те, що «професійне вигорання» можна описати як комплекс симптомів, які охоплюють як психологічні, так і фізіологічні аспекти, і є реакцією на психотравмуючі ситуації, переважно в професійній сфері. [40; 46; 47].

Н. Булатевич описує професійне вигорання як психологічний розлад, що виникає через професійну дезадаптацію і тісно пов'язаний з поведінковими особливостями в робочому середовищі [11, с. 119].

Найбільш розгорнуту і обґрунтовану класифікацію симптомів та структурних компонентів синдрому емоційного вигорання представили В. Шауфелі та Д. Ензман. Вона базується на двох критеріях - симптоми і компоненти. Перший критерій визначає симптоми залежно від сфери, до якої вони належать. На основі критерію виділено 132 симптоми вигорання,

згруповані у п'ять основних компонентів: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові та мотиваційні [72, с. 459, 461].

В. Бойко аналізує професійне вигорання та визначає як «емоційне вигорання» через теорію стресу та загального адаптаційного синдрому. Він визначає емоційне вигорання як механізм психологічного захисту, що формується у особистості у вигляді часткового або повного пригнічення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Науковець зазначає, що емоційне вигорання набувається у процесі життєдіяльності людини чим і відрізняється від різних форм емоційної ригідності, яка обґрунтовується властивостями нервової системи, ступенем рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями. Воно може виникати тільки при здійсненні будь-якої діяльності [8; 46; 21; 33].

У Дж. Грінберга професійне вигорання визначається через п'ятиетапний прогресуючий процес.

- Перша стадія «медовий місяць» – працівник отримує задоволення від роботи, сповнений ентузіазмом, але з часом задоволення знижується.
- Друга стадія «нестача палива» – з'являється втома, апатія, проблеми зі сном, знижується продуктивність при відсутності стимуляції, порушення трудової дисципліни.
- Третя стадія «хронічний симптом» – дратівливість, відчуття пригнічення, хронічне роздратування, підвищена хворобливість.
- Четверта стадія «криза» - загострення хронічних хвороб, повна або часткова втрата працездатності, невдоволення життям і собою.
- П'ята стадія «пробивання стіни» – психічні і фізичні проблеми переходять у гостру форму, велика кількість проблем стає загрозою для здоров'я і кар'єри [1; 41; 54; 65].

Науковці виділяють три основні стадії професійного вигорання – початкова, середня, виражена.

Перша стадія – функціональний рівень: проявляється шляхом турботи про себе (створення міні перерв для себе), забування якихось робочих моментів

(відмітки в документації), збої у виконанні будь-яких дій тощо. Зазвичай, ці початкові симптоми не привертають особливої уваги. Залежно від характеру діяльності, величини нервово-психічних навантажень, особистісних особливостей працівника перша стадія формується протягом трьох – п'яти років роботи .

Друга стадія професійного вигорання характеризується зниженням інтересу до роботи та потребі в спілкуванні, збільшенням апатії і стійкими соматичними симптомами (втома, головний біль, порушення сну). Підвищується дратівливість, яку помічає як сама людина, так і оточуючі. Ця стадія може формуватися протягом 5-15 років .

Третя стадія – власне особистісне вигорання, відбувається повна втрата інтересу до роботи та життя загалом, виникає емоційна байдужість і постійна відсутність сил. Людина прагне до ізоляції. Ця стадія може розвиватися від 10-20 років [49, с. 49-50].

В науковій літературі професійне вигорання розглядається як стан і процес, як комплекс незалежних один від одного симптомів. Ці симптоми можна об'єднати в блоки та оцінити, що і являтиметься станом з різною мірою вираженості структурних компонентів, які відображають зміни в особистості. В межах процесуального підходу професійне вигорання являє собою стадійний процес розвитку людини в професійній діяльності [47; 60]. Процесуальні моделі описують професійне вигорання як динамічний поступовий процес вигорання, який розвивається з наростанням емоційного виснаження, що веде до негативного ставлення до роботи [65, с. 68].

Отже аналіз наукової літератури щодо визначення поняття професійного вигорання показує те, що кожен автор, який займається питанням вигорання, має своє бачення. Професійне вигорання має різну структуру факторних підходів та досліджується з точки зору динаміки як стан та процес. Ми вважаємо, що професійне вигорання має всі ознаки емоційного вигорання, яке пов'язане з професійною діяльністю працівника. В психологічній науці «професійне вигорання» розглядається, як особистісно-професійна деформація,

як результат дії професійного стресу, як механізм психологічного захисту, як клінічне порушення, як професійна криза яка знижує продуктивність роботи і негативно впливає на емоційний, інтелектуальний та фізичний стан працівника.

1.2. Чинники виникнення професійного вигорання у працівників дорослого віку

Результати багатьох досліджень вважають, що в розвитку професійного вигорання важливу роль відіграють особистісні, соціально-психологічні та професійні чинники. На думку К.Маслач вигорання залежить більше від створених умов роботи чим від особистісних особливостей працівника. Професійне вигорання розвивається як наслідок поєднання організаційних, професійних та особистісних чинників і це пов'язано з тим, що різного роду стресори є на будь якій роботі. Вигорання рухається подібно інфекції [72-76].

В. Бодров наголошує, що психологічний стрес виникає через негативні емоції, перенапруження та конфлікти. Т. Цигульська акцентує, що ключовим компонентом стресу є когнітивна оцінка ситуації. Неправильне сприйняття подразника може викликати стрес-чинник та призвести до виснаження організму та професійного вигорання [46; 60].

На основі системного підходу до вивчення професійного вигорання, В. Орел вказав, що його симптоми залежні і взаємопов'язані та впливають один на одного. Вони формують більш складні структури, які і визначають чинники вигорання, що становлять сукупність всіх рівнів емоційних, когнітивних, мотиваційних, поведінкових та соматичних проявів [47; 60].

Ключовим чинником професійного вигорання є «емоційне виснаження», яке впливає на працівника дорослого віку та має значну структурну вагу і меншу змінність. Це виснаження меншою мірою підлягає впливу чинників професійного середовища та особливостей самої професії [40; 48; 49].

Професії задіяні в діяльності інституційного закладу мають багато стресорів, які негативно впливають як на молодого, так і на працівника дорослого віку.

В. Пертман, Е. Хартман пропонують чотирьох-фазну модель професійного вигорання, яка описує поступові зміни, що відбуваються на кожному етапі. Чинником, що запускає професійне вигорання є конфлікт між очікуваннями працівника та його реальними можливостями для адаптації в професійній діяльності.

Перший етап - рівень задоволеності своєю роботою де спеціаліст повний енергії, активно залучається до роботи, має високу продуктивність і мотивацію. Робота є джерелом задоволення, відсутність відчуття стресу, але при цьому вже виникають чинники, які його формують (загруженість роботою, однотипність, низький рівень заохочення, ненормований час, вимоги сім'ї, очікування пов'язані з роботою,).

Другий етап – ступінь ефективності виконання роботи. Поступове зменшення мотивації, працівник помічає, що робота не завжди відповідає очікуванням та призводить до незадоволення, знижується інтерес до роботи. Зменшується енергія та ініціативність, з'являється почуття рутини та однотипності, відсутність професійного розвитку. Чинниками, які впливають на розвиток другого етапу та на рівень сприйняття стресу є організаційні – цінності і переконання колег, відношення з керівництвом, професійне просування, низька оплата праці та індивідуальні – особистісні характеристики, зниження цінності своєї праці, низька прогностичність.

Третій етап – намір змінити професію або місце роботи. Фаза являє собою реакції, які відповідають на стрес: фізіологічні, афективно-когнітивні, дезадаптивні. Індивідуальні чинники – стан здоров'я, кар'єра, професійна ідентичність, організаційні – заробітна плата, підтримка оточуючих, моральний і організаційний клімат і т.д. Працівник розчарований та незадоволений своєю роботою, з'являється відчуття, що затрачені зусилля марні і не приносять очікуваних результатів. Спостерігається емоційне виснаження, підвищена тривожність і роздратованість, зниження якості виконуваної роботи, конфлікти з колегами та керівництвом.

Четвертий етап – повне емоційне вигорання як результат реакції на стрес. Подолання стресу: адаптивне, дезадаптивне (психічна і фізична неактивність, потреби і мотиви, ригідна поведінка, труднощі міжособистісних відносин). Працівник відчуває байдужість, відразу до своєї роботи, безсилля, прагне віддалитися від професійної діяльності, повністю втрачає інтерес, виникає почуття безнадії [65, с. 68].

Протиріччя між професійними очікуваннями і можливостями професійної адаптації працівника і є тим механізмом, що запускає професійне вигорання.

Вигорання виникає через хронічний стрес на роботі, якому сприяють як особистісні так і організаційні чинники та який не вдається ефективно подолати, що і призводить до певних змін:

1) фізіологічних функцій – фізичне виснаження, зменшення психофізіологічних ресурсів працівника;

2) афективно-когнітивних функцій де працівник зосереджений на ірраціональних думках і почуттях, що призводять до емоційного виснаження, втрати мотивації та деформативні зміни характеру;

3) поведінкових реакцій, які проявляються в зниженні продуктивності та мотивації, деперсоналізацією та дезадаптацією [1; 41; 48; 49; 65].

М. Буріш виділяє фази вигорання: початкове виснаження викликане високою мотивацією, потім втома, розчарування, зниження інтересу, деструктивна поведінка, психосоматичні реакції та відчуття безглуздості життя.

В. Бойко описує розвиток професійного вигорання через фази напруження, резистенції та виснаження, які відповідають фазам адаптаційного синдрому (стресу). Науковець виділяє чинники, які провокують появу професійного вигорання та ділить їх на зовнішні і внутрішні [8, с. 18], як такі, що сприяють втраті емоційних ресурсів працівника дорослого віку:

Зовнішні чинники:

- Психоемоційне хронічне напруження;
- Нестабільна організація діяльності;

- Велика відповідальність за виконання завдань;
- Негативна психологічна атмосфера в професійній діяльності;
- Психологічно складний контингент, з яким працює працівник у сфері спілкування.

Внутрішні чинники:

- Схильність до емоційної жорсткості;
- Інтенсивне сприйняття і переживання обставин професійної діяльності;
- Низька мотивація до емоційної віддачі в роботі;
- Моральні дефекти і дезорганізація особистості [8, с. 28].

У психологічній літературі виділено дві основні групи чинників: *суб'єктивні* та *об'єктивні*.

- *Суб'єктивні чинники* за своєю природою є внутрішніми, оскільки пов'язані з індивідуальними особливостями людини. До них відносять емоції, сприйняття, цінності, установки, особистісні риси (темперамент, характер і самооцінку), рівень амбіцій, копінг- стратегії свідомо вироблених способів боротьби зі стресом, професійну орієнтацію, мотиваційні аспекти та індивідуальний стиль роботи. Ці чинники визначаються особистісними рисами та вибором самого працівника. Вплив суб'єктивних чинників є значним, оскільки вони залежать від особистих якостей, оцінки зовнішніх обставин і рішень самим працівником [11; 15; 23; 29; 53-55].

Особистісний чинник має значний вплив на розвиток професійного вигорання. Коли працівник виконує роботу з високою відповідальністю і відчуває свою некомпетентність, це може спричинити розвиток вигорання. В таких випадках симптоми емоційного вигорання можуть проявитися вже через шість місяців роботи;

Об'єктивні чинники (робоче середовище, умови праці, підтримка з боку колег) теж мають вагомий вплив і їх важко подолати, оскільки вони не залежать від особистих дій, прагнень, зусиль чи цілей працівника. Серед об'єктивних чинників, що сприяють розвитку професійного вигорання, можна виділити:

- інтенсифікацію праці, що проявляється в збільшенні обсягу роботи дорослого працівника за той самий час, наприклад, збільшення робочих годин без підвищення оплати праці;

- хронічне професійне перевтомлення викликане емоційними перевантаженнями та розумовим перенапруженням при відсутності можливості повноцінно відпочити і відновити витрачені психоемоційні ресурси. Наприклад, супровід підопічного в лікарню після напруженого робочого дня та залишення на додаткове чергування або відрядження на цілодобове перебування з ним у лікарню на період лікування;

- ріст сучасних вимог, який відображається в нормативних документах, бажання створити ідеального працівника може ігнорувати індивідуальні особливості і реальні можливості людини;

- бюрократизація збільшує обсяг звітності та документації, перетворюючи роботу працівника на рутину та забираючи більше часу, ніж інші професійні обов'язки;

- відчуття професійної безпорадності, абсурдні іновачії, утиск трудових прав та надмірна експлуатація, коли керівник, усвідомлює пасивність і страх працівника, зловживає владою, легко замінюючи працівників, що не погоджуються, присутність мобінгу серед робочого колективу та зі сторони керівництва. Працівник повинен знати не лише свої професійні обов'язки але і свої права;

- чим більш виражені переживання несправедливості тим сильніше професійне вигорання. Працівники дорослого віку, рівень соціальної підтримки яких зі сторони керівника і колег є високим в меншій мірі схильні до вигорання;

- тривалий стрес, пов'язаний з відчуттям невідповідності своїм обов'язкам і високими вимогами, може негативно вплинути на психологічний стан і теж призвести до вигорання;

- професійний ріст, вік, стаж, рівень освіти, стать, сімейний стан є індивідуальними чинниками, що можуть сприяти появі професійного вигорання

працівника у дорослому віці. Сім'я і стаж підвищують соціальний статус і знижують рівень вигорання, але при незадоволенні кар'єрним ростом стаж навпаки сприяє вигоранню. У заміжніх жінок із сімейним стажем від десяти років рівень вигорання значно вищий ніж у одиноких та розлучених. Це обумовлюється надмірним навантаженням професійними обов'язками, сімейною роботою та піклуванням про сім'ю. Жінки більш схильні до емоційного вигорання, вони частіше орієнтуються на емоційні цінності, більш емоційно занурюються у взаємодію з підопічними, та глибше переживають стресові ситуації у професійній діяльності [1; 2; 11; 12; 15; 17; 33; 37; 49; 75].

Дослідження українських та зарубіжних дослідників свідчать, що ключову роль у розвитку професійного вигорання відіграють особистісні (переживання несправедливості, соціальноекономічної нестабільності, соціальної незахищеності, соціальна і міжособистісна ізоляція, висока мотивація влади, низька емпатія, нереалістичні очікування), ситуативні (соціальні порівняння і оцінки інших, міжособистісні та рольові конфлікти, перенавантаження, недовантаження) та професійні чинники (адаптація до нових людей і ситуацій, пошук нових рішень, самоконтроль, висока відповідальність, постійний саморозвиток, не цікава робота, когнітивно складні комунікації, відсутність готових рішень) [1-3; 35; 37; 48; 49; 53; 60].

Особливу групу виробничих стрес-чинників становлять організаційні проблеми та зміни, які сприяють організаційному стресу. Причинами є: реорганізація закладу у зв'язку з фінансовою неспроможністю, скорочення фінансування, перепідготовка працівника, перехід на новий вид діяльності, підвищення інтенсивності роботи, зміна умов праці, нездатність працівника адаптуватися до нових умов праці [1; 2; 7; 10; 33; 34].

Соціальна підтримка має значний вплив на психологічне і фізичне здоров'я, незалежно від наявності стресів. Проте, якщо підтримка надходить від родини чи колег, а не від осіб, які мають реальну можливість змінити робочу чи соціальну ситуацію, вона може бути недостатньо ефективною.

Система оплати праці є потужним стимулюючим чинником задоволеності якості життя та значно впливає на динаміку процесу вигорання. Чим нижча задоволеність якістю життя, тим більший ризик вигорання [40; 47; 49; 53].

С. Арафнія звертає особливу увагу на індивідуальні чинники, що сприяють професійному вигоранню, серед яких визначила наявність емоційного збудження, авторитаризму, тривоги, нервового напруження, невпевненості в собі, низького рівня емпатії через високий рівень контакту з великою кількістю людей щодня і вкрай низькою позитивною емоційною віддачею, відсутності духовного задоволення, внутрішню конфліктність, суб'єктивне ставлення до роботи і життя, втрата змісту реалізуватися в професії [1, с. 65].

Л. Карамушка підкреслює вплив психосоціальних чинників на професійне вигорання, які негативно позначаються на психологічному здоров'ї працівників та становлять організаційні проблеми. До них належать надмірне або неконтрольоване робоче навантаження, нереалістичні очікування, нечіткість професійних ролей, організаційні зміни, низька задоволеність роботою, відсутність визнання, погані стосунки на роботі, насильство на робочому місці, а також порушення балансу між роботою та особистим життям. Зміна керівництва закладу та диктування нових умов праці, вимушений переїзд закладу на нове місце чи в регіон і адаптація до нового середовища [33-36; 40; 44].

Одним із чинників професійного вигорання працівника дорослого віку є адаптація до професії, яка проявляється через професійну деформацію, що включає відмову від інновацій, неприйняття нових методів допомоги та реабілітації, дегуманізацію відносин між працівником і підопічним.

Рольовими чинниками, що спричиняють професійне вигорання у працівника дорослого віку є рольовий конфлікт, рольова перевантаженість, рольова невизначеність. Рольовий конфлікт представляє собою суперечливі вимоги до працівника, рольова невизначеність проявляється в нечітких,

невизначених вимогах а перевантаженість виникає, коли рольові очікування перевищують індивідуальні можливості та мотивацію працівника.

Сьогодні в Україні з'явився ще один чинник, який веде до професійного вигорання – це війна. Вона спричиняє перебування в постійному стресі, особливо підвищеному під час виконання своїх професійних обов'язків, підвищеному рівні тривоги, емоційному виснаженні, появі порушень психічного здоров'я.

Отже, нами визначено, що професійне вигорання є результатом взаємодії різних груп чинників: особистісних, організаційних, рольових, що робить його прогнозування важким. Воно там, де чинники спричиняють високу відповідальність та нервові напруження. Одні із них включають особливості комунікації та організаційні проблеми в професійній діяльності працівника дорослого віку та є об'єктивними (зовнішніми) чинниками. Інші стосуються індивідуальної специфіки емоційної та мотиваційної сфер особистості та є суб'єктивними (внутрішніми) чинниками. Вони залежать від того, як працівник оцінює та реагує на зовнішні обставини (емоційна стійкість і здатність відновлюватися) ніж від досвіду чи досягнень. Будь-які чинники можуть викликати щоденне розчарування працівника у своїй професії, що стає основою професійної кризи. Оскільки дослідниками не виявлено чіткої причини вигорання. Це можуть бути як особистісні риси, так і ситуативні та професійні чинники. Виникнення професійного вигорання може не залежати від стажу, віку, зовнішніх результатів через низку внутрішніх і системних чинників.

Таким чином, впливовість внутрішніх чи зовнішніх чинників залежить від конкретної ситуації та особливостей особистості. У контексті професійного вигорання важливо враховувати обидва типи чинників, але внутрішні зачасту є вирішальними, оскільки впливають на здатність людини адаптуватися до зовнішніх стресорів.

1.3. Психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу

Професійне вигорання є багатограним психологічним явищем яке спричинене тривалим впливом стресових, соціально-професійних чинників. Ці чинники виникають на робочому місці та спричинені специфікою власної професії працівника інституційного закладу. Специфіка професії значно впливає на психологічні особливості професійного вигорання і приводить до емоційного спустошення та вичерпання ресурсів. Р.Дж. Пайнс і Е. Аронсон вважають, що завищені ідеалізовані очікування від роботи у ідеалістів найчастіше приводять до професійного вигорання. Якщо людина спочатку ставилася до своєї професії з цинізмом, вона, більш за все, не зазнає вигорання. Однак, якщо її мотивувало сильне прагнення допомагати іншим, вона більш вразлива до важкого емоційного вигорання [77, с. 3-4].

Швидкий темп життя, війна, соціально-економічні зміни в Україні створюють високі вимоги до працівника інституційного закладу. Його робота передбачає числені емоційно-напруженні та інтелектуально-вимогливі контакти, які впливають на психологічний стан. Це часто призводить до виснаження, тривоги, професійних стресів, зниження настрою, що з часом може спричинити професійне вигорання. Робота працівника пов'язана як зі спілкуванням так і з наданням необхідної допомоги та з усіма проблемами, які випливають (негативні враження, переживання, конфлікти). Це призводить до психоемоційної і особистісної напруженості, зниження здатності працівника до самоконтролю та ефективного вирішення складних ситуацій.

Соціолог П. Сорокін став одним із перших, хто звернув увагу на деформуючий вплив професії. Професійна деформація являє собою негативні зміни, які виникають під час виконання роботи і знижують її продуктивність. Вона викликає появу небажаних професійних якостей та впливає на поведінку людини як в професійному, так і в особистому житті [21, с. 119].

Для кожного працівника є важливим зміст і направлення його діяльності. Професійна діяльність повинна приносити задоволення, сприяти фінансовому та кар'єрному зростанню та відображати важливість ролі людини в суспільстві.

Професійне вигорання має ряд психологічних особливостей:

- психофізичні – відчуття постійної втоми вранці і протягом дня, зменшене сприйняття і сила реакцій на зовнішні подразники, загальна слабкість, знижений рівень активності, частий головний біль, знижена сенсорна чутливість;

- соціально психологічні – зниження емоційного підйому, підвищена дратівливість, відчуття пригніченості, часті безпричинні спалахи гніву, відсутність бажання спілкуватися, поява негативних емоцій (сором, пригнічення, провина, підозрілість), тривожність, напруження, висока відповідальність, песимізм щодо особистих і професійних перспектив, байдужість, апатія, нудьга, пасивність, депресія;

- поведінкові – почуття марно витраченого часу та зусиль, непевненість в своїх рішеннях, відсутність віри в позитивні зміни, шкідливі звички, зниження енергетичного ресурсу в роботі, терпимість, байдужість до результатів, відсторонення від колег та інші [2; 7; 10; 54; 60; 66; 76].

За дослідженнями А. Шарон вигорання проявляється емоційними, фізичними, когнітивними психологічними особливостями та виникає через постійну хронічну втому [58, с. 113].

На думку науковців основними ознаками професійного вигорання, які формують його загальну картину є три компонента, що взаємопов'язані та впливають на самопочуття та ефективність роботи працівника [39; 44; 47; 48; 78] це:

1. *Хронічна втома*– виражається у постійному емоційному та фізичному виснаженні. Навіть після відпочинку тимчасове полегшення швидко зникає, і втома повертається при поверненні до робочих обов'язків.

2. *Деперсоналізація* – змінюються стосунки з колегами: може виникати, як підвищена залежність від оточуючих, так і посилення негативізму, цинізму

та відчуженості. У крайніх випадках людина перестає емоційно реагувати на події, втрачаючи інтерес та мотивацію до професійної діяльності.

3. *Зниження особистих досягнень* – відчуття незадоволеності власною роботою, негативне сприйняття себе в професійній ролі та відсутність бачення майбутнього кар'єрного росту, що посилює розчарування і зневіру.

В інституційному закладі основним персоналом, який займається наданням медичних послуг, доглядом, вихованням є жінки. У жінок частіше відбувається вигорання через співчуття. Працівники віком від 21-40 років схильні до емоційного вигорання з психосоматичними порушеннями, а у віці 51-55 років найбільше проявляється фаза виснаження. Працівники віком 40-50 років частіше зазнають деперсоналізації та дегуманізації, тоді як молоді працівники до 30 років схильні до мотиваційного вигорання та зниження професійних досягнень. Працівники зі стажем до 20 років частіше негативно оцінюють свою професійну діяльність, ніж ті, хто має 30-40 років досвіду [49, с. 51].

У процесі професійної діяльності в інституційному закладі різного підпорядкування (медичне, освітнє, соціальне) у працівника формується певний набір особистісних якостей (емпатія, психологічна гнучкість, вміння володіти собою, терпимість, спостережливість, вимогливість та інші), робота теж залишає психологічний відбиток, що може призвести до деформації особистості. Для працівників такого закладу характерними є надмірні емоційні включення, досить інтенсивне сприйняття та переживання подій різного характеру.

Робота в інституційному закладі передбачає догляд за маленькими дітьми з різними проблемами здоров'я, особливостями поведінки, вкрай повільною динамікою розвитку. Діти зі складними дефектами мають поєднання кількох порушень розвитку таких як фізичні, інтелектуальні, сенсорні, емоційні відхилення. Взаємодія працівників з такими дітьми вимагає особливого підходу до виконання своїх професійних обов'язків та більш комплексної допомоги та підтримки, ніж до дітей з окремим порушенням. Це означає, що вони

потребують особливої уваги, психологічної гнучкості, терпимості та підходу, тому що їхні проблеми є досить складними та різноманітними. Такі діти можуть мати труднощі в руховій активності, розумовому розвитку або емоційному стані одночасно. Специфіка роботи в таких умовах вимагає не тільки виконання професійних обов'язків, але й вміння керувати своїми емоціями та адекватно реагувати на різні стресові ситуації, що виникають під час взаємодії з колегами, керівництвом, дітьми, які перебувають в закладі та їх родичами, що зачасту знаходяться в емоційно нестабільному стані. Це потребує таких якостей, як емоційна стійкість, професійна адаптованість, взаємна повага і розуміння.

Працівники, які мають високий рівень вигорання уникають проблем і імпульсивних рішень. У них відсутнє відчуття радості від роботи при спілкуванні з дітьми з особливими потребами, в кінці дня відчувають втому і виснаження, через постійну психоемоційну взаємодію та потребу контролювати свої емоції під час роботи. Емоційна холодність, особистісна закритість, агресивність і байдужість до індивідуальних особливостей дитини погіршує професійну ефективність [15, с.243].

Робочі стресори, з якими стикаються працівники інтернатних закладів є одними з ключових специфічних чинників, що провокують емоційне виснаження. Серед них головним є рольове перевантаження, умови праці та конфлікти у виконанні професійних обов'язків. Існує тісний зв'язок між професійним вигоранням, незадоволеністю роботою та відчуттям рольового стресу. Також спостерігається помірний зв'язок з почуттям відчуження і зниженою самооцінкою [59, с. 4-7].

Працівники середнього віку часто відчувають інтерперсональну відчуженість через кризу серединього віку, бажання реалізувати свій професійний потенціал та страхи втраченої можливості. Негативні переживання посилюються, коли їхні діти виростають і живуть окремо, своїм життям. Сімейні проблеми переносяться на роботу, можливе зростання конфліктів та зниження уваги до професійних питань [49, с. 51].

Емоційне дозування проявляється в обмеженні емоцій як на роботі, так і в родині, відсутності емоційної залученості в робочі процеси та підвищеній тривожності щодо сім'ї. Водночас виникає особистісна відстороненість, коли зникає інтерес до життя поза роботою і спілкування з людьми поза професією стає обтяжливим [4, с. 38].

Невизначеність ролей та конфлікти в робочих завданнях ще більше ускладнюють ситуацію. Працівник починає відчувати зниження значущості своєї праці, це формує негативне ставлення до себе та своїх професійних досягнень. [62, с. 2068].

Перфекціонізм проявляється у прагненні все зробити ідеально за вищими стандартами. Перфекціоністи часто настільки зосереджені на роботі, що їм важко розслабитися, це порушує баланс між роботою та особистим життям і впливає на здоров'я. Перфекціонізм, як риса особистості сприяє відповідальності й професіоналізму, але також може викликати тривожність, ворожість і депресію. Здорові перфекціоністи досягають успіху без зайвих переживань через невдачі, що знижує ризик прокрастинації, obsesивно-компульсивних симптомів і депресії та підвищує самооцінку. Нездорові перфекціоністи мають надмірні очікування і тривожність, пов'язані зі своїми прагненнями [12, с. 22].

Пригнічення, занижена самооцінка та самоповага, дратівливість, перепади настрою, невизначеності, відсутності підтримки та розуміння своїх професійних досягнень спричиняють специфічні високі вимоги до професійної діяльності, соціальний тиск через постійне спостереження та оцінювання з боку керівництва. Поява деструктивних змін робочої поведінки сприяють поява відсутності довіри у виконанні завдань (так як це зроблю я більше так не зробить ніхто), прагнення працівника, догодити всім, подобатися, здивувати.

Стиль спілкування керівництва (демократичний менше викликає професійне вигорання, авторитарний та критикуючий сприяє розвитку вигорання). Недостатній рівень зворотнього зв'язку, коли працівник не отримує

достатньої інформації про результати своєї роботи (успіхи, недоліки). Недооцінення своєї професійної придатності [53, с. 146].

Розчарування в професії, низька вмотивованість, нестача почуття своєї професійної майстерності та редукції особистих досягнень або знецінення почуття власної значущості, самоповаги відбуваються через відчуття себе непотрібним, ігнорування власної думки працівника, відсутності креативності в плануванні роботи з дітьми з різними дефектами розвитку. Неможливість приділити більше уваги кожній дитині, враховуючи їх патологію розвитку при перебуванні різновікових дітей в одній групі.

Несприятливі умови праці, можуть включати як фізичні, так і психологічні особливості, а також часті конфлікти у виконанні професійних обов'язків через суперечливі або неузгоджені вимоги. Усі ці чинники створюють постійний тиск на працівника інституційного закладу, та призводять до зниження його ефективності та емоційного ресурсу.

Дегуманізація, великі затрати психологічної енергії та емоційне перенасичення, психосоматична втома, хронічне стресове напруження виникає через постійне перебування в тісній емоційній взаємодії з глибоко травмованими дітьми. Надання довготривалої паліативної допомоги, спілкування з родичами підопічного, які іноді перебувають в стані алкогольного сп'яніння або ведуть себе неналежним чином зачасту стає причиною розвитку професійного вигорання [15, с. 243].

Тривогу та напруження, стрес, спустошеність, фізичну втому викликають висока відповідальність за життя та здоров'я дітей, їх супровід в інший заклад, прив'язаність, догляд, довготривале перебування з ними на стаціонарному лікуванні в іншому лікувальному закладі, медичні маніпуляції, що вимагають особливої уважності та турботи.

Емоційні співпереживання до стану дитини, навантаження на емоційну сферу, знецінення своєї професії, пригнічення, смуток викликають: суперечливі ситуації та конфлікти, стан дитини в якому вона потрапляє до закладу, умови попереднього перебування, відомості поведження з нею в сім'ї а також

повернення дитини соціальними службами зачасту в ті самі несприятливі умови з яких вона потрапила до закладу. Важкість точності діагностування дитини зі складною структурою дефекту через відсутність мовлення та іншої форми комунікації а також віку дитини, сприяють зниженню емоційного ресурсу.

Страх заразитися інфекційними та вірусними хворобами, особливо в період пандемії, перебування в постійному безпосередньому контакті з хворою дитиною викликають психосоматичне напруження, психологічне навантаження та стрес. Смерть дитини, яка пов'язана зі складними дефектами її розвитку несумісними з життям, регулярні перевірки з боку адміністрації та різних контролюючих органів і суспільства сприяють розвитку низької стресостійкості, гострої реакції на стрес, негативним емоціям.

Дисбаланс між затраченими інтелектуальними зусиллями та рівнем моральної і матеріальної винагороди, тобто, коли працівник більше віддає ресурсу ніж отримує грошову винагороду чи визнання може спричинити емоційне виснаження та професійне вигорання [11; 15; 20].

«Закритість» закладу інституційного догляду, коли працівники проводять великий проміжок часу в одному колективі (професійному середовищі), часті конфліктні та стресові ситуації серед колег та в середині колективу пов'язані зі специфікою професійної діяльності стають причиною психологічних навантажень, почуття ізоляції.

До появи хронічної напруги ведуть швидке прийняття рішень при реагуванні на виникшу ситуацію, висока відповідальність та соціальні очікування, непередбачуваність ситуацій та невпевненість у виконанні правильності своїх дій у стресовій ситуації [62, с. 2066].

Появу емоційно-вольової нестійкості, що викликає фрустрацію та регідність спричиняє затрата часу на ведення різної документації, що може бути джерелом конфлікту. До невизначеності, тривожності, напруги, психічного навантаження ведуть зміни в організації роботи, відсутність чіткого постійного робочого графіку, зміна керівництва.

Виснаження психічних ресурсів та поява невротизації можливі при відсутності різноманітності у взаємодії, монотонність обов'язків, жорстка ієрархія, обмеженість розвитку, відсутність можливостей самовдосконалення та кар'єрного росту [72; с. 411].

Постійні стресові ситуації та високе емоційне напруження в колективі призводять до зниження емпатії, жорсткості, цинізму, бажання заплакати без причини, підвищеної дратівливості, деперсоналізації. Стрес і конфлікти, редукцію професійних обов'язків спричиняють вимоги роботи, які заважають особистому життю і відпочинку [57, с. 58].

Емоції є джерелом професійного вигорання працівників, викликаного невдачами на роботі. Працівники часто не усвідомлюють свої емоції, що призводить до втрати здатності їх контролювати. Вони намагаються приховувати негативні почуття (злість, страх, напруженість), оскільки вважають ці риси неприйнятними як в медичній так і педагогічній професії, де очікується сила та контроль. Через це працівники цих професій плутають внутрішні переживання із зовнішніми проявами та не можуть адекватно керувати емоціями. Ситуацію ускладнює їхнє занурення в роботу, навіть поза робочим часом, що призводить до безперервного стресу й ускладнює відпочинок [62, с. 2068].

Жінки найбільше підпадають під підвищену психоемоційну напругу, яка веде до психічного та фізичного виснаження. Їх професійні обов'язки підсилюються турботами про родину та недостатність часу для сім'ї. Це вимагає знаходити баланс між роботою та особистим життям, Основна категорія працівників інституційних закладів це жінки. До фізичного виснаження та появи вегетативних та психосоматичних порушень у працівника веде недостатній відпочинок та недостатнє відновлення після цілодобових чергувань, а особливо зі стресовими ситуаціями. Фізичне виснаження проявляється втому, розсіяною увагою, головним болем, зниженням реакції, появою безсоння, зниженням пам'яті та уваги. Психологічними стимтомами стає поява апатії, дратівливість, нервові зриви, депресія, відчуття тривоги та

страх не впоратися з обов'язками. При надмірних стресових навантаженнях виникає деперсоналізація, яка проявляється в негативному ставленні до колег, підопічних, байдужості та цинічності [53, с. 146].

Особистісні якості працівника відіграють значну роль у розвитку професійного вигорання. Працівник з низькою емоційною стабільністю або з її відсутністю більш схильний до стресу і вигорання. Люди з низькою витривалістю, низькою самооцінкою та зовнішнім локусом контролю (коли події приписуються випадковості або іншим) мають вищий ризик вигорання. Вони пасивно реагують на стрес, уникаючи проблем, що погіршує ситуацію. Навпаки, активне і конфронтаційне подолання стресу пов'язане з меншим вигоранням. Легше взаємодіють з колегами та дітьми та справляються зі складними ситуаціями без значних емоційних втрат працівники з високою соціальною впевненістю та стресостійкістю. Екстраверти швидше вигорають через постійну соціальну взаємодію і контакт з хворими дітьми, тоді як інтроверти швидше втомлюються від перевантаження емоціями у таких ситуаціях. Таке постійне спілкування виснажує і вимагає більше енергії, щоб справлятися. В результаті, стрес накопичується, і вигорання приходить швидше. Працівники з високим рівнем самоконтролю, високою мотивацією та чіткими цілями краще справляються з стресом та професійними викликами, оскільки бачать сенс у своїй роботі. Здатність адаптуватися до нових умов або змін в робочому середовищі знижує ймовірність розвитку професійного вигорання [74, с. 410].

Всі розглянуті нами психологічні особливості несуть ризик серйозних емоційних переживань, які спричиняються робочими обставинами, та відіграють важливу роль в підвищенні ймовірності виникнення професійного вигорання. Вони не тільки спричиняють емоційне виснаження, але й створюють негативний вплив на загальне психоемоційне здоров'я працівників, що значно знижує їхню продуктивність та здатність виконувати свої професійні обов'язки на високому рівні.

Важливо зазначити, що появі психологічних особливостей професійного вигорання сприяють проблеми та кризи в особистому житті. Часто працівники, які прагнуть досягти високого рівня та занурюються у роботу з повною самовіддачею, нехтують своїм особистим життям. Це призводить до того, що їхні стосунки з близькими стають занедбаними або кризовими. Ті, хто жертвує своїм особистим життям заради роботи, мають більший ризик вигоріти, ніж ті, хто поєднує альтруїзм із здоровим егоїзмом та знаходить баланс між роботою та особистими потребами.

Дослідження цих психологічних особливостей допоможе зрозуміти, як вони впливають на професійне вигорання та як можна подолати його шляхом розвитку певних рис або навичок.

Отже, узагальнюючи вище наведене, ми можемо зробити висновок, що психологічні особливості професійного вигорання у працівників соціономічних груп, які виконують свої професійні обов'язки в інституційному закладі залежать від специфіки роботи та стають причиною хронічного стресу та появи фізичних, емоційних, когнітивних, соціальних порушень. Цими особливостями є психофізичні, соціально-психологічні, поведінкові зміни, які ведуть до професійної, психологічної чи фізіологічної деформації. Психологічні особливості професійного вигорання проявляються через професійну втому, великі стресові навантаження, психоемоційне напруження, невротизацію, емоційне виснаження, редукції персональних досягнень, деперсоналізацію, деформації стосунків та зміну соматичного здоров'я, фізичне навантаження, знижену інтелектуальну здатність, дисбаланс між зусиллями та винагородою, кризу професійного розвитку та професійну взаємодію з дітьми з досить серйозними дефектами та набутим досвідом психоемоційного травмування до надходження в заклад.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I

Таким чином, у підсумку розгляду Розділу I з метою теоретичного аналізу професійного вигорання, були використані діалектичний метод пізнання, методи аналізу, порівняння та узагальнення інформації. Під час вивчення наукової літератури було враховано погляди на проблему професійного вигорання таких науковців, як С. Арафнія, І. Бех, В. Бойко, О. Бондарчук, Н Булатевич, Х. Василькевич, Т. Водоп'янова, І. Галецька, Н. Гончаренко, Дж. Грінберг, Т. Грубі, Т. Зайчикова, Е. Зеєр, Л. Карамушка, А. Ленглі, К. Маслач, Р.Дж. Пайнз, Е. Хартман, В. Шауфелі, Х. Френдербергер та ін. Аналіз літературних джерел показав, що у науковців відсутній єдиний підхід щодо пояснення проблеми професійного вигорання, його природи, чинників і структури. Професійне вигорання розглядається як багатогранна проблема, що включає особистісні та соціально-психологічні аспекти. Це явище охоплює емоційне, фізичне та когнітивне виснаження, викликане тривалим впливом стресорів у професійній діяльності.

Основними чинниками професійного вигорання працівників дорослого віку є об'єктивні (зовнішні – хронічна психоемоційна напруга, несприятлива атмосфера, нечітка організація праці, важкий контингент обслуговування, рольові конфлікти). Суб'єктивними (внутрішні індивідуальні характеристики - схильність до емоційної ригідності, підвищена емоційність, високий рівень невротизму, слабка саморегуляція, низька мотивація та моральні дефекти). Вплив внутрішніх і зовнішніх чинників залежить від ситуації та особистості, але внутрішні чинники зазвичай визначають здатність працівника справлятися зі стресом.

Психологічними особливостями, які підвищують рівень професійного вигорання працівників інституційного закладу є психофізичні, соціально-психологічні, поведінкові зміни, які проявляються через емоційне виснаження, емоційне перенасичення, невротизацію, проблеми зі здоров'ям, професійні

деформації. Це викликано постійним високим стресовим навантаженням, яке спричиняють внутрішні і зовнішні чинники специфіки роботи в такому закладі.

Отже, професійне вигорання є виснаженням емоційних, розумових та енергетичних ресурсів людини через тривалий стрес, що спричиняється зовнішніми і внутрішніми чинниками на роботі, який супроводжується втратою мотивації та інтересу професійної діяльності.

Тому для збереження психоемоційного стану працівників інституційного закладу, які працюють з дітьми в тому числі зі складними дефектами, вкрай важливим є вивчення психологічних особливостей професійного вигорання у їхній сфері діяльності.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ

2.1. Організація та методи дослідження

Оскільки теоретичний аналіз психологічних аспектів професійного вигорання у працівників інституційного закладу підтвердив свою значущість і практичну цінність, ми вирішили провести емпіричне дослідження.

Метою емпіричного дослідження є вивчення психологічних особливостей професійного вигорання серед працівників інституційного закладу, а також розробка тренінгової програми на подолання професійного вигорання.

Під час емпіричного дослідження ми визначили такі *завдання*:

- створити діагностичні інструменти для вивчення психологічних особливостей професійного вигорання у працівників дорослого віку;
- емпірично визначити психологічні особливості, які впливають на появу професійного вигорання у працівників закладу;
- розробити та протестувати тренінгову програму подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу;
- оцінити ефективність розробленої тренінгової програми направленої на подолання професійного вигорання.

Емпіричне дослідження на тему «Психологічні особливості професійного вигорання працівників інституційного закладу» проводилося у декілька етапів з вересня по листопад 2024 року. Дослідження відбувалося на базі інституційного закладу Міністерства охорони здоров'я - КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» для дітей від 0-7 років, як нормотипових так і з особливими потребами, які опинилися в важких життєвих умовах або є сиротами чи інвалідами, чи вилученими із сім'ї.

Перший етап (вересень 2024 року).

- Сформовано вибірку.

Вибірку дослідження склали 30 працівників жіночої статі, віком від 40 до 55 років, середній вік - 47.4 років, які мають стаж роботи в інституційному закладі від 15 до 30 років, середній вік стажу – 22.6 роки).

- Обрано діагностичні інструменти для визначення психологічних особливостей професійного вигорання з метою подальшого аналізу за допомогою методик: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.Бойко для виявлення рівня професійного вигорання; методика «Діагностика професійного вигорання Х. Маслач та С. Джексон» для визначення ступеня виразності вигорання за трьома шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень; методика «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (16 – FPQ-105 – С) для визначення особистісних рис, що сприяють розвитку професійного вигорання.

Другий етап (жовтень 2024 року) - констатувальний експеримент.

- Проведення тестування з метою аналізу психологічних особливостей професійного вигорання у працівників інституційного закладу дорослого віку.

- Узагальнений аналіз результатів другого етапу дослідження.

Третій етап (жовтень-листопад 2024 року) - формувальний експеримент.

- Розробка та проведення тренінгової програми щодо подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу. Тренінгова програма складається з двох тренінгів тривалістю по три години (180 хв) кожен кожен та підсумкової сесії на дві години (120 хв).

Четвертий етап (листопад 2024 року) – підсумок результатів формувального експерименту:

- Проведення повторного опитування за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко з метою доведення ефективності розробленої тренінгової програми на подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу. Математико-статистичний аналіз результатів для порівняння середніх значень двох вибірок до і після тренінгової

програми проводився за допомогою t – критерію Стьюдента. Це дозволило визначити, чи є статистично значущі відмінності між вибірками респондентів.

Емпіричне дослідження повинне перевірити практичну значимість впливу психологічних особливостей професійного вигорання, виявити його прояви та рівень вигорання серед працівників інституційного закладу.

Методи дослідження потрібні для збору, аналізу та інтерпретації даних про психологічні особливості професійного вигорання працівника. Вони допомагають краще зрозуміти поведінку, стан, риси особистості, оцінити вплив зовнішніх та внутрішніх чинників та розробити заходи для практичної роботи.

Для рішення завдань дослідження та досягнення мети було обрано ряд емпіричних методів.

Психологічне тестування проходило шляхом збору інформації через опитувальники до обраних методик з наданням респондентами відповідей на заздалегідь підготовлені бланки запитань.

Мета: дослідити думки, поведінку, особистісні якості, отримати інформацію про можливі причини вигорання. Отримання даних з досліджуваної проблеми, та їх подальша обробка і аналіз.

Методики для збору даних та проведення аналізу результатів на виявлення психологічних особливостей, які сприяють розвитку професійного вигорання у працівників інституційного закладу. Це дозволить зробити подальші висновки та розробити заходи щодо подолання впливу професійного вигорання.

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (використовується під час констатувального та формуального дослідження) (Додаток А).

Діагностична мета: виявлення рівня професійного вигорання. Дає можливість визначити стадії емоційного вигорання, виявити конкретні симптоми вигорання, оцінити його інтенсивність.

Опитувальник був створений у 1996 році та складається з 84 запитань, ключа для підрахунку. В. Бойко в методиці представляє вигорання як синдром,

який складається з трьох фаз стресу кожна з яких містить по 4 симптоми різного ступеня виразності [20, с. 16]. Коротко представляємо фази та симптоми:

Фаза «Напруження» – нервові, тривожне напруження, відчуття емоційної виснаженості та втоми, спричинене професійною діяльністю є початковим етапом і тригером у розвитку вигорання:

- а) Переживання психотравмуючих обставин;
- б) Незадоволеність собою;
- в) «Загнаність у кут»;
- г) Тривога і депресія.

Фаза «Резистенція» – характеризується станом емоційного виснаження, що викликає захисні реакції, через які працівник стає емоційно закритим, відстороненим та байдужим. Опір стресу починається з моменту виникнення тривожного напруження, коли працівник свідомо чи несвідомо намагається відновити психологічний комфорт, використовуючи різні засоби для зменшення впливу зовнішніх чинників:

- а) Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- б) Емоційно-моральна дезорієнтація;
- в) Розширення сфери економії емоцій;
- г) Редукція професійних обов'язків.

Фаза «Виснаження» – зниження емоційного тону та ослаблення нервової системи, при цьому вигорання стає частиною особистості:

- а) Емоційний дефіцит;
- б) Емоційне відчуження;
- в) Особистісне відчуження (деперсоналізація);
- г) Психосоматичні та вегетативні порушення.

Методика дозволяє виявити основні симптоми професійного вигорання та визначити до якої фази належать домінуючі симптоми та в якій фазі їх найбільше. Фази оцінюються за балами: до 36 балів – фаза не сформувалася, 37-60 балів – у стадії формування, понад 61 бал – фаза сформована. Рівень вираженості кожного симптому варіюється від 0 до 30 балів: 9 і менше –

симптом не сформований, 10 – 15 балів – симптом у процесі формування, 16 і більше – сформований симптом. Симптом з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або в усьому синдромі емоційного вигорання.

На нашу думку, завдяки методиці можна провести комплексне дослідження професійного вигорання, виявивши не лише психологічні особливості прояву вигорання а і психосоматичні та психовегетативні порушення. Вона дозволяє глибоко проаналізувати емоційний стан працівника і дати об'ємну особистісну характеристику, виділити провідні сформовані симптоми, або ті що ще формуються, визначити вплив професійних або особистісних стресових чинників та розробити заходи для подолання професійного вигорання і покращення робочих умов та емоційного стану працівника інституційного закладу.

2. Методика «Професійне вигорання» Х. Маслач та С. Джексон)
(Додаток Б).

Діагностична мета: визначення ступеня виразності вигорання.

Методика визначає рівень емоційного вигорання, дає оцінку трьом основним компонентам вигорання: виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень, визначає етапи вигорання та рівень його прояву.

Опитувальник був розроблений Х. Маслач і С. Джексон на основі трифакторної моделі синдрому вигорання у 1986 році та використовувався нами для оцінки ступеня вираження психологічних особливостей та поширення професійного вигорання серед працівників різних сфер, де вигорання розглядається, як процес, а працівник, як той що знаходиться на одній із його стадій. Методика описує професійне вигорання, як реакцію на емоційно-напружені і когнітивно-складні ситуації внаслідок тривалого впливу стресів пов'язаних з роботою і включає три основні шкали:

- емоційне виснаження, що оцінює відчуття перевтоми та виснаження емоційних і фізичних ресурсів;
- деперсоналізація, що вимірює рівень відчуження від роботи і людей з якими взаємодіє працівник, включно з цинічними та негативними установками.

На поведінковому рівні деперсоналізація проявляється у зверхній поведінці, використанні професійного жаргону, стереотипних висловів;

- редукція особистих досягнень, що відображає суб'єктивне відчуття зниження ефективності та незадоволення своєю професійною діяльністю та собою, як особистістю.

Опитувальник складається з 22 запитань про почуття та переживання, які пов'язані з роботою. Відповіді оцінюються від нуля до шести балів. Згідно з ключем, бали підсумовуються для кожної шкали. За відповідною таблицею визначається рівень професійного вигорання, який для кожної шкали класифікується, як високий, середній, низький [36; 39].

3. Методика багатофакторного дослідження особистості Р. Кеттелла) (Додаток Г).

Діагностична мета: визначення особистісних рис, які можуть впливати на розвиток професійного вигорання.

Опитувальник за цією методикою вперше було опубліковано в 1949 році інститутом перевірки здібностей особистості (JPAT) з того часу він зазнав значних змін. Існує чотири форми опитувальника А і В (187 запитань) та С і Д (105 запитань), ми використали форму С, яка була адаптована групою дослідників у 1972 році.

Методика застосовується для всебічного та детального вивчення особистості, включаючи її характер, темперамент, інтелект, емоційні, вольові, моральні та комунікативні риси. Точність діагностики психологічних і професійних властивостей особистості зростає при комплексному підході її вивчення. Такий підхід дозволить краще реалізувати діагностичні та прогностичні можливості методики та здійснити психологічний опис і глибший аналіз особистісних властивостей враховуючи їх унікальність, взаємозв'язки та розвиток, вплив однієї на іншу а також соціальні чинники та специфіку діяльності [67, с. 210].

Методика складається з опитувальника, бланку для відповідей та ключа для оцінки результатів. Вона є однією з найпоширеніших методів оцінки

індивідуально-психологічних рис особистості та базується на 16 незалежних факторах, виділених через факторний аналіз із безлічі поверхневих характеристик. Кожен фактор об'єднує кілька рис навколо однієї центральної.

Структура факторів опитувальника відображає психологічні властивості особистості, що дозволяє передбачити її поведінку в різних ситуаціях. Ця методика також допомагає виявити особистісні проблеми та знайти рішення, використовуючи внутрішні ресурси для покращення адаптації та професійної інтеграції [42; 67].

Математичними методами статистики для обробки емпіричних даних було використано: методи обробки результатів – програма MS Excel, програма SPSS, для отримання кореляційного аналізу – t-тест Стюдента.

Отже, нами було розроблено процес планування та проведення дослідження, вибір методів збору даних, аналіз та обробка інформації. Підібрано методи та методики, які дозволяють отримати об'єктивні результати та забезпечити надійність і точність висновків, з акцентом на комплексному підході до вивчення психологічних особливостей професійного вигорання особистості працівника інституційного закладу.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Першим кроком нашого дослідження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко було виявлення домінуючої фази синдрому вигорання. За результатами дослідження респондентів виявлено (див. Рис 2.1), що домінуючою фазою для формування синдрому емоційного вигорання у працівників КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» є виснаження (58,6). Ресурси організму та психіки вже майже вичерпані.

Також близькі значення має фаза резистенції (53,5) в якій спроби організму протистояти стресу, починають втрачати ефективність. Менші значення – фаза напруження (44,4), що вказує на початкову стадію вигорання.

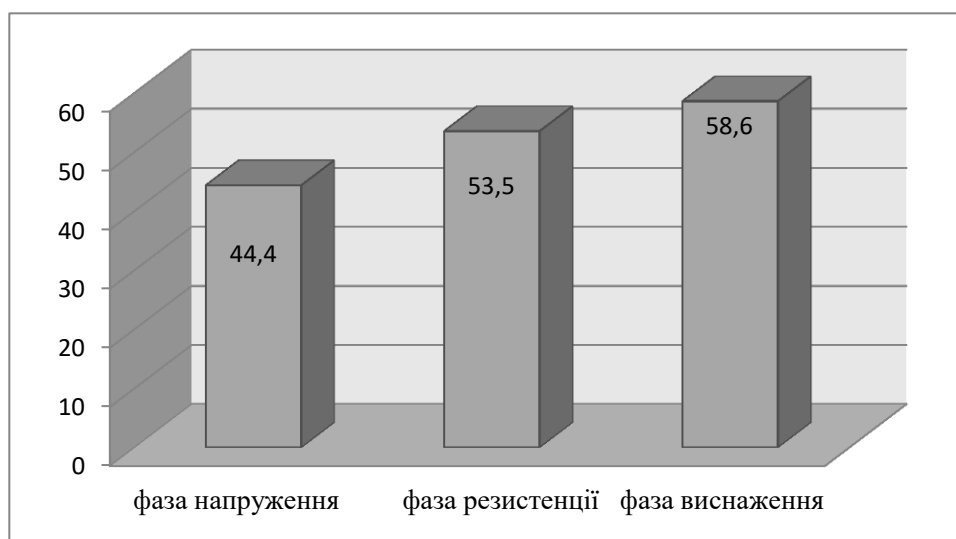


Рис 2.1 Середні значення за основними фазами формування синдрому емоційного вигорання

За отриманими результатами можна відзначити, що всі фази є в стадії формування. А значення фази виснаження вказує на критичне наближення до межі сформованого синдрому вигорання (від 61 балу).

Отримані дані свідчать про те, що колектив ще чинить опір стресу, але ефективність цих зусиль знижується, наближаючись до синдрому вигорання, так як він і далі продовжує стикатися зі значними емоційними та професійними навантаженнями.

Визначено, що професійне вигорання є одним із ключових чинників, що спричиняють розвиток емоційного вигорання, а ці явища взаємопов'язані як процеси.

Аналіз середніх значень показників за методикою В. Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання» показує наступну картину синдрому емоційного вигорання у респондентів (див. Рис 2.2).

У фазі напруження основним симптомом є «тривога та депресія» (18,9) – вже сформований. На стадії формування знаходиться «переживання психотравмуючих обставин» (11,4). Менші показники мають симптоми «невдоволеність собою» (5,7) та «загнаність у клітку» (8,3).



Рис 2.2 Середні значення симптомів емоційного вигорання за фазами

1 – переживання психотравмуючої події; 2 – невдоволеність собою; 3 – «загнаність у кут»; 4 – тривога та депресія; 6 - неадекватне «вибіркове емоційне реагування»; 7- емоційно-моральна дезорієнтація; 8 – розширення сфери емоцій; 9 – редукція професійних обов’язків; 11 – емоційний дефіцит; 12 – емоційна відстороненість; 13 – особистісна відстороненість; 14 – психосоматичні та психовегетативні порушення

Фаза напруження є початковим етапом і «пусковим» механізмом у формуванні емоційного вигорання у респондентів, яке запускається через «тривогу та депресію» і «переживання психотравмуючих обставин».

Фаза резистенції характеризується домінуючим симптомом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» (18,5), а також «редукція професійних обов’язків» (13,7), «розширення сфери економії емоцій» (11,2) та «емоційно-моральна дезорієнтація» (10). Опір наростаючому стресу на цій фазі у респондентів є слабким, оскільки результати показують, що всі симптоми фази резистенції знаходяться на стадії формування або вже сформовані.

У фазі виснаження домінує «емоційна відстороненість» (15,3), а також «емоційний дефіцит» (14,6), «особистісна відстороненість» (14,7) та «психосоматичні порушення» (14,1), всі симптоми на стадії формування, значення близькі до межі сформованості. На цій фазі спостерігається помітне зниження загального енергетичного рівня та ослаблення нервової системи.

Емоційний захист у вигляді «вигорання» стає постійною рисою особистості при якій, працівник стає поступово менш чутливим до оточуючих подій та людей.

Найбільший вплив у формуванні синдрому «емоційне вигорання» має фаза виснаження з домінуючим симптомом «емоційна відстороненість» з наближенням всіх її симптомів до рівня сформованості. Також важливими показниками формування синдрому вигорання у працівників є симптоми, які мають статус таких, що сформувалися: «тривога та депресія», «неадекватне вибіркове емоційне реагування».

Отримані результати є наслідком специфіки професійної діяльності, де робоче середовище є емоційно виснажливим із-за постійної емоційної віддачі, високої відповідальності за життя і турботу про вихованців, психоемоційної напруженості, брак достатньої психологічної підтримки від колег та керівника, непорозумінь в колективі.

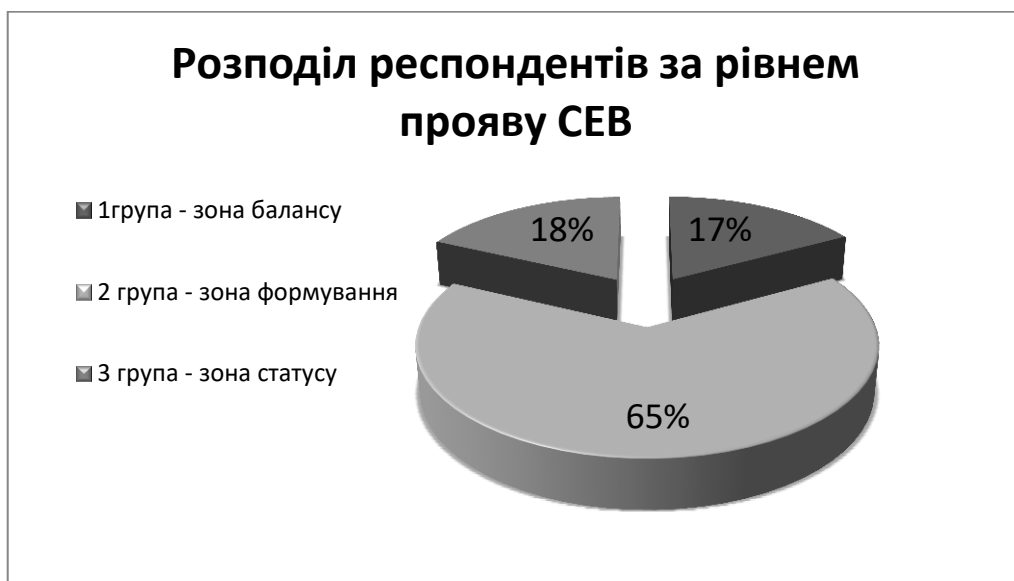


Рис 2.3. Розподіл респондентів за рівнем сформованості синдрому емоційного вигорання

Наступним кроком нашого дослідження був розподіл респондентів за рівнем прояву синдрому емоційного вигорання (див. Рис 2.3).

В результаті аналізу загальних показників статусу емоційного вигорання нами виділено три групи.

Перша група (17%), показники синдрому емоційного вигорання до 108 балів – перебування в зоні балансу.

Друга група (65 %), показники синдрому емоційного вигорання в межах від 109 до 183 балів – зона формування синдрому.

Третя група (18 %), показники синдрому емоційного вигорання свідчать про статус синдрому емоційного вигорання у респондентів (більше 183 балів). Проведений аналіз симптомів першої групи представлений на (див. Рис 2.4).



Рис 2.4 Аналіз середніх значень симптомів емоційного вигорання групи балансу

Підгрупа 1 (баланс). 1 – переживання психотравмуючої події; 2 – невдоволеність собою; 3 – «загнаність у кут»; 4 – тривога та депресія; 6 – неадекватне «вибіркове емоційне реагування»; 7 – емоційно-моральна дезорієнтація; 8 – розширення сфери емоцій; 9 – редукція професійних обов’язків; 11 – емоційний дефіцит; 12 – емоційна відстороненість; 13 – особистісна відстороненість; 14 – психосоматичні та психовегетативні порушення.

Для групи *балансу* на рівні сформованих симптомів жоден не визначений. На рівні формування – «тривога та депресія» у фазі напруження та «неадекватне вибіркове емоційне реагування» у фазі резистенції та на фазі виснаження – «емоційний дефіцит». Така картина для правників, які за загальним статусом перебувають в балансі синдрому емоційного вигорання, може бути проінтерпретована як наслідки військових дій, в яких проживають респонденти.

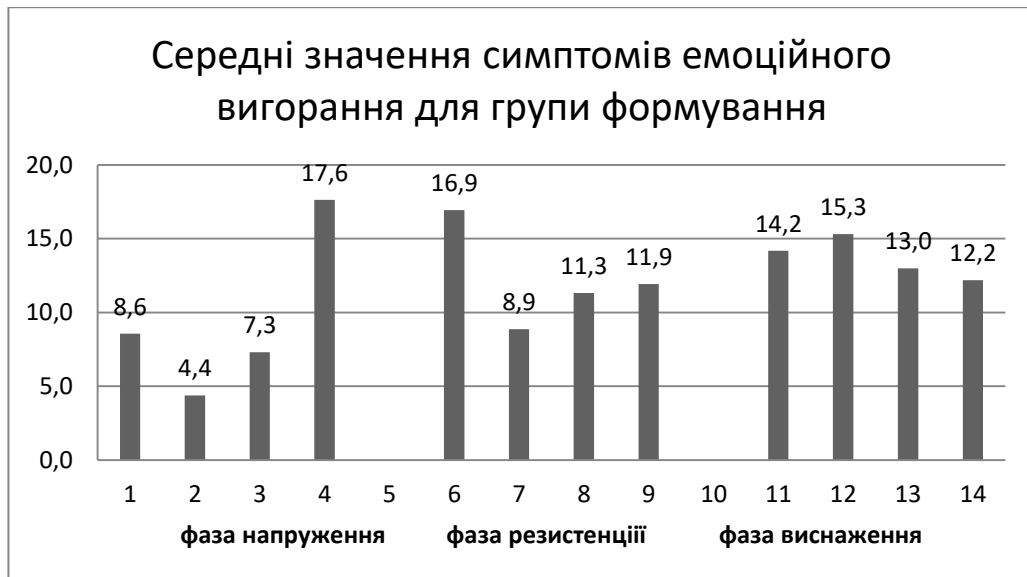


Рис 2.5 Аналіз симптомів емоційного вигорання групи формування

Підгрупа 2 (формування). 1 – переживання психотравмуючої події; 2 – невдоволеність собою; 3 – «загнаність у кут»; 4 – тривога та депресія; 6 – неадекватне «вибіркове емоційне реагування»; 7 – емоційно-моральна дезорієнтація; 8 – розширення сфери емоцій; 9 – редукція професійних обов'язків; 11 – емоційний дефіцит; 12 – емоційна відстороненість; 13 – особистісна відстороненість; 14 – психосоматичні та психовегетативні порушення

В групі *формування* синдрому емоційного вигорання (див. Рис 2.5) на фазі напруження визначено сформований симптом «тривога та депресія», на фазі резистенції – «неадекватне вибіркове емоційне реагування», інші «емоційно-моральна дезорієнтація», «розширення зони економії емоцій», «редукція професійних обов'язків» – в стані формування. Симптоми фази виснаження в цій підгрупі також в стані формування.

Для групи зі *статусом* формування синдрому емоційного вигорання (див. Рис 2.6) характерна чисельна кількість вже сформованих симптомів емоційного вигорання: у фазі напруження – це «психотравмуючі переживання», «тривога та депресія».

На фазі опору емоційному стресу – «неадекватне відсторонене емоційне реагування», «емоційно-моральна дезорієнтація», «розширення зони економії емоцій» та «редукція професійних обов'язків». На фазі виснаження – «емоційна відстороненість», «особистісна відстороненість», «психосоматичні та психовегетативні порушення».



Рис 2.6 Аналіз симптомів емоційного вигорання групи зі статусом

Підгрупа 3 (статус). 1– переживання психотравмуючої події; 2- невдоволеність собою; 3- «загнаність у кут»; 4 - тривога та депресія; 6 - неадекватне «вибіркове емоційне реагування»; 7- емоційно-моральна дезорієнтація; 8- розширення сфери емоцій; 9 – редукція професійних обов’язків; 11 – емоційний дефіцит; 12- емоційна відстороненість; 13 - особистісна відстороненість; 14 – психосоматичні та психовегетативні порушення

Змістовний аналіз відповідей респондентів на питання методики «Діагностика емоційного вигорання» В. Бойко показав, що для першої групи (баланс) характерні скарги на те, що деякі сторони (специфіка роботи в умовах військових дій, надмірна емоційна реакція на події, відсутність мотивації, токсичні колеги) роботи викликають у них глибоке розчарування, на роботі зустрічаються неприємні люди, яким мимоволі бажається поганого. Для респондентів першої підгрупи притаманно проявляти цікавість до особистості колеги не тільки в тому, що стосується справи.

Для другої групи (формування) характерні наступні стратегії та переживання:

- згорання спілкування через втому чи напругу; погіршення емоційного та фізичного самопочуття під час неприємних перемовин, яких не вдалося уникнути; щире хвилювання за колег через їх стан, потреби, прохання;
- сильні переживання стосовно роботи, сильна втома після

напруженого дня;

- вказують, що втома не впливає на спілкування з родиною та друзями, але в той же час втрапився емоційний відгук і живий інтерес до роботи.

Для третьої групи (статусу) характерні наступні реакції, переживання та поведінкові стратегії:

- іноді звичайні робочі ситуації викликають роздратування; погіршується настрій при згадці про деяких колег;

- важко дочекатися закінчення робочого дня; згадування про роботу викликає головні болі, підвищення тиску, прискорене сербиття; для поліпшення стану вживають ліки, відчуття втрати енергії.

- розділяють колег на «хороших» та «поганих»; намагаються уникати спілкування або зменшувати час, але так, щоб колега не помітив. Вважають, що робота з дітьми погано на них вплинула – обізлила, зробила нервовими, притупила емоції.

Можна відзначити, що працівники групи балансу не мають деструктивних переживань стосовно роботи, спілкування з колегами, навіть схильні проявляти додатковий інтерес до особистості співрозмовника.

Респонденти в групі формування мають виражені внутрішні конфлікти між сильними хвилюваннями стосовно роботи і почуттям байдужості та зникнення живого інтересу до роботи, стратегією уникання неприємного спілкування по роботі та щирим занепокоєнням станами, проханнями колег.

Для респондентів групи зі статусом емоційного вигорання, домінуючим симптомом є виснаження на всіх рівнях: психофізичному, психоемоційному, психосоціальному.

Слідуючим кроком є проведення кореляційного аналізу показників синдрому емоційного вигорання за В. Бойко та показників діагностики емоційного вигорання за Х. Маслач. Проведений кореляційний аналіз показав наступне.

Статистично значущих кореляцій між показниками «напруга», «резистенція» та «виснаження» (за методикою В. Бойко) та показниками

«виснаження», «деперсоналізація», «редукція» (за методикою Х. Маслач) не виявлено (див. Таблицю 2.1).

Таблиця 2.1

Кореляційний аналіз показників емоційного вигорання
за методиками Бойко та Маслач

$p=0,05$	Напруга	Резистенція	Виснаження
Емоційне виснаження	0,09	-0,12	-0,06
Деперсоналізація	0,11	0,01	-0,04
Редукція професійних досягнень	0,05	- 0,23	0,12

Всі кореляційні коефіцієнти таблиці близькі до нуля (0,09; -0,12; 0,05 тощо) – це підтверджує, що між показниками за методиками відсутній взаємозв'язок. Значення $p \leq 0,05$, підтверджує, що зв'язки не є статистично значущими.

- Виснаження (за Маслач) має слабкий позитивний зв'язок із «напругою» (0,09) та слабкий негативний зв'язок із «резистенцією» (-0,12), та зв'язки не є статистично значущими.
- Деперсоналізація має слабкий позитивний зв'язок із «напругою» (0,11), але він не є статистично значущим.
- Редукція професійних досягнень має найсильніший негативний зв'язок із «резистенцією» (-0,23), але він також не є значущим.

Розподіл респондентів на групи дозволяє уточнити, чи існують специфічні зв'язки між показниками, які виявленні в групах із різним рівнем вигорання. Тому ми провели додатково кореляційний аналіз між цими показниками синдрому емоційного вигорання, окремо для кожної з груп

респондентів: групи баланс, групи формування, групи статусу. Який показав наступні результати (див. Таблицю 2.2).

Таблиця 2. 2

Аналіз кореляційних зв'язків між показниками синдрому емоційного вигорання за методиками Бойко та Маслач для групи «баланс»

* $p=0,05$	Напруга	Резистенція	Виснаження
Емоційне виснаження	0,35	0,39	0,53*
Деперсоналізація	0,18	-0,2	-0,7*
Редукція професійних досягнень	-1	- 0,7*	0,01

За результатами кореляційного аналізу між показниками: напруга, резистенція, виснаження (за Бойко) та показниками: виснаження, деперсоналізація, редукція (за Маслач) для групи «*баланс*» видно, що є значущі позитивні кореляційні зв'язки між показниками фази виснаження (за Бойко) та показниками емоційного виснаження (за Маслач). Отримані дані можна інтерпретувати, як високе самоусвідомлення респондентами ознак емоційної втоми від надлишкового робочого навантаження; симптомів емоційного дефіциту, психосоматичних і психовегетативних порушень.

Крім цього виявлені негативні кореляційні зв'язки між показниками деперсоналізації та виснаженням, між редукцією та резистенцією. Статистично значущий зворотній взаємозв'язок між вказаними показниками дозволяє припустити, що респонденти групи «баланс» зберігають низькі показники симптомів емоційного вигорання за рахунок байдужого, цинічного ставлення до і вихованців, використовують захисні механізми, такі як вибіркоче емоційне реагування, розширення сфер економії енергії, редукцію професійних обов'язків.

Таблиця 2. 3

Кореляційний аналіз зв'язків синдрому емоційного вигорання за методиками Бойко та Маслач у групі «формування»

*p=0,05	Напруга	Резистенція	Виснаження
Емоційне виснаження	0,15	0,32	-0,1
Деперсоналізація	0,13	-0,1	0,01
Редукція професійних досягнень	0,29	0,2	0,65*

Для групи формування синдрому емоційного вигорання (див. Таблицю 2.3) виявлено прямі кореляційні зв'язки між показниками «редукція професійних обов'язків» та «виснаження», що свідчить про наростання негативного самосприйняття в професійному плані через симптоми виснаження: розвиток емоційної нечутливості, автоматизми та спустошення при виконанні професійних обов'язків, створення захисних бар'єрів в професійних комунікаціях, погіршення фізичного самопочуття.

Таблиця 2. 4

Кореляційні зв'язки між показниками синдрому емоційного вигорання за методиками Бойко та Маслач у групі «статус»

*p=0,05	Напруга	Резистенція	Виснаження
Емоційне виснаження	-0,03	0,24	0,26
Деперсоналізація	0,13	0,66*	- 0,5
Редукція професійних досягнень	0,87*	-0,1	0,72*

Кореляційний аналіз для групи «статусу» синдрому емоційного вигорання (див. Таблицю 2.4) виявив статистично значущі позитивні взаємозв'язки між показниками «редукція» та «напруга», «редукція» та виснаження», а також між показниками «деперсоналізація» та «резистенція».

Отримані дані вказують на те, що для респондентів з критично високими показниками синдрому емоційного вигорання негативне самосприйняття в професійному плані проживається, як почуття некомпетентності та неуспішності своєї діяльності, тісно пов'язано з втомою від виконання професійних обов'язків, сприйняття їх як психотравмуючих, невдоволеністю собою, «загнаність в кут», тривогою та депресією, психофізичною перевтомою, спустошеністю, порушенням професійних комунікацій, розвитком психосоматичних порушень. Крім того деперсоналізація, яка проявляється в розвитку цинічного ставлення до вихованців, постає певною формою психологічного захисту при критично проявленому синдромі емоційного вигорання. В основі деперсоналізації в цій групі лежать механізми вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, редукції професійних обов'язків.

Отже, за результатами кореляційного аналізу між показниками синдрому емоційного вигорання за методикою В. Бойко та методикою Х. Маслач слід відзначити наступне:

Для групи з показниками емоційного вигорання на рівні «балансу» синдрому емоційного вигорання характерно:

- високе самоусвідомлення ознак емоційної втоми від надлишкового робочого навантаження; симптомів емоційного дефіциту, психосоматичних і психовегетативних порушень;
- показники симптомів емоційного вигорання на низькому рівні зберігаються за рахунок байдужого, цинічного ставлення до вихованців, використання захисних механізмів (вибіркоче емоційне реагування, розширення сфер економії енергії, редукція професійних обов'язків).

Для групи з показниками «формування» синдрому емоційного вигорання виявлено:

- наростання негативного самосприйняття в професійному плані через зростання симптомів виснаження: розвитку емоційної нечутливості, автоматизмів та спустошення при виконанні професійних обов'язків, створення захисних бар'єрів в професійних комунікаціях, погіршення фізичного самопочуття.

Для групи з показниками «статусу синдрому емоційного вигорання» виявлено:

- наростання негативного самосприйняття в професійному плані через сприйняття професійних обов'язків як психотравмуючих, втому, невдоволеність собою, тривогу та депресію

- використання деперсоналізації як своєрідного опору, резистенції критично високому емоційному вигоранню через механізми вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, редукція професійних обов'язків.

Проведений нами кореляційний аналіз між показниками опитувальника Кеттела «16 RF» і методикою Бойко вказує на зв'язок між особистісними рисами працівника та рівнем емоційного вигорання.

Таким чином, представлені результати кореляційного аналізу між показниками за методикою Р. Кеттела «16 RF – опитувальник» та методикою В. Бойко (див. Таблицю 2.5) дозволили проявити статистично значущі взаємозв'язки між показниками особистісних характеристик працівників та показниками симптомів синдрому емоційного вигорання.

Для фази напруження виявлені кореляції: негативна з товариськістю (А), експерсивністю (F), чутливістю (I), самоконтролем (Q₃) та позитивна – тривожністю (O) та підозрілістю (L), що свідчить про те, що працівники закладу з високими показниками тривожності, настороженістю в стосунках, роздратованістю більш схильні до переживання симптомів фази напруги.

Таблиця 2.5

Кореляційний аналіз між показниками за методикою Р. Кеттела
«16 RF – опитувальник» та методикою В. Бойко

Фактор за Р. Кеттелом	Симптоми за синдромом емоційного вигорання		
	напруга	резистенція	виснаження
А (товариськість)	-0,18*	-0,30**	0,25*
В (інтелект)	-0,12	-0,18	0,10
С (емоційна стабільність)	-0,01	-0,05	-0,09
Е (домінування)	0,21	0,17	0,22
F (експресивність)	-0,25*	-0,35**	0,12
G (нормативність)	-0,12	-0,18	-0,03
Н (сміливість)	-0,15	0,10	-0,22
I (чутливість)	-0,40**	-0,35*	-0,45**
L (підозрілість)	0,35*	0,50**	0,30*
М (мрійливість)	0,20	0,18	0,10
N (дипломатичність)	-0,08	-0,18	-0,12
О (тривожність)	0,50**	0,48**	0,55**
Q ₁ (радикалізм)	0,15	-0,10	-0,25*
Q ₂ (конформність)	0,35	0,30	0,40
Q ₃ (самоконтроль)	-0,40**	-0,45**	-0,30*
Q ₄ (напруженість)	0,17	0,60**	0,52**
$p < 0,05$ — (*), $p < 0,01$ — (**).			

Крім цього з переживаннями емоційного спустошення, невдоволеності собою як професіоналом та професійними обов'язками, сприйняттям умов роботи як психотравмуючих, прямо корелюють такі особистісні характеристики: замкненість, песимістичність, певна черствість по відношенню до інших, слабка здатність контролювати свої емоції та поведінку.

Для фази «резистенція» виявлені позитивні кореляції з такими особистісними характеристиками як підозрілість (L), тривожність (O), напруженість. Отримані дані вказують на активізацію захисних механізмів, які виникають через надмірне емоційне виснаження та роблять працівника емоційно закритим, відстороненим. Негативні кореляції з товариськістю (A),

експресивністю (F), чутливістю (I), самоконтролем (Q₃) підтверджують включення «режиму економії» емоцій та труднощі неадекватної вибіркової емоційної поведінки.

Для фази «емоційне виснаження», яка характеризується психофізичною перевтомою, спустошенням та нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, розвитком психосоматичних порушень виявлені кореляції вказують на формування особистісного профіля з характеристиками замкненості (F), підозрливості (L), байдужості (I), тривожності (O), розладом самоконтролю (Q₃) в поведінці та спілкуванні, напруженості (Q₄) та збудженості, що викликає психосоматичні розлади.

Кореляційний аналіз між показниками за методикою Р. Кеттела «16 RF – опитувальник» та методикою В. Бойко показав, що в фазах емоційного вигорання спостерігаються значущі взаємозв'язки між особистісними характеристиками працівників та симптомами вигорання. У фазі напруження працівники з високою тривожністю і підозрливістю частіше переживають симптоми вигорання. У фазі резистенції активізуються захисні механізми, що веде до емоційної закритості, а в фазі виснаження замкнутість, тривожність і порушення самоконтролю сприяють розвитку психосоматичних порушень та погіршенню професійних комунікацій.

Таким чином, переважною фазою синдрому емоційного вигорання у працівників КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» є виснаження. В ході аналізу нами було виділено три групи: 17% — зона балансу (до 108 балів); 65% — зона формування синдрому (109–183 бали); 18% — статус синдрому вигорання (понад 183 бали). Кореляційний аналіз між методиками Бойко та Маслач показує, що у групі балансу присутнє усвідомлення втоми, але вигорання контролюється захисними механізмами. У групі формування спостерігається емоційна нечутливість і погіршення стану, а у групі статусу вигорання домінують депресія, тривога та деперсоналізація.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II

Таким чином, для досягнення мети магістерської роботи було проведене емпіричне дослідження на базі КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква». Нами було розроблено процес планування дослідження, вибір методів збору та аналізу даних, що дозволило забезпечити об'єктивність і точність висновків щодо психологічних особливостей професійного вигорання працівників інституційних закладів.

Отримані результати показують, що професійне вигорання у працівників інституційного закладу розвивається поступово: у фазі напруження з'являються симптоми тривоги, депресії та невдоволення собою, у фазі резистенції – ослаблення здатності протистояти стресу, емоційна нестабільність і редукція обов'язків. У фазі виснаження домінують емоційна відстороненість, дефіцит енергії та психосоматичні порушення, що формують стійкий емоційний захист у вигляді вигорання.

Домінуючою фазою для формування синдрому емоційного вигорання у працівників КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква» є виснаження (58,6), де ресурси організму та психіки вже майже вичерпані. В результаті аналізу загальних показників статусу емоційного вигорання було виділено три групи за рівнем емоційного вигорання:

- Перша група (17%) – зона балансу, показники до 108 балів.
- Друга група (65%) – зона формування синдрому, показники від 109 до 183 балів.
- Третя група (18%) – зона статусу синдрому вигорання, показники більше 183 балів.

Аналіз відповідей за методикою В. Бойко показав, що працівники першої групи (баланс) не мають деструктивних переживань, у другій групі (формування) виявлено внутрішні конфлікти між хвилюваннями і байдужістю до роботи, а в третій групі (статус) спостерігається виснаження на всіх рівнях.

Результати кореляційного аналізу за t-критерієм Стьюдента між методиками В. Бойко та Х. Маслач для кожної групи окремо, показують, що у

групі «балансу» синдрому емоційного вигорання спостерігається усвідомлення втоми та психосоматичних симптомів, але вигорання залишається на низькому рівні через захисні механізми, як-от байдужість і цинізм. У групі «формування» вигорання зростає негативне самосприйняття через емоційну нечутливість і погіршення фізичного стану. Група зі «статусом» вигорання характеризується депресією, тривогою та деперсоналізацією. Кореляційний аналіз за t-критерієм Стьюдента між методиками за Р. Кеттелом і В. Бойко вказує, що в фазі напруження високі рівні тривожності та підозрливості підвищують ризик вигорання, у фазі резистенції активуються захисні механізми, що призводить до емоційної закритості, а у фазі виснаження замкнутість і порушення самоконтролю сприяють розвитку психосоматичних порушень та погіршенню комунікацій.

РОЗДІЛ III. РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОЇ ПРОГРАМИ ЩОДО ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАКЛАДУ

3.1. Теоретичні основи тренінгової програми «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу»

Тренінгова програма «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу» базується на гуманістично-спрямованому та демократичному підході К. Роджерса [45, с. 8-9], наукових підходах та моделях, які пов'язані з причинами, симптомами, психологічними особливостями появи професійного вигорання та шляхами його подолання і підвищення емоційної стійкості працівників.

За теорією професійного вигорання К. Маслач і Х. Фрейденбергера вигорання визначається, як стан емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження професійної ефективності [41; 61; 68; 72; 76]. Програма, спираючись на ці аспекти, допоможе працівникам інституційних закладів навчитися долати прояви вигорання через практичні вправи та підтримку, спрямовану на змінення емоційної стійкості.

Психологічний стрес є ключовим чинником у розвитку вигорання. У. Кеннон першим ввів поняття стресу, як емоційне напруження, що викликає реакцію «бийся або біжи». Г. Сельє розширив це поняття, виділивши два типи стресу: дистрес – *шкідливий стрес*, який спричиняють негативні обставини і *еустрес* – позитивний стрес, що виникає від приємних подій, але теж має вплив на організм людини. Дистрес шкодить організму, тоді як еустрес підтримує його активність [41, с. 10].

Модель стресу та копінг – стратегій Р. Лазаруса і С. Фолкмана описує, як люди сприймають і реагують на психотравмуючі події, та визначає копінг-стратегії, що можуть бути адаптивними (пошук підтримки, вирішення проблем) чи дезадаптивними (уникання, відмова). За Лазарусом, стрес виникає, коли людина відчуває дисбаланс між своїм сприйняттям ситуації та наявними

ресурсами для її подолання. Людина сама вирішує, наскільки ситуація є стресовою, оцінюючи її та свої можливості впоратися з нею. Таким чином, стресогенність формується на основі когнітивної оцінки обставин [69, с. 11-15]. Копінг, за Р. Лозарусом – це стратегії психологічного і емоційного захисту, що людина виробляє під час психотравмуючої ситуації. Він розглядав копінг як мінливий процес, де сталі патерни формують поведінку. Р. Лозарус підкреслював, що копінг-поведінка є комплексною: люди частіше використовують певні стратегії у відповідь на стрес, залучаючи різні захисні механізми. Копінг діє як зв'язуючий елемент між емоціями, причому конкретні емоції пов'язані з відповідними стратегіями їх подолання [69, с. 142, 153].

Стратегії психологічного захисту Р. Лазаруса і С. Фолкмана допоможуть розробити тренінгову програму, яка навчить працівників інституційного закладу, як на роботі так і в повсякденному житті, ефективно справлятися зі стресом, що стає причиною появи професійного вигорання. Вона включає навички активного вирішення проблем, емоційної самопідтримки емоційної гнучкості, сприятиме формуванню позитивної атмосфери в колективі.

За теорією особистісної твердості С. Мадді, життестійкість (*hardiness*) включає: прийняття обставин, контроль і виклик. Люди з високими показниками життестійкості схильні обирати нові можливості та шляхи, які відрізняються від звичного вирішення проблем. Поняття життестійкості охоплює не лише здатність протистояти стресу, який стимулює появу вигорання на роботі, а й активне сприйняття обставин як викликів, що сприяє особистісному розвитку [70, с. 284-290].

Прийняття обставин допомагає усвідомлювати реальність ситуації та прийняття обставин, які неможливо змінити. Це веде до формування якісного усвідомлення власних намірів і виконання певних дій та до очікуваних результатів, що забезпечує активне ставлення до життя.

Контроль забезпечує відчуття контролю ситуації, здатності впливати на обставини що виникли та дозволяє людині ефективно протистояти труднощам

і важким моментам. Це допомагає знаходити шляхи досягнення позитивних результатів, що запобігає стану безпорадності і пасивності.

Виклик спонукає сприймати небезпеку, як складне завдання, яке стимулює особистісний розвиток. Дозволяє краще підготуватися до стресорів та вигорання, зменшуючи загальний їх рівень, адаптуватися до змін і активно долати проблеми. Психологічна та емоційна готовність до труднощів допомагає мобілізувати ресурси і поступово справлятися з проблемами. «Hardiness» представляє собою набір установок і навичок, що дозволяють перетворити зміни на можливості для розвитку [70, с. 283, 292].

Тренінгова програма базується на елементах, що розвивають особистісну твердість – здатність людини ефективно адаптуватися до стресорів у професійній діяльності та житті через активне прийняття викликів, залученість до діяльності та відчуття контролю над ситуацією.

Теорія емоційного інтелекту Д. Гоулмана пояснює, як емоційний інтелект може допомогти запобігти професійному вигоранню. Ключовими компонентами емоційного інтелекту Д. Гоулман виділив: самоусвідомлення, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички. Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту краще розуміють і управляють своїми емоціями, що запобігає професійному вигоранню. Вони вміють усвідомлювати свої емоційні стани та їх вплив на роботу та швидко виявляють ознаки стресу і вживають заходів для його зниження [63, с. 44, 56]. Їхня здатність до саморегуляції допомагає зберігати спокій і мотивацію у складних ситуаціях, знаходити баланс між професійними обов'язками та відпочинком, що значно знижує рівень професійного вигорання. Високий рівень соціальних навичок і емпатії дозволяє ефективно взаємодіяти з колегами, надаючи та отримуючи емоційну підтримку, тим самим створюючи сприятливий робочий клімат в колективі [63, с. 109-113].

Тренінги на основі теорії Д. Гоулмана включають вправи для розвитку емоційного усвідомлення, управління емоціями, емоційної гнучкості, що допомагає працівникам краще справлятися з різного плану стресовими

ситуаціями. Здатність розпізнавати свої емоції та емоції оточуючих і реагувати на них із емпатією також сприяє покращенню робочого клімату та міжособистісних стосунків, що є важливим чинником як запобігання так і подолання вигорання на робочому місці. Підвищення емоційного інтелекту сприяє розвитку стійкості до стресу та є одним із основних елементів у профілактиці та зниженні професійного вигорання [63, с. 157, 184, 220].

Програма тренінгу будується на техніках саморегуляції, зокрема когнітивно-поведінкових методах. Когнітивно-поведінкова терапія А. Бека акцентує увагу на зв'язку між думками, емоціями та поведінкою, що допомагатиме працівникам змінювати негативні переконання і установки, які сприяли вигоранню, покращуватиме управління емоціями, підвищуватиме усвідомлення своїх сильних сторін, свою самооцінку, самопідтримку та знижуватиме рівень стресу та вигорання [5, с. 91].

Професійне вигорання часто супроводжується заниженою самооцінкою та відчуттям професійної некомпетентності, що веде до негативного емоційного стану. Самооцінка відіграє важливу роль у психічному житті працівника, оскільки вона визначає, як він сприймає свої можливості та вміння. Адекватна самооцінка дозволяє правильно оцінювати успіхи та невдачі, ставити реальні цілі та забезпечувати самореалізацію. Неадекватно завищена самооцінка призводить до спотвореного сприйняття себе, що заважає особистісному розвитку через ігнорування своїх невдач.

Взаємодія з оточенням, особиста активність працівника інституційного закладу є одним із ключових чинників, які впливають на розвиток самооцінки. Самооцінка слугує основою для саморегуляції, мотивуючи працівника до змін і вдосконалення. Вона є ключовим механізмом самореалізації [60, с. 116]. Розвиток самооцінки є досить важливим аспектом для подолання професійного вигорання, оскільки вона підтримує стійкість до психологічних і емоційних навантажень, стресів, тривожності і сприяє емоційній стабільності.

Багато досліджень підтверджують важливість соціальної підтримки як одного із ключових чинників у подоланні професійного вигорання. Наявність

підтримуючого середовища (колеги, друзі, родина, знайомі) може значно знизити рівень емоційного виснаження, стресу, тривожності, шляхом створення простору для обговорення труднощів та пошуку оптимального вирішення ситуації. Завдяки соціальній підтримці можна поділитися своїми почуттями, отримати допомогу або пораду, емоційне розвантаження та мотивацію в пошуку дій у складних робочих ситуаціях. Тренінгові програми, які включають соціальну підтримку, допомагають учасникам розвивати навички ефективної комунікації, взаємну підтримку та активну роботу в команді. Розвиток таких навичок дозволяє кращу взаємодію з колегами, сприяє вирішенню конфліктів та побудові довірливих стосунків, що є дуже важливим для створення здорового робочого середовища. Колективна робота заснована на взаємній підтримці, сприяє емоційному піднесенню, задоволенню та запобігає відчуттю ізоляції, яке є характерним для професійного вигорання. Тренінги розвивають вміння давати та отримувати конструктивний зворотній зв'язок, що допомагає учасникам не лише отримувати підтримку від інших але і самим ставати її джерелом. Це зміцнює колектив, допомагає ефективно долати виклики, покращує робочу атмосферу, знижує стрес і рівень емоційного виснаження та покращує загальне емоційне здоров'я працівника.

Таким чином, теоретичною основою тренінгової програми «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу» є наукові теорії та моделі, які підкреслюють комплексний підхід направлений на подолання професійного вигорання та пояснюють його причини і механізми. Вони враховують різні аспекти професійного вигорання працівників інституційного закладу: емоційне виснаження, стресові чинники, соціальну підтримку, особистісні ресурси, емоційний інтелект, когнітивно-поведінкові стратегії. Такий підхід допоможе розробити програму, яка не лише дасть працівнику розуміння, що таке вигорання та чому виникає, але й інструменти ефективного його подолання. Кожна теорія в програмі додає свій важливий елемент в боротьбі з емоційним виснаженням та вигоранням. К. Маслач і Х. Фрейденбергер окреслюють симптоми з якими необхідно працювати,

Р. Лазарус і С. Фолкман вказують на стратегії подолання стресових ситуацій, які допомагають уникнути вигорання. С. Мідді і Д. Гоулман звертають увагу на особистісну стійкість і емоційний інтелект, які дають можливість працівникам формувати стійкість до стресу, емоційного виснаження та підвищення здатності впоратися з професійними викликами. Саморегуляція шляхом когнітивно-поведінкового підходу допоможе працівникам усвідомити та змінити негативні моделі мислення на позитивні, підвищити свою самооцінку, взаємини в колективі, а теорія соціальної підтримки підкреслює важливість позитивних взаємовідносин в колективі.

3.2. Розробка тренінгової програми

Професійне вигорання серед працівників інституційного закладу є нагальною проблемою, що може негативно впливати на якість надання допомоги та розвиток дітей, які передують у закладі. Емоційно виснажені працівники знижують ефективність роботи, а це погіршує емоційний клімат і стабільність у закладі. Вигорання впливає на всі сфери життя та веде до зниження емоційних ресурсів, тому його слід виявляти та долати якомога раніше. Відпочинок, фізична активність, керування емоціями, підтримка здорового балансу між роботою та особистим життям, стресостійкість є ключовими чинниками для ефективного подолання професійного вигорання.

Ми розробили тренінгову програму «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу», яка включає систему заходів, спрямованих на подолання вигорання. Основою структури програми стали результати досліджень та аналізу психологічних особливостей, які сприяли розвитку професійного вигорання у працівників КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква», наукові теорії та моделі направленні на його подолання. Програма допоможе учасникам створити для себе алгоритм дій з використанням технік психологічної допомоги, який можна використовувати при подоланні вигорання, що включатиме: усвідомлення та розпізнання своїх емоцій чи емоцій іншого працівника, визначення симптомів

появи виснаження, аналіз чинників професійного вигорання, визначення порушень психологічної безпеки.

Тепер ми перейдемо до розгляду структури та ключових компонентів програми. Тренінгова програма має інтерактивний формат і складається із двох тренінгів та підсумкової сесії, які орієнтовані:

- перший тренінг «Усвідомлення емоцій та їхнього впливу на професійне вигорання» - розпізнання ознак професійного вигорання, аналіз його причин і наслідків. Усвідомлення емоцій та їх впливу на вигорання для кращого розуміння власних станів;

- другий тренінг «Подолання вигорання та розвиток позитивних емоцій»- техніки саморегуляції, пошук та розвиток позитивних позитивних емоцій, що допоможе підвищити емоційний баланс і стійкість;

- підсумкова сесія «Індивідуальний план подолання вигорання» – узагальнення знань і результатів передбачає обговорення учасниками змін у самопочутті, рефлексію, обмін досвідом у застосуванні нових стратегій та створення планів дій у подоланні вигорання.

Кожний тренінг триває три години (180 хв), підсумкова сесія – дві години (120 хв). Зустрічі проводяться протягом місяця, раз на тиждень. Групу учасників складає 12 осіб. Така кількість учасників підвищує довіру, ефективно спілкування між учасниками, розвиток вміння слухати та бути почутим, надає різноманітність думок, ефективно виконання вправ, рівномірну увагу до всіх учасників і підтримку активної групової роботи без перенавантажень. Учасники можуть вивчати свій емоційний стан та взаємини між колегами в комфортній обстановці, отримувати корисні відгуки, освоювати нові навички [38, с. 12].

Тренінгова програма подолання професійного вигорання включає три ключові блоки. *Інформаційний блок* для забезпечення учасників знаннями про емоції та вигорання. *Діагностичний блок* для допомоги в усвідомленні свого емоційного стану та ступеня вигорання через самодіагностику. *Розвивальний блок* сприяє навичкам саморегуляції та управління емоціями, що дозволить учасникам краще долати стрес і знижувати рівень професійного вигорання.

Завдяки акценту на саморегуляції, комунікації та співпраці, програма забезпечує підтримку учасників у подоланні професійного вигорання, зменшує стрес, зміцнюючи емоційну стійкість у робочому середовищі, формує знання про емоції і вигорання та розширює практичний досвід учасників.

Мета тренінгової програми: допомогти учасникам усвідомлювати власні емоції, розпізнавати ознаки професійного вигорання та розвинути навички стресостійкості та емоційної саморегуляції.

Цільова аудиторія – працівники інституційного закладу, які мають ознаки професійного вигорання.

Використані методи та техніки з різних підходів: міні-лекція з елементами презентації, ігровий, групова дискусія, техніки КПТ, тілесно-орієнтовані, рефлексія, техніки саморегуляції, тестування, робота в міні – групах, кейс-стаді **та практичні вправи:** дихальні, ігрові, моделювання ситуації, ресурсні практики.

Завдання тренінгової програми:

1. Ознайомити учасників програми з поняттям професійне вигорання, ознаками, причинами та впливом на емоційний стан.
2. Допомогти розпізнати ознаки вигорання у себе та колег, використовуючи самооцінку та групові обговорення.
3. Надати учасникам практичні інструменти та техніки для подолання професійного вигорання, включаючи методи саморегуляції.
4. Створити індивідуальний план дій, що сприяє подоланню вигорання, включаючи стратегії підтримки емоційного і фізичного благополуччя.
5. Сприяти відкритому обговоренню проблем та рішень, заохочувати учасників ділитися своїм досвідом і стратегіями.
6. Створити підтримуюче середовище та позитивну атмосферу в групі, заохочувати взаємодію та співпрацю між учасниками програми.

Правила проведення тренінгів:

1. Усі обговорення та особисті історії, що виникають під час тренінгів залишаються конфіденційними.
2. Всі учасники програми приймають активну участь у обговореннях і вправах, не лицемірять, і не брешуть, щоб отримати максимальну користь від програми.
3. Регулярно оцінюють свій прогрес та надають зворотній зв'язок, щоб визначати що працює, а що потребує корекції.
4. Без критики і оцінювання уважно слухають один одного, поважають думки, досвід і почуття інших незалежно від поглядів.
5. Учасники повинні бути готовими спробувати техніки та підходи, щоб ефективно впоратися з вигоранням.
6. Дотримуються відведеного часу для кожної вправи чи обговорення.
7. Беруть на себе відповідальність за навчання і зосереджуються на можливостях і ресурсах , що сприятиме подоланню вигорання.

Зміст першого тренінгу програми представлено в таблиці (див. Таблицю 3.1). Розширений опис вправ тренінгу представлено в додатку (Додаток Г).

Мета тренінгу: сприяти усвідомленню власних емоцій, їхнього впливу на професійне вигорання та навчити технік саморегуляції для зниження емоційного виснаження.

Завдання тренінгу:

- Ознайомити з роллю емоцій у професійному житті.
- Визначити ознаки та причини вигорання.
- Навчити розпізнавати емоційний стан та його вплив на роботу.
- Надати техніки саморегуляції для зниження стресу.
- Сприяти рефлексії та плануванню дій для емоційного здоров'я.

Таблиця 3. 1

Тренінг 1: Усвідомлення емоцій та їхнього впливу на вигорання

Мета	Структура тренінгу	Час (хв)
Мета: надати учасникам базові знання про емоції та їхній вплив на професійне вигорання.	1. Інформаційний блок	30
Мета: ознайомити учасників з тим, як накопичені емоції впливають на вигорання.	<ul style="list-style-type: none"> • Вступ - Привітання, представлення теми, мети, завдань тренінгу, встановлення правил роботи. - Знайомство учасників та визначення їхніх очікувань. <i>Опис:</i> учасники представляються та коротко розповідають про свої очікування від тренінгу, модератор записує їх на дошці. 	10
	<ul style="list-style-type: none"> • Міні-лекція з елементами презентації: Емоції та професійне вигорання <i>Теми, які включає:</i> - Роль емоцій у житті та на роботі. - Професійне вигорання. Ознаки та причини. - Зв'язок між емоціями та вигоранням. - Стратегії управління емоціями та їх важливість. 	20
Мета: допомогти учасникам усвідомити свій поточний емоційний стан і рівень вигорання.	2. Діагностичний блок	45
Мета: діагностика емоційного стану учасників на початку тренінгу.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Емоційний барометр - <i>Опис:</i> учасники оцінюють свій емоційний стан за шкалою від 1 до 10, кожен коротко описує свої емоції. - <i>Обговорення:</i> від чого залежить їх емоційний стан і як зміна емоцій впливає на роботу та особисте життя. 	20
	Мета: дати оцінку власного рівня вигорання за допомогою тесту «Професійне вигорання» К. Маслач і С. Джексон	<ul style="list-style-type: none"> • Самодіагностика рівня вигорання за Маслач (див. Додаток Б) - <i>Опис:</i> учасники оцінюють свій жип. рівень вигорання за спеціальним опитувальником . - <i>Обговорення результатів</i>
Перерва на каву		10
Мета: навчити учасників технік саморегуляції та допомогти їм розпізнавати власні емоційні	3. Розвивальний блок	105

Продовження таблиці 3.1

тригери.		
<i>Мета:</i> усвідомлення учасниками поняття «стрес».	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: <i>Стакан</i> - <i>Опис:</i> учасники записують важливі для них у житті речі на папері та кладуть у стакан. Психолог раптово зминає стакан, викликаючи емоції. 	10
<i>Мета:</i> виявлення та розуміння емоційних тригерів на роботі та у повсякденному житті, обговорення їх наслідків.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Обговорення:</i> учасники діляться, як вони почувалися коли їхні цінності «зім'яли», і як реагують на подібні ситуації в житті. • Вправа на самоаналіз: <i>Мої емоційні тригери.</i> - <i>Опис:</i> метод кейс-стаді - робота в міні-групах, обговорення ситуацій, що викликають на роботі стрес або негативні емоції. - <i>Обговорення:</i> колективний аналіз, як ці тригери можуть призводити до емоційного виснаження і вигорання. 	15
<i>Мета:</i> познайомитися з методами саморегуляції для зниження емоційної напруги в складних ситуаціях.	<ul style="list-style-type: none"> • Техніки саморегуляції Огляд технік саморегуляції: - Дихальні вправи. - Прогресивна м'язова релаксація. - Медитація для зниження стресу. 	10
<i>Мета:</i> розвиток самосвідомості, усвідомлення переживань та відновлення здатності управляти ситуацією.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа Розпізнай переживання - <i>Опис:</i> Учасники уявляють хвилюючу ситуацію та відповідають на три запитання, щоб усвідомити свої переживання і зрозуміти, як зменшити тривогу. - Обговорення: - За що конкретно я зараз тривожусь? - На скільки ймовірно те, що мене тривожить? - Що конкретно я зараз можу зробити, щоб зменшити рівень. 	10
<i>Мета:</i> зняти фізичну та емоційну напругу, а також допомогти учасникам відновити емоційний баланс.	<ul style="list-style-type: none"> • Практична вправа: <i>Швидка релаксація</i> - <i>Опис:</i> практика коротких технік саморегуляції для відновлення емоційної рівноваги, фокусування на диханні та м'язовій напрузі. - <i>Обговорення:</i> як ці техніки можна застосовувати у повсякденному житті та на роботі. 	15
<i>Мета:</i> допомогти учасникам швидко повернутися в «тут і зараз», зняти емоційну напругу.	<ul style="list-style-type: none"> • Практична вправа: «Заземлення через 5-4-3-2-1» - <i>Опис:</i> фокусуватися на навколишньому середовищі і знижувати тривожність або стрес. 	10

Продовження таблиці 3.1

<p>Мета: усвідомити вплив емоцій та вигорання на роботу. Закріпити нові знання про емоційне вигорання. Обговорити, як можна використати техніки саморегуляції в повсякденному житті.</p>	<p>• Рефлексія - Обговорення: що нового дізналися про свої емоції і вигорання та їх вплив на роботу. Як можна застосовувати техніки саморегуляції у повсякденному житті.</p>	15
---	---	----

Зміст другого тренінгу програми представлено в таблиці (див. Таблицю 3.2.). Розширений опис вправ тренінгу представлено в додатку (Додаток Д).

Мета: допомогти учасникам усвідомити важливість позитивних емоцій, навчити технік їхнього розвитку та створити стратегії для підвищення емоційного фону.

Завдання :

- Надати учасникам уявлення про позитивні емоції.
- Навчити технік пошуку та розвитку позитивних емоцій.
- Допомогти учасникам сформувати стратегії для підвищення емоційної стійкості.

Таблиця 3.2

Тренінг 2: Подолання вигорання та розвиток позитивних емоцій

Мета, завдання	Структура тренінгу	Час (хв)
<p>Мета: Ознайомити з важливістю позитивних емоцій для професійного життя та благополуччя.</p>	<p>1. Інформаційний блок</p>	25
<p>Мета: підвищення усвідомлення важливості позитивних емоцій для емоційного благополуччя та мотивації.</p>	<p>• Вступ: - Ознайомлення з темою, метою, завданнями тренінгу. • Міні-лекція : <i>Позитивні емоції та їх значення.</i> - Опис: лекція про роль позитивних емоцій у підтримці здоров'я, мотивації та психічної стійкості. - Обговорення: як позитивні емоції впливають на якість життя і</p>	5 20

Продовження таблиці 3.2

	продуктивність?	
Мета: Допомогти учасникам аналізувати свої емоції та зосереджуватися на позитивних моментах життя.	2. Діагностичний блок	60
Мета: допомогти учасникам визначити позитивні емоції, які вони найчастіше відчувають, і зрозуміти, що їх викликає.	<ul style="list-style-type: none"> ● Вправа: Мій емоційний компас. - Опис: учасники аналізують свої емоційні реакції на різні події. -Обговорення: які емоції є найціннішими 	20
	- і як їх підтримувати у повсякденному житті?	
Мета: Навчити технікам саморегуляції та створити стратегії для подолання стресу і підтримки позитивних емоцій у повсякденному житті.	3. Розвивальний блок	95
Мета: навчити учасників зосереджуватися на позитивних подіях для зміцнення позитивного мислення	<ul style="list-style-type: none"> ● Техніка: Три хороші речі. - Опис: учасники записують три позитивні події дня та обговорюють їх у групі. - Обговорення: як постійне фокусування на позитивному змінює наше ставлення до подій? 	10
Мета: змінити сприйняття складних ситуацій, пов'язаних із професійним вигоранням, і знайти позитивний аспект у проблемах.	<ul style="list-style-type: none"> ● Вправа:Переформулюй виклик у можливість. Опис: учасники аналізують складні робочі ситуації та шукають у них позитивні аспекти, змінюючи своє сприйняття проблем. Обговорення: - Як зміна погляду вплинула на сприйняття ситуації? - Чи стало легше сприймати виклики після вправи? - Як цей підхід можна застосувати у професійному житті? 	20
Мета: показати учасникам вплив вдячності на емоційний стан і соціальні взаємодії.	<ul style="list-style-type: none"> ● Практика: Вдячність у дії - Опис: учасники виражають вдячність іншим або за певні події, щоб зміцнити емоційні зв'язки. - Обговорення: як вдячність змінює настрій та відносини? 	10
Перерва на каву		10
Мета: ознайомити учасників із різними методами подолання	<ul style="list-style-type: none"> ● Огляд копінг-стратегій - Опис: презентація про різні стратегії 	20

Продовження таблиці 3.2

стресу.	- управління стресом. Обговорення: які стратегії найбільш ефективні для учасників?	
Мета: сформувати набір емоційних ресурсів, які учасники можуть використовувати для відновлення балансу під час стресу.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Емоційний ресурс - Опис: створення списку позитивних образів або ресурсів для емоційної підтримки. 	15
	- Обговорення: як можна використовувати ці ресурси у складні моменти?	
Мета: навчити учасників змінювати негативні автоматичні думки на позитивні та конструктивні.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Когнітивна реструктуризація - Опис: учасники аналізують свої негативні думки та вчать їх трансформувати. - Обговорення: як можна замінити негативні думки на більш позитивні? 	20
Мета: навчити учасників релаксаційних технік для зниження стресу та регулювання емоцій.	<ul style="list-style-type: none"> • Практика "Дихальні техніки та релаксація" Опис: учасники вивчають і практикують глибоке дихання. - Обговорення: як дихальні техніки можуть допомогти у щоденному житті? 	10
Мета: Розвинути навички альтернативного підходу до вирішення проблемних ситуацій.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Пошук альтернативних рішень - Опис: учасники обговорюють стресові ситуації та шукають нові способи реагування. - Обговорення: які нові стратегії можуть допомогти у роботі? 	20
Мета: закріпити отримані знання та навички, створити підтримуючу атмосферу для обміну досвідом та сприяння особистісному росту.	<ul style="list-style-type: none"> • Рефлексія - Обговорення: які відчуття та знання отримали під час тренінгу, які вправи чи техніки були найбільш корисними, які стратегії для підтримки позитивних емоцій планують впровадити у повсякденне життя. 	10

Зміст підсумкової сесії тренінгової програми представлено в таблиці (див. Таблицю 3.3). Розширений опис вправ тренінгу представлено в додатку (Додаток Е).

Мета: допомогти в формуванні особистих стратегій подолання професійного вигорання, закріпити навички самоконтролю, розробити плани підтримки емоційного і фізичного благополуччя.

Завдання:

- Сформувати особисті стратегії для подолання вигорання.
- Закріпити навички саморегуляції та управління стресом.
- Розробити плани підтримки емоційного і фізичного благополуччя.

Таблиця 3.3.

Підсумкова сесія: Індивідуальний план подолання вигорання

Мета, завдання	Структура тренінгу	Час (хв)
Мета: Ознайомити учасників з цілями сесії, подати основні поняття та важливість розробки індивідуальних стратегій.	Інформаційний блок	25
Мета: допомогти учасникам зрозуміти, як підтримка з боку інших людей може бути важливим фактором у зниженні ризику вигорання і полегшенні процесу відновлення.	1. Вступ: <ul style="list-style-type: none"> • Ознайомлення з темою, метою, завданнями сесії. • Міні-лекція: <i>Значення підтримки у процесі подолання вигорання</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Опис:</i> важливість підтримки від колег, керівників і близьких для подолання 	5 20
	<ul style="list-style-type: none"> - вигорання, зниження стресу та покращення емоційної стійкості, як ефективно створювати підтримуюче середовище на роботі. - Обговорення: <ul style="list-style-type: none"> Які види підтримки найбільше допомагають вам у складні моменти? Як можна створити підтримуюче середовище на роботі або вдома? 	
Мета: Оцінити рівень вигорання учасників, обговорити зміни та обрати ефективні стратегії.	2. Діагностичний блок	35
Мета: визначити поточний рівень емоційного вигорання та порівняти з результатами, отриманими на початку програми, оцінка прогресу.	<ul style="list-style-type: none"> • Самодіагностика рівня вигорання за К. Маслач <ul style="list-style-type: none"> - <i>Опис:</i> повторне проходження тесту для порівняння результатів з початковими та оцінки прогресу у подоланні вигорання. - Обговорення: <ul style="list-style-type: none"> - Як змінилися ваші результати? - Які техніки допомогли знизити напругу? 	20
Мета: Порівняти емоційний стан	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Емоційний барометр <ul style="list-style-type: none"> - <i>Опис:</i> повторно оцінюють свій емоційний 	15

Продовження таблиці 3.3

учасників до і після тренінгу, оцінити вплив отриманих знань і технік.	- стан, порівнюючи з результатами на початку програми. Обговорення: чи відчуваєте ви зміни в емоційному стані? Які навички були найбільш корисними для вас?	
Перерва на каву		10
Мета: допомогти учасникам усвідомити свій прогрес і планувати подальший розвиток.	3. Розвивальний блок	60
Мета: підвищити обізнаність учасників про позитивні емоції та стимулювати їхнє використання у повсякденному житті.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа : Куб позитивних емоцій - Опис: учасник отримує позитивну емоцію, кидаючи кубик та ділиться досвідом її переживання. Обговорення: як підтримувати цю емоцію? Що може викликати її знову? 	15
Мета: розробити особисті стратегії для подолання вигорання та підтримки емоційного і фізичного здоров'я.	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа "Індивідуальний план дій" - Опис: Учасники створюють персональні плани дій. - Обговорення питань: Які дії ви будете вживати в стресових ситуаціях? Як ви будете відслідковувати свій стан та прогрес? 	25
Мета: вправи є підвищення усвідомлення важливості підтримки та розвитку навичок запитувати і надавати її..	<ul style="list-style-type: none"> • Вправа: Коло підтримки - Опис: Учасники діляться ситуацією, де їм потрібна підтримка, а інші пропонують способи допомоги. - Обговорення: - Як ви відчували себе, запитуючи про підтримку або пропонуючи її? - Як можна сприяти розвитку підтримуючої атмосфери на роботі чи вдома? 	10
Мета: допомогти усвідомити свій прогрес у подоланні професійного вигорання та визначити дії для подальшого особистісного розвитку	<ul style="list-style-type: none"> • Рефлексія: Мій шлях до стійкості - Опис: оцінювання свого прогресу у розумінні та подоланні вигорання, роздуми про те, що було найбільш корисним протягом тренінгової програми. - Обговорення питань: які зміни ви помітили в собі? які навички ви плануєте використовувати найближчим часом? 	10

Таким чином, розроблена тренінгова програма «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу» надасть учасникам не тільки

інструменти для розвитку емоційної стійкості, зниження ознак вигорання та покращення якості життя а й розуміння, як емоції впливають на вигорання, його причини і ознаки. Розуміння причин та механізмів розвитку вигорання допоможе працівникам інституційного закладу швидше помітити його ознаки у себе та колег, що дозволить своєчасно вжити заходів не тільки для подолання але і запобігання. Це важливо для мінімізації негативних наслідків та ефективного виконання своїх професійних обов'язків. Вона включає вправи для усвідомлення емоцій, формування позитивного сприймання викликів. Завдяки структурованому підходу учасники можуть створити чіткі індивідуальні плани дій. Працівники набудуть навичок саморегуляції, вміння підтримати одне одного під час практик та в повсякденному житті. Вони отримають можливість для рефлексії над своїм досвідом. Програма сприятиме формуванню безпечної атмосфери для обговорення емоцій і підвищить загальну ефективність професійної діяльності.

3.3. Перевірка ефективності тренінгової програми

Базою дослідження ефективності запропонованої тренінгової програми був КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква», загальний обсяг вибірки складав 24 працівника. До початку проведення програми працівники, для порівняльного аналізу результатів, враховуючи побажання, були поділені на 2 групи: контрольна і експериментальна – по 12 чоловік в кожній. На попередньому констатувальному етапі дослідження всі респонденти перебували в зоні формування симптому вигорання і потребували проведення психоедукації.

Психодіагностичний інструментарій включав методику діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко. Для статистичного аналізу ми обрали t-критерій Стьюдента, який дозволяє порівняти середні значення двох вибірок (зв'язаних і незв'язаних), щоб визначити, чи є різниця між контрольною і експериментальною групами після проведення тренінгової програми статично значущою.

Першим кроком був аналіз результатів попереднього дослідження респондентів (див. Рис 3.1). Показники фаз відображають послідовне погіршення емоційного та фізичного стану в умовах стресових робочих ситуацій в обох групах.

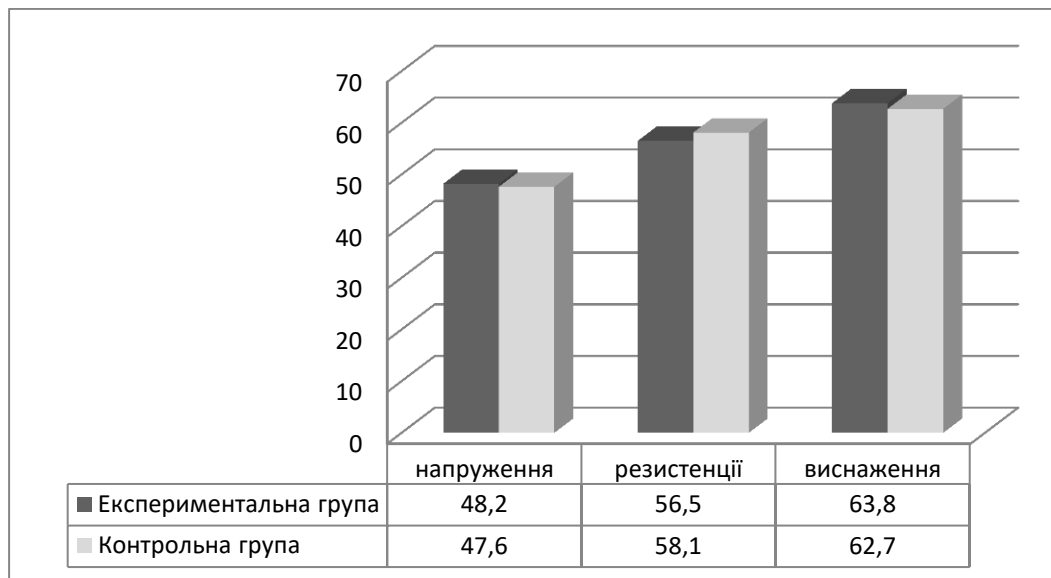


Рис 3.1. Порівняльна характеристика середніх значень фаз синдрому емоційного вигорання в групах до впровадження програми

На діаграмі візуально видно, що показники в групах по фазам синдрому емоційного вигорання максимально однакові. Усі розраховані значення t (напруження: t -емпіричне (0.14), резистенція: t -емпіричне (-0.17) та виснаження: t -емпіричне (0.18) за результатами t -критерію Стьюдента для незв'язних вибірок є значно меншими за критичні значення, $t_{0.05} < t_{0.05} = 2.07$ (критичне значення для рівня значущості $p \leq 0.05$) це вказує на відсутність статистично значущих відмінностей між контрольною та експериментальною групами до впровадження програми.

Наступним кроком, через тиждень після завершення програми було проведення повторної діагностики за методикою В. Бойко. Ми порівняли результати з даними початкового дослідження, щоб визначити чи є результати значущими (див. Таблицю 3.4).

Для порівняння використали статистичний метод обробки даних – t-критерій Стьюдента (для зв'язаних вибірок), який дозволяє визначити, значущість змін в емоційному та фізичному стані учасників.

Таблиця 3.4

Динаміка середніх показників емоційного вигорання до та після тренінгової програми в експериментальній групі

	Середнє значення до програми	Середнє значення після програми	t-емпіричне	p≤0,05	p≤0,01
Напруження	48,2	32,7	17,1	2,2	3,11
Резистенція	56,5	38,8	34,8	2,2	3,11
Виснаження	63,8	48,7	28,5	2,2	3,11

Після участі в програмі нами було зафіксовано суттєве зниження показників у всіх трьох фазах синдрому емоційного вигорання. Рівень напруження зменшився з 48,2 до 32,7 (темп = 17,1). Рівень резистенції знизився з 56,5 до 38,8 (темп = 34,8), а виснаження – з 63,8 до 48,7 (темп = 28,5). Значення t-емп у всіх випадках значно перевищують табличні значення t-критичного при $p \leq 0,05$ (2,2) і $p \leq 0,01$ (3,11), це дозволяє сказати, що зміни в групових показниках (середніх за кожною фазою) – достовірні і статистично значущі.

До того ж, порівняльна характеристика середніх значень трьох основних компонентів синдрому емоційного вигорання в експериментальній групі на діаграмі (див. Рис 3.2) показує зниження напруження на 15,5 одиниць між показниками до тренінгової програми (48,2) та після (32,7). Резистенція до програми (56,5) та після (38,8) також має зниження на 17,7 одиниць. Показники виснаження до програми (63,8) та після (48,7) знизилися на 15,1 одиниць.

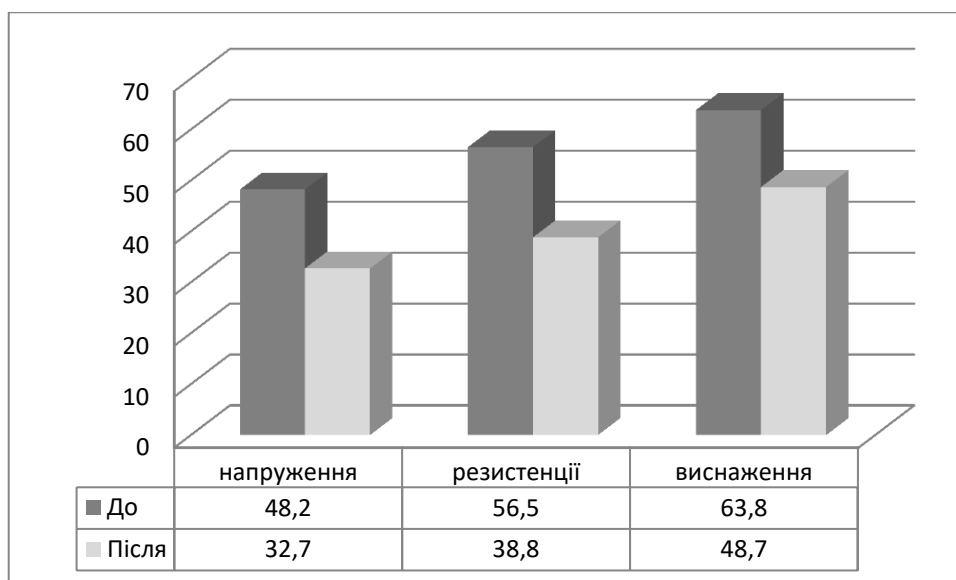


Рис 3.2. Зміни середніх значень компонентів синдрому емоційного вигорання до і після проходження програми в експериментальній групі

Узагальнюючи вищенаведене, можна зробити висновок, що після проходження програми всі три компоненти синдрому емоційного вигорання: напруження, резистенція та виснаження значно знизилися. По середнім значенням експериментальна група після корекції має зрушення в сторону зменшення, що свідчить про зменшення рівня емоційного вигорання серед працівників, що приймали участь в тренінговій програмі.

Таблиця 3.5

Порівняння середніх показників емоційного вигорання в контрольній та експериментальній групах після проведення тренінгової програми

	Після програми			p≤0,05
	Контрольна група	Експериментальна група	t - емпіричне	
Напруження	46,5	32,7	2,10	2,07
Резистенція	56,9	38,8	2,11	2,07
Виснаження	61,5	48,7	2,23	2,07

Наступним кроком було проведення порівняння середніх показників емоційного вигорання в контрольній та експериментальній групах за методикою В. Бойко.

Отримані результати (див. Таблицю 3.5) показали значне зниження показників емоційного вигорання в експериментальній групі в порівнянні з контрольною, яка не приймала участі в програмі.

Нами отримано такі результати:

- напруження: у контрольній групі (46,5) все ще знаходиться в стадії формування. В експериментальній (32,7), t -емпіричне (2.10) перевищує t -критичне (2.07) при $p \leq 0,05$, що вказує на статистично значуще зниження рівня напруження та свідчить про зменшення психологічного навантаження та стресу серед працівників експериментальної групи;

- редукція у контрольній групі (56,9) у високій стадії формування, в експериментальній (38,8). t -емпіричне (2.11), що більше за t -критичне (2.07), та свідчить про значущість різниці і про покращення емоційного залучення працівників у роботу. Фаза редукції все ще залишається в стадії формування, але зі значно низьким рівнем прояву;

- виснаження у контрольній групі (61,5) залишається високим. Рівень виснаження значно зменшився в експериментальній групі (48,7). t -емпіричне (2.23), більше за t -критичне (2.07) при $p = 0,05$, це вказує на значущу різницю між групами та свідчить про поліпшення фізичного та психічного стану працівників експериментальної групи.

Діаграма і таблиця (див. Рис 3.3) демонструють порівняння трьох основних компонентів емоційного вигорання (напруження, резистенція, виснаження) у контрольній та експериментальній групах до і після проведення програми. Після програми в експериментальній групі суттєво знизився рівень: напруження (на 13,8), резистенції (на 18,1), виснаження (на 12,8), тоді як у контрольній групі зниження було незначним, практично залишилося незмінним.

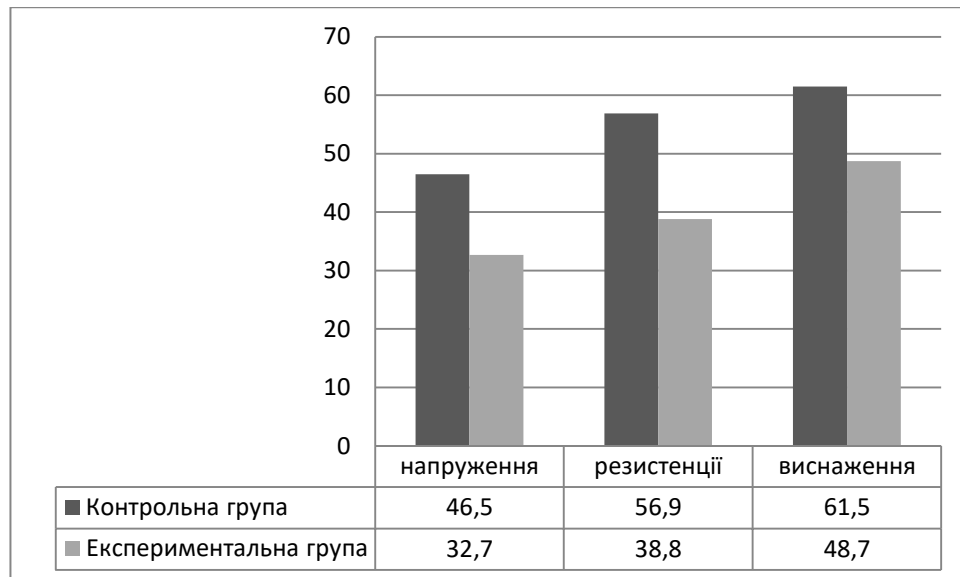


Рис 3. Зміни в показниках емоційного вигорання після тренінгової програми в контрольній та експериментальній групах

Викладене вище, дозволяє зазначити, що учасники експериментальної групи, які пройшли тренінгову програму, показали значне зниження всіх компонентів емоційного вигорання: напруження, резистенція, виснаження у порівнянні з контрольною групою, де зміни були незначними або майже відсутні.

Таким чином, тренінгова програма продемонструвала ефективність у зниженні емоційного вигорання працівників, що підтверджується статистично значущими результатами за t-критерієм Стьюдента. Зниження показників напруження, редукції та виснаження свідчить про покращення їхнього емоційного стану і здатність стійкіше переносити професійні труднощі, що є важливим для підтримки ефективної роботи в умовах постійного стресу, характерного для установ інституційного типу. В експериментальній групі після завершення програми зафіксовано суттєве зниження всіх трьох компонентів емоційного вигорання. Однак рівень професійного вигорання все ще залишається в зоні формування, але має значно менші показники. Це підтверджує ефективність програми для поліпшення емоційного стану працівників.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III

Таким чином, проаналізувавши отримані результати констатувального експерименту, ми можемо зробити ряд висновків. Дані проведеного дослідження підтверджують ефективність тренінгової програми «Подолання професійного вигорання у працівників інституційного закладу» у зниженні рівня емоційного вигорання. На основі них встановлено, що програма сприяла суттєвим позитивним змінам в емоційному стані працівників експериментальної групи, тоді як у контрольній групі, яка не брала участі у програмі, таких змін не зафіксовано.

Порівняльний аналіз результатів до та після тренінгової програми проводився за допомогою t-критерію Стюдента. Усі t-емпіричні значення в експериментальній групі (напруження – 17,1; редукція – 34,8; виснаження – 28,7) значно перевищили критичне значення $t_{0,05}$ (2,2) і $t_{0,01}$ (3,11) що вказує на статистично значущі зміни показників емоційного вигорання. Це свідчить про реальний позитивний вплив тренінгу на емоційний стан учасників.

Зокрема, в експериментальній групі після завершення тренінгу зафіксовано зниження рівня напруження з 48,2 до 32,7, резистенції з 56,5 до 38,8 та виснаження з 63,8 до 48,7. У контрольній групі, де тренінг не проводився, зміни в показниках були незначними або практично відсутні (напруження – 46,5, резистенції – 56,9, виснаження – 61,5). Порівняння результатів між групами після програми також підтвердило статистично значущу різницю, оскільки t-емпіричні значення (напруження – 2,10; резистенція – 2,11; виснаження – 2,23) перевищили t-критичне (2,07) при $p \leq 0,05$. Хоча синдром емоційного вигорання у респондентів все ще залишається у фазі формування, та ми все-таки спостерігаємо значну позитивну динаміку зниження прояву всіх його компонентів.

Викладене вище дозволяє стверджувати, що впровадження тренінгової програми забезпечило значний позитивний вплив на емоційний та фізичний стан працівників, які працюють в умовах постійного стресу, характерного для

інституційних закладів. Програма, заснована на сучасних теоретичних підходах та практичних техніках (емоційний інтелект, когнітивно-поведінкові підходи, методи управління стресом та соціальної підтримки), довела свою дієвість у створенні сприятливих умов для зниження вигорання. Отримані результати підтверджують необхідність та доцільність використання подібних програм у професійній діяльності працівників інституційних закладів.

ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок, на основі теоретичного аналізу професійного вигорання працівників інституційного закладу було проаналізовано та вивчено чинники і психологічні особливості, які сприяють виникненню цього явища.

Сьогодні професійне вигорання є актуальною темою, яку досліджують і висвітлюють у своїх працях різні вчені. Проаналізувавши наукові джерела, можемо констатувати, що немає єдиного підходу до пояснення причин і природи професійного вигорання, це явище є багатограним і охоплює емоційні, когнітивні, фізичні аспекти.

Узагальнюючи результати наукових досліджень, проведених зарубіжними, радянськими та українськими науковцями, можемо стверджувати, що проблема професійного вигорання пояснюється по-різному: як результат дії професійного стресу, як механізм психологічного захисту, як вид професійної деформації особистості, як професійна криза або клінічне порушення з комплексом симптомів.

До того ж, нами були розглянуті, як психологічні особливості так і основні чинники, що впливають на розвиток професійного вигорання. Внаслідок цього, було визначено, як зовнішні так і внутрішні причини, що зумовлюють вигорання. Зовнішні чинники включають постійну психоемоційну напругу, несприятливі умови роботи та недосконалу організацію трудового процесу. Водночас внутрішні охоплюють індивідуальні особливості, такі як висока емоційна чутливість, недостатній рівень саморегуляції та низька мотивація. Вплив внутрішніх і зовнішніх чинників, що спричиняють емоційне та фізичне виснаження, залежить від ситуації та особистості, але внутрішні зазвичай відіграють ключову роль, оскільки визначають здатність працівника справлятися із зовнішніми стресорами. Системний вплив чинників веде до зниження професійної ефективності й мотивації працівників.

Нами було встановлено, що психологічними особливостями, які підвищують рівень професійного вигорання працівників інституційного закладу є: психофізичні, соціально-психологічні, поведінкові зміни, які

проявлялися через емоційне виснаження, емоційне перенасичення, невротизацію, проблеми зі здоров'ям, професійні деформації, редукацію. Це викликалося постійним високим стресовим навантаженням, що спричиняли внутрішні і зовнішні чинники специфіки роботи в такому закладі.

Для ефективного вирішення проблеми вигорання, а також активізації та розвитку ресурсів для його подолання, у процесі створення тренінгової програми були використані різні теоретичні підходи, які забезпечують комплексне вирішення цієї проблеми. Основа програми ґрунтується на моделях К. Маслач і Х. Фрейденбергера, які зосереджуються на виявленні симптомів вигорання. Крім того, враховані концепції С. Мідді та Д. Гоулмана, що спрямовані на розвиток емоційного інтелекту та особистісної стійкості для ефективного управління стресом. Застосування когнітивно-поведінкового підходу допомагає змінювати негативні шаблони мислення, тоді як теорія соціальної підтримки акцентує увагу на значущості здорових взаємин у колективі.

Психодіагностичне дослідження проблеми професійного вигорання проводилося на базі КЗ КОР «Спеціалізований обласний будинок дитини м. Біла Церква». Загальна кількість учасників становила 30 працівників жіночої статі дорослого віку від 40 до 55 років (середній вік - 47.4 років).

Для досягнення мети емпіричного дослідження нами було виконано кілька етапів. Спочатку було здійснено підготовчий етап, вибір діагностичних інструментів та визначення вибірки учасників. Наступним кроком, проведено констатувальний експеримент, з послідуєчим узагальненням та аналізом результатів. Потім здійснено формувальний експеримент та проведено узагальнення результатів цього етапу.

Під час проведення констатувального дослідження використовувалися наступні методики: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.Бойко, «Діагностика професійного вигорання Х. Маслач та С. Джексон», «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла (16 - FPQ-105 - С). Використовуючи ці методики, ми змогли оцінити рівень професійного

вигорання, визначити ступінь його прояву за трьома шкалами - емоційне виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень а також виявити особистісні риси працівників, що сприяють розвитку цієї проблеми.

Отримані дані було оброблено шляхом кількісного аналізу результатів опитувань, що дало змогу визначити інтегральні показники кожної фази вигорання та їхній розподіл серед респондентів.

Проаналізувавши результати за методикою В.Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання», виявлено три підгрупи (зона балансу, зона формування і статусу синдрому) та домінуючу фазу - **виснаження** (58,6%), при якій ресурси організму та психіки працівників майже вичерпані, проявляються відстороненістю, дефіцитом енергії.

Виявлено, що за методиками В. Бойко та Х. Маслач з використанням програми SPSS методом кореляційного аналізу за t-критерієм Стьюдента у групі «балансу» (17%, <108 балів) вигорання на низькому рівні завдяки захисним механізмам (байдужість, цинізм). У групі «формування» синдрому (65%, 109–183 бали) у працівників спостерігається емоційна нечутливість, погіршення фізичного стану та негативне само сприйняття, заміна хвилювання на байдужість до роботи. Група зі «статусом» вигорання (18%, >183 бали) виснаження спостерігається на фізичному, емоційному та психологічному рівнях і характеризується депресією, тривогою та деперсоналізацією.

Аналізуючи результати за методикою Р.Кеттела «16-факторний особовий опитувальник» було виявлено, що показники працівників: у фазі напруження (груп «балансу» та «формування» синдрому) високі рівні тривожності та підозрливості сприяють вигоранню; у фазі резистенції (група «формування» синдрому) активізуються захисні механізми (байдужість, емоційна закритість), що знижують стресостійкість; у фазі виснаження (група «статус» вигорання) — дефіцит енергії, замкнутість і порушення самоконтролю, які сприяють психосоматичним порушенням і погіршенню комунікацій.

Таким чином, розгляд отриманих даних констатувального дослідження показав, що для другої групи (65%) важливо зосередитися на подоланні

формування вигорання, третій групі (18%) потрібні інтенсивні відновлювальні заходи, а працівники першої групи (17%) можуть стати ресурсом підтримки. Визначено, що основою тренінгової програми буде навчання технік відновлення та розвитку емоційної стійкості, саморегуляції, усвідомлення емоцій.

Нами було розроблено та апробовано програму подолання вигорання у працівників інституційного закладу, яка опирається на наукові теорії, що пояснюють причини вигорання та пропонують комплексний підхід до його подолання. В ній враховано теорії Маслач, Фрейденбергера, Лазаруса Фолкман, Мідді та Гоулмана, які акцентують увагу на симптомах, стратегіях подолання стресу, розвитку стійкості й позитивного мислення. Програма спрямована на розуміння причин вигорання, освоєння технік саморегуляції, покращення взаємин та емоційного інтелекту. Вона триває місяць, складається з двох тренінгів по 180 хвилин кожен та підсумкової сесії (120 хв), передбачає одноразові щотижневі зустрічі.

Створена програма була апробована на 12 працівниках жіночої статі, віком від 40 до 55 років. Структура програми: інформаційний блок - підвищує обізнаність про синдром емоційного вигорання, його симптоми, причини через лекції та обговорення для кращого розуміння прояву стресу. Діагностичний блок - використання психодіагностичних інструментів для самостійної оцінки рівня вигорання та виявлення індивідуальних стресових тригерів, що допомагало усвідомити джерела вигорання. Розвивальний блок спрямований на рефлексію, розвиток емоційної стійкості та навичок саморегуляції через практичні вправи, дискусії та інтерактивні сесії, що допомагало формувати стратегії подолання вигорання. Метою програми є допомогти учасникам усвідомлювати власні емоції, розпізнавати ознаки професійного вигорання та розвинути навички стресостійкості та емоційної саморегуляції.

В межах тренінгу застосовувалися методи і техніки з різних підходів, зокрема: освітні елементи психоедукації, когнітивно-поведінкові техніки (рефреймінг), тілесно-орієнтовані практики, рефлексивні завдання, техніки

саморегуляції, діагностичне тестування. Робота проводилася у форматах міні-груп, аналізу кейсів, практичних занять із дихальними вправами, моделюванням ситуацій та ресурсними вправами.

Оцінка ефективності запропонованої тренінгової програми проводилась за допомогою методики В. Бойко «Діагностика рівня емоційного вигорання», яка була використана в констатувальному експерименті.

Визначено, що аналіз результатів до та після тренінгу показав статистично значущі зміни в експериментальній групі: зниження напруження з 48,2 до 32,7, резистенції з 56,5 до 38,8 та виснаження з 63,8 до 48,7 (t-емпіричні значення: напруження – 17,1; резистенція – 34,8; виснаження – 28,7, перевищили критичне $t_{0,05} = 2,2$ і $t_{0,01} = 3,11$). У контрольній групі зміни були незначними. Порівняння між групами показало значну різницю (t-емпіричні значення: 2,10; 2,11; 2,23), перевищивши критичне значення 2,07 при $p \leq 0,05$.

Отже ефективність програми підтверджується статистичними результатами, отриманими за допомогою t-тесту Стюдента (t-емпіричні значення $> t$ критичне при $p \leq 0,05$), який засвідчує статистичну значимість і свідчить про суттєві позитивні зміни у показниках емоційного виснаження, деперсоналізації та резистенції.

Пропозиції та рекомендації: розроблена і апробована програма може бути використана для працівників, що працюють в інституційних закладах, керівників таких установ і реабілітаційних центрів, психологів, викладачів вищих навчальних закладів. Практичне значення тренінгової програми щодо подолання професійного вигорання полягає в покращенні емоційного стану працівників, підвищенні їх стресостійкості та зниженні рівня вигорання, що сприяє підвищенню ефективності роботи, збереженню психічного здоров'я та поліпшенню міжособистісних відносин у колективі. Теоретичні основи можуть бути використані для розробки спецкурсів і семінарів у навчальних закладах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арефнія С.В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади. Дис. канд. психол наук: 19.00.10. Класичний приватний університет економіки і права «Крок». Київ, 2018. 249 с.
2. Бабанов С.А. Професійні фактори і стрес: синдром емоційного вигорання. *Здоров'я України*. 2010. (236) № 7. С. 53-54.
3. Барабанова М.В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Психологія*. 2010.(14). №1. С. 54-58.
4. Бегеза Л. Психологічні особливості емоційного вигорання лікарів. *Психологічні перспективи. Український інститут підвищення кваліфікації державної служби зайнятості*. Київ, 2020. Вип. 36. С. 37-48.
5. Бек А.Т. Когнітивна терапія депресії: теоретична рефлексія та особисті роздуми. *Психологія і суспільство*. 2019. № 1. С. 90-100.
6. Березовська Л.І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигорання» вчителів. *Філософія, соціологія, психологія. Зб. наук. праць ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника»*. Івано-Франківськ, 2012. Вип. 17, Ч. 1. С. 74-82.
7. Бешук-Венгерська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів: метод. посібник. Вінниця: ММК, 2015. 39 с.
8. Бойко В. Синдром емоційного вигорання: діагностика і профілактика. Хмельницький: Кронос, 2018. 332 с.
9. Булатевич Н.М. Психічне вигорання у професійній діяльності вчителя: огляд зарубіжних досліджень. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Київ, 2003. Вип. 15-16. С. 117-120.
10. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного*

університету імені Т. Шеченка. Серія: Соціологія. Психологія. Педагогіка. Київ, 2005. Вип. 22-23. С. 47-50.

11. Варгата О.В., Кулешова О.В., Міхеєва Л.В. Психологічні чинники професійного вигорання педагогів. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2021. Т. 1. № 75. С. 68-71.

12. Василькевич Х.М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога. *Часопис*. Київ, 2007. Вип.19. (43). С. 21-24.

13. Винник В. 100 порад : як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. Київ: Літера ЛТД, 2010. 174 с.

14. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології. Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія*. Київ; 2007. Вип.6. С. 89-95.

15. Главацька, О. Причини та особливості професійного вигорання фахівців інклюзивно-ресурсних центрів. *Інновації в освіті: перспективи розвитку*: матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції ЗУНУ (Тернопіль, 20 травня 2021 р.). Тернопіль, 2021. С. 242-245.

16. Гнускіна Г.В. Зміст та особливості проведення тренінгу профілактика та подолання професійного вигорання у підприємців. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*. Зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка АПН України / за наук. ред. С.Д. Максименко, Л.М. Карамушки. Київ, 2016. Т. 1. Ч. 44. С. 10-15.

17. Гнускіна Г.В. Професійне вигорання підприємців: зв'язок із соціальнопсихологічними установками. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2015. № 3. С. 30-37.

18. Говорун М.В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп. *Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти*: зб.наук.праць. III міжнар. наук.–практ. конф., м. Кам'янець–Подільський, 2008. Вип. 10. С. 52-55.

19. Гончарук Н.М. Соціально–психологічний тренінг як метод формування навичок саморегуляції у педагогів з синдромом психоемоційного вигорання. *Зб. наук. праць. Кам'янець-Подільський*, 2009. Вип. 11. С. 135-141.
20. Дербеньова А.Г., Кунцевська А.В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів. Харків: Вид. група «Основа», 2009. 223 с.
21. Дубчак О.Б. Синдром вигорання як прояв професійної деформації педагогів. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. Київ, 2018. Вип.12. С. 118-123.
22. Думанська Г. Синдром емоційного вигорання у педагогів . *Психолог*. 2010. № 45. С. 3-5.
23. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: Автореф. дис. ... канд. псих. наук: 19.00.07.Одеса, 2009. 22 с.
24. Зайчикова Т.В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наук. Записки*. Київ, 2005. Вип. 26. Т.2. С. 107-114.
25. Зайчикова Т.В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та соціально–демографічними факторами вчителів . *Актуальні проблеми психології. Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ, 2006. Т. 1. Ч. 18. С. 43-49.
26. Зайчикова Т.В. Вплив синдрому «емоційного вигорання» на професійне становлення педагога. *Теоретико-методологічні проблеми генетичної психології: матеріали міжнар. наук. конф., присвяченої 35– річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С. Д. Максименка (м. Київ, 17–18 груд. 2001 р.)*. Київ: Міленіум, 2002. Т. 4. С. 131-135.
27. Зайчикова Т.В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: методичні рекомендації. Київ–Рівне, 2003. 24 с.
28. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. Київ, 2005. 173 с.

29. Зайчикова Т.В. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія: Психологічні науки*. Київ, 2020. Вип. 11. С. 57-66.

30. Зливков В.Л., Лукомська С.О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ- Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2019. 209 с.

31. Кайдина М.С. Соціальний інтелект і емоційне вигорання викладачів середніх спеціальних навчальних закладів. *Вісник*. 2012. № 2. С. 45-51.

32. Калошин В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. № 9. С. 60-66.

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

34. Карамушка Л.М. Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни : навч.-метод. посібник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 124 с.

35. Карамушка Л.М, Зайчикова Т.В., Ковальчук О.С., та ін. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів. Київ: Міленіум, 2004. 24 с.

36. Карамушка Л.М. Технологія психологічної підготовки персоналу держадміністрацій до профілактики та подолання професійного стресу: навч. посіб. Київ :Логос, 2015. 127 с.

37. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології. Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України* . Київ, 2002. Вип.11(56). С. 210-217.

38. Карпенко Є. Основи психотренінгу: навчальний посібник. Дрогобич, 2015. с.78.

39. Коняхіна А.В. Емоційне вигорання педагогів: методичні рекомендації / уклад.: творча група практичних психологів: Коняхіна А.В.,

Гаврик І.Л, Гриценко Н.В та ін. Суми: методичний кабінет відділу освіти Сумської районної державної адміністрації, 2016. 60 с.

40. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

41. Ленгле А. Емоційне вигорання з позиції екзистенціального аналізу. *Питання психології*. 2008. № 2. С. 3-16.

42. Мазяр О.В. Диференціальна психологія: модульний курс. Київ: Кондор, 2017. 283 с.

43. Малько Т. Навчимося не «горіти» . *Психолог*. 2013. № 8. С. 29-31.

44. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. *Профілактика емоційного вигорання. Психолог*. 2013. № 3. С. 37-39.

45. Мілютіна К.Л. Теорія та практика психологічного тренінгу: навч. посіб. Київ: МАУП, 2004. 192 с.

46. Наугольник Л.Б. Психологія стресу: підручник Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.

47. Орел В.Е. Феномен «вигорання» в зарубіжній психології: емпіричні дослідження та перспективи. *Психологічний журнал*. 2001. № 1. С. 90-101.

48. Павленко В.В. Психологічний зміст синдрому «професійного вигорання» у вчителя. *Актуальні проблеми психології*. 2002. Т. 1. Ч. 7. С. 243-250.

49. 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. 114 с.

50. Пенькова О.І. Проблеми саморегуляції особистості: цінісний аспект. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. 2016. Вип 2(1). С. 114-118.

51. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. *Психолог*. 2011. № 14-15. С. 49-54.

52. Підгурська В.П. Управлінська діяльність керівника з попередження синдрому «професійного вигорання» у суб'єктів навчально-виховного процесу». *Ресурсний підхід в управлінні навчальними закладами: зб. наук. праць міжрег. наук.-практ. конф. (Житомир, 10 квітня 2014 р.)*. Житомир :2014. С. 96.

53. Стаднюк Л.А., Давидович О.В., Приходько В.Ю., та ін. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню: вісник наукових досліджень. Київ: НМАПО ім. П.Л. Шупика. 2017. 146-149 с.

54. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості // Молодь і ринок. 2022. №5.(203). [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2022.264639> (дата звернення: 04.05.2022).

55. Теренда Н.О., Павлів Т.Б., Теренда О.А. Професійне вигорання – одна з невирішених проблем охорони здоров'я України // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України, 2021 №2. [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://doi.org/10.11603/1681-2786.2021.2.12377> (дата звернення: 22. 09.2021)

56. Титаренко Т.М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації: монографія, Кропивницький: Імекс - ЛТД. 2018. 160 с.

57. Шелков В.Ю. Профілактика синдрому вигорання у медичних працівників методами психологічної саморегуляції. *Український медичний часопис*. 2009. № 2 (70). С. 57–59.

58. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. Науковий часопис НПУ ім.М.П.Драгоманова.Серія: Психологічні науки. Київ : 2021. Вип. 16 (61). С. 110-119.

59. Candice L. Seti Psy D. Causes and Treatment of Burnout in Residential Child Care Workers: A Review of the Research. *Residential Treatment For Children*.

2008. Issue 3, Vol. 24. P.197-229. URL: <https://doi.org/10.1080/08865710802111972>
(Last accessed: 11.10.2008).

60. Emelyanov Y.N. Theoretical and methodological foundations of social and psychological training: textbook L. 1983.103 p.

61. Freudenberger H.J., Richelson G. Burn-out: The high cost of high achievement. Garden City, NY: Anchor Press, 1980. P. 214.

62. García-Arroyo J.M., & Domínguez-López M.L. Subjective Aspects of Burnout Syndrome in the Medical Profession. Psychology. University of Seville, Spain: 2014.№5. P. 2064-2072.

63. Goleman D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.

64. Gremling S. Auerbach S. Workshop on stress management: a workshop on psychology. SPb: 2002. 240 c.

65. Hromtseva O.V. (2019). Notion of professional burnout of medical workers and research of its phenomenology. *European Journal of Management Issues*, 27(3-4), 63-72. <https://doi.org/10.15421/191907>

66. Kahill S. Symptoms of professional burnout: a review of the empirical evidence. *Psychologie canadienne*. Canada, 1988. Vol. 29 (3). P. 284-297.

67. Kapustina A.N. Multifactorial personality methodology of R. Cattell: a study guide: Sprava, 2004. 104 p.

68. Längle A. Why do we suffer? Understanding, treatment and processing of suffering in terms of existential analysis. *National Psychological Journal*. 2016. №4. P. 23-33.

69. Lazarus R. Stress, appraisal, and coping Monography. New York, 1984. 445 p.

70. Maddi S. Hardiness: An operationalization of existential courage. *Journal of Humanistic Psychology*. 2004. № 44. P. 279-298.

71. Maher E.L. Burnout and commitment: a theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*. 1983. Vol. 61. P. 390-393.

72. Maslach C. Burnout in health professionals: Cambridge handbook of psychology, health and medicine, 2 edition / ed by S. Ayers, A. Baum, C. McManus. Cambridge: Cambridge University Press, 2007. 968 p.
73. Maslach C. Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981. N 2. P. 99-113.
74. Maslach C. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. №52 P. 397-402.
75. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397-422.
76. Maslach C. Burnout: the cost of caring. Cambridge, MA: Malor Books, 2003. 276 p.
77. Pines A.M. Burnout : from tedium to personal growth. New York : Free Press, 1981. 229 p.
78. Pines A., Aronson E. Career burnout. Causes and cures. New York : The Free Press. 1988. 257 p.
79. Rothlin P., Werder P.R. Diagnose Boreout: warum Unterforderung im Job krank macht. Heidelberg: Redline Wirtschaft, 2007. 136 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко

1. Інструкція. 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.

Таблиця А.1.

Опитувальник

1.	Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.	
2.	Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.	
3.	Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).	
4.	Мене непокоїть те, що я почав гірше працювати (менш продуктивно та якісно, повільніше).	
5.	Теплота взаємодії з учнями та колегами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.	
6.	Від мене як від професіонала мало залежить благополуччя закладу.	
7.	Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.	
8.	Коли я відчуваю стомленість чи напругу, то намагаюсь швидше згорнути взаємодію у спілкування з колегами.	
9.	Мені здається, що емоційно я часто не можу дати учням того, що 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 на роботі потребує від мене великого напруження.	
14.	Робота з колегами та дітьми 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 дітям та колегам професійну підтримку, допомогу.	
17.	Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.	
18.	Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках зі співробітниками.	
19.	Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.	
20.	Через нестачу часу, втомленість чи напруження часто приділяю уваги рідним менше, ніж належить.	
21.	Інколи найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.	
22.	Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії колег по роботі.	

Продовження таблиці А.1.

23.	Спілкування з колегами спонукає мене сторонитися людей.	
24.	Від згадки щодо деяких колег по роботі у мене псується настрій.	
25.	Конфлікти та суперечності з колегами забирають багато сил та емоцій.	
26.	Мені все важче встановлювати та підтримувати соціальні та професійні контакти.	
27.	Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.	
28.	В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не допустити помилку, чи зможу зробити все так, як треба, чи не скоротять тощо.	
29.	Коли колега мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.	
30.	У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: "не роби людям добра, не отримаєш зла".	
31.	Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.	
32.	Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше встигаю зробити, знижується якість, трапляються конфлікти).	
33.	Інколи я відчуваю, що треба проявити до колеги емоційну чуйність, але не можу внаслідок виснаження.	
34.	Я дуже переживаю за свою роботу.	
35.	Колегам по роботі приділяю уваги та турботи більше, ніж отримую від них вдячності. 36. Від думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти у ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.	
37.	В мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.	
38.	Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.	
39.	Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.	
40.	Деякі випадки з моєї роботи викликають глибоке розчарування та зневіру.	
41.	Бувають дні, коли контакти з колегами складаються гірше, аніж звичайно.	
42.	Я розумію колег та учнів (суб'єктів діяльності) останнім часом гірше, аніж звичайно.	
43.	Втомленість від роботи призводить до того, що я намагаюсь скоротити спілкування с друзями та знайомими.	
44.	Зазвичай я проявляю зацікавленість до колег по роботі більше, ніж це стосується справи.	
45.	Звичайно я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, з гарним настроєм.	
46.	Я інколи ловлю себе на тому, що працюю автоматично, без душі.	
47.	По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.	
48.	Після спілкування з окремими колегами в мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.	
49.	На роботі я відчуваю постійне фізичне чи психічне перевантаження.	
50.	Успіхи в роботі надихають мене.	
51.	Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідною (майже безвихідною).	

Продовження таблиці А.1

52.	Я втратив спокій через роботу.	
53.	Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку колег.	
54.	Мені вдається зберігати нерви завдяки тому, що більшість з того, що відбувається, я не сприймаю близько до серця.	
55.	Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.	
56.	Я часто працюю понад силу.	
53.	Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку колег.	
54.	Мені вдається зберігати нерви завдяки тому, що більшість з того, що відбувається, я не сприймаю близько до серця.	
55.	Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.	
56.	Я часто працюю понад силу.	
57.	Раніше я був більш чуйним та уважним на роботі, ніж тепер.	
58.	В роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.	
59.	Інколи йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути	
60.	Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.	
61.	Контингент, з яким я працюю, дуже складний.	
62.	Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.	
63.	Коли б мені поталанило з роботою, я був би більш щасливий.	
64.	Я в розпачі від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.	
65.	Інколи я поведжусь зі своїми учнями так, як не хотів би, щоб поводитись зі мною.	
66.	Я осуджую колег, які розраховують на особливу увагу.	
67.	Найчастіше після робочого дня в мене немає сил займатися домашніми справами.	
68.	Зазвичай я прискорюю час: скоріше б робочий день закінчився.	
69.	Стани, прохання, потреби колег та учнів зазвичай мене щиро турбують.	
70.	Працюючи з людьми, я звичайно ніби ставлю екран, який захищає від чужих страждань та негативних емоцій.	
71.	Робота з людьми дуже розчарувала мене.	
72.	Щоб поновити сили, я часто приймаю ліки.	
73.	Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.	
74.	Мої вимоги до роботи, яку я виконую, вищі, ніж те, чого я досягаю.	
75.	Моя кар'єра склалася вдало.	
76.	Я дуже нервую через все, що пов'язане з роботою.	
77.	Декого зі своїх знайомих людей я не хотів би бачити й чути.	
78.	Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям, забуваючи про власні інтереси.	
79.	Моя втомленість на роботі мало впливає (ніяк не впливає) на спілкування з домашніми та друзями.	
80.	При можливості я приділяю колегам менше уваги, але так, щоб вони цього не помітили.	
81.	Мене часто підводять нерви при спілкуванні з людьми на роботі.	

Продовження таблиці А.1

82.	До всього (або майже до всього), що трапляється на роботі, я втратив інтерес, живе відчуття.	
83.	Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала – зробила злим, нервовим, притупила емоції.	
84.	Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.	

Таблиця А.2

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»		
«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)	
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)	
3. Розширення сфери економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)	
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(3), -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		

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

Таблиця А.3

Бали симптомів вигорання

Симптом не склався	Симптом в стадії формування	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.

Таблиця А.4

Бали показників фази

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

Методика: тест «Професійне вигорання» К. Маслач і С. Джексон (опитувальник)**1. Ключ:**

а.) Бали підраховуються за трьома шкалами:

- Емоційне виснаження: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- Деперсоналізація: 5, 10, 11, 15, 22.
- Редукція особистих досягнень: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

б.) Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

- «ніколи» - 0 балів;
- «дуже рідко» - 1 бал;
- «іноді» - 3 бали;
- «часто» - 4 бали;
- «дуже часто» - 5 балів;
- «кожен день» - 6 балів.

Таблиця Б.1

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

Результати тестування заносяться до таблиці Б.2.

Таблиця Б. 2.

Дані тестування					
№	Працівники	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Примітка
1.					
2.					

2. Діагностика емоційного вигорання (опитувальник)

П.І.Б. _____

Посада _____

Стаж роботи на посаді _____

Дата заповнення _____

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

Таблиця Б.3

Опитувальник

	Ніколи	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	коже н день
1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним .						
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».						
3.Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що відчувають діти та колеги, та використовую це в інтересах справи.						
5. Я спілкуюся з дітьми, батьками, колегами цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.						
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.						
7. Я вмю знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.						
Я відчуваю пригніченість і апатію.						
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи дітей та колег.						
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.						
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.						
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення						
13. У мене все більше життєвих розчарувань.						
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.						
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими дітьми і колегами.						
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.						
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і						

Продовження таблиці Б. 3

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

Тест Кеттелла (16 RF-опитувальник, форма С)

Даний тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Він містить 105 запитань. Час дослідження 30 хвилин. Методика може застосовуватися як у групі, так і індивідуально, як у блоці з іншими методиками, так і самостійно.

Інструкція: перед вами низка запитань, які допоможуть визначити деякі аспекти вашої особистості. У цьому опитуванні немає «правильних» або «помилкових» відповідей, тому намагайтеся відповідати щиро і точно.

На початку реєстраційного бланка вкажіть своє прізвище та інші особисті дані. Вибираючи відповідь на кожне питання, оберіть одну з трьох запропонованих варіантів, що найбільше відповідає вашим поглядам або думкам про себе. Для цього на бланку для відповідей обведіть ту букву, яка позначає ваш вибір. У самому опитувальнику нічого не записуйте і не підкреслюйте. Якщо виникнуть запитання, зверніться до психолога за допомогою. Коли будете відповідати на питання, пам'ятайте чотири правила:

1. Не потрібно багато часу витратити на обмірковування відповідей. Давайте ту відповідь, що першою спадає на думку. Відповідати треба якомога точніше, але не занадто повільно, приблизно 5-6 питань за хвилину.

2. Намагайтеся не вдаватися занадто часто до проміжних, непевних відповідей, типу «не знаю», «щось середнє» і т.п.

3. Обов'язково відповідайте на всі питання підряд, нічого не пропускаючи. Можливо, деякі питання виявляться для Вас не дуже прийнятними, але й у цьому випадку спробуйте знайти найкращу відповідь, найбільш точну. Деякі питання можуть здатися особистими, але Ви можете бути певні, що Ваші відповіді не будуть розголошені. Відповіді можуть бути розшифрованими тільки за допомогою спеціального «ключа», який знаходиться у дослідника. Причому відповіді на кожне окреме питання взагалі не будуть розглядатися: нас цікавлять тільки узагальнені показники.

4. Відповідайте чесно і щиро.

Відповідаючи на запитання, пам'ятайте такі чотири правила:

- 1) не потрібно багато часу витратити на обдумування відповідей. Давайте ту відповідь, яка першою спадає вам на думку;
- 2) намагайтеся не дуже часто давати проміжні, невизначені відповіді типу "не знаю", "дещо середнє" і т.п.;
- 3) обов'язково відповідайте на всі запитання по черзі, нічого не пропускаючи;
- 4) відповідайте чесно і щиро.

Тестовий матеріал

1. Я думаю, що моя пам'ять тепер краща, ніж була раніше,

- а) так;
- в) важко відповісти;
- с) ні.

2. Я б цілком міг жити один, далеко від людей,

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

3. Якби я сказав, що небо знаходиться "знизу" і що зимою "спекотно", я мусів би назвати злочинця:

- а) бандитом;
- в) святим;
- с) хмарою.

4. Коли я лягаю спати, я:

- а) засинаю швидко;

- в) засинаю не дуже швидко;
с) засинаю з труднощами.
5. Якщо б я вів автомобіль по дорозі, де багато інших машин, я волів би:
а) пропустити вперед більшість машин;
в) не знаю;
с) обігнати всі машини, які йдуть попереду.
6. У компанії я дозволяю іншим жартувати і розповідати будь-які історії,
а) так;
в) іноді;
с) ні.
7. Мені важливо, щоб у всьому, що мене оточує, не було безладу,
а) вірно;
в) важко сказати;
с) невірно.
8. Більшість людей, з якими я буваю в компаніях, без сумніву, раді мене бачити.
а) так;
в) іноді;
с) ні.
9. Я б скоріш за все займався:
а) фехтуванням і танцями;
в) важко сказати;
с) боротьбою і баскетболом.
10. Мене тішить, що те, що люди роблять, зовсім не схоже на те, що вони потім розповідають про це.
а) так;
в) іноді;
с) ні.
11. Читаючи про яку-небудь подію, я цікавлюся всіма подробицями,
а) завжди;
в) іноді;
с) рідко.
12. Коли друзі кепкують з мене, я зазвичай сміюся разом з усіма і зовсім не ображаюся.
а) вірно;
в) не знаю;
с) невірно.
13. Якщо мені хто-небудь нагрубіє, я можу швидко забути про це.
а) вірно;
в) не знаю;
с) невірно.
14. Мені більше подобається вигадувати нові способи виконання якої-небудь роботи, ніж дотримуватися випробуваних прийомів.
а) вірно;
в) не знаю;
с) невірно.
15. Коли я планую що-небудь, то переважно роблю це самостійно, без чийсь допомоги.
а) вірно;
в) іноді;
с) ні.
16. Я думаю, що менш чутливий і легкозбудливий, ніж більшість людей,
а) вірно;
в) важко відповісти;
с) невірно.

17. Мене дратують люди, які не можуть швидко прийняти рішення,

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

18. Іноді, хоча і короткочасно, у мене виникало почуття роздратованості стосовно моїх батьків.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

19. Я скоріше розкрив би свої таємні думки:

- а) моїм хорошим друзям;
- в) не знаю;
- с) своєму щоденнику.

20. Я думаю, що слово, протилежне за змістом слову "неточний", - це:

- а) недбалий;
- в) старанний;
- с) приблизний.

21. У мене завжди вистачає енергії, коли мені це необхідно,

- а) так;
- в) важко сказати;
- с) ні.

22. Мене більше дратують люди, які:

- а) своїми грубими жартами змушують людей червоніти;
- в) важко відповісти;
- с) створюють незручності для мене, запізнюючися на домовлену зустріч.

23. Мені дуже подобається запрошувати гостей і розважати їх.

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

24. Я думаю, що:

- а) не все треба робити однаково ретельно;
- в) важко сказати;
- с) будь-яку роботу необхідно виконувати ретельно, якщо ви за неї взялися.

25. Мені завжди доводиться долати ніяковість (хвилювання),

- а) так;
- в) можливо;
- с) ні.

26. Мої друзі частіше:

- а) радяться зі мною;
- в) роблять те й інше порівну;
- с) дають мені поради.

27. Якщо приятель обманює мене в дрібницях, я скоріше волію зробити вигляд, що не помітив цього, ніж викрити його.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

28. Мені подобається товариш:

- а) інтереси якого мають діловий і практичний характер;
- в) не знаю;
- с) який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.

29. Я не можу байдуже слухати, як інші люди висловлюють ідеї, протилежні тим, в які твердо вірили.

- а) вірно;
в) важко відповісти;
с) невірно.
30. Мене хвилюють мої колишні вчинки і помилки,
а) так;
в) не знаю;
с) ні.
31. Якщо б я однаково добре вмів й те, і інше, то я б надавав перевагу:
а) грі в шахи;
в) важко сказати;
с) грі в городки.
32. Мені подобаються комунікабельні, компанійські люди,
а) так;
в) не знаю;
с) ні.
33. Я настільки обережний і практичний, що зі мною трапляється менше неприємних несподіванок, ніж з іншими людьми.
а) так;
в) важко сказати;
с) ні.
34. Я можу забути про свої турботи і обов'язки, коли це необхідно,
а) так;
в) іноді;
с) ні.
35. Мені буває важко визнати, що я неправий,
а) так;
в) іноді;
с) ні.
36. На підприємстві мені було б цікавіше:
а) працювати з машинами, механізмами і брати участь в основному виробництві;
в) важко сказати;
с) розмовляти з людьми, займатися суспільною працею.
37. Яке слово не пов'язане з двома іншими?
а) кішка;
в) близько;
с) сонце.
38. Те, що деякою мірою відволікає мою увагу:
а) дратує мене;
в) трохи непокоїть;
с) не турбує мене зовсім.
39. Якщо б у мене було багато грошей, то я:
а) потурбувався б про те, щоб не викликати до себе заздрощів;
в) не знаю;
с) жив би, не відмовляючи собі ні в чому.
40. Найгірше покарання для мене:
а) важка робота;
в) не знаю;
с) бути закритим на самоті.
41. Люди повинні більше, ніж вони роблять це тепер, вимагати дотримання законів моралі.
а) так;
в) іноді;

с) ні.

42. Мені говорили, що в дитинстві я був:

а) спокійним і любив залишатися один;

в) не знаю;

с) жвавим і непосидючим.

43. Мені подобалася б практична щоденна робота з різним устаткуванням і машинами.

а) так;

в) не знаю;

с) ні.

44. Я думаю, що більшість свідків говорять правду, навіть якщо це нелегко для них.

а) так;

в) важко сказати;

с) ні.

45. Іноді я не наважуюся впроваджувати в життя свої ідеї, тому що вони здаються мені нездійсненними.

а) вірно;

в) важко відповісти;

с) невірно.

46. Я намагаюся сміятися над жартами не так голосно, як це робить більшість людей.

а) вірно;

в) не знаю;

с) невірно.

47. Я ніколи не почуваю себе таким нещасним, що хочеться плакати,

а) вірно;

в) не знаю;

с) невірно.

48. У музиці я насолоджуюся:

а) маршами у виконанні військових оркестрів;

в) не знаю;

с) скрипічним соло.

49. Я б скоріше волів провести два літні місяці:

а) у селі з одним або двома товаришами;

в) важко сказати;

с) очолити групу в туристичному таборі.

50. Зусилля, витрачені на складання планів:

а) ніколи не зайві;

в) важко сказати;

с) не варті цього.

51. Необмірковані вчинки і вислови моїх приятелів на мою адресу не ображають і не засмучують мене.

а) вірно;

в) не знаю;

с) невірно.

52. Коли мені все вдається, я вважаю ці справи легкими,

а) завжди;

в) іноді;

с) рідко.

53. Я волів би скоріше працювати:

а) в установі, де мені необхідно було б керувати людьми і весь час бути серед них;

в) важко відповісти;

с) архітектором, який у тихій кімнаті розробляє свій проект.

54. Будинок так відноситься до кімнати, як дерево:

- а) до лісу;
- в) до рослин;
- с) до листя.

55. Те, що я роблю, у мене не виходить:

- а) рідко;
- в) іноді;
- с) часто.

56. В більшості справ я:

- а) надам перевагу ризику;
- в) не знаю;
- с) волю діяти напевно.

57. Імовірно, деякі люди вважають, що я занадто багато говорю,

- а) скоріше це так;
- в) не знаю;
- с) думаю, що ні.

58. Мені більше подобається людина:

- а) великого розуму, навіть якщо вона ненадійна і непостійна;
- в) важко сказати;
- с) із середніми здібностями, але яка вміє протистояти різним спокусам.

59. Я приймаю рішення:

- а) швидше, ніж інші люди;
- в) не знаю;
- с) повільніше, ніж більшість людей.

60. На мене велике враження справляють:

- а) майстерність та витонченість;
- в) важко сказати;
- с) сила і міць.

61. Я вважаю, що я людина, схильна до співробітництва,

- а) так;
- в) інколи;
- с) ні.

62. Мені більше подобається розмовляти з людьми витонченими, вишуканими, ніж з відвертими і прямолінійними.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

63. Я волю:

- а) вирішувати питання, які стосуються особисто мене, сам;
- в) важко відповісти;
- с) радитися з моїми друзями.

64. Якщо людина не відповідає відразу ж, після того як я що-небудь сказав їй, то я відчуваю, що, мабуть, сказав якусь дурницю.

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

65. У шкільні роки я здебільшого отримував знання:

- а) на уроках;
- в) важко сказати;
- с) читаючи книжки.

66. Я уникаю суспільної роботи і пов'язаної з цим відповідальності,

- а) вірно;
- в) іноді;

с) невірно.

67. Коли питання, яке необхідно вирішити, дуже важке і потребує від мене багато зусиль, я намагаюся:

- а) зайнятися іншим питанням;
- в) важко відповісти;
- с) ще раз спробую вирішити це питання.

68. У мене виникають сильні емоції: тривога, гнів, приступи сміху і т.д. - здавалося б, без будь-якої причини.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

69. Іноді я розмірковую гірше, ніж завжди,

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

70. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з нею на час, зручний для неї, навіть якщо це не дуже зручно для мене.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

71. Я думаю, що число, яке повинно продовжити ряд 1, 2, 3, 5, 6... - це:

- а) 10;
- в) 5;
- с) 7.

72. Іноді у мене бувають нетривалі приступи нудоти і запаморочення голови без визначеної причини.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

73. Я волію скоріше відмовитися від свого замовлення, ніж завдати офіціанту або офіціантці зайве занепокоєння.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

74. Я живу нинішнім днем більшою мірою, ніж інші люди,

- а) вірно;
- в) важко сказати;
- с) невірно.

75. На вечірці мені подобається:

- а) брати участь у цікавій розмові;
- в) важко відповісти;
- с) дивитися, як люди відпочивають, і просто відпочивати самому.

76. Я висловлюю свою думку незалежно від того, скільки людей можуть її почути.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

77. Якщо б я міг перенестися в минуле, то найбільше хотів би зустрітися з:

- а) Колумбом;
- в) не знаю;
- с) Пушкіним.

78. Я змушений стримувати себе від того, щоб не ладнати чужі справи,

- а) так;

в) іноді;

с) ні.

79. Працюючи в магазині, я волів би:

а) оформлювати вітрини;

в) не знаю;

с) бути касиром.

80. Якщо люди погано про мене думають, я не намагаюся переконати їх і продовжую робити так, як вважаю за потрібне:

а) так;

в) важко сказати;

с) ні.

81. Якщо я бачу, що мій давній товариш сторониться мене, я зазвичай:

а) зразу ж думаю: "У нього поганий настрій";

в) не знаю;

с) непокоюся про те, який поганий вчинок я скоїв.

82. Всі нещастя трапляються через людей:

а) які намагаються у все внести зміни, хоча вже існують задовільні способи вирішення цих питань;

в) не знаю;

с) які відкидають нові, багатообіцяючі пропозиції.

83. Я отримую велике задоволення, розповідаючи місцеві новини,

а) так;

в) іноді;

с) ні.

84. Акуратні, вимогливі люди не вживаються зі мною,

а) вірно;

в) іноді;

с) невірно.

85. Мені здається, що я менш дратівливий, ніж більшість людей

а) вірно;

в) не знаю;

с) невірно.

86. Я легше можу не рахуватися з іншими людьми, ніж вони зі мною,

а) вірно;

в) іноді;

с) невірно.

87. Буває, що вранці я не хочу ні з ким розмовляти,

а) часто;

в) іноді;

с) ніколи.

88. Якщо стрілки годинника зустрічаються рівно через кожні 65 хв, відміряних на точних годинниках, то цей годинник:

а) відстає;

в) іде правильно;

с) спішить.

89. Мені буває нудно:

а) часто;

в) іноді;

с) рідко.

90. Люди кажуть, що мені подобається робити все своїм оригінальним способом.

а) вірно;

в) іноді;

с) невірно.

91. Я вважаю, що необхідно уникати зайвих хвилювань, тому що вони стомлюють.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

92. Вдома у вільний час я:

а) розмовляю і відпочиваю;

в) важко відповісти;

с) займаюся цікавими справами.

93. Я невпевнено і обережно ставлюся до зав'язування дружніх стосунків із новими людьми.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

94. Я вважаю, що те, що люди говорять віршами, можна так само виразити прозою:

а) так;

в) іноді;

с) ні.

95. Я підозрюю, що люди, з якими я перебуваю в дружніх стосунках, можуть виявитися зовсім не друзями за мою спиною.

а) так, у більшості випадків;

в) іноді;

с) ні, рідко.

96. Я думаю, що навіть найдраматичніші події уже через рік не залишать у моїй душі ніякого сліду.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

97. Я думаю, що було б цікавіше стати:

а) натуралістом і працювати з рослинами;

в) не знаю;

с) страховим агентом.

98. Я схильний до безпричинного страху і відрази щодо деяких речей, наприклад певних тварин, місць і т.д.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

99. Я люблю міркувати про те, як можна було б покращити світ,

а) так;

в) важко сказати;

с) ні.

100. Я надаю перевагу іграм:

а) де потрібно грати в команді або мати партнера;

в) не знаю;

с) де кожний грає за себе.

101. Вночі мені сняться фантастичні або абсурдні сни.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

102. Якщо я залишаюся в будинку один, то через деякий час відчуваю тривогу і страх.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

103. Я можу своїм дружнім ставленням ввести людей в оману, хоча насправді вони мені не подобаються.

а) так;

в) іноді;

с) ні.

104. Яке слово не співвідноситься з двома іншими?

а) думати;

в) бачити;

с) слухати.

105. Якщо мати Марії є сестрою батька Олександра, то ким є Олександр по відношенню до батька Марії?

а) двоюрідним братом;

в) племінником;

с) дядьком.

Реєстраційний бланк до опитувальника Р. Кеттелла (форма С)

Прізвище, _____

ім'я _____

Вік _____

Дата дослідження _____

Таблиця В.1.

Бланк відповідей

1. а б в	18. а б в	35. а б в	52. а б в	69. а б в	86. а б в	103. а б в	MD
2. а б в	19. а б в	36. а б в	53. а б в	70. а б в	87. а б в	104. а б в	A
3. а б в	20. а б в	37. а б в	54. а б в	71. а б в	88. а б в	105. а б в	B
4. а б в	21. а б в	38. а б в	55. а б в	72. а б в	89. а б в		C
5. а б в	22. а б в	39. а б в	56. а б в	73. а б в	90. а б в		E
6. а б в	23. а б в	40. а б в	57. а б в	74. а б в	91. а б в		F
7. а б в	24. а б в	41. а б в	58. а б в	75. а б в	92. а б в		G
8. а б в	25. а б в	42. а б в	59. а б в	76. а б в	93. а б в		H
9. а б в	26. а б в	43. а б в	60. а б в	77. а б в	94. а б в		I
10. а б в	27. а б в	44. а б в	61. а б в	78. а б в	95. а б в		L
11. а б в	28. а б в	45. а б в	62. а б в	79. а б в	96. а б в		M
12. а б в	29. а б в	46. а б в	63. а б в	80. а б в	97. а б в		N
13. а б в	30. а б в	47. а б в	64. а б в	81. а б в	98. а б в		O
14. а б в	31. а б в	48. а б в	65. а б в	82. а б в	99. а б в		Q1
15. а б в	32. а б в	49. а б в	66. а б в	83. а б в	100. а б в		Q2
16. а б в	33. а б в	50. а б в	67. а б в	84. а б в	101. а б в		Q3
17. а б в	34. а б в	51. а б в	68. а б в	85. а б в	102. а б в		Q4

Вправи тренінгу1: Усвідомлення емоцій та їхнього впливу на вигорання

1. Вправа: Емоційний барометр (20 хв)

міні-групи

Мета: оцінити емоційний стан учасників, усвідомити його зміни та отримати зворотний зв'язок від колег.

Матеріал:

- Шкала оцінки (можна використовувати аркуші паперу з намальованою шкалою від 1 до 10 або стікери різних кольорів, де кожен колір представляє певний емоційний стан).
- Папір та ручки (для запису відчуттів учасників).
- Стікери або маркери (для позначення рівня емоцій на стіні або дошці).
- Маркери (для запису результатів обговорення).
- Плакат: Барометр емоцій (див. Рис. Г.1.)

Хід вправи:

- **Формування груп:** Учасники діляться на міні-групи по 3-5 осіб.
- **Інструкція:** наші емоції, як позитивні так і негативні діють на нас. Давайте спробуємо розібратися, яка саме емоція та наскільки сильно діє на кожного з вас сьогодні. Сядьте зручно та зосередьтесь на своїх відчуттях. Спробуйте «спіймати» емоцію, яку ви зараз відчуваєте найбільш яскраво. Можливо, це спокій, радість, сум або нудьга. Усі наші емоції однаково важливі, тож не варто ігнорувати жодну з них. Коли вам вдалося «спіймати» вашу емоцію, подумки назвіть її та спробуйте оцінити, наскільки сильно вона впливає на вас зараз за шкалою від 1 до 10. Тепер подивіться на барометр емоцій на плакаті. В якому його секторі перебуває ваша емоція? Які відтінки емоцій перебувають з нею поруч?
- **Оцінка емоцій:** кожен учасник оцінює свій емоційний стан на момент початку тренінгу за шкалою від 1 до 10, де 1 — це сильне негативне відчуття, а 0 — максимальний позитив. Учасники записують свої оцінки на аркушах паперу.
- **Обговорення в групах:** у міні-групах учасники діляться своїми оцінками та обговорюють, що викликало такі емоції. Обговорюються питання:
 - Що саме вплинуло на емоційний стан?
 - Які ситуації чи фактори викликали позитивні чи негативні емоції?
 - Чи комфортно вам зараз із цією емоцією?
 - Чи хотіли б ви щось змінити?
 - Хто або що міг би вам у цьому допомогти?
- **Зворотний зв'язок:** кожна група підсумовує, які основні тригери емоцій учасники виявили та які спільні теми виникли в їхніх обговореннях
- **Підсумок:** кожна міні-група ділиться висновками з усією групою. Психолог підсумовує результати, акцентуючи на важливості усвідомлення своїх емоцій і їх впливу на професійне вигорання.

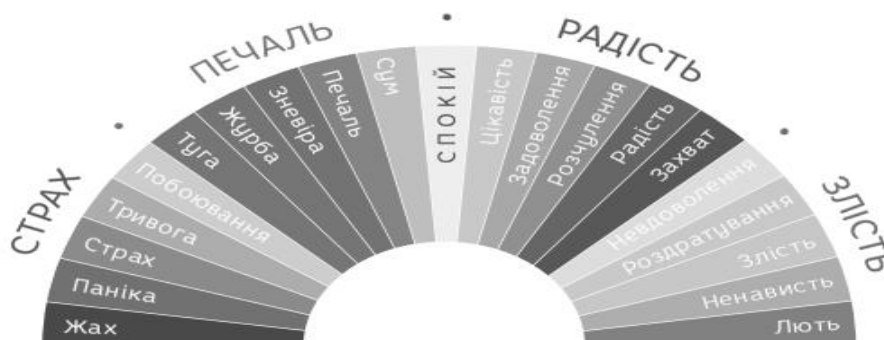


Рис. Г.1. Барометр емоцій

2. Вправа: Стаканчик (15 хв)

Мета: допомогти учасникам усвідомити поняття «стрес».

Матеріал: пластиковий стакан, папір, ручка.

Хід вправи:

психолог показує стаканчик і пояснює, що він символізує приємні спогади та важливі речі в житті. Учасники записують на папері свої цінності та кидають у стакан. Після кількох хвилин тиші психолог несподівано зминає стакан. Далі учасники обговорюють свої емоції та реакції на зминання стакану, що допомагає усвідомити, як стрес впливає на цінності та внутрішній стан.

3. Вправа: Мої емоційні тригери (20 хв)

Мета: виявлення та розуміння емоційних тригерів, що виникають на роботі та у повсякденному житті, а також аналіз їхнього впливу на емоційний стан учасників.

Матеріали: листи для нотаток або картки, де учасники записують свої тригери.

Дошка для запису ключових тригерів під час колективного аналізу.

Хід вправи:

- **Вступ:** психолог коротко пояснює учасникам поняття емоційних
 - тригерів, тобто ситуацій, що викликають сильні негативні емоції, такі як стрес, роздратування або занепокоєння.
 - **Робота в міні-групах:** учасники розподіляються на міні-групи (3-4 особи) та обговорюють кейси або ситуації зі свого професійного чи особистого досвіду, де вони відчували стрес або негативні емоції. Важливо не лише описати ситуацію, але й визначити, що саме стало "тригером" — який момент викликав реакцію.
 - **Колективний аналіз:** кожна група ділиться одним кейсом, і учасники обговорюють, як ці тригери можуть призводити до емоційного виснаження та професійного вигорання. Психолог допомагає зробити висновки щодо загальних причин стресу та запропонувати стратегії для їх подолання.

4. Вправа: Швидка релаксація (5-15 хв)

Мета : зняття напруги та стрес за короткий проміжок часу.

Матеріал: можна використовувати музику для релаксації.

Хід вправи:

- *Знайдіть комфортне місце:* сядьте або лягайте в зручній позиції.
- *Глибоке дихання:* закрийте очі і вдихайте глибоко через ніс, затримайте дихання на кілька секунд, потім видихайте повільно через рот. Повторіть 3-5 разів.
- *Прогресивна м'язова релаксація:* напружте по черзі різні групи м'язів (наприклад, руки, плечі, ноги) на 5 секунд, а потім розслабте їх. Сконцентруйтеся на відчуттях розслаблення.
- *Візуалізація:* уявіть собі спокійне місце (пляж, ліс), відчуйте атмосферу цього місця, слухайте звуки, бачте кольори.
- *Завершення:* повільно відкрийте очі, поверніться до реальності, зосередьтеся на своєму диханні і відчуйте, як напруга покидає ваше тіло.

5. Вправа: Розпізнай переживання (10 хв)

Мета: розвиток самосвідомості Завдання: усвідомити переживання, відновити здатність впливати на ситуацію

Матеріал: відсутній

Хід вправи:

Пропонуємо уявити ситуацію, яка хвилює Пропонуємо поставити до цієї ситуації наступні запитання:

- За що конкретно я зараз тривожуся?
- На скільки ймовірно те, що мене тривожить?
- Що конкретно я зараз можу зробити, щоб зменшити рівень тривоги?

Людина, найбільше тривожиться тоді, коли не знає, що робити. Усвідомленість повертає спроможність впливати на ситуацію та здатність вирішувати проблему. короткий опис мета обговорення

6. Практична вправа: Заземлення через 5-4-3-2-1 (15 хв)

Мета: Допомогти учасникам швидко повернутися в «тут і зараз», зняти емоційну напругу.

Матеріал: матеріали для вправи не потрібні, але учасники можуть мати ручки та блокноти для записів, якщо хочуть.

Хід вправи:

Інструкція: Учасники мають по черзі називати: 5 речей, які бачать навколо; 4 речі, яких можуть доторкнутися; 3 речі, які можуть почути; 2 речі, які можуть відчутти на запах; 1 річ, яку можуть скуштувати або уявити її смак. Це дозволяє фокусуватися на навколишньому середовищі і знижувати тривожність або стрес.

Опис обговорення: після виконання вправи психолог проводить обговорення, запитуючи учасників про їхні відчуття під час вправи. Учасники можуть поділитися, як змінився їхній емоційний стан, чи знизився рівень тривожності, а також відзначити, чи вдалося їм зосередитися на навколишньому середовищі. Це допоможе підкреслити важливість техніки "заземлення" у щоденному житті для зняття стресу. Учасники можуть також обговорити, які з сенсорних переживань були найбільш помітними або приємними, і як це вплинуло на їхній емоційний стан.

Вправи тренінгу 2: Подолання вигорання та розвиток позитивних емоцій

1. Вправа: Мій емоційний компас (20хв)

Мета: допомогти учасникам усвідомити та визначити свої основні позитивні емоції, а також зрозуміти, що викликає ці емоції.

Матеріали: аркуші паперу, ручки, картки з емоціями.

Хід вправи:

Учасники отримують аркуші паперу або картки, на яких вони мають написати позитивні емоції, які вони найчастіше відчують (радоші, натхнення, спокій тощо).

- Потім вони аналізують ситуації або події, що викликають ці емоції.
- Обговорення в групі: Які емоції найцінніші для кожного і як їх підтримувати.

2. Техніка: Три хороші речі (10 хв)

Мета: навчити учасників фокусуватись на позитивних аспектах дня, що сприяє розвитку позитивного мислення.

Матеріали: аркуші паперу, ручки.

Хід вправи:

- Кожен учасник пише три хороші події, що трапилися з ними за день або за останній час.
- Після цього учасники діляться своїми подіями в групі.
- Обговорюють, як фокусування на позитиві впливає на загальне емоційне самопочуття.

2. Вправа: Переформулюй виклик у можливість (20 -25хв)

Мета: Допомогти учасникам змінити сприйняття складних ситуацій, пов'язаних із професійним вигоранням, і знайти позитивні аспекти в проблемах.

Матеріали:

- Картки із прикладами складних робочих ситуацій.
- Аркуші паперу та ручки для нотаток.
- Фліпчарт або дошка для запису загальних висновків.
- Таймер для контролю часу.

Хід вправи:

1. Вступ і пояснення (3 хвилини)

- Тренер пояснює, що таке рефреймінг (зміна погляду на ситуацію).
- Наводить прості приклади (наприклад, ситуація "Я не встигаю виконати завдання" → "Це можливість визначити, що є найважливішим").
- Відповідає на запитання учасників, щоб усунути можливі непорозуміння.

2. Завдання (7 хв): знайти позитивний аспект у кожній ситуації

Учасникам роздаються картки з описом типових ситуацій, пов'язаних із вигоранням. Якщо вони хочуть, можуть описати власні випадки на аркушах.

Приклади ситуацій:

- "Моя робота стала рутинною і втратила сенс".
- "Колеги мене не підтримують".
- "Я постійно відчуваю, що не встигаю виконати всі завдання".
- "Критика від керівника пригнічує мене".

Психолог пропонує формулювати відповіді у форматі:
"Це виглядає складним, але може стати можливістю для..."

3. Обговорення в парах (5 хв)

- Учасники об'єднуються в пари.
- Кожен ділиться своїми прикладами рефреймінгу з напарником.
- Учасники обговорюють:
 - Чи допомогла зміна погляду знизити рівень напруги?

- Чи легко було знайти позитивний аспект?

4. Загальна дискусія (5-10 хв)

- Як ви почувалися під час вправи?
- Чи змінився погляд на власну ситуацію?
- Чи можете ви використовувати цю техніку у повсякденній роботі?
- На фліпчарті записуються ключові думки та позитивні приклади, які озвучили учасники.

Результати

- Учасники усвідомлюють важливість зміни погляду на виклики.
- Формують стійкість до стресу та професійного вигорання.
- Опановують техніку, яку зможуть використовувати у роботі та особистому житті.

3. Практика: Вдячність у дії (10 хв)

Мета: підвищити емоційний зв'язок та рівень задоволення через вираження вдячності.

Матеріали: листівки або аркуші паперу, ручки.

Хід вправи:

- Учасники пишуть короткі повідомлення або висловлюють вдячність іншим учасникам за щось позитивне у спільній діяльності або в особистому житті.
- Вони можуть говорити або передавати записки.
- Обговорення: Як вдячність покращує стосунки і впливає на емоційний стан.

4. Вправа: Емоційний ресурс (20 хв)

Мета: допомогти учасникам визначити та створити список ресурсів або образів, що допомагають підтримувати емоційний баланс у важкі часи **Матеріали:** аркуші паперу, маркери, ручки.

Хід вправи:

- Учасники складають список речей, які викликають позитивні емоції (музика, прогулянки, хобі тощо).
- Потім вони можуть зробити візуалізацію у вигляді малюнків або образів, які їх надихають.
- Обговорення: Як ці ресурси можуть допомогти у важкі моменти та як їх використовувати регулярно.

5. Вправа: Когнітивна реструктуризація (20 хв)

Мета: навчити учасників трансформувати негативні автоматичні думки в позитивні або більш конструктивні через когнітивно-поведінкову терапію (КПТ).

Матеріали: аркуші паперу, ручки.

Хід вправи:

- Учасники визначають ситуації, де вони найчастіше мають негативні думки (наприклад, "Я не впораюся").
- Потім разом обговорюють, як ці думки можна замінити на більш позитивні або реалістичні ("Я маю достатньо навичок, щоб це зробити").
- Після аналізу обговорюють, які нові думки допоможуть зменшити стрес у подібних ситуаціях.

6. Практика "Дихальні техніки та релаксація" (10 хв)

Мета: навчити учасників технік глибокого дихання для зниження стресу та емоційної напруги.

Матеріали: зручні місця для сидіння, спокійна музика .

Хід вправи:

- демонстрація технік з поясненням.

- **Дихання животом:** "Сядьте зручно, покладіть одну руку на живіт, іншу на груди. При вдиху відчуйте, як живіт піднімається, а груди залишаються майже нерухомими. При видиху живіт опускається."
- **Техніка 4-7-8:** "Вдихніть через ніс на 4 секунди... Затримайте дихання на 7 секунд... І видихніть через рот на 8 секунд."

- **Короткі вдихи та тривалі видихи:** "Вдихніть на 2-3 секунди... І видихніть на 5-6 секунд."

Учасники практикують ці техніки разом під керівництвом психолога.

Психолог: "Тепер повільно відкривайте очі і повертайтеся до кімнати."

"Як ви себе відчуваєте після практики? Що ви відчували під час виконання дихальних технік?"

Обговорення, як такі техніки можуть допомагати у щоденному житті.

7. Вправа: Пошук альтернативних рішень (10 хв)

Мета: допомогти учасникам навчитися шукати нові способи реагування на стресові ситуації.

Матеріали: аркуші паперу, ручки.

Хід вправи:

- Кожен учасник описує стресову ситуацію на роботі або в особистому житті.
- Група спільно аналізує цю ситуацію та пропонує альтернативні шляхи вирішення або реагування.
- Обговорюють, як такі нові рішення можуть змінити ставлення до ситуацій та покращити емоційний стан.

Вправи підсумкової сесії: Індивідуальний план подолання вигорання

1. Вправа: Куб позитивних емоцій (15 хв)

Мета: Заохотити учасників розпізнавати та ділитися позитивними емоціями, що сприяє формуванню емоційної підтримки в групі.

Матеріали: Кубики з написаними позитивними емоціями (можна зробити з картону або паперу), ручки для записів.

Хід вправи:

1. Кожен учасник отримує кубик з позитивними емоціями.
2. По черзі учасники обирають емоцію з кубика і діляться, коли востаннє відчували її та що їх до цього спонукало.
3. Учасники можуть обговорити, як підтримувати ці емоції в повсякденному житті та які дії можуть їх викликати.

2. Вправа: Індивідуальний план дій (25хв)

Мета: Допомогти учасникам розробити особисті стратегії для подолання виго рання та підтримки емоційного балансу.

Матеріали: Аркуші паперу, ручки, шаблони для планів дій.

Хід вправи:

1. Учасники отримують аркуші паперу для створення індивідуального плану дій.
2. Вони записують конкретні кроки для подолання вигорання, включаючи стратегії управління стресом та підтримки емоційного благополуччя.
3. Після завершення, учасники можуть поділитися своїми планами з групою для отримання зворотного зв'язку.

3. Вправа: Емоційний барометр (15хв)

Мета: Оцінити зміни в емоційному стані учасників після тренінгу та обговорити їхнє сприйняття прогресу.

Матеріали: Графічні матеріали (наприклад, схеми або малюнки для позначення рівнів емоційного стану), маркери.

Хід вправи:

1. Учасники оцінюють свій емоційний стан за шкалою (наприклад, від 1 до 10) на початку та наприкінці програми.
2. Вони можуть використовувати графічні матеріали, щоб позначити свої початкові та фінальні оцінки.
3. Проводиться обговорення змін у емоційному стані, де учасники діляться, які навички були найбільш корисними.

4. Вправа: Коло підтримки (10хв)

Мета: Підвищити усвідомлення учасників про важливість соціальної підтримки і навчити активно запитувати допомогу та пропонувати її іншим.

Матеріали: ручка, папір

Хід вправи:

1. Учасники сідають у коло.
2. Кожен по черзі ділиться ситуацією, в якій йому було б корисно отримати підтримку. Це може бути ситуація стресу або складного етапу на роботі чи в особистому житті.
3. Після кожного виступу інші учасники пропонують конкретні способи підтримки або слова підтримки, які можуть допомогти.
4. Далі учасники обговорюють, як саме вони можуть активно запитувати підтримку в інших у реальному житті і як надавати її.

Обговорення:

- Як ви відчували себе під час цього процесу?
- Які способи підтримки для вас є найбільш корисними?
- Як можна створити культуру підтримки у вашій команді чи родині?

5. Рефлексія: Мій шлях до стійкості (10 хв)

Мета: Дати можливість учасникам оцінити свій прогрес у розумінні та подоланні вигорання, обмірковуючи найбільш корисні навички та стратегії.

Матеріали: Аркуші для нотаток, ручки.

Хід вправи:

1. Учасники пишуть свої думки про те, які зміни вони помітили в собі під час тренінгу.
2. Вони обговорюють, які навички та техніки планують використовувати найближчим часом.
3. Обговорення завершується загальними висновками та позитивними нотами, щоб підкреслити значення особистого розвитку.