ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ УНІВЕРСИТЕТУ «УКРАЇНА»

Кафедра соціальних технологій

Пояснювальна записка
до випускової роботи
на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»
на тему:

«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ ДІЯЧІВ»

Виконала: здобувач 4-го курсу, групи ЗПЛ-20-4 vn
заочної форми навчання
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
Спеціальності 053 «Психологія»
_____ Гук Тетяна Миколаївна
(підпис)

Керівник _____ к.психол.н. Котик І.О.
(підпис)
.

Рецензент _____ _____
(підпис)

Дипломна робота допущена до захисту рішенням кафедри соціальних технологій
Протокол № __ від «__»_____ 20___ р.
Завідувач кафедри соціальних технологій_____ Костенко Н.І
(підпис)

Вінниця 2024

ЗМІСТ:

ВСТУП……..…… 16

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ ДІЯЧІВ…… 21

1.1 Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання……. 21

1.2 Психологічна сутність, етапи, умови та фактори емоційного емоційного вигорання у громадських діячів…… 25

1.3 Теоретична модель емоційного вигорання у громадських діячів……... 33

Висновки до першого розділу…… 36

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ…… 38

2.1 Методологічні засади та організація емпіричного дослідження…….. 38

2.2 Експериментальне дослідження особливостей емоційного вигорання у громадських діячів…… 44

2.3 Аналіз результатів формувального експерименту щодо ефективності тренінгової програми……... 42

Висновки до другого розділу…… 46

ВИСНОВКИ……... 47

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……... 50

ДОДАТКИ……... 56

Актуальність дослідження. Сучасні наукові дослідження фіксують значне збільшення кількості громадських діячів, які відчувають себе знесиленими та емоційно виснаженими, що у результаті позначається на продуктивності їхньої праці. Виходячи з того, що розповсюдження синдрому емоційного вигорання поступово набуває все більших масштабів, це зумовлює зростання інтересу до цього феномену науковців з різних галузей, зокрема: психологів, педагогів, філософів, медиків та ін. Цією проблемою дослідники займаються впродовж останніх тридцяти років.

Актуальність дослідження в першу чергу зумовлена тим, що уже 10 років поспіль в Україні йде повномасштабна війна внаслідок воєнного вторгнення російської федерації ще у 2014 році. Лсобливо виснажливою вона є останні два роки, особливо значущою ланкою тилового забезпечення не тільки для Збройних Сил України, але і для всіх малозабезпечених громадян України. Волонтери в прямому сенсі рятують життя і представляють своєю роботою безцінний тиловий ресурс, але в той же час це одна з найбільш небезпечних і стресогенних видів трудової діяльності.

Така діяльність має найвищий ризик вигорання у порівнянні з іншими професіями. У воєнний час, до психологічних випробувань які несе в собі волонтерська діяльність як така, додаються ще фізичні та емоційні навантаження, переживання постійного ризику для свого життя, що в результаті має високу ймовірність призведення особистості до емоційного вигорання. Одними з головних симптомів вигорання є сильне виснаження та відчуття малоефективності та марної роботи (Maslach, 1993), що може призводити до небажання волонтерів продовжувати свою діяльність, яка відіграє надважливу роль у воєнний час.

Аналіз наукової літератури свідчить, що проблема емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі синдрому емоційного вигорання (Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко, В. Є. Орел та ін.), а також методам його діагностики (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач). На

сучасному етапі розвитку зарубіжної науки феномен емоційного вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування людини в емоційно напружених ситуаціях).

За період повномасштабного вторгнення благодійний сектор в Україні зазнав чималих змін і став однією з найпопулярніших ніш в суспільстві. Детально це питання Фонд Загорій (Zagoriy Foundation)спільно з компанією «Соціоінформ» проаналізував в дослідженні «Благодійність під час війни».

Дослідження від Zagoriy Foundation «Професійне вигорання працівників благодійного сектору» не тільки розкриває причини та наслідки вигорання, а і показує, що може вплинути на зменшення відсотку вигорівших працівників.
Дослідження проводилося в період з грудня 2022 року по лютий 2023 року.
Головним аспектами даного дослідження є:

- наявність професійного вигорання спостерігається у більш як третини (36%) працівників/-ць благодійної сфери. Ще третина (35%) — на стадії його формування;
- частіше з вигоранням стикаються працівники, що займаються менеджерською та організаційною роботу;
- професійне вигорання у сфері благодійності поширене більшою мірою, ніж у інших сферах;
- основний мотив роботи у благодійному секторі — можливість творити добро, що дає відчуття корисності, сенсу життя, самоповаги.
- ключові фактори, що можуть провокувати вигорання — невдячність бенефіціарів, токсичний менеджмент, корупція та відсутність результату;
- жінки частіше за чоловіків стикаються з вигоранням;
- плинність кадрів є нижчою там, де є згуртований колектив однодумців, спільні цінності та цілі та ефективне управління.

До питання професійного та емоційного вигорання зверталися такі науковці,

як: А. Пайнс, А. Пане, Х. Шредер, Н. Водоп'янова, Е. Ільїн, Е. Старченкова, В.Бойко, Н. Водоп'янова, Е. Грінгласс, Л. Китаєв Смик, К. Маслач, В. Орел та інші.

Разом з тим, аналізуючи уже наявні дослідження, ми дійшли висновку, що все ще детального практичного дослідження потребує синдром емоційного вигорання саме у громадських діячів (представників організацій громадянського суспільства), особливо громадських діячів в умовах воєнного часу.

Зважаючи на це, дослідження проблеми профілактики і подолання емоційного вигорання у громадських діячів актуальне, що зумовило вибір теми нашої магістерської роботи: «Психопрофілактика емоційного вигорання у громадських діячів» (представників організацій громадянського суспільства, далі ОГС).

Мета дослідження: провести теоретичний аналіз рівнів, психологічних чинників, умов виникнення, профілактики та корекції емоційного вигорання у громадських діячів.

Об'єкт дослідження емоційне вигорання особистості.

Предмет дослідження особливості емоційного вигорання та його психопрофілактика у громадських діячів.

Гіпотеза дослідження. Рівень емоційного вигорання у громадських діячів залежить від рівня їх залученості до суспільно-корисної роботи, тривалості роботи у громадських організаціях, в яких вони працюють. Суттєво знизити рівень емоційного вигорання можна шляхом впровадження програми психологічної профілактики.

Відповідно до мети, були поставлені наступні **завдання**:

1. Теоретичне вивчення психологічних аспектів емоційного вигорання особистості громадських діячів: (стадії формування, симптоми, причини та наслідки емоційного вигорання) у наукових дослідженнях, літературі.
2. Добір методик, експериментальне виявлення особливостей емоційного вигорання у громадських діячів з метою визначення чинників та ступенів

емоційного вигорання та його залежності від умов, тривалості, професійного навантаження громадських діячів.

3. Розробка та експериментальна апробація тренінгової програми-корекції та психопрофілактики у громадських діячів на різних етапах емоційного вигорання.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань нами були застосовані:

- теоретичні методи: аналіз, синтез,порівняння, моделювання;
- емпіричні методи: спостереження, бесіда, анкетування, тестування, аналіз біографічних даних; психологічний експеримент (констатувальний і формувальний), метод експертних оцінок та ін., серед психодіагностичних методик на вивчення рівня емоційного вигорання особистості: Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка; тест вигорання Х. Маслач (MBI – Maslach burnout inventory) (версія Н. Е. Водоп'янової і Е. С. Старченкової); визначення психічного вигорання (автор – О. О. Рукавішніков); опитувальник загального психологічного стану людини тест «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ) (адаптація Н. В. Паніної); Методика діагностики психічної активації, інтересу, емоційного тонусу, напруги і комфортності (автори – Л. А. Курганський, Т. А. Немчин);
- математико-статистичні методи, кореляційний аналіз за Спірменом з метою виявлення зв`язку емоційного, тонусу, напруги, комфортності та психічного вигорання, непараметричний критерій U-Манна- Уїтні (для ненормативної вибірки), непараметричний критерій Т – Вілкоксона, з метою вивчення достовірності відмінностей у досліджуваних показниках.

Наукова новизна отриманих результатів. полягає у практичному проведенні аналізу рівня емоційного вигорання у громадських діячів.

Уточнено сутність поняття «емоційне вигорання».

Вперше виявлено роль емоційного інтелекту у формуванні стратегій психопрофілактики для громадських діячів, розкриваючи його значення в розвитку адаптивних механізмів управління емоційним станом.

Набули подальшого дослідження інноваційні підходи до використання технологій в психопрофілактиці емоційного вигорання.

Практична значущість дослідження. полягає в розробці корекційної програми з профілактики емоційного вигорання та практичних рекомендаціях щодо профілактики емоційного вигорання у громадських діячів. Результати дослідження можуть бути використані практичними психологами під час побудови діагностико-корекційних заходів по зниженню емоційного вигорання громадських діячів, при навчанні студентів спеціальності «Психологія»

База дослідження. ГО «Вінницька обласна народна Самооборона», ГО «Вінниця безпечне та комфортне місто, Товариство Червоного Хреста Україн, ГО Центр психологічної підтримки «Лотос», БФ «Об'єднання Волонтерів Вінниччини», ГО «Українська військова організація Вінниччини».

Структура роботи. Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів; висновків, списку використаних джерел, що включає 56 найменувань. Основний текст викладено на 55 сторінках. Загальний обсяг дипломної роботи – 64 сторінки.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО

ВИГОРАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ ДІЯЧІВ

1.1 Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання

Нейропсихологічний тиск на роботі проявляється як емоційна втома. В результаті цього змінюється поведінка, почуття, мислення та здоров'я людини. Змінюється її ставлення до себе, до професійної діяльності та до оточуючих (Дудяк, В., 2007). Хоча на сьогодні проведено чимало наукових досліджень даного явища, термін «емоційне вигорання» не відноситься до чітко визначеного поняття в системі психологічних знань.

В ракурсі характеристик особливостей психологічного стану громадських діячів, що зумовлюються виникненням емоційної напруги та великої кількості професійних стресів, використовують такі терміни, як «психічне вигорання» та «професійне вигорання». Перший серед вітчизняних психологів, який використав термін «емоційне вигорання» був науковець Б.Г. Ананьєв, котрий позначив у своїх роботах його як негативне явище, що проявляється у професіях системи «людина – людина».

Проте цей феномен був тільки зафіксований, але не підтверджений подальшими емпіричними дослідженнями. Є.П. Ільїн вважав, що синдром емоційного вигорання - це не лише особистий розлад, а й розлад його професійної ролі, а деякі вважають, що вигорання - це професійна криза, що пов'язана не тільки з міжособистісними стосунками, а й з професійною діяльністю в цілому (Думанська Г., 2010).

Н. Коновчук зазначає, що явище емоційного вигорання (виснаження) є ширшим і вміщує поняття «професійного вигорання», основною причиною якого він визначає організаційний фактор (умови праці, робоча атмосфера, відносини з начальством і колегами тощо) (Коновчук, Н.С., 2012).

У зарубіжній літературі цей синдром відомий як «burnout», який ввів американський психіатр Дж. Фрейденбергер в 1974 р. (Freudenberger, Herbert J., 1981). Він вказував, що емоційне виснаження розвивається серед людей, схильних до емпатії та ідеалістичних робочих установок, але в той же час

схильних до мрійливості та нав'язливих ідей. У цьому випадку синдром емоційного вигорання може бути механізмом психологічного захисту, який може бути формою часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі чинники. З цією думкою погоджується вітчизняна дослідниця Полякова О. Б, яка також розглядає емоційне виснаження як головний фактор синдрому емоційного вигорання у поєднанні фізичного, емоційного та когнітивного виснаження або стомлення (Піговська, С., 2011).

Як зазначає К. Маслах: емоційне вигорання – це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і зниження особистісних досягнень, які можуть виникати серед фахівців, які займаються різними видами допомагаючих професій (Maslach, C., 1982).

З точки зору концепції стресу, автором якої є Г. Сельє, професійне вигорання – це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження, що характеризується вираженим зниженням енергетичного тонусу і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі вигорання, на думку автора, є невід'ємним атрибутом особистості.

Дослідниця Н. Булатевич емоційне вигорання розглядає з позиції психогенного розладу та пояснює причину його виникнення професійною дезадаптацією, що пов'язана з поведінковим стилем (Булатевич, Н.М., 2004).

Д. Грінберга, професійне вигорання – це несприятлива реакція особистості на стрес, який вона отримала у процесі здійснення професійної діяльності, що містить психофізіологічні та поведінкові компоненти (Олійник, І. В., 2017).

Науковець О. Рукавішніков однією зі складових професійного вигорання розглядає синдром емоційного вигорання як негативне психологічне явище, що виявляється через психоемоційне виснаження, розвиток дисфункціональних професійних установок і зниження професійної мотиваці.

Як професійну деструкцію особистості, що виявляється у вигляді стійких психічних переживань, а також в змінах якості, структури і вмісту професійної діяльності, даний конструкт розглядає Н. Водоп'янова (Олійник, І. В., 2017).

Феномен «емоційне вигорання» В.В. Бойко визначає як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі впливи. Вигорання, на думку автора, – це набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної, поведінки, зокрема функціональний стереотип, що дозволяє особистості дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси.

Крім того, на думку науковця В.В. Бойко, емоційне вигорання відрізняється від різних форм емоційної ригідності тим, що визначається органічними причинами (властивостями нервової системи), мірою рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями (Олійник, І. В., 2017).

Дослідниця Т. Ронгінська розглядає вигорання як симптомокомплекс, що охоплює всі структурні рівні особистості: соціально-психологічний (віддзеркалює зміни у сфері міжособистісних відносин); особистісний (зміна особистісних рис); мотиваційний (якісна і змістовна зміна мотивації); регулятивно-ситуаційний (відображає зміну станів і емоційних відносин) (Олійник, І. В., 2017)

Згідно визначення вітчизняних дослідників (Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А.) синдром емоційного вигорання – це стан «професійної деформації». Автори вказують, що симптоми вигорання проявляються у професіоналів, які працюють в системі «людина – людина», тобто у тих, хто змушений весь свій робочий день спілкуватися з людьми. Важко контролюється і важко обмежується схильність до вигорання у представників певних професій, які наділені владою (Чепелева, Н. В., Пов'якель, Н. І., 1998)

Згідно з Міжнародною класифікації хвороб, у класифікаційній рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям» під номером Z.73. 0 (ICD-10: Z73.0), «Вигорання – стан повного виснаження, дійсний клінічний синдром з невротичними особливостями, а не тільки посиленням нормальної втоми від роботи» (Duodecim, 2015).

Виходячи з цього, можемо зробити висновок, що емоційне вигорання – це надбаний стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, а вигорання є

частково функціональним стереотипом, оскільки дає змогу людині дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси.

Емоційне вигорання – це особливий психічний стан здорових людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з іншими людьми, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Проаналізувавши вітчизняні та зарубіжні дослідження присвячені емоційному вигоранню, можна зробити висновок, що синдром емоційного вигорання є дуже потужним та небезпечним чинником, який впливає на професійну діяльність громадських діячів.

Таким чином, приходимо до висновку, що представники професії типу «людина-людина», найбільше схильні до розвитку синдрому емоційного вигорання, що, в свою чергу, призводить до психічного дискомфорту, зниження задоволеності професійною діяльністю, появи психосоматичних порушень, які безпосередньо впливають на якість життя працівників. Розвиток цього синдрому призводить до втрати важливих компонентів в структурі професійно-особистісних компетенцій до фінальної депресивної невротизації особистості.

Отже, емоційне вигорання може перерости у професійне вигорання – глобальний деструктивний феномен, що поширюється на всю професійну діяльність особи, що є неприпустимим для роботи громадських діячів. Тому збереження психологічного здоров’я громадських діячів є надзвичайно актуальним завданням як для освітянської діяльності, так і для суспільства в цілому.

1.2 Психологічна сутність, етапи, умови та фактори емоційного емоційного вигорання у громадських діячів

Проблема збереження психічного здоров'я та емоційного благополуччя турбувала людей з давніх часів. Однак, технічний прогрес, розвиток медицини та накопичення знань у галузі психології спричинили потребу введення окремої дефініції і ґрунтовного вивчення феномену « емоційне вигорання» («burnout»).

Вважається, що цей термін запровадив американський психіатр Х.

Фреденбергер для позначення емоційного виснаження своїх колег, використовуючи слово «вигорання» як метафору. Надалі цей термін використовувався різними вченими, зокрема К. Маслач. Дослідниця використовувала його для опису ширшого спектра станів, а саме фізичного, емоційного та розумового виснаження людей (Maslach, C., Leiter, M. P., 2008)

У 1993 році на конференції з проблеми дослідження емоційного вигорання у Сан-Франциско вченим вдалося дійти відносного розуміння даного феномену, що було відображено у 3 підсумкових положеннях:

1. Синдром емоційного вигорання має структуру, яка складається з трьох елементів, що включає психоемоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) та редукцію професійних досягнень. Під психоемоційним виснаженням розуміється почуття емоційної спустошеності та втоми, викликане власною роботою. Компонент психоемоційного виснаження є основною структурною складовою вигорання. Деперсоналізація передбачає цинічне чи емоційне ставлення до праці та об'єктів своєї праці. Формуючись як своєрідний самозахист, як емоційний буфер у відповідь на психоемоційне виснаження, що розвивається, у вигляді реакції « уникнення турботи щодо реципієнтів» вона може потім перерости в дегуманізацію. Редукція професійних досягнень співвідноситься з послабленням відчуття самокомпетентності та продуктивності своєї роботи. Компонент редукції персональних досягнень є самооцінною величиною вигорання.

2. Вигорання є відносно незворотним феноменом.

3. Синдром вигорання є загально професійним феноменом, але притаманний, насамперед, професіоналам, які зайняті у сфері «допоміжних» професій. Однак, К. Маслач та інші вчені (Maslach, C., Leiter, M. P., 2008) зауважують, що емоційне вигорання пов'язане не лише з трудовою діяльністю, а й з життєдіяльністю як такою, тобто емоційне вигорання може розвиватися й в умовах сім'ї, заняттям хобі тощо. Найімовірніше розвиток емоційного вигорання пов'язують із роботою у зв'язку з тим, що більшість людей проводить найбільше часу на роботі, яка є основним джерелом психологічної напруги.

Виділяють кілька видів стресу, що виникають в процесі трудової діяльності:

- робочий стрес (виникає через причини, пов'язані з роботою – умовами праці, місцем);
- професійний стрес (внаслідок причин, пов'язаних з професією, родом або видом діяльності);
- організаційний стрес (виникає через негативний вплив особливостей організації, у якій працює співробітник).

Емоційне вигорання не настає раптово, а відбувається поступово, проходячи кілька фаз або стадій:

– перша фаза у всіх джерелах характеризується як повне залучення у процес та сумлінного виконання обов'язків;

– друга фаза – коли настає втома, інтерес до діяльності починає знижуватися;

– третя фаза – підключаються страхи, захисні установки;

– четверта – активно виявляються наслідки зниженого імунітету і занурення у себе, віддалення від робочої діяльності; – п'ята фаза наповнена відчайдушністю та безглуздям (Процик, І. С.,2021)

В.В. Бойко стверджує, що це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі чинники. На думку вченого, вигорання є своєрідним стереотипом, бо надає можливість робити помірно та витрачати ресурси по бажанню. Проте бувають випадки, коли вигорання призводить не тільки до позитивних наслідків (відпочинку), а й до негативних.

В.В. Бойко виділяє компоненти (стадії) процесу вигорання:

Перша стадія. Протікає в легкій формі: більше виражається повага до себе – перерви у роботі, згодом можливе випускання з голови певних робочих питань. Характер має більш рухливий, вимотує. Ці ознаки проявляються майже у кожного третього, тому на це ніхто не звертає уваги. Формується 3 – 5 років.

Друга стадія. Час формування займає приблизно 5 – 15 років. Яскравим

прикладом можуть слугувати такі ознаки, як втома, неохота працювати, потреба в домашньому спілкуванні, інколи не хотіння йти на роботу, відсутність сил, мотивації, головні болі, людина стає агресивною та дратівливою.

Третя стадія. Проявляються більш серйозні наслідки такі, як язви, депресія. Людина втрачає сенс життя, знесилена, не хоче ні з ким спілкуватися, сумніви на кожному кроці, апатія, байдужість. Також порушується сон, процеси уваги та пам'ять. Ця стадія може формуватися 10 – 20 років. Як вважає М. Скугаревська, на розвиток емоційного вигорання несуть вагомий внесок й психологічні особливості людини, такими можуть бути: низька емоційна стійкість, боязкість, підозрілість, фрустрованість, імпульсивність, схильність до відчуття провини.

В той же час дослідниця зазначає, що внутрішній локус контролю, щирість, доброта, домінантність, практичність, гнучкість, екстраверсія, незалежність можуть сприяти захисній реакції при стресі. Нею було встановлено, що люди, які є чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії, схильні порівнювати з іншими, мають більше шансів отримати весь спектр характерситик емоційного вигорання.

З цим згоден В. Орел, який зазначає, що значною мірою все залежить від особистісних характеристик, таких, як низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність. Синдром емоційного вигорання характеризується вираженим поєднанням симптомів порушення у психічній, соматичній та соціальній сферах життя. Наявність тих чи інших симптомів визначає тип і рівень вигорання. Проте всі разом вони ні в кого не виявляються одночасно, тому що вигорання – це процес суто індивідуальний. Також синдром емоційного вигорання є патологією, яка виникла недавно, але водночас дуже актуальною. Цей феномен найбільше характерний для працівників, чия діяльність пов'язана із спілкуванням з людьми, тривалою емоційною напругою.

У процесі формування синдрому емоційного вигорання змінюють один одного три клінічні ознаки: виснаження, відстороненість і падіння самооцінки, у результаті яких фахівець не бачить перспектив у своїй подальшій професійній

діяльності, втрачається задоволеність роботою, віра у свої професійні можливості (падіння самооцінки). Отже, емоційне вигорання – це термін, яким психологи-дослідники професійної сфери життєдіяльності людини позначають ситуацію, коли працівники комунікаційних, допоміжних професій, де власна гідність роботи перевищує її перевірку, після довготривалого режиму роботи «вигорають», стають знервованими та апатійними. Емоційне «вигорання» набувається людиною в процесі її життєдіяльності. Цим «вигорання» відрізняється від різноманітних форм емоційної ригідності, які визначаються органічними причинами – особливостями нервової системи, ступенем рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями.

Фізичні симптоми: різке підвищення втомлюваності; головний біль; сприйнятливість до змін зовнішнього середовища; зміни артеріального тиску; астенія (безсилля, слабкість); обмеження рухів шиї, болі в спині; мимовільні рухи - стискання кулаків, скованість; збільшення чи втрата ваги; задишка; безсоння; статева дисфункція.

Емоційні симптоми: недостатність емоцій, не емоційність; песимізм, цинізм і черствість в роботі та особистому житті; Байдужість і втома; Відчуття фрустрації і безпорадності, безнадія; Дратівливість, агресивність; Тривога, посилення ірраціональної тривожності, нездатність зосередитися; Депресія, почуття провини; нервові ридання, істерики, душевні страждання; втрата ідеалів чи надій, чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації власно чи інших (люди стають безликими, як манекени); переважає почуття самотності. Емоційне «вигорання» – динамічний перебіг, який проходить крок за кроком, схожий до розвитку стресу.

У разі емоційного «вигорання» наявні три фази стресу:

- нервове (тривожне) напруження, що створюється внаслідок постійної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням;
- резистенція (протидія). Виявляється в тому, що людина намагається відгородити себе від згубних дій і їх наслідків;

- виснаження – обнулення всього психічного стану внаслідок того, що виявлений опір був неефективним.

Синдром вигорання також може призвести до вживання алкоголю та інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має вірогідність перейти у залежність та призвести до суїцидальної поведінки. В процесі вигорання енергія закінчується і постають проблеми зі здоров'ям. Відбувається загальне погіршення стану здоров'я: серцево-судинних захворювань та більш серйозніших проблем зі здоров'ям.

В роботах науковців спостерігається акцент на дослідженні факторів, що викликають емоційне виснаження і зазвичай виділяли дві великі групи:

1. Особливості самої професійної діяльності або об'єктивні чинники;

2. Індивідуальні характеристики особистості професіоналів або суб'єктивні чинники. Так до перших відносимо фактори породженні умовами праці (організаційні і рольові), а до других – індивідуально-психологічні особливості фахівця, а також задоволеність професійною діяльністю, соціально-психологічним кліматом колективу, спрямованість особистості.

На думку дослідників, можна виділити внутрішній (особистісний) і зовнішній (організаційний) фактор. група. Таким чином, рівень фізичного середовища, зміст роботи та соціальні та психологічні умови роботи пов'язані із зовнішніми факторами. Багато вчених стверджують, що вони відіграють велику роль у виникненні емоційного виснаження.

Таким чином, «емоційне вигорання» – це цілий спектр різного роду чинників, однак індивідуальна ситуація щодо професійного розвитку в певних умовах або підсилює їх дію, або навпаки нівелює. Найбільш популярною на сьогоднішній день є класифікація факторів виснаження Б. Перлмана і Е. Хартмана які виокремлюють три категорії факторів які впливають на розвиток виснаження в професіях сфери діяльності « людина – людина». Автори виокремлюють особистісні фактори, рольові та організаційні (Chaban, O.S., 2021)

До особистісних особливостей, що сприяють емоційному вигоранню

Х.Дж. Фрейденбергер відносить емпатію, гуманність, захопленість, ідеалізованість, інтровертованість, фанатизм. В.В. Бойко зазначає такі особистісні фактори емоційного вигорання: емоційна холодність; сильне переживання негативних ситуацій на роботі; низька вмотивованість до роботи. А. Пайнс сюди ж відносить, насамперед, почуття особистої значущості на своїй посаді; можливість кар'єрного росту, незалежність та контроль керівництва. В. Е. Орел до особистісних якостей відносить: «особистісну витривалість»; індивідуальну стратегію опору виникненню емоційного вигорання; « локус контролю»; самооцінку; поведінку типу А; емоційну сенситивність. В роботах Н. Водоп'янової, Е. Старченкової спостерігаються такі особистісні фактори як «локус контролю», тобто співвідношення екстернальності та інтернальності; поведінка типу А; стратегії долання кризових ситуацій (Vodopianova, N. E., 2005).

Щодо рольового фактору, то згідно досліджень Х. Кюйнарпу на виникнення виснаження суттєвий вплив має рольовий конфлікт, невизначеність та перенавантаження. Відповідно рольовий конфлікт полягає в амбівалентних вимогах до працівника, рольова невизначеність – в розмитих вимогах до працівника, а рольова перенавантаженість – у невідповідності рольових очікувань та індивідуальних можливостей і мотивації до виконання завдань (Марута, Н.О., Чабан, О.С., Каленська, Г.Ю., 2019).

До групи організаційних факторів В. Е. Орел відносить:

- матеріальні умови праці (перенавантаження, понаднормова робота, збільшена тривалість робочого дня);
- зміст роботи (кількісні та якісні моменти роботи з клієнтами, показник самостійності і незалежності працівника в своїй праці та можливість прийняття важливих рішень);
- соціально-психологічні умови праці (взаємостосунки в колективі, соціальна підтримка колег і керівництва, сім'ї та друзів, стиль керівництва (Орел, В. Е., 2001).

Н. Водоп'янова, Е. Старченкова до даного фактору додають такі

характеристики організаційного середовища: кадрова політика; графік роботи; стиль керівництва; система винагород; фахова підготовка; безвідповідальність. Перлман і Хартман в свою чергу пропонують такі складові даного фактору: час затрачений на виконання роботи, розмитість змісту праці, постійне підвищення професійного рівня та продуктивності, невідповідність керівництва та самого змісту праці *(Vodopianova, N. E., Starchenkova, E. S., 2005).* Існує багато різних поглядів щодо причин та симптомів емоційного вигорання, але науковці сходяться на думці, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, яка призводить до професійної деформації особистості та формується під впливом багатьох зовнішніх і внутрішніх факторів. До зовнішніх факторів належать: тривалий психологічний та емоційний тиск на діяльність, нестабільність організації діяльності, підвищена виконавча функція та оперативна відповідальність, несприятлива атмосфера професійної діяльності та психологічно «складний» контингент, з яким має справу з професіонал у сфері спілкування.

До внутрішніх факторів належать: емоційна ригідність, сильна інтеріоризація професійної діяльності та недостатня мотивація до професійної діяльності (Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т.В., Ковальчук, О.С., Федосова, Г.Л., Філатова О.Ф., Філь, О.А., 2004)

До основних факторів, що призводять до формування емоційного вигорання, належать:

1. Особистісний (емоційна ригідність, низька самооцінка, дуже висока або дуже низька мотивація до успіху, високий рівень емпатії, реакція на стресові ситуації, вік, досвід роботи);
2. Рольовий (невизначена роль, невдоволення професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус);
3. Організаційний (нестабільна заробітна плата, графік роботи нерегулярний, конфлікти з колегами та керівництвом) (Зайчикова, Т. В., 2002)

В даний час існує декілька теорій, що виділяють стадії емоційного вигорання. Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як

п'ятиступеневий прогресуючий процес:

- перша стадія. Громадський діяч зазвичай задоволений роботою і завданнями, відноситься до них з ентузіазмом;

- друга стадія емоційного вигорання. З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном;

- третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, приводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;

- четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, а результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність;

- п’ята стадія емоційного вигорання «пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань.

Щодо ключових ознак синдрому емоційного вигорання, вчена С. Маслач ще в 1982 р. виділила наступне:

1. Індивідуальна межа, «стеля» можливостей нашого «емоційного Я» протистояти виснаженню, протидіяти « вигоранню» через самозбереження;
2. внутрішній психологічний досвід, що охоплює відчуття, мотиви, очікування,установки;
3. негативний індивідуальний досвід, в якому зосереджені проблеми, стрес, дискомфорт.

Симптомами емоційного вигорання є:

1. Емоційне виснаження, виражається через невдоволення власною роботою та емоційному руйнуванні;
2. Деперсоналізація /дегуманізація, негативне, цинічне ставлення до оточуючих, деформація стосунків з колегами, поява почуття провини, людина обирає автоматичне «функціонування» і всіляко уникає навантажень;
3. Редукція особистих досягнень, виражається у почуттявласної некомпетентності, в негативній оцінки себе, своїх досягнень та успіхів,

заниженні своїх службових переваг, своїх можливостей, і як наслідок відчуття незадоволеності та низька самооцінка.

1.3 Теоретична модель емоційного вигорання у громадських діячів

Вигорання на робочому місці — це « криза у стосунках з роботою» (Maslach et al., 2010), тому це поняття відрізняється від поняття професійного стресу, і є скоріше його наслідком. Pines та Aronson (1988) запропонували однофакторну модель вигорання, що є прикладом результативного підходу, де єдиним чинником є виснаження, а саме фізичне, емоційне та психічне, яке викликане довготривалим залученням до емоційно важких ситуацій. Також на думку Pines та Aronson (1988) феномен вигорання притаманний не тільки професіям, що пов'язані із послугами соціального забезпечення, бо надмірні емоційні вимоги характерні для різних професійних умов (керівництво, шлюб, політична або волонтерська активність).

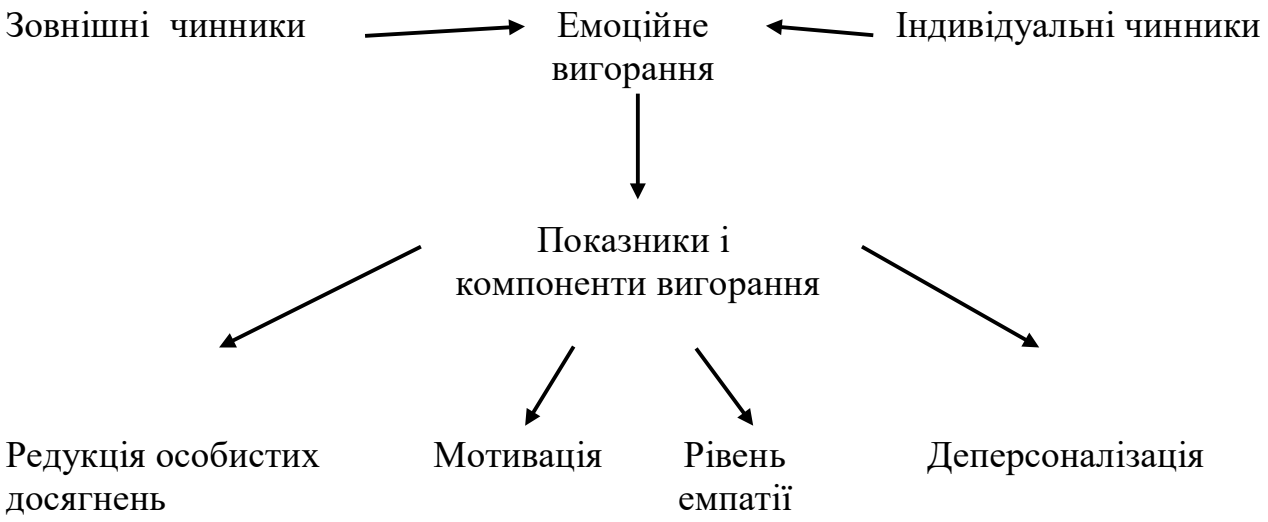


Рис. 1.1 Теоретична модель емоційного вигорання у громадських діячів

Методологія багатьох досліджень вказує на те, що найпоширенішою

моделлю вигорання є трьохкомпонентна модель (Maslach, J, 1999), яка представляє вигорання як реакцію на надмірний і тривалий стрес на роботі, що поділяється на 3 ключові компоненти: відчуття емоційного виснаження та нестачі емоційних ресурсів; та зниження почуття компетентності та продуктивності на роботі - Заниження особистих досягнень (Maslach, J, 1999). В основі теорії Маслач, яку вона фокусує більше на індивідуальних аспектах людини, а не організаційних факторах роботи, як це було у ранніх дослідженнях, є припущення, що вигорання виникає внаслідок неспівпадіння потреб людини із хоча б одним із наступних шести вимірів роботи (Maslach, J, 1999):

1) Робоче навантаження: надмірні робочі вимоги та навантаження, тому неможливо досягнути відновлення ресурсів;

2) Контроль: недоступний контроль над всіма необхідними ресурсами для виконання або завершення своєї роботи;

3) Винагорода: відсутність рівноцінної винагороди за виконану роботу; Винагорода підрозуміється не обов'язково фінансова, а також соціальна або внутрішня (як приклад, відчуття гордості або причетності за рахунок виконання роботи);

4) Спільнота: відсутність відчуття позитивних зв'язків чи то з колегами, керівниками, чи клієнтами, що призводить до розчарування та зменшує перспективу соціальної підтримки;

5) Справедливість: відчуття несправедливості на робочому місці, в тому числі і невідповідність оплати та навантаження;

6) Цінності: відчуття, що робота вимагає діяти впротиріч власних цінностям, конфлікт індивідуальних цінностей та цінностей організації. Вказані шість типів невідповідностей не є повністю незалежними та можуть бути взаємоповязаними.

Теорія Маслач полягає у тому, що вищеописані шість вимірів є чинниками вигорання та спричиняючи його, як наслідок призводять до погіршення здоров'я та продуктивності. Дотепер немає даних чи якісь із чинників є більш чи менш важливими. Задоволеність від дозвілля, яку ми

висуваємо для даного дослідження як потенційний чинник вигорання, можна асоціювати з такими вимірами роботи як цінності, спільнота та винагорода, які дозвілля потенційно може компенсувати і таким чином впливати на рівень вигорання.

Висновки до першого розділу

Виходячи з цього, можемо зробити висновок, що емоційне вигорання – це надбаний стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, а вигорання є частково функціональним стереотипом, оскільки дає змогу людині дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси.

Таким чином, приходимо до висновку, що представники професії типу «людина-людина», найбільше схильні до розвитку синдрому емоційного вигорання, що, в свою чергу, призводить до психічного дискомфорту, зниження задоволеності професійною діяльністю, появи психосоматичних порушень, які безпосередньо впливають на якість життя працівників. Розвиток цього синдрому призводить до втрати важливих компонентів в структурі професійно-особистісних компетенцій до фінальної депресивної невротизації особистості.

У разі емоційного «вигорання» наявні три фази стресу:

- нервове (тривожне) напруження, що створюється внаслідок постійної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням;
- резистенція (протидія). Виявляється в тому, що людина намагається відгородити себе від згубних дій і їх наслідків;
- виснаження – обнулення всього психічного стану внаслідок того, що виявлений опір був неефективним.

Синдром вигорання також може призвести до вживання алкоголю та інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має вірогідність перейти у залежність та призвести до суїцидальної поведінки. В процесі вигорання енергія закінчується і постають проблеми зі здоров'ям. Відбувається загальне погіршення стану здоров'я: серцево-судинних захворювань та більш серйозніших проблем зі здоров'ям.

Симптомами емоційного вигорання є:

1. Емоційне виснаження, виражається через невдоволення власною роботою та емоційному руйнуванні;

2. Деперсоналізація / дегуманізація, негативне, цинічне ставлення до оточуючих, деформація стосунків з колегами, поява почуття провини, людина обирає автоматичне «функціонування» і всіляко уникає навантажень;

3. Редукція особистих досягнень, виражається у почуттявласної некомпетентності, в негативній оцінки себе, своїх досягнень та успіхів, заниженні своїх службових переваг, своїх можливостей, і як наслідок відчуття незадоволеності та низька самооцінка.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ГРОМАДСЬКИХ ДІЯЧІВ

2.1 Методологічні засади та організація емпіричного дослідження

Дане дослідження ми проведемо за допомогою таких тестів:

1. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка.
2. Тест вигорання Х. Маслач (MBI – Maslach burnout inventory) (версія Н. Е. Водоп'янової і Е. С. Старченкової);
3. Визначення психічного вигорання (автор – О. О. Рукавішніков);
4. Опитувальник загального психологічного стану людини тест «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ) (адаптація Н. В. Паніної);
5. Методика діагностики психічної активації, інтересу, емоційного тонусу, напруги і комфортності (автори – Л. А. Курганський, Т. А. Немчин).

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

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». По-перше, потрібно звернути увагу на окремі симптоми. Кожен симптом оцінюється за шкалою від 0 до 30: 1) нижче 9 балів - симптоми відсутні; 2) 10-15 балів - комплексна симптоматика; 3) 16 і більше - симптоми розвинулися. У стадіях емоційного вигорання або в синдромі в цілому переважають симптоми з оцінкою 20 і більше. Ця методика дозволяє побачити основні симптоми вигорання. Важливо відзначити, до якої стадії розвитку стресу відносяться основні симптоми і на якій стадії вони найбільш численні. Наступним кроком в інтерпретації результатів є розуміння індикаторів стадій розвитку стресу — «напруга», «опір», «виснаження». У кожному з них оцінка може коливатися від 0 до 120 балів. Однак порівнювати бали, отримані для цих

стадій, незаконно, оскільки це не вказує на їх відносну роль або внесок у розвиток синдрому.

1) 36 балів і менше - аспект ще не сформувався; 2) 37-60 балів - етап формування; 3) Більше 61 балу - стадія формування. Використовуючи смислове наповнення та кількісні показники, розраховані для різних етапів розвитку синдрому « емоційного вигорання», можна скласти досить вичерпну характеристику особистості та, що не менш важливо, огляд заходів профілактики та психологічної корекції особистості.

Охоплює наступні питання: 1) які симптоми переважають; 2) Які основні симптоми та явні симптоми супроводжують « виснаження»; 3) може пояснити, чи викликано «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що входять до симптомів «вигорання», чи суб'єктивними факторами; 4) які симптоми (симптоми) спричинили найбільше навантаження на емоційний стан індивіда; 5) У якому напрямку слід впливати на виробниче середовище, щоб зменшити нервову напругу; 6) Які ознаки та аспекти поведінки особистості необхідно скоригувати, щоб емоційне вигорання не завдало шкоди їй, її професійній діяльності та партнеру.

Тест вигорання Х. Маслач (MBI – Maslach burnout inventory) (версія Н. Е. Водоп’янової і Е. С. Старченкової, адаптація для шлюбно-сімейних взаємин – О. Я. Кляпець);

Наступною для дослідження синдрому емоційного вигорання була використана методика діагностики професійного вигорання (MBI) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп’янової та Є. С. Старченкової. «Діагностика професійного вигорання» розроблена, щоб оцінити стан опитуваного за трьома шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання та виявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості, емоційному перенасиченню, особистість відчуває, що не має сили та контролю над тим, що відбувається в житті, здається, ніби вона «застрягла» у своєму стані.

Іншими симптомами є відсутність мотивації, дратівливість, почуття

безнадії, безтурботність, апатія, проблеми зі сном, фізична втома, втрата апетиту, понижена концентрація уваги, цинізм, песимізм, страхи та депресія. Деперсоналізація – друга складова, позначається у деформації відносин з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від оточуючих або посилення негативізму, цинічність установок і почуттів по відношенню до пацієнтів, клієнтів і т.п.

Шкала деперсоналізації вимірює нечуттєву реакцію на колег, підлеглих або роботу, стосунки, відносини та зв'язки втрачають цінність. Але інколи буває, що людина стає хворобливо залежною та прив'язаною до інших. Редукція особистісних досягнень – третя складова емоційного вигорання, виявляється в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, негативізмі по відношенню до професійних обов'язків або в применшенні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.

К. Маслач розглядала синдром психічного вигорання в аспекті особистісної деформації працівника під впливом 28 професійних стресів, коли він нехтує професійними обов'язками та зобов'язаннями щодо колег та підлеглих. До MBI входять 22 твердження, які складаються у три вище описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 0 до 6, де 0 – це ніколи, а 6 – щодня. Цю методику визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання.

Визначення психічного вигорання (автор – О. О. Рукавішніков);

Мета дослідження: визначення рівня психічного «вигорання».

Методика « Визначення психічного вигорання» (О. О. Рукавішніков) слід застосовувати для діагностики проявів синдрому «вигорання» з трьох основних рівнів (міжособистісного, особистісного та мотиваційного).

Методика має три шкали: 1) психоемоційне виснаження (ПВ) - процес вичерпання фізичних, емоційних та енергетичних ресурсів фахівців, що працюють з людьми. Виснаження проявляється як тривала емоційна та фізична

втома, байдужість до людей з ознаками депресії та дратівливості; 2) особистісне віддалення (ОВ) - специфічна форма соціальної дезадаптації професіоналів, що працюють з людьми. Міжособистісна дистанція характеризується зниженим контактом з оточуючими, дратівливістю та нетерплячістю у спілкуванні та негативними емоціями по відношенню до оточуючих; 3) професійна мотивація (ПМ) - мотивація праці та ентузіазм до роботи безкорисливі.

Стан емоційної сфери оцінюється за такими показниками: професійна продуктивність, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка у професійній діяльності та ступінь успіху у співпраці з іншими. Методика дозволяє розробити певну систему психологічної корекційної роботи та встановити, за якими показниками найбільш виражено проявляється синдром.

Процедура дослідження. Дослідження за допомогою тест-опитувальника можна проводити в груповому варіанті чи пропонувати відповідати на нього одному досліджуваному.

Опитувальник загального психологічного стану людини тест «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ) (адаптація Н. В. Паніної)

Тест «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ), адаптація Н. В. Паніної, опитувальник загального психологічного стану людини призначений для визначення індексу задоволеності опитуваного життям як інтегрального показника, який відображає соціальну адаптованість людини, її пристосованість до життя, виражену в емоційному контексті. Методика уперше була опублікована ще у 1961 році, A.O. Neugarten, а пізніше, у 1993 році, – адаптована Н.В. Паніною. Опитувальник використовується для осіб, старших за 18 років. Досліджуваним пропонується тест методики (20 тверджень), з якими вони мають виразити ступінь своєї згоди: «згодний» («так»), «не згодний» («ні»), « не знаю», - визначаючи наскільки вони відчувають задоволення власним життям у цей період їх життя. Крім загального показника задоволеності життям респонденти мають можливість виявити окремі складові цієї задоволеності, окремі шкали методики (зазначимо, що кожній шкалі відповідають чотири питання методики): 1. Інтерес до життя. Це ступінь активності, захопленого

ставлення людини до повсякденного перебігу свого життя. 2. Послідовність у досягненні своїх цілей. Прояви рішучості та наполегливості, спрямовані на досягнення мети, низькі показники за шкалою – пасивне прийняття всього, що відбувається в житті. 3. Узгодженість між цілями, які були поставлені, та тими, які досягнуті. Високий показники за шкалою свідчать, що людина переконана в тому, що здатна досягнути цілей, які вважає важливими для себе. 4. Позитивна оцінка людиною себе та своїх учинків, своїх якостей. 5. Загальний фон настрою: за умови високий балів – оптимістичне задоволення від життя. Чим більше балів набрано досліджуваним за тестом, тим більше він відчуває задоволеність своїм життям.

Методика діагностики психічної активації, інтересу, емоційного тонусу, напруги і комфортності (автори – Л. А. Курганський, Т. А. Немчин);

Під психічним станом автори розуміють цілісну картину психічного функціонування в обмежений проміжок часу. Представленість цього функціонування в свідомості індивіда реалізується в самооцінці стану, в багатьох випадках визначальною традиційні назви психічних станів. Методика призначена для людей старше 14 років без обмежень по освітнім, соціальним і професійним ознакам і розрахована на неодноразове обстеження одних і тих же осіб, враховуючи динамічність психічних станів. Значні дані за процедурою розробки та стандартизації методики відсутні.

Дослідження проводилося в три етапи:

1. Констатуючий експеримент. Підбір та аналіз літературних джерел. На даному етапі був проведений підбір, структурування та аналіз теоретичного матеріалу щодо проблематики дослідження. На даному етапі був здійснений підбір психодіагностичних методів та методик, були підібрані критерії для математичної обробки даних. Серед методів дослідження застосовані: теоретичні – методи аналізу та синтезу, інтерпретації та узагальнення; емпіричні: методи тестування, математичної статистики.

2. На цьому етапі проводилася первинна діагностика досліджуваних по всіх методиках. На даному етапі виконувалась практична частина дослідження, у

якій мала місце детальна організація нашого майбутнього дослідження та його безпосереднє проведення на вибірці респондентів. Був проведений короткий інструктаж, далі респонденти отримали бланки на електронну пошту, в котрих було описано кожну методику. Бланки не підписувались у зв'язку з конфіденційністю.

3. Обробка результатів дослідження. На цьому етапі була проведена первинна обробка сирих даних за кожною методикою, компонування матеріалу, занесення даних до таблиць та графічне представлення отриманих результатів. Далі проводились обрахунки для знаходження кореляційних зв'язків між шкалами за допомогою критеріїв математичної обробки даних, отримані результати заносились до таблиць.

4. Інтерпретація отриманих результатів та їх оформлення. На даному етапі були структуровані та проінтерпретовані дані за кожною з обраних методик. Кожний статистично значимий показник інтерпретувався згідно з описом шкал, що поданий у використаних методиках. Вибірку дослідження склали 52 респонденти, віком від 20 до 46 років, 26 жінок та 26 чоловіків.

5. Формуючий експеримент. На цьому етапі в експериментальній групі була проведена програма підтримки попередження та формування резильєнтості до емоційного вигорання у громадських діячів

6. Контрольний експеримент. На цьому етапі проведена повторна діагностика в експериментальній і контрольній групах. Після проведення експерименту було проведено порівняння результатів до впровадження програми та після.

У дослідженні були використані такі методи математичної обробки результатів:

1. Кореляційний аналіз за Спірменом з метою виявлення зв`язку емоційного, тонусу, напруги, комфортності та психічного вигорання,

2. Непараметричний критерій U-Манна- Уїтні (для ненормативної вибірки),

3. Непараметричний критерій Т – Вілкоксона, з метою вивчення достовірності відмінностей у досліджуваних показниках.

2.2 Експериментальне дослідження особливостей емоційного вигорання у громадських діячів

Методика діагностики рівня « емоційного вигорання» В.В. Бойка;

Досліджуючи синдром емоційного вигорання ми використали методику діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка.

Вивчення емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного «вигорання» (В.В. Бойко)» показало, що рівень емоційного вигорання у більшості вихователів знаходиться на фазі резистенції (табл. 2.1. та рис. 2. 1).

Таблиця 2.1.

Розподіл учасників за рівнем емоційного вигорання у %

Фаза напруження	Фаза резистенції	Фаза виснаження
10%	65%	25%

Результати методики свідчать, що більшість досліджуваних (65%) характеризуються надлишковим емоційним виснаженням, що здатне провокувати появу та розвиток захисних реакцій, які роблять людей емоційно закритими, відстороненими та байдужими, а будь- яке емоційне вербування до професійних справ і комунікацій викликає у людини чуття надмірної перевтоми. Ця шкала на стадії формування. Інші дві шкали вже мають сформовану та домінуючу стадію. 25% досліджуваних знаходяться у фазі виснаження. Це характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень. 10% вихователів, характеризуються почуттям емоційної апатії, виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю

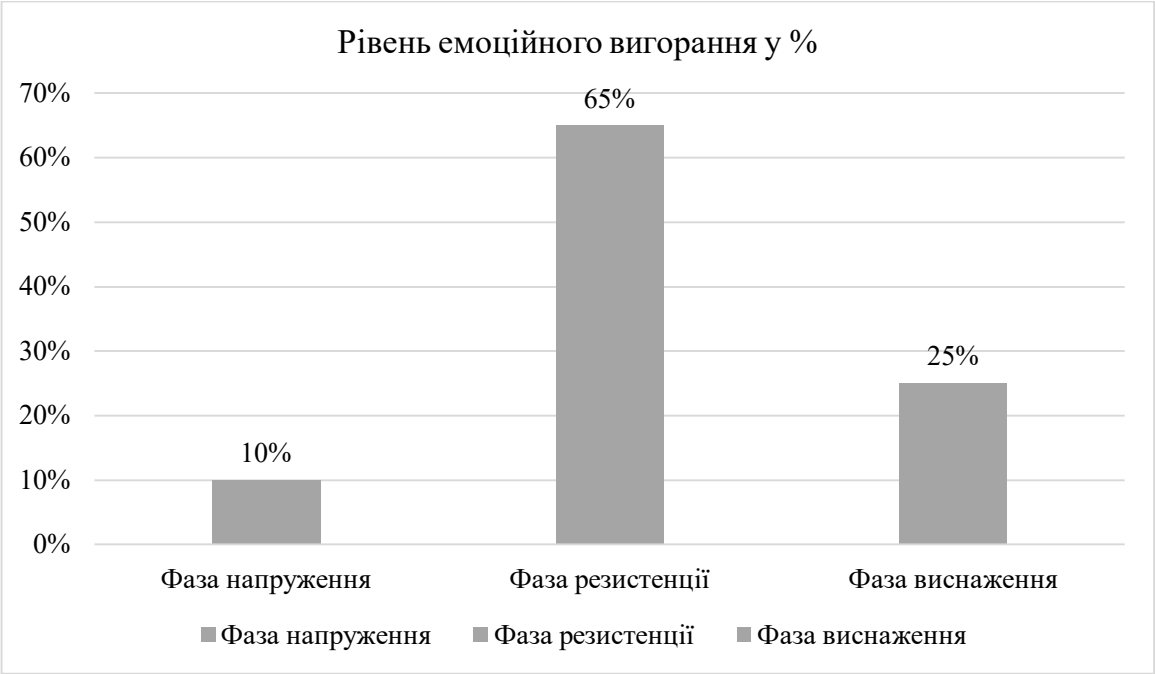


Рис. 2.1. Рівень емоційного вигорання у громадських діячів у %

Шкала «напруження» – розрізняється відчуттям емоційної виснаженості, апатії, втоми, викликаної власною професійною діяльністю.

Це проявляється у таких симптомах, як: переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; « загнаність у клітку»; депресія і тривога.

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного «вигорання» (В.В. Бойко) за кожними з 12 симптомів емоційного «вигорання» засвідчують, що у волонтерів фаза напруження характеризується переживанням психотравмуючих обставин (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Розподіл учасників за фазою напруження у %

Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволення собою	Загнаність у клітку	Депресія і тривога
75%	0%	0%	25%

Напруга у досліджуваних проявляється у переживанні психотравмуючих обставин, що розтягується у часі, стає тривалою і має наростаючий характер (75%). Вихователі сприймають умови роботи та професійні міжособистісні

стосунки як психотравмуючі, що негативно діють на свідомість та проявляють напруженість, нестійкість психічних реакцій. 25% досліджуваних знаходяться в стані тривоги у професійній діяльності, з підвищеним рівнем нервовості, тривожності, депресивності настрою. Волонтери, зазвичай, не можуть сконцентруватися на певній роботі, відбуваються поведінкові зміни та різка зміна настрою. Симптоми « незадоволення собою» та «загнаність в клітку» не виражені. Волонтери задоволені своєю власною професійною діяльністю, їх влаштовує середовище, в якому вони знаходяться, люди з якими вони спілкуються, і вони задоволені собою як спеціалістом. Шкала «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, яке провокує вироблення та розвиток захисних реакції, які можуть зробити людей емоційно замкнутими, байдужими та відстороненими.

У такому випадку емоційна участь у професійних справах та спілкуванні може викликати у людей відчуття надмірної втоми.

Це проявляється наступними симптомати: неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій;ьредукція професійних обов'язків.

Дослідження також показало, що друга шкала – резистенція, у волонтерів характеризується зниженою професійною відповідальністю. (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Розподіл учасників за фазою резистенція у %

Неадекватне вибіркове емоційне реагування	Емоційно-моральна дезорієнтація	Розширення сфери економії емоцій	Редукція професійних обов`язків
24%	20%	26%	30%

Фаза резистенції характеризується найбільш вираженим симптомом редукцією професійних обов’язків (30%).

У 26% всіх досліджуваних проявилось розширення сфери економії емоцій, тобто емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будьякі

комунікації. Симптоми неадекватного вибіркового емоційного реагування (24%) та емоційно- моральної дезорієнтації (20%), у досліджуваних вже склалися і проявляються у розвитку байдужості у професійних стосунках та неконтрольованого впливу настрою на професійні стосунки. Шкала «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень.

Тут виявляються такі симптоми, як: емоційний дефіцит; емоційне відстороненість; особистісна відстороненість (деперсоналізація); психосоматичні та психовегетативні порушення. Остання шкала з усіх трьох компонентів – виснаження.

У ході дослідження громадських діячів з емоційним «вигоранням» було виявлено, що такі симптоми, як емоційний дефіцит, особистісна відстороненість, психосоматичні та психовегетатівні порушення, були найбільш вираженими (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Розподіл учасників за фазою виснаження у %

Емоційний дефіцит	Емоційна відстороненість	Особистісна відстороненість	Психосоматичні та психовегетативні порушення
24%	20%	26%	30%

Домінуючим в фазі виснаження є симптом психосоматичних та психовегетативних порушеннях (40%) і характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень. Серед усіх досліджуваних 26 % займає особистісна відстороненість (деперсоналізація), тобто порушення професійних

стосунків, цинічне ставлення до людей та до тих з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків і до професійної діяльності вцілому. Також чітко сформований симптом емоційного дефіциту (20%) - розвиток емоційної нечутливості на тлі виснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та зниження при виконанні професійних обов'язків. Емоційна відстороненість створює захисні бар'єри у професійному спілкуванні.

Емоційна відстороненість досліджуваних виявлена у 10%. Цей симптом лише почав проявляється при створенні захисних бар'єрів у професійних комунікаціях.

Далі ми провели дослідження за методикою «Діагностика психічного вигорання (А.А. Рукавішніков)», спрямоване на виявлення різних компонентів психічного вигорання, дало такі результати (таблиця 2.5 та рис. 2. 2):

Таблиця 2.5

Розподіл учасників за рівнем психічного вигорання у %

Психічне вигорання	Особистісне віддалення	Професійна мотивація
55%	35%	10%

Результати проведеної методики показують, що серед волонтерів домінуючим симптомом є психічне виснаження (55%), тобто вичерпання емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів волонтера. Психічне виснаження проявляється в хронічно емоційній та фізичній втомі, байдужості й недбалості по відношенню до оточуючих. 35% усіх досліджуваних мають особистісне віддалення, це прояв специфічної форми соціальної дезадаптації професіоналів, що працюють в системі «людина – людина». Особистісне віддалення проявляється в зменшенні кількості взаємодій з іншими людьми, дратівливості та нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативному ставленні до оточуючих. 10% досліджуваних має прояв симптому професійної мотивації, це свідчить про рівень робочої мотивації та ентузіазму по відношенню до роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється такими показниками, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та

зацікавленість у роботі, самооцінка професійних здібностей та ступінь успіху у співпраці з людьми.

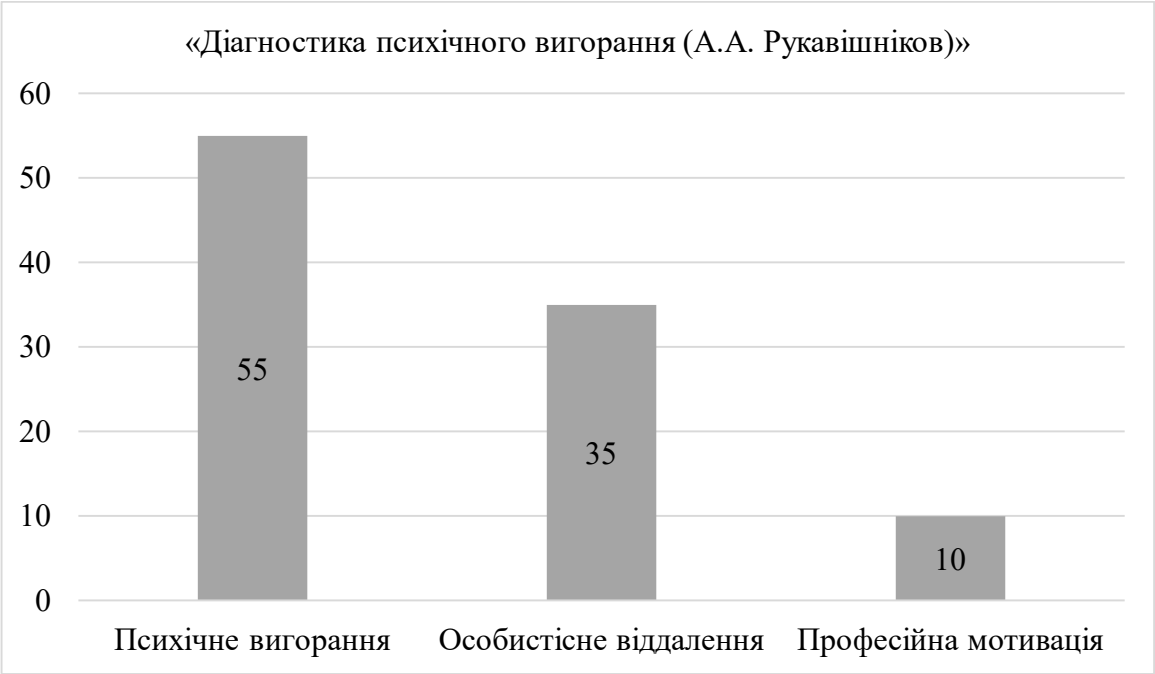


Рис. 2.2. Розподіл громадських діячів за рівнем психічного вигорання у %

«Визначення психічного « вигорання» О.О. Рукавішнікова, яка дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними показниками: психоемоційне виснаження (ПВ); особистісне віддалення (ОВ); професійна мотивація (ПМ). Після обробки результатів за допомогою нормативної таблиці ми визначили рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі і вивели індекс психічного «вигорання» (табл. 2.5 та рис. 2. 2).

Таблиця 2.6

Розподіл учасників за рівнем психічного вигорання за допомогою індексу

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
0%	12, 5%	65%	22,5%	0%

З метою дослідження ступеню емоційного «вигорання» було також

проведено методику «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янової). Результати відобразили у таблиці (табл. 2.7 та рис. 2.3)

Таблиця 2.7

Розподіл учасників за рівнем вигорання у %

Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
10%	62%	28%

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

Емоційне виснаження. Слід звернути увагу на волонтерів з низьким рівнем емоційного виснаження – 28%. Цей компонент вважається основним емоційним вигоранням, яке характеризується депресією, байдужістю чи емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація. У групу з деперсоналізацією потрапило 62% волонтерів. Це може проявлятися як погіршення відносин з дітьми, батьками та колегами. У багатьох випадках зросло негативне та цинічне ставлення до дітей та колег. Редукція особистих досягнень. Високий рівень – 10%, такі працівники негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіх, а також маю негативне ставлення до професійної гідності, обмеження можливостей та відповідальності перед іншими.

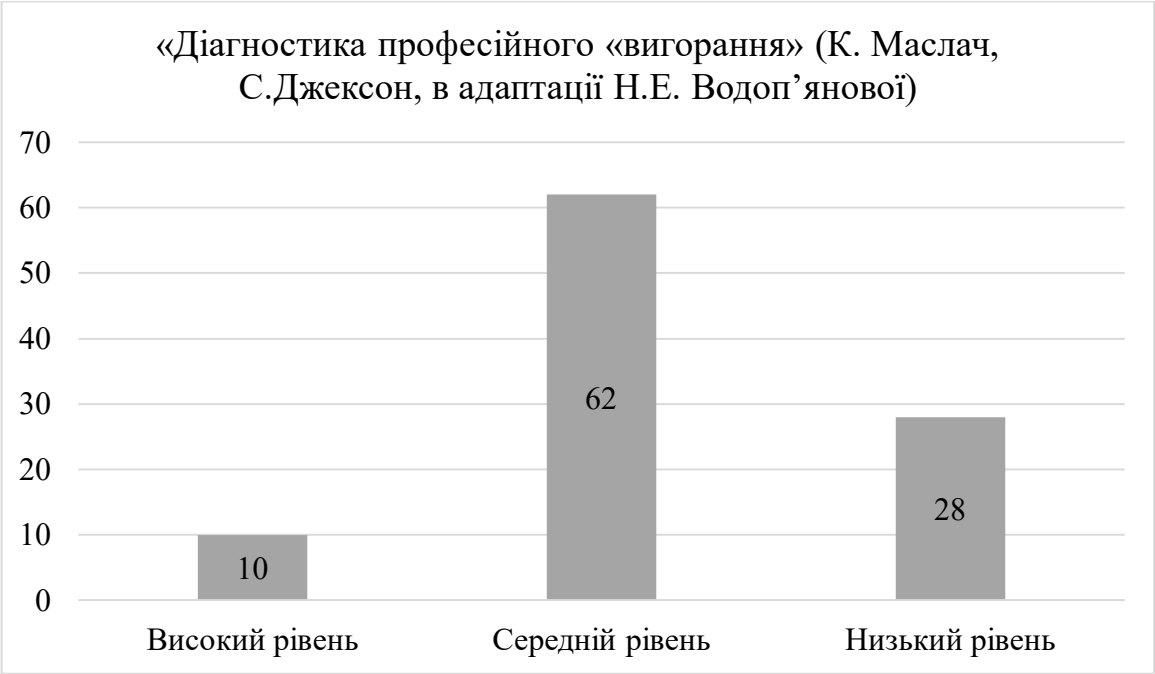


Рис. 2.3. Розподіл учасників за рівнем вигорання у %

Згідно цієї методики можна зробити висновок, що якщо емоційне виснаження досліджуваного буде високим, то і деарелізація, і зниження особистих досягнень будуть високими. Якщо досліджуваний має середній рівень емоційного виснаження, то редукція особистих досягнень та деперсоналізація може бути середнього або високого рівня. Якщо ж досліджуваний має низький рівень емоційного виснаження, то і деперсоналізація, і редукція особистих досягнень буде низького або середнього рівня.

Після обрахування даних, отриманих в ході констатувального етапу дослідження, нами було проведено математичну обробку даних. З метою якісної інтерпретації отриманих результатів нами було зроблено статистичну обробку за кожним критерієм за допомогою застосування рангової кореляції Ч. Спірмена (r). Так, в процесі проведення кореляційного аналізу даних було виявлено, зв'язки між наступними показниками:

- між рівнем сформованості емоційного вигорання та рівнем психічного вигорання даного феномена rs = 0, 992 при $p \leq 0,01$;

- між рівнем сформованості емоційного вигорання та рівнем професійного

вигорання вище зазначеного явища rs = 0,988 при $p \leq 0,01$;

- між рівнем сформованості емоційного вигорання та властивостей темпераменту даного феномена rs = 0,01 при $p \leq 0,01$;

- між рівнем психічного вигорання та рівнем професійного вигорання даного феномену rs = 0,997 при $p \leq 0,01$;

- між рівнем психічного вигорання та властивостей темпераменту даного феномена rs = -0,18 при $p \leq 0,01$;

- між рівнем професійного вигорання та властивостей темпераменту даного феномена rs = 0,04 при $p \leq 0,01$.

При проведенні методики емоційного «вигорання» В.В. Бойко були отримані наступні результати: волонтерів спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Найбільший відсоток (65%) припадає на фазу «резистенції», яка знаходиться в стадії формування, сформована фаза «резистенції» у 25% досліджуваних. Це говорить про те, що фактичний опір стресу починається з моменту появи тривожного напруження. Згідно з отриманими даними, найбільш сформованими є такі симптоми синдрому «професійного вигорання», як переживання психотравмуючих обставин (75%), психосоматичні та психовегетативні порушення (40%), редукція професійних обов'язків (30%), розширення сфери економії емоцій (26%), тривоги та депресії (25%) та неадекватне вибіркове емоційне реагування (24%). Результати методики «Визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова показали наступні результати: психічне виснанаження мають – 55% волонтерів, особистісне віддалення – 25%, професійна мотивація – 10%.

«Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова, яка дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними показниками: психоемоційне виснаження (ПВ); особистісне віддалення (ОВ); професійна мотивація (ПМ). Після обробки результатів за допомогою нормативної таблиці ми визначили рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі і вивели індекс психічного «вигорання»: високий рівень – 22,5% , середній рівень – 65%, низький рівень – 12,5%.

З метою дослідження ступеню емоційного « вигорання» було також проведено методику «Діагностика професійного « вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової), за даною методикою маємо такі результати рівня вигорання волонтерів: високий рівень – 10%, середній рівень – 62%, низький рівень – 28%.

Ми дійшли висновку, що якщо у досліджуваного високий рівень емоційного виснаження, то і деперсоналізація, і редукція особистих досягнень буде високого рівня. Якщо досліджуваний має середній рівень емоційного виснаження, то деперсоналізація і редукція особистих досягнень може бути середнього або високого рівня. Якщо ж досліджуваний має низький рівень емоційного виснаження, то і деперсоналізація, і редукція особистих досягнень буде низького або середнього рівня.

Далі ми використали тест «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ), адаптація Н. В. Паніної, аналіз отриманих результатів показує: за середніми показниками, у досліджуваній вибірці три складові задоволеності життям проявляються сильніше, ніж інші дві: зокрема послідовність у досягненні своїх цілей (середній показник – 5,65 балів), позитивна оцінка себе, своїх якостей і вчинків (середня – 5,27 балів) та послідовність у досягненні своїх цілей (середня – 5 балів); дещо менше в досліджуваній вибірці проявляються такі складові задоволеності життям, як узгодженість між поставленими людиною цілями та реально досягнутими (середня 4,14 балів) та загальний фон настрою (середня – 4,41 балів); загальний показник задоволеності респондентів життям (середній показник – 24. 48 балів) показує, що досліджувані в цілому задоволені життям в середньому; аналізуючи рівні прояву загального показника задоволеності життям, виявимо, що більшість опитаних відчувають високий рівень задоволеності своїм життям, це 55% вибірки; ще 34% респондентів відчувають середній рівень задоволеності життям. Наочно результати цього етапу дослідження ми представили на такій діаграмі:



Рис. 2.4. «Індекс життєвої задоволеності» (ІЖЗ)

Далі ми використали методику « Оцінки психічної активації, інтересу, емоційного тонусу, напруги та комфортності» Н. А. Курганського, Т. А. Немчина

Результати за методикою «Оцінки психічної активації, інтересу, емоційного тонусу, напруги та комфортності» Н. А. Курганського, Т. А. Немчина показують, що за шкалами «Психічна активація» 52% у респондентів переважають середні показники. Під активацією розуміється загальний стан психічної готовності організму, підсилення фізіологічних проявів, « енергетична мобілізація». «Комфортність» 48 % на низькому рівні. Комфортність розглядається як показник психологічної та фізичної зручності людини при виконанні певної діяльності. В даному випадку респонденти відчувають дискомфорт та незадоволеність від процесу діяльності. За шкалами «Інтерес» 23% « Емоційний тонус» 47%, «Напруга» 50% у респондентів переважає високий рівень показників. такі показники свідчать про високий інтерес до виконуваної діяльності респондентами. Емоційний тонус – це той настрій, в якому перебуває даний індивід в процесі повсякденного життя, а також при зустрічі з об’єктивними труднощами. Напруга, як психологічна категорія, в

даному випадку виражена високим рівнем, і пов'язана з особливостями професійної діяльності респондентів, що вимагає постійного психологічного, психофізіологічного та фізичного напруження.

2.3 Програма підтримки попередження та формування резильєнтості до емоційного вигорання у громадських діячів

Програма підтримки попередження та формування резильєнтості до емоційного вигорання у громадських діячів.

Мета програми: допомогти громадським діячам подолати стрес, що виникає під час роботи та сформувати резильєнтність до емоційного вигорання.

Психокорекційна програма розрахована на шість днів (зустрічі по 1,5 -2 години на день). Таким чином громадські діячі зможуть відразу спробувати отримані навики на практиці та виявити складні для них моменти і скорегувати їх. Участь прийматимуть 30 громадських діячів.

Висновки до 2 розділу

В результаті проведення експериментального дослідження, можна зробити висновки, що волонтери мають надмірне емоційне виснаження, що характеризується спустошенням, перевтомою, нівелюванням власних професійних досягнень. Це провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою.

Також істотним проявом у волонтерів є деформація стосунків з іншими людьми та психічне виснаження, що характеризується погіршенням настрою, байдужістю, зниженим емоційним фоном та зниженою продуктивною діяльністю. У досліджуваних зменшується кількість контактів з оточуючими, присутній песимізм, підвищений рівень нервовості та депресивності.

Більшість волонтери справляються з труднощами, які виникають під час роботи. Проте стрес частково може домінувати над досліджуваними і може часто пропадати інтерес до роботи. Також присутня тенденція до негативного

оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, немає чіткого відокремлення негативного від позитивного.

Отже, існує потреба в подальшому дослідженні синдрому «емоційного вигорання». Перспективи нашого дослідження пов'язані з розробкою комплексних профілактичних заходів щодо попередження і запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання.

ВИСНОВКИ

Синдром емоційного вигорання - це реакція організму на довговічний стрес, що може вивести людину з позиції фізичного, розумового та емоційного здоров'я. Цей синдром вперше був введений американським психологом Фреденбергом у 1974 році. Його характеризують емоційне, розумове виснаження, фізичне стомлення, особистої відстороненості та зниження задоволення роботою.

Профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання - це система заходів, спрямованих на охорону психологічного, соціального та емоційного здоров'я. Вона має за метою попередження неблагополуччя у розвитку людини, групи та суспільства, а також створення психологічних умов, сприятливих для цього розвитку.

Важливим є активний цілеспрямований вплив на особистостні, поведінкові та інтелектуальні рівні функціонування людини. Також корисно загартувати свой організм від стресу та інших негативних чинників, щоб попереджити "вигорання" на ранньих стадіях.

Завдяки проведеним дослідженням було визначено, що психологічними умовами корекції емоційного вигорання виступають конкретні особистостні детерминанти та базові якості особистостної структури людини. Проведена програма корекції подобрани для того, хто знаходиться з такою проблемою та хоче покращити свой стан і відновити настрої до життя.

Насамкнемо зауважимо, що професійне вигорання легше попередити. Для цього потребно балансувати роботу та особисте життя, працю та випочинок, сон та неспання. Варто також помиркувати з самолюкуванням у випадку емоційного вигорання

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигоряння вчителя: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.04 «Медична психологія». *Київ, 19 с.* [українською мовою]

2. Галецька І., Мельник М. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. Актуальні проблеми психології. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Випуск 6. Київ: ІВІ Держкомстату України [українською мовою]

3. Грицук О.В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. Актуальні проблеми психології. 2012. Т. 1, Вип. 35. С. 3033 [українською мовою]

4. Гуменюк Г.В. Професійна успішність, ефективність праці та професійне здоров'є: шлях психологічного пошуку Особистісні та ситуативні детермінанти здоров'я: матеріали IV Всеукраїнської науковопрактичної конференції. Вінниця [українською мовою].

5. Єгорова О. Б. Особистісний егоцентризм як чинник емоційного вигоряння у шкільних психологів. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка. Київ. Т.5. Вип.7: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія [українською мовою].

6. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Одеса [українською мовою].

7. Зайчикова, Т. В. Вплив синдрому «емоційного вигорання» на професійне становлення педагога. Теоретикометодологічні проблеми генетичної психології: матер. міжнар. наук. конф., присвяченої 35–річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С. Д. Максименка. *Київ: Міленіум, с. 131– 135* [українською мовою].

8. Зливков, В.Л., Лукомська, С.О., Федан, О.В. (2016). Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Педагогічна думка [українською мовою].

9. Волонтерський рух в Україні [Електронний ресурс] // GfK Ukraine – Режим доступу до ресурсу: http://www.gfk.com/fileadmin/user_upload/dyna_content_import/2015-09-01_press_releases/data/ua/Documents/Presentations/report_vyshlisky.pdf (19.03.22) [українською мовою].

10. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т.В., Ковальчук, О.С., Федосова, Г.Л., Філатова, О.Ф., Філь, О.А. Дослідження синдрому професійного вигорання" у вчителів. – К.: «Міленіум» [українською мовою]

11. Куницький, О. Волонтерський рух у Львові під час війни Росії проти України. Deutsche Welle. [Електронний ресурс] Постійне посилання: https://p.dw.com/p/47pvi [українською мовою]

12. Коновчук, Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. *Правничий вісник університету «КРОК». Вип. 14. С. 91-95* [українською мовою].

13. Марута, Н.О., Чабан, О.С. Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Медична газета «Здоров'я України». Жовтень* [українською мовою].

14. Олійник, І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія 1.* [українською мовою].

15. Орел В. Е. Феномен « вигорання» у закордонній психології: емпіричні дослідження й перспективи. *Психол. Журнал. Т. 22. № 1. – С 43-48* [українською мовою].

16. Піговська, С. Профілактика синдрому професійного вигорання: *Психолог. № 14-15. с. 49-54* [українською мовою].

17. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія». Харків, 2016. Вип. 55 [українською мовою].

18. Процик, І. С. Романська О. Б. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства в умовах розширення міжнародних економічних відносин. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. № 2 (6). с. 99–105* [українською мовою].

19. Сепанець М. Професійне вигорання як перешкода пізнавальнотворчої самореалізації педагогічних кадрів. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології [українською мовою].

20. Скорик Т.В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ імені М. Гоголя. Психологопедагогічні науки. № 3 [українською мовою].

21. Ходаківська О.М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина – людина»: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]. Хмельницький: Унт «Україна» [українською мовою].

22. Чепелева, Н. В., Пов'якель Н. І. Теоретичне обґрунтування моделі особистості практичного психолога. *Психологія. Вип. 3* [українською мовою].

23. Чепляка О. Синдром емоційного вигорання: заняття з активізації внутрішніх ресурсів. Психолог [українською мовою].

24. Чуйко, Г. В., Чорнописька, І. І. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання. Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ. гол. ред. С. Д. Максименко. Київ: Гнозіс [українською мовою].

25. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : Психологія і педагогіка. Вип. 26 [українською мовою].

26. Яценко, Т., Іваненко, Б., Євтушенко, І. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання. Частина 1. Київ: Главник [українською мовою].

27. Beard, J. G., & Ragheb, M. G. Measuring Leisure Satisfaction. Journal of Leisure Research, 12(1), 20–33. https://doi.org/10.1080/00222216.1980.11969416 [in English].

28. Best, S. Leisure studies: Themes and perspectives. Sage [in English].

29.

30. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases. (б. д.). Режим доступу:

https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenom

31. enon-international-classification-of-diseases (20.04.2022) [in English].

32. Chaban OS, Khaustova, OO. Praktychnapsykhosomatyka: depresia. Kyiv: Medknyha [in English].

33. Coleman, D., & Iso-Ahola, S. E. Leisure and Health: The Role of Social Support and Self-Determination. Journal of Leisure Research, 25(2), 111–128 . https://doi.org/10.1080/00222216.1993.11969913 [in English].

34. Di Bona, L. What are the Benefits of Leisure? An Exploration Using the Leisure Satisfaction Scale. *British Journal of Occupational Therapy,* 63(2), 50–58. https://doi.org/10.1177/030802260006300202 [in English].

35. Doohan, H. Burnout: A critical issue for the 1980s. Journal of Religion and Health, 21(4), 352–358. https://doi.org/10.1007/BF02274141 [in English].

36. Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau, K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A., & Papazian, L. High Level of Burnout in Intensivists: Prevalence and Associated Factors. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine,* 175(7), 686–692. https://doi.org/10.1164/rccm.200608-1184OC [in English].

37. Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology,* 50(5), 992–1003. https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.5.992 [in English]

38. Freudenberger, H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues,* 30(1), 159–165. https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x [in English]

39. Freudenberger, Herbert J. Burn out: How to beat the high cost of success. *Bantam* [in English]

40. García-Rivera, B. R., Olguín-Tiznado, J. E., Aranibar, M. F., Ramírez-Barón, M. C., Camargo-Wilson, C., López-Barreras, J. A., & García-Alcaraz, J. L. Burnout Syndrome in Police Officers and Its Relationship with Physical and Leisure Activities. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 17(15), 5586. https://doi.org/10.3390/ijerph17155586 [in English].

41. Heinemann, L. V., & Heinemann, T. Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. *SAGE Open,* 7(1), 215824401769715. https://doi.org/10.1177/2158244017697154 [in English]

42. Hoeksma, J. H., Guy, J. D., Brown, C. K., & Brady, J. L. The relationship between psychotherapist burnout and satisfaction with leisure activities. *Psychotherapy in Private Practice,* 12(4), 51–57 [in English]

43. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. (Version: 02/2022). (б. д.). *Retrieved March 18, 2022, from* https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281 [in English]

44. Iwasaki, Y. Contributions of leisure to coping with daily hassles in university students' lives. Canadian Journal of Behavioural Science. *Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 33(2), 128–141. https://doi.org/10.1037/h0087135 [in English]

45. Iwasaki, Y. Examining Rival Models of Leisure Coping Mechanisms. *Leisure Sciences,* 25(2–3), 183–206. https://doi.org/10.1080/01490400306560 [in English]

46. I wasaki, Y., MacTavish, J., & MacKay, K. (2005). Building on strengths and resilience: Leisure as a stress survival strategy. British Journal of Guidance & Counselling, 33(1), 81–100. https://doi.org/10.1080/03069880412331335894 [in English]

47. Maslach, C. Burned-Out. Human Behavior, 9. [in English].

48. Maslach, C. A Multidimensional Theory of Burnout (с. 68–85) [in English]

49. Maslach, C., & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior, 2(2), 99–113 [in English]

50. Maslach, C., & Leiter, M. P. Teacher Burnout: A Research Agenda. B. R. Vandenberghe & A. M. Huberman (Ред.), Understanding and Preventing Teacher Burnout (1ий вид., с. 295–303). Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.02 [in English]

51. Maslach, C., & Leiter, M. P. Burnout. B Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior (с. 351–357). Elsevier. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3 [in English]

52. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397 [in English]

53. Neulinger, J., & Breit, M. Attitude Dimensions of Leisure. Journal of Leisure Research, 1(3), 255–261. https://doi.org/10.1080/00222216.1969.11969737 [in English]

54. Pines, A., & Aronson, E. Career burnout: Causes and cures (с. xiv, 257). Free Press [in English]

55. Pines, A. M., & Kanner, A. D. Nurses' Burnout: Lack of Positive Conditions and Presence of Negative Conditions as Two Independent Sources of Stress. Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services, 20(8), 30–35. https://doi.org/10.3928/0279-3695-19820801-07 [in English]

56. Riddick, C. C. Leisure Satisfaction Precursors. Journal of Leisure Research, 18(4), 259–265. https://doi.org/10.1080/00222216.1986.11969664 [in English]

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест вигорання Х. Маслач (MBI – Maslach burnout inventory) (версія Н. Е. Водоп'янової і Е. С. Старченкової, адаптація для шлюбно- сімейних взаємин – О. Я. Кляпець)

Нижче наведено список тверджень, що характеризують почуття і переживання, які можуть виникати у зв'язку з вашою волонтерською діяльністю. Прочитайте будь ласка, кожне з тверджень і оцініть, наскільки воно відповідає Вашим особистим переживанням. Якщо у Вас вони ніколи не виникають, то оберіть оцінку 0. Якщо такі переживання виникають, оцініть, як часто це трапляється; 1 — дуже рідко; 2 — рідко; 3 — іноді; 4 — часто; 5 — дуже часто; 6 - завжди. 1. 2. 3. 4. 5.

Я відчуваю себе емоційно виснаженим/-ою через свою волонтерську діяльність Після волонтерства я почуваю себе як "вичавлений лимон" Зранку я відчуваю втому і небажання йти на волонтерство
Я легко розумію дії та почуття своїх колег/керівників. Я відчуваю, що спілкуюсь з деякими колегами та людьми, яким я допомагаю, беземоційно, як з предметами Після волонтерства хочеться усамітнитись від усього та усіх
Я успішно вирішую проблеми інших людей 6. 7. 8. 9.

10. Я став/-ла більш черствим/-ою до людей відтоді, як почав/-ла займатись волонтерством

11. Я помічаю, що волонтерство озлоблює мене

Я відчуваю пригніченість та апатію

Я впевнений/-а, що моя діяльність потрібна людям

12. Я відчуваю себе повним/-ою енергії

13. Я відчуваю розчарування від волонтерства

14. Я відчуваю, що працюю занадто важко

15. Буває, що мене не дуже цікавить те, що відбувається з багатьма моїми колегами або людьми,

яким я допомагаю

16. Прямий контакт з людьми на роботі – це занадто стресово

17. Мені легко створити невимушену атмосферу у своєму волонтерському середовищі

18. У процесі волонтерства я відчуваю мотивованість та приємне пожвавлення

19. Я досяг багатьох важливих цілей завдяки волонтерству

20. Я відчуваю себе на межі своїх можливостей

21. У процесі волонтерства я спокійно справляюсь з емоційними проблемами

22. У мене таке відчуття, що мої колеги звинувачують мене в деяких своїх проблемах

Ключ до опитувальника: Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника. “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, 20, 19, 21

Відповіді обичслюються наступним чином:

- - “ніколи” - 0 балів
- - “дуже рідко” - 1 бал
- - “рідко” - 2 бали
- - “іноді” - 3 бали
- - “часто” - 4 бали
- - “дуже часто” - 5 балів
- - “завжди” - 6 балів

Рівні вигорання:

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

Для підрахунку індексу «психічного вигорання» значення по всім трьом компонентам («психоемоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистих досягнень») ссумируются.

Додаток Б

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко

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.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився(лася) у виборі професії або профілю діяльності.

4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.

6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.

11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.

15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належними чином надати партнерові професійну

підтримку, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках із діловими партнерами.

19. Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втомленість або напруження, часто приділяю партнерові менше уваги,

ніж належить.

21. Інколи звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.

22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене триматися осторонь від людей.

24. Коли згадую деяких колег по роботі чи партнерів, у мене псується настрій.

25. Конфлікти чи розбіжність поглядів із колегами забирають багато сил і емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов’язані з роботою: щось повинно статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як належить, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. На роботі під час спілкування я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш лиха».

31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан негативно впливає на результати роботи (менше виконую, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Інколи я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш.

36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця,

підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене добрі стосунки з керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота йде на користь людям.

39. Останнім часом, мене переслідують невдачі в роботі.

40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.

42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше ніж раніше.

43. Стомленість від роботи призводить до того, що я прагну скоротити спілкування з друзями

та знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без натхнення, запалу, ентузіазму.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами, у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я маю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.

51. Ситуація на роботі, у якій я опинився(лася), здається безвихідною.

52. Я втратив(ла) спокій через роботу.

53. Упродовж останнього року була скарга (скарги) на мою роботу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що я не сприймаю близько до серця те, що відбувається з партнером.

55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

57. Раніше я був(ла) більш чуйним(ною) і уважним(ною) до партнерів, ніж зараз.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не втрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Інколи я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я почуваюся трохи недобре.

61. Контингент партнерів, із якими я працюю, дуже важкий.

62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я втрачаю.

63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою). 64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми. 65. Інколи я поводжуся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поводилися зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на пільги, поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил робити хатні справи.

68. Я постійно підганяю час: скоріше б робочий день закінчився.

69. Стан, прохання, потреби партнерів мене щиро турбують.

70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин. 75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів(ла) би(б) бачити і чути.

78. Я схвалюю колег, які присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втомленість на роботі мало впливає або зовсім не впливає на спілкування з домашніми та друзями.

80. Якщо випадає нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив(ла) цікавість.

83. Робота з людьми спричинила поганий вплив на мене, як на професіонала, зробила злим(лою), нервовим(ою), беземоційним(ою).

84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Ключ «Напруження»

1.Переживання психотравмуючих обставин

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

-73(5)

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

2. Незадоволеність собою

3. «Загнаність у клітку»

4. Тривога і депресія

Разом по фазі «Напруження» «Резистенція»

2. Емоційно-моральна дезорієнтація 3. Розширення галузі економії емоцій 4. Редукція професійних обов'язків

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5) +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5) +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5) +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5) +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Разом по фазі «Резистенція»

«Виснаження»

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

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

3. Деперсоналізація +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психоемоційні порушення +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2),

+72(10), +84(5)

Разом по фазі «Виснаження» Підсумковий показник

Додаток В

Діагностика професійного "вигорання" (К. Маслач, С. Джексон в адаптації н. Е. Водоп'янової)

Призначення – вивчення ступеня професійного "вигорання".

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: "ніколи"; "дуже рідко"; "деколи"; "часто"; "дуже часто"; "кожний день".

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в

інтересах справи.

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і

симпатії до них).

6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з

друзями.

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.

15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

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

19. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

20. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

21. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх

проблем та обов'язків.

Опрацювання даних

Опитувальник має три шкали: "емоційне виснаження" (9 тверджень), "деперсоналізація" (5 тверджень) і "редукція особистих досягнень" (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так: "Ніколи" – 0 балів; "Дуже рідко" – 1 бал; "Інколи" – 3 бали; "Часто" – 4 бали; "Дуже часто" – 5 балів; "Кожний день" – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника. "Емоційне виснаження" – відповіді "так" на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54). "Деперсоналізація" – відповіді "так" на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

"Редукція особистих досягнень" – відповіді "так" на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

+Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони "вигорання". Про важкість "вигорання" свідчить сума балів усіх шкал.