МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій,

спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій

Здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня
ПСМЗ-23-2 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»

_____ **Л.І. Любишко**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

_____ **М.Ю. Заушнікова**
підпис наукового керівника к. психол. н., доц.

Гарант освітньо-
професійної програми

_____ **Т.А. Ткачук**
підпис керівника ОПП д. психол. н., проф.

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін протокол від «3» лютого 2025 р. № 10

Завідувач кафедри

_____ **І.О. Пєтухова,**
підпис к. пед. н., доцент

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 7 28.01.25 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* 03.02.2025 _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 85 _____ _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ С.І. Корсун
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ О.Г. Льовкіна
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Л. В. Романюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Факультет
Кафедра
Спеціальн
Освітньо-

Тема кв
професійн
Затвердже
Термін под
Цільова
професійного
досліджені
співробітникі
професійного
розробці ко
рекомендацій
бізнес-органі
Мета р
дослідити
співробітникі
професійного
Об'єкт
Предме
вигорання спі
База до
ради,

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технології, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:
Завідувач кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти

Любишко Ірини Василівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій**
Затверджена наказом ректора від 07.12.2023 № 1649
Термін подачі закінченої роботи: 15.01.2025

Цільова установка полягає в теоретичному аналізі феномену професійного вигорання та його структурних компонентів; виявленні та дослідженні соціально-психологічних чинників професійного вигорання співробітників бізнес-організацій; визначенні рівнів та особливостей прояву професійного вигорання у співробітників з різним професійним стажем; розробці комплексної системи організаційних заходів та практичних рекомендацій щодо профілактики та подолання професійного вигорання в бізнес-організаціях.

Мета роботи полягає в тому, щоб теоретично обгранкувати та емпірично дослідити соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій, розробити рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.

Об'єктом дослідження є професійне вигорання.

Предметом дослідження є соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.

База дослідження. Служба у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради, серед співробітників служби.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми. вивчення літературних джерел та складання плану роботи	01.12.2023	30.10.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	20.12.2023 – 20.02.2024	30.03.2024
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	01.05.2024 – 01.10.2024	30.06.2024
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	15.10.2024 – 30.11.2024	20.09.2024
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	30.11.2024	20.10.2024
6.	Попередній захист роботи	20.12.2024	01.12.2024
7.	Отримання відгуку керівника роботи	18.01.2025	20.12.2024
8.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	25.01.2025	до 20.12.2024
9.	Отримання зовнішньої рецензії	30.01.2025	10.01.2025
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	12-13.02.2025	12.01.2025
11.	Захист роботи	10-12.02.2025	10-12.02.2025

1. Дата видачі завдання «01» грудня 2023
2. Керівник кваліфікаційної роботи _____ М.Ю. Заушнікова
3. Керівник освітньо-професійної програми _____ О.О. Нежинська
4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ І.В. Любишко

АНОТАЦІЯ

У магістерській роботі досліджено соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій. Здійснено теоретичний аналіз феномену професійного вигорання, його історичного розвитку та структурних компонентів. Проведено емпіричне дослідження на базі Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради (n=55), яке виявило три рівні професійного вигорання серед співробітників: високий (22%), середній (43%) та низький (35%). Встановлено, що найбільш вразливими до професійного вигорання є співробітники зі стажем роботи 3-7 років. На основі результатів дослідження розроблено комплексну систему профілактики та подолання професійного вигорання, яка включає організаційні заходи та індивідуальні стратегії. Практична значущість роботи полягає у можливості застосування розроблених рекомендацій для попередження та подолання професійного вигорання в бізнес-організаціях.

Ключові слова: професійне вигорання, соціально-психологічні чинники, бізнес-організації, емоційне виснаження, деперсоналізація, профілактика професійного вигорання.

ABSTRACT

The master's thesis investigates the socio-psychological factors of professional burnout among business organization employees. A theoretical analysis of the professional burnout phenomenon, its historical development, and structural components has been conducted. An empirical study was carried out at the Service for Children and Family Affairs of Irpin City Council (n=55), which revealed three levels of professional burnout among employees: high (22%), medium (43%), and low (35%). It was found that employees with 3-7 years of work experience are most vulnerable to professional burnout. Based on the research results, a comprehensive system for preventing and overcoming professional burnout has been developed, including organizational measures and individual strategies. The practical significance of the work lies in the possibility of applying the developed recommendations for preventing and overcoming professional burnout in business organizations.

Keywords: professional burnout, socio-psychological factors, business organizations, emotional exhaustion, depersonalization, burnout prevention.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЯХ 10
1.1. Сутність та структура феномену професійного вигорання 10
1.2. Особливості прояву професійного вигорання у співробітників бізнес-організацій 18
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ 27
2.1. Організація та методи дослідження соціально-психологічних чинників професійного вигорання 27
2.2. Аналіз рівня професійного вигорання співробітників бізнес-організацій 32
2.3. Взаємозв'язок соціально-психологічних чинників з проявами професійного вигорання у співробітників 42
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ 47
3.1. Організаційні заходи щодо профілактики професійного вигорання 47
3.2. Практичні рекомендації щодо подолання професійного вигорання з урахуванням соціально-психологічних чинників 50
ВИСНОВКИ 55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 57
ДОДАТКИ 61

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність теми зумовлена тим, що в сучасних умовах проблема професійного вигорання набуває особливої гостроти для співробітників бізнес-організацій. По-перше, інтенсифікація праці та підвищені вимоги до ефективності роботи створюють додаткове психоемоційне навантаження на працівників, що призводить до виснаження їх психологічних ресурсів.

По-друге, специфіка роботи в бізнес-організаціях, пов'язана з постійною взаємодією з людьми, високим рівнем відповідальності та необхідністю швидкого прийняття рішень, створює передумови для розвитку синдрому професійного вигорання.

По-третє, результати досліджень вказують на необхідність розробки ефективних методів профілактики та подолання професійного вигорання з урахуванням специфіки бізнес-середовища, що вимагає комплексного вивчення соціально-психологічних чинників цього явища.

Значний внесок у дослідження проблем професійного вигорання зробили К. Маслач [14; 16; 38; 40], яка розробила трикомпонентну модель професійного вигорання, Г. Фройденбергер [33; 36; 37], який вперше ввів поняття «емоційне вигорання», В. Бойко, що дослідив динаміку розвитку синдрому вигорання через фази напруження, резистенції та виснаження. Серед дослідників, які вивчали соціально-психологічні аспекти вигорання, варто відзначити Т.В. Грубі [8], Н. Булатевич [3], І. Галецьку [6], М. Говорун [7], які досліджували специфіку професійного вигорання в різних професійних групах.

Об’єкт дослідження – професійне вигорання.

Предмет дослідження – соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.

Мета дослідження – теоретично обгранкувати та емпірично дослідити соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-

організацій, розробити рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз феномену професійного вигорання.
2. Провести емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.
3. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання співробітників бізнес-організацій.

Методи дослідження. Для досягнення мети дослідження та вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження:

- теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, систематизація;
- емпіричні: спостереження, бесіда, методи статистичної обробки даних.

Було застосовано різні **методики**:

- Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової).
- Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг).
- Методика діагностики емоційного вигоряння (В. Бойка).

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що: вперше комплексно досліджено соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій; уточнено особливості прояву синдрому вигорання у співробітників з різним професійним стажем; розроблено та обґрунтовано систему організаційних заходів щодо профілактики професійного вигорання з урахуванням виявлених чинників.

Практична цінність даного дослідження полягає у розробці комплексної системи профілактики та подолання професійного вигорання співробітників бізнес-організацій, що включає організаційні заходи та практичні рекомендації щодо індивідуальної роботи з співробітниками різних рівнів вигорання. Матеріали дослідження можуть бути використані керівниками організацій, HR-фахівцями,

психологами, а також для студентів спеціальності 053 Психологія ОПП «Психологія. Психологія бізнесу».

База дослідження. Емпіричне дослідження проводилось протягом 2023-2024 років на базі Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради. У дослідженні взяли участь 55 співробітників організації віком від 25 до 50 років, з них 38 жінок та 17 чоловіків. Середній стаж роботи респондентів в організації становить 5,8 років.

Апробація дослідження. Результати досліджень були відображені у матеріалах міжнародної конференції:

Любишко І.В., Заушнікова М.Ю. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій / Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України : матеріали VII Міжнародної конференції (14 листопада 2024 року) – Київ: КНУБА, 2024. С. 620-622 [19].

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменування). Загальний обсяг роботи становить 71 сторінку. Робота містить 4 таблиці, 5 рисунків та 3 додатки.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЯХ

1.1. Сутність та структура феномену професійного вигорання

У сучасному професійному середовищі спостерігається тривожна тенденція. Досвідчені працівники, що досягли вершин у своїй кар'єрі та перебувають у розквіті сил, все частіше стикаються з емоційним виснаженням та втратою інтересу до роботи, яка ще нещодавно здавалася такою бажаною. Фахівці в галузі психології пов'язують виникнення цієї проблеми із «синдромом професійного вигорання», що стає справжньою загрозою для сучасних працівників, які повністю віддані своїй справі. Як зауважує К. Маслач, «світ захопила «епідемія» емоційного вигорання: робота сьогодення – це вороже та холодне місце, де люди виснажуються фізично, емоційно та духовно. Тут немає вже місця для ентузіазму та енергії, працівники стають відчуженими та цинічними» [38]. Внаслідок цього, працівники по всьому світу потерпають від втоми, виснаження та стресових ситуацій, комплексний вплив яких і призводить до професійного вигорання. Дослідники активно вивчають та діагностують цей феномен у представників різноманітних професій, проте, передусім, він стосується осіб, чия діяльність пов'язана із інтенсивною взаємодією з людьми, зокрема: медиків, педагогів, соціальних працівників, психологів, операторів, менеджерів з персоналу та інших.

Аналіз вітчизняних та зарубіжних теоретико-методологічних джерел дозволяє стверджувати, що феномен «професійного вигорання», з моменту його ідентифікації та введення в науковий обіг, є порівняно новим поняттям. Проте описи симптомів, схожих на сучасне розуміння вигорання, можна знайти ще в стародавніх джерелах: релігійних текстах, художніх творах, автобіографічних записах давніх мислителів та інших історичних матеріалах. Варто зазначити, що

подібні описи віддзеркалюють глибинні аспекти людського досвіду, пов’язані з втратою мотивації, апатією та емоційним спустошенням.

Історія становлення феномену професійного вигорання, подібно до багатьох наукових понять, має свою специфічну періодизацію, яка, в свою чергу, поділяється на певні етапи. Традиційно, будь-яке наукове поняття проходить через фази виникнення (донаукове, побутове використання), розвитку (зростання наукового інтересу) та становлення (характеризується постійністю та масштабністю прояву, науковими розробками та практичним застосуванням). Феномен професійного вигорання не є винятком і проходить через низку етапів свого становлення, які детально описані Т.А. Колтунович [16]:

- **Перший етап.** Донаукове, описове осмислення (до 1974 року). Цей період характеризується першими спробами опису проявів ще невідомого на той час вигорання. Тоді активно використовувалися такі поняття, як «психічна втома» та «синдром низького морального духу», що частково відображали симптоматику цього стану.
- **Другий етап.** Наукове осмислення (з 1974 року до середини 1980-х років). У цей період вперше в науковій літературі з’являється термін «вигорання», який розглядається крізь призму теорії стресу. Сформувалися два основні підходи до його вивчення: клінічний, започаткований Г. Фройденбергером у 1974 році, та соціально-психологічний, розроблений К. Маслач у 1982 році. Ці підходи заклали фундамент для подальших досліджень.
- **Третій етап.** Аналітико-експериментальний (з середини 1980-х років до 1992 року). Цей етап відзначився розробкою діагностичних інструментів та проведенням досліджень професійного вигорання вже як комплексного явища, що включає взаємопов’язані симптоми. З’явилися нові підходи до вивчення: результативний, процесуальний та синтетичний, що дозволило глибше зрозуміти механізми та наслідки вигорання.

- **Четвертий етап.** Сучасний (з 1992 року дотепер). На цьому етапі професійне вигорання стає об’єктом вивчення широкого кола науковців та переходить у практичну площину. Синдром вигорання включено до «Міжнародної класифікації хвороб» одинадцятого перегляду (МКХ-11), що свідчить про його визнання як значущої медичної та психологічної проблеми. Дослідження у цій сфері продовжуються, зосереджуючись на розробці ефективних методів профілактики та корекції вигорання, а також на вивченні його впливу на різні аспекти життя та діяльності людини.

У 1974 році американський психолог та психіатр німецького походження Герберт Фройденбергер у своїй статті «Staff Burn-out» вперше вводить в обіг термін «емоційне вигорання», описуючи цей феномен. У цій роботі Г. Фройденбергер трактує емоційне вигорання як «характеристику психічного стану здорових людей, які перебувають у інтенсивному контакті з клієнтами та в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги» [36]. Майже одночасно з Г. Фрейденбергером, у тому ж 1974 році, американський менеджер С.Г. Ґінсбург публікує статтю «The Problem of the Burned Out Executive», де також описує подібний синдром серед адміністраторів, називаючи його «вигоранням персоналу» та пов’язуючи його з хронічним стресом [37].

Варто відзначити, що багато дослідників, провівши ґрунтовний аналіз літературних джерел різних народів світу в розрізі історичних епох, дійшли висновку, що явище, схоже на «вигорання», було відоме задовго до його першої наукової згадки. Підтвердженням цього слугують метафори, що зустрічаються в літературі, такі як: «вигорілі почуття», «спопеліле серце», «вигоріла/випалена душа» тощо. На думку науковців, ці метафори мають опосередкований зв’язок із сутністю поняття вигорання [17]. Ці приклади свідчать про те, що люди здавна стикалися з проблемою емоційного виснаження та намагалися її осмислити через образну мову та художні засоби.

Цікавим є той факт, що термін «вигорання персоналу» (англ. «staff burnout») як психологічний феномен працівника «допоміжної професії» був

використаний ще у 1969 році Г.Б. Бредлі. Вчений застосував цей термін для опису особливостей психоемоційного стану працівників, які на волонтерських засадах надавали терапевтичну допомогу неповнолітнім правопорушникам. Він виявив, що інтенсивність навантаження та емоційна залученість волонтерів у робочий процес з часом призводили до втоми, погіршення настрою та втрати ентузіазму [34]. Дослідження Бредлі стало одним із перших, де було зафіксовано взаємозв'язок між професійною діяльністю та емоційним станом працівників.

Паралельно з Г. Б. Бредлі, інший дослідник, Д. Бьоерле (1969 р.), описав стан вигорання як такий, що розвивається поступово та характеризується зниженням психічного потенціалу працівника на середині кар'єрного шляху, а також проявами обурення. Як наслідок, подібний стан призводив до звільнення з роботи [33]. Робота Бьоерле підкреслила динамічний характер вигорання та його зв'язок з кар'єрним розвитком.

Незважаючи на попередні дослідження, в науковому співтоваристві прийнято вважати саме науковий доробок Г. Фрейденбергера початком відліку існування поняття професійного вигорання (1974 р.). Він стає автором першої наукової концепції «вигорання персоналу» та засновником клінічного підходу. Саме з цього моменту розпочинається другий етап становлення поняття «професійного вигорання» – період наукового осмислення. Г. Фройденбергер використовував поняття «вигорання» для опису стану емоційного виснаження, небажання йти на роботу, зниження активності та мотивації. При цьому у працівника зменшувався інтерес не тільки до професійної діяльності, але й до особистого життя в цілому. Вибіркою для його спостережень став робочий персонал (волонтери) безкоштовної клініки Святого Марка у місті Нью-Йорк (США), де проходили реабілітацію наркозалежні та безпритульні [33].

Важливим фактором для глибокого розуміння та розкриття сутності професійного вигорання є особистий досвід Г. Фройденбергера. Як він стверджує, він двічі ставав жертвою цього феномену. Саме цей факт надав науковцю перевагу серед інших дослідників та, безсумнівно, підвищив його авторитет у цій галузі. Іншими словами, роботи вченого з дослідження феномену

вигорання є певною мірою автобіографічними, що надає його дослідженням особливої цінності та глибини [36].

Майже паралельно з Г. Фройденбергом та незалежно від нього, з 1976 року свої наукові дослідження проводила Крістіна Маслач – американський соціальний психолог. Разом зі своїми колегами вона зосередила увагу на працівниках сфери послуг. Після опитування К. Маслач дійшла висновку, що працівники сфери обслуговування часто відчувають емоційне виснаження, у них спостерігається негативне ставлення до клієнтів, а також вони відчувають зниження рівня своєї професійної компетентності [40]. Результати роботи К. Маслач та її колег стали фундаментом для соціально-психологічного підходу до вивчення проблеми вигорання. Починаючи з 80-х років XX століття, американська психологиня розпочинає проводити більш ґрунтовні дослідження працівників сфери соціального обслуговування, охорони здоров'я, кримінального правосуддя та освіти. Отримані результати дають можливість науковцям розглядати вигорання вже не просто як реакцію на стрес, а як синдром з чітко визначеними закономірностями, а саме: виснаження як первинний стан; подальша негативна зміна у ставленні до інших; негативна самооцінка професійної компетентності [39]. Дослідження К. Маслач значно розширили розуміння феномену вигорання, виділивши його ключові компоненти та динаміку розвитку.

Значним прогресом у дослідженні феномену вигорання стала розробка валідного та надійного психодіагностичного інструментарію. Серед найвідоміших інструментів можна виділити: «Шкалу професійного вигорання для спеціалістів сфери охорони здоров'я» Дж. Джонса («Staff Burnout Scale for the Health Professionals», 1980 р.), «Опитувальник вигорання Маслач» («Maslach Burnout Inventory» (MBI), 1981 р.), «Шкалу вигорання Еменера-Лака» («Emener-Luck Burnout Scale» (ELBOS), 1982 р.) та інші. Поява подібних інструментів дозволила перейти до конструктивного експериментального дослідження професійного вигорання, стандартизувати отримані результати та вивести проблему за межі англомовних країн, надавши їй міжнародного значення [16].

Розробка стандартизованих методик стала ключовим фактором для подальшого поглиблення розуміння цього явища.

Другий етап, що характеризується науковим осмисленням, позначився низкою особливостей, які можна виокремити:

- Помітна активізація дослідження феномену вигорання фахівцями-практиками. Психологи, соціологи та інші спеціалісти, що безпосередньо працювали з людьми, почали активно вивчати цей феномен у контексті своєї професійної діяльності.
- Поява значної кількості публікацій, присвячених вигоранню, у засобах масової інформації. Проблема вигорання вийшла за межі вузького кола науковців і стала предметом широкого суспільного обговорення.
- Розширення переліку професій, працівники яких схильні до вигорання. До переліку потрапили службовці поліції, охоронці у в'язницях, співробітники виправних установ, бібліотекарі, працівники сфери бізнесу та управління, спорту та громадської діяльності тощо.
- Розробка перших стандартизованих методів оцінки професійного вигорання, валідного психодіагностичного інструментарію. Як згадувалося вище, поява надійних інструментів для вимірювання вигорання стала важливим кроком уперед.
- Спрямованість емпіричних досліджень на вивчення соціально-психологічних чинників вигорання. В той час, як особистісні фактори розглядалися переважно на рівні демографічних змінних (вік, стать, сімейний стан тощо). Дослідники почали приділяти більше уваги ролі соціального оточення, організаційної культури та інших зовнішніх факторів.
- Перші спроби диференціації «професійного вигорання» від інших суміжних понять, таких як депресія, професійний стрес, синдром хронічної втоми та ін. Варто зауважити, що чітке розмежування цих понять залишається актуальним і досі [39].

Наступний етап дослідження феномену професійного вигорання – аналітико-експериментальний (середина 1980-х – 1992 рр.). Цей період характеризується розробкою більш ефективних підходів до вивчення проблем вигорання, а саме: створенням відповідних теоретичних моделей, а також діагностичних та корекційних методик. На цьому етапі дослідники виокремили три основні підходи до вивчення феномену професійного вигорання: процесуальний, результативний та синтетичний [16]. Кожен з цих підходів фокусувався на різних аспектах вигорання, що дозволило отримати більш повну картину цього явища.

З 1986 року було проведено низку лонгітюдних і крос-культурних досліджень, результати яких дозволили зробити наступні висновки: 1) рівень вигорання є стабільним у часі, що свідчить про хронічний, а не гострий характер його перебігу; 2) вигорання стійко проявляє себе у певних фізичних симптомах, прогулах та плинності кадрів; 3) відсутність соціальної підтримки з боку керівництва і колег, а також конфлікт ролей виступають предикторами вигорання [39]. Ці результати підкреслили важливість організаційного середовища та міжособистісних відносин у розвитку вигорання.

З 1992 року розпочинається новий період дослідження професійного вигорання – сучасний етап, який триває донині. На цьому етапі активно розробляються методики профілактики, діагностування, корекції, а також поглиблюється науково-теоретична база. Основні напрями сучасних досліджень включають: 1) вивчення етапів формування професійного вигорання та його детермінант; 2) розширення дослідження на більшу кількість професій; 3) дослідження симптомів та наслідків вигорання; 4) пошук особистісного потенціалу протидії вигоранню; 5) розробка методів профілактики, корекції, лікування та реабілітації «вигорілих» працівників.

У 1993 році в Сан-Франциско відбулася міжнародна конференція на тему: «Професійне вигорання: останні події в теорії та дослідженнях». На ній було прийнято низку важливих положень: 1) «синдром вигорання має трикомпонентну структуру (психоемоційне виснаження, деперсоналізацію

(цинізм), редукцію професійних досягнень)»; 2) вигорання – відносно незворотний, загальнопрофесійний феномен, який властивий професіоналам, що працюють у сфері «допоміжних» професій (helping professions)». Ці положення стали важливим кроком у стандартизації розуміння та діагностики вигорання.

У міжнародних наукових організаціях продовжується розробка моделей професійного вигорання. Наприклад, у 1994 році нідерландські вчені запропонували двохфакторну модель вигорання. У цей же період К. Маслач представила новий опитувальник MBI-GS, призначений для дослідження вигорання у працівників, які не належать до сфери надання послуг [14]. Розширення сфери застосування опитувальника свідчить про зростаюче розуміння універсальності феномену вигорання.

Слід зазначити, що отримані результати досліджень феномену професійного вигорання стали вагомою підставою для визначення його як психологічної та медичної проблеми. З травня 2019 року «вигорання» включено до 11-ї редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), де воно визначається як «синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися» [35]. Включення вигорання до МКХ-11 свідчить про його офіційне визнання як серйозної проблеми, що потребує уваги з боку як медичних працівників, так і роботодавців.

На сьогоднішній день «вигорання у професії» стає серйозною проблемою, яку можна без перебільшення назвати однією з хвороб XXI століття. Характерною рисою цього феномену є його універсальність, адже він притаманний для будь-якої професії та розповсюджується з загрозливою швидкістю, набуваючи глобальних масштабів. Зважаючи на це, актуальним та першочерговим завданням є вивчення та розробка ефективних методів профілактики та попередження цього явища. Необхідно зосередити зусилля на створенні умов, що сприятимуть збереженню психологічного благополуччя працівників та запобігатимуть розвитку вигорання.

Аналіз історії становлення феномену професійного вигорання продемонстрував, що на кожному етапі свого розвитку знаходилися відповідні

рішення проблем, характерних для того часу. Наразі настав новий етап, що приносить із собою нові виклики. Вони, в свою чергу, формують підґрунтя для подальшої наукової та практичної роботи. Дослідники та практики повинні об'єднати зусилля для глибшого вивчення факторів, що сприяють розвитку вигорання, а також для розробки та впровадження ефективних стратегій його подолання. Потрібно проводити міждисциплінарні дослідження, що охоплюють психологічні, соціальні, економічні та організаційні аспекти проблеми. Вивчення соціально-психологічних чинників професійного вигорання співробітників бізнес-організацій, зокрема, є важливим кроком на шляху до створення здорового та продуктивного робочого середовища.

1.2. Особливості прояву професійного вигорання у співробітників бізнес-організацій

Дослідження проблеми психологічних чинників професійного вигорання підприємців передбачає розгляд таких аспектів:

- Загальна характеристика чинників професійного вигорання у підприємців.
- Особистісні характеристики підприємців як чинник їхнього професійного вигорання.
- Організаційно-професійні та соціально-демографічні характеристики підприємців як чинник їхнього професійного вигорання.
- Характеристики організації як чинник професійного вигорання підприємців.

Ґрунтуючись на аналізі наукової літератури [3; 5; 6; 7; 10; 11; 28; 29], психологічні чинники професійного вигорання можна класифікувати за трьома рівнями:

- Чинники макрорівня: пов'язані з діяльністю суспільства в цілому.
- Чинники мезорівня: стосуються діяльності підприємницьких організацій.

- Чинники мікрорівня: мають відношення до самих підприємців.

Далі здійснимо короткий аналіз змісту даних чинників та ступеня їх дослідження як стосовно проблеми ефективності підприємницької діяльності, так і професійного вигорання особистості загалом, а також окремих його проявів у підприємців. Такий широкий контекст аналізу зумовлений тим, що, як показує огляд літератури, проблема психологічних чинників виникнення та профілактики професійного вигорання у підприємців практично не є спеціально дослідженою. Разом з тим, вона тісно пов'язана з ефективністю підприємницької діяльності загалом.

До чинників макрорівня, що впливають на розвиток професійного вигорання підприємців можна віднести такі:

- Ставлення держави та населення до підприємницької діяльності.
- Створення законодавчих, соціальних та матеріально-фінансових умов для розвитку підприємництва.
- Створення механізмів ефективної взаємодії держави, громадських організацій та підприємництва.
- Наявність загальної концепції та програми забезпечення психічного здоров'я та ін. [12; 26].

Існує ряд психологічних робіт, присвячених ставленню різних верств населення до підприємництва та подоланню стереотипів, що існують у цій сфері [12; 26].

Загалом, можна констатувати, що проблема психологічних чинників виникнення та профілактики професійного вигорання у підприємців на макрорівні залишається практично недослідженою. Можливе пояснення цього феномену полягає в тому, що, з одного боку, у нашому суспільстві відсутня загальна концепція надання психологічної допомоги підприємцям, як, власне, й іншим фахівцям. З іншого боку, вірогідно, чинники макрорівня доцільніше досліджувати в межах економічних та соціальних наук.

Чинники мезорівня, що зумовлюють виникнення професійного вигорання, як уже зазначалося, охоплюють характеристики організації, як «внутрішні», так

і «зовнішні», які можуть провокувати розвиток цього синдрому. Слід відзначити, що дані чинники повніше висвітлені в роботах дослідників, порівняно з чинниками макрорівня.

На роль індивідуальних та організаційних чинників у виникненні емоційного вигорання у вчителів вказувала Н. Булатевич [3]. Вона аналізувала, яким чином особливості педагогічної діяльності та шкільного середовища, у поєднанні з особистісними характеристиками вчителів, сприяють розвитку емоційного виснаження.

Т. Грубі встановила зв'язок між професійним вигоранням податківців і чинниками на рівні організації, зокрема, психолого-організаційними чинниками [8]. Дослідниця виявила прямий кореляційний зв'язок робочих стресорів (таких як перевантаження на роботі, емоційне навантаження, реорганізації, конфлікти та ін.) з «емоційним виснаженням» і «деперсоналізацією». Окрім того, було зафіксовано зворотній зв'язок робочих ресурсів (внутрішня мотивація, підтримка керівника, навчання та кар'єрне зростання та ін.) з «редукцією професійних досягнень». Також було визначено, що на проявах професійного вигорання позначається специфіка роботи в державній податковій службі України, а саме: підвищена відповідальність, небезпечні завдання, професійний ризик тощо. Робота Т. Грубі підкреслює важливість врахування специфіки професійної діяльності при вивченні вигорання.

Переходячи до аналізу чинників мікрорівня, варто зазначити, що до них належать як «внутрішні», так і «зовнішні» характеристики підприємців, що впливають на виникнення професійного вигорання.

Огляд проведених досліджень з цієї проблеми показує, що ця група чинників є найбільш вивченою серед інших.

Ю. Ковровський проаналізував особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України, до яких було віднесено комунікативні, інтелектуальні та емоційно-вольові характеристики рятівників [15]. Дослідження показує, як специфічні вимоги

професії взаємодіють з особистісними рисами, впливаючи на розвиток вигорання.

Т. Зайчикова провела дослідження особистісних та соціально-демографічних характеристик вчителів [10–11], розглядаючи їх як фактори, що впливають на схильність до вигорання.

Вивчення залежності синдрому емоційного вигорання від особистісних особливостей у медичних працівників було здійснено Т. Тимофєєвою [29]. Її робота підкреслює важливість індивідуального підходу до профілактики та корекції вигорання.

Низка робіт присвячена детальному вивченню окремих особистісних характеристик у контексті виникнення професійного вигорання.

Х. Василькевич дослідила трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога [5]. Її робота показує, що надмірна залученість у роботу може призводити до виснаження та вигорання.

На основі аналізу наукової літератури та теоретичного осмислення проблеми, виокремлено ключові особистісні характеристики підприємців, які відіграють суттєву роль у розвитку професійного вигорання. До них віднесено:

- особистісно-підприємницькі характеристики;
- особливості мотивації;
- «включеність у роботу».

Дані особливості відображають підприємницькі, мотиваційні та енергетичні «вектори» підприємницької діяльності, що визначають її ефективність та впливають на психологічний стан підприємця.

Щодо особистісно-підприємницьких характеристик, то до них відносяться: підприємницький потенціал та підприємницькі здібності. Вибір саме цих характеристик зумовлений тим, що вони є «стартовими», тобто обов’язковими, «базовими» для здійснення підприємницької діяльності. Вони є своєрідним фундаментом, на якому будується успішна підприємницька діяльність.

Т. Кулаківський [18] наголошує, що в особистості підприємця, як основні, необхідно виділити дві психічні властивості – характер і здібності. Він

аргументує це тим, що стимулюючий аспект регуляторної функції психічної діяльності закріплюється в особистості у формі характеру, а виконавський – у формі здібностей.

Звернімося до розгляду такого чинника професійного вигорання підприємців, як мотивація підприємницької діяльності. Аналіз наукової літератури [20; 22; 23; 25; 27] свідчить про те, що мотивація є надзвичайно важливим фактором, що впливає на успішність підприємницької діяльності. Варто зазначити, що вивченню мотивації присвячена найбільша кількість наукових публікацій серед усіх аспектів, пов'язаних із підприємництвом.

Для вивчення соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребовій сфері виокремлено такі аспекти:

- **«Орієнтація на процес».** Люди, які більше орієнтовані на процес, меншою мірою замислюються над досягненням результату. Вони часто запізнюються зі здачею роботи, і їхня процесуальна спрямованість може негативно позначатися на їхній результативності.
- **«Орієнтація на результат».** Люди, орієнтовані на результат, вважаються одними з найнадійніших. Вони здатні досягати поставлених цілей у своїй діяльності, незважаючи на суєту, перешкоди та невдачі.
- **«Орієнтація на альтруїзм».** Люди, орієнтовані на альтруїстичні цінності, часто діють на шкоду собі, але заслуговують усілякої поваги. Про таких людей варто дбати. Альтруїзм є найціннішою суспільною мотивацією, наявність якої відрізняє зрілу особистість.
- **«Орієнтація на егоїзм».** Люди з надмірно вираженим егоїзмом зустрічаються досить рідко. Певна частка «розумного егоїзму» не може зашкодити людині. Найімовірніше, більше шкодить його відсутність, причому серед людей «інтелігентних професій» подібне трапляється досить часто.
- **«Орієнтація на працю».** Зазвичай люди, орієнтовані на працю, весь свій час присвячують діяльності, не шкодуючи вихідних днів, відпустки

тощо. Праця приносить їм більше радості та задоволення, ніж будь-які інші заняття.

- **«Орієнтація на гроші».** Провідною цінністю для людей з такою орієнтацією є прагнення до збільшення свого добробуту.
- **«Орієнтація на свободу».** Головною цінністю для цих людей є свобода. Досить часто орієнтація на свободу поєднується з орієнтацією на працю, рідше трапляється поєднання «свобода» і «гроші».
- **«Орієнтація на владу».** Для людей з подібною орієнтацією провідною цінністю є вплив на інших, на суспільство.

Окремі дослідники вказують на значущість мотиваційно-потребової сфери, зокрема, окремих із зазначених соціально-психологічних установок, для виникнення професійного стресу та вигорання.

І. Галецька аналізувала роль емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації [6]. Її робота показує, як прагнення до саморозвитку та реалізації свого потенціалу може впливати на стійкість до вигорання.

Щодо «включеності в роботу», до складу цього феномену входять такі складові [24; 32; 33; 41]:

- **«Сила включеності»** характеризується високим рівнем енергії, інтелектуальною гнучкістю, бажанням зробити внесок у роботу, наполегливістю та завзятістю, незважаючи на різноманітні труднощі.
- **«Присвячення»** відображається через стійке включення в роботу, переживанням почуття її важливості, значущості, відчуттям ентузіазму, натхнення, гордості та почуття змагання.
- **«Поглинання»** характеризується повною концентрацією на власній діяльності та приємним оволодінням цією справою особистістю, отже, «зануренням» у справу. У такому стані час спливає непомітно та швидко, але людині дуже важко переключитися на щось інше.

Переходячи до аналізу організаційно-професійних чинників професійного вигорання підприємців, на основі аналізу літератури до них відносяться:

- рівень освіти;

- тип освіти;
- стаж підприємницької роботи;
- наявність досвіду роботи в сфері обраної діяльності;
- наявність досвіду роботи в управлінні;
- робоче навантаження (тривалість робочого дня; наявність і періодичність вихідних).

Щодо порівняльного аналізу професійного вигорання у осіб, які належать до різних професійних груп, варто згадати дослідження М. Говорун [7], яке може надати цінну інформацію про специфіку вигорання в різних сферах діяльності.

Ще однією групою чинників, що можуть зумовлювати виникнення професійного вигорання, є соціально-демографічні характеристики підприємців. До них відносяться: власне соціально-демографічні та сімейно-підприємницькі характеристики [4; 21; 30; 31].

Група власне соціально-демографічних характеристик підприємців включає:

- вік;
- стать;
- сімейний стан.

До групи сімейно-підприємницьких характеристик підприємців належать:

- наявність батьків-підприємців;
- наявність підтримки з боку рідних щодо ведення підприємницької діяльності;
- особливості здійснення підприємницької діяльності (самостійно або з сім'єю, друзями).

Різні аспекти гендерного впливу на синдром вигорання представлені в низці робіт [2; 9; 13], що підкреслює важливість врахування гендерної специфіки при дослідженні цього феномену.

Переходячи до розгляду характеристик організації як чинників професійного вигорання, варто нагадати, що ці чинники, як зазначалося раніше, відносяться до мезорівня.

До таких чинників належать:

- форма реєстрації (фізична особа; юридична особа);
- сфера підприємницької діяльності (торгівля; надання послуг; виробництво);
- кількість осіб в організації.

Отже, попередній аналіз дозволяє стверджувати, що професійне вигорання у підприємців може бути зумовлене низкою психологічних чинників. Конкретний вплив кожного з цих факторів може бути встановлений лише в ході спеціального емпіричного дослідження.

Висновки до розділу 1

1. На основі теоретичного аналізу встановлено, що феномен професійного вигорання пройшов тривалий шлях становлення та розвитку, який можна поділити на чотири основні етапи: донаукове, описове осмислення (до 1974 року); наукове осмислення (1974 – середина 1980-х років); аналітико-експериментальний етап (середина 1980-х – 1992 роки); та сучасний етап (з 1992 року дотепер). Значним досягненням у розвитку концепції професійного вигорання стало його включення до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) у 2019 році, що підкреслює глобальне визнання цієї проблеми як серйозного професійного захворювання.
2. Дослідження показало, що психологічні чинники професійного вигорання у співробітників бізнес-організацій можна класифікувати за трьома рівнями: макрорівень (пов’язані з діяльністю суспільства в цілому), мезорівень (стосуються діяльності підприємницьких організацій) та мікрорівень (мають відношення до самих підприємців). До ключових особистісних характеристик, що впливають на розвиток професійного вигорання, належать: особистісно-підприємницькі характеристики, особливості мотивації та «включеність у роботу».

Важливими також є організаційно-професійні (рівень освіти, стаж роботи, робоче навантаження) та соціально-демографічні характеристики підприємців.

3. Виявлено, що професійне вигорання в бізнес-організаціях є комплексним феноменом, який потребує системного підходу до його вивчення та профілактики. Встановлено, що ефективна протидія професійному вигоранню можлива лише за умови врахування всіх рівнів чинників та їх взаємодії. Особливу увагу слід приділяти розробці методик профілактики, діагностування та корекції професійного вигорання, враховуючи специфіку бізнес-середовища та індивідуальні особливості працівників.

Таким чином, теоретичний аналіз основ дослідження професійного вигорання в бізнес-організаціях демонструє багатогранність та складність цього феномену. Успішність протидії професійному вигоранню залежить від комплексного врахування всіх чинників та розробки відповідних превентивних заходів на всіх рівнях організації.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ

2.1. Організація та методи дослідження соціально-психологічних чинників професійного вигорання

Дослідження соціально-психологічних чинників професійного вигорання співробітників бізнес-організацій вимагає комплексного методологічного підходу, що забезпечує всебічний аналіз досліджуваного феномену. При плануванні емпіричного дослідження ми керувалися принципами системності, об'єктивності та валідності діагностичного інструментарію. Враховуючи багатовимірність феномену професійного вигорання, було обрано комплекс взаємодоповнюючих методик, які дозволяють дослідити різні аспекти та рівні прояву синдрому вигорання у співробітників організації.

Для досягнення поставленої мети дослідження – емпірично дослідити соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій – було сформовано репрезентативну вибірку, що включала 55 співробітників Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради. Критеріями формування вибірки виступили: активна зайнятість в організації, безпосередня робота з людьми (клієнтами, колегами), стаж роботи в організації не менше одного року. Гендерний розподіл учасників дослідження (38 жінок та 17 чоловіків – рис. 2.1.) відображає типову для соціальної сфери превалюючу частку жіночого персоналу. Віковий діапазон респондентів (від 25 до 50 років) та середній стаж роботи (5,8 років) дозволяють охопити різні етапи професійного становлення фахівців.

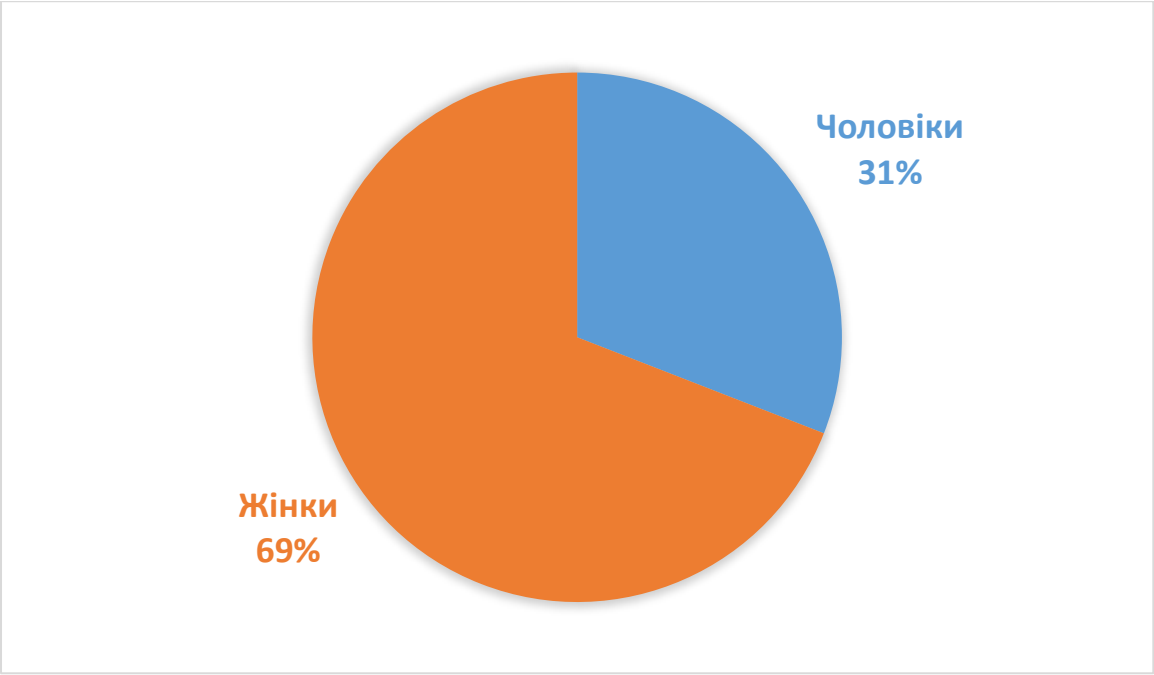

Рисунок 2.1. Гендерний розподіл учасників дослідження

Першим діагностичним інструментом було обрано методику «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової), яка є визнаним стандартизованим інструментом дослідження професійного вигорання (Додаток А). Методика дозволяє оцінити три ключові компоненти синдрому вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Особливу цінність представляє можливість диференційованої оцінки рівня вираженості кожного компонента (низький, середній, високий), що дозволяє створити індивідуальний профіль професійного вигорання співробітника. Процедура проведення методики передбачала індивідуальне заповнення опитувальника, що містить 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з професійною діяльністю. Респонденти оцінювали частоту виникнення описаних станів за шкалою від «ніколи» (0 балів) до «кожен день» (6 балів).

Другим інструментом дослідження було обрано методику «Дослідження синдрому вигорання» Дж. Грінберга, яка дозволяє оцінити загальний рівень професійного вигорання та його специфічні прояви у поведінковій, емоційній та фізіологічній сферах (Додаток Б). Цей діагностичний інструмент було обрано з

огляду на його здатність виявляти ранні ознаки професійного вигорання та відстежувати динаміку його розвитку. Методика складається з 20 тверджень, які охоплюють різні аспекти професійного функціонування та самопочуття співробітника. Особливістю даної методики є її орієнтація на виявлення конкретних поведінкових та фізіологічних симптомів вигорання, таких як зниження ефективності роботи, втрата ініціативи, проблеми зі сном, зміни настрою, що робить її особливо цінною для раннього виявлення ризику професійного вигорання.

Процедура проведення дослідження з використанням методики Дж. Грінберга передбачала індивідуальну роботу з респондентами, під час якої їм пропонувалось оцінити наявність або відсутність описаних симптомів у своєму професійному житті. Важливим аспектом застосування даної методики була попередня бесіда з учасниками дослідження, під час якої роз'яснювалась мета діагностики та надавались інструкції щодо заповнення опитувальника. Особлива увага приділялась створенню атмосфери довіри та конфіденційності, що є важливим для отримання достовірних результатів при дослідженні такого делікатного феномену як професійне вигорання.

Третьою методикою, включеною до діагностичного комплексу, стала методика діагностики емоційного вигоряння В. Бойка, яка дозволяє здійснити поглиблений аналіз динаміки розвитку синдрому вигорання через призму трьох послідовних фаз: напруження, резистенції та виснаження (Додаток В). Ця методика була обрана з огляду на її здатність не лише діагностувати наявність синдрому вигорання, але й визначати, на якому етапі формування він знаходиться, що є надзвичайно важливим для розробки ефективних превентивних заходів та програм психологічної підтримки співробітників. Опитувальник містить 84 твердження, згруповані у 12 симптомів, які, в свою чергу, формують три фази розвитку стресу. Кожна фаза стресу, діагностована цією методикою, має свої специфічні симптоми, що дозволяє отримати детальну картину психологічного стану співробітника та визначити домінуючі фактори, що спричиняють професійне вигорання.

Організація дослідження проходила в кілька послідовних етапів, кожен з яких мав свої специфічні завдання та методичні особливості. На першому, підготовчому етапі (вересень-жовтень 2023 року) було проведено теоретичний аналіз проблеми, сформульовано гіпотези дослідження та здійснено підбір діагностичного інструментарію. Особлива увага приділялась адаптації обраних методик до специфіки досліджуваної організації та розробці процедури збору емпіричних даних. На цьому етапі також було проведено пілотажне дослідження на малій вибірці (10 осіб) для перевірки зрозумілості інструкцій та виявлення можливих організаційних труднощів.

Другий етап (листопад 2023 року – січень 2024 року) був присвячений безпосередньому збору емпіричних даних. Дослідження проводилось в робочі дні, у першій половині дня, коли працездатність співробітників знаходиться на оптимальному рівні. Для проведення діагностики було виділено окреме приміщення, що забезпечувало необхідний рівень конфіденційності та комфорту для респондентів. Важливим аспектом організації дослідження було врахування робочого графіку співробітників – діагностичні сесії планувались таким чином, щоб не порушувати робочий процес та не створювати додаткового стресу для учасників.

Процедура проведення дослідження передбачала комплексне застосування всіх трьох методик в рамках однієї діагностичної сесії, тривалість якої становила приблизно 60-75 хвилин. Перед початком тестування з кожним учасником проводилась коротка бесіда, під час якої пояснювались цілі дослідження, гарантії конфіденційності та надавались детальні інструкції щодо заповнення опитувальників. Послідовність пред’явлення методик була стандартизована для всіх учасників: спочатку проводилась діагностика за методикою К. Маслач як найменш трудомісткою, потім – методика Дж. Грінберга, і завершувалась діагностична сесія заповненням опитувальника В. Бойка, який потребує найбільше часу та уваги.

Для забезпечення достовірності результатів особлива увага приділялась створенню сприятливої психологічної атмосфери під час проведення

дослідження. Учасникам надавалась можливість задавати уточнюючі запитання, робити короткі перерви між методиками, якщо вони відчували втому. Всі опитувальники заповнювались анонімно, кожному учаснику присвоювався індивідуальний код для подальшої обробки даних, що дозволило мінімізувати вплив фактору соціальної бажаності на відповіді респондентів та отримати більш об'єктивні результати.

На третьому, завершальному етапі дослідження (лютий 2024 року) здійснювалась обробка та аналіз отриманих емпіричних даних. Для кожної з використаних методик було застосовано специфічні процедури обробки результатів, передбачені їх авторами. При обробці результатів методики К. Маслач здійснювався підрахунок балів за трьома основними шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Для кожної шкали визначався рівень вираженості показника (низький, середній або високий) згідно з нормативними значеннями, встановленими для даної професійної групи.

Обробка результатів методики Дж. Грінберга передбачала підрахунок загальної суми балів та визначення рівня професійного вигорання відповідно до встановлених критеріїв: 0-7 балів – низький рівень, 8-14 балів – середній рівень, 15-20 балів – високий рівень вигорання. Особлива увага приділялась аналізу індивідуальних профілів респондентів, що дозволило виявити найбільш характерні симптоми вигорання для досліджуваної вибірки.

При обробці даних за методикою В. Бойка здійснювався детальний аналіз показників за всіма дванадцятьма симптомами та трьома фазами розвитку стресу. Для кожного симптому визначався ступінь сформованості (несформований симптом – 0-9 балів, симптом на стадії формування – 10-15 балів, сформований симптом – 16 і більше балів). Також проводився аналіз сформованості кожної з трьох фаз синдрому емоційного вигорання (фаза не сформована – 36 і менше балів, фаза на стадії формування – 37-60 балів, сформована фаза – 61 і більше балів).

Для систематизації та наочного представлення отриманих результатів було використано методи описової статистики: обчислення середніх значень,

визначення процентного співвідношення респондентів з різними рівнями вигорання за кожною методикою. Результати представлено у вигляді таблиць та діаграм, що дозволяють наочно відобразити виявлені закономірності та тенденції. Важливим аспектом аналізу даних було зіставлення результатів, отриманих за різними методиками, що дозволило створити більш повну та об'єктивну картину прояву синдрому професійного вигорання у співробітників організації.

Для забезпечення точності обробки даних та мінімізації можливих помилок всі розрахунки проводились двічі з перевіркою отриманих результатів. Особлива увага приділялась коректності введення первинних даних та правильності застосування ключів для обробки результатів кожної методики.

2.2. Аналіз рівня професійного вигорання співробітників бізнес-організацій

У рамках нашого дослідження було проведено комплексну діагностику рівня професійного вигорання співробітників Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради. Проаналізуємо отримані результати за кожною з використаних методик.

Почнемо з аналізу результатів за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової). Дана методика дозволила оцінити три ключові компоненти синдрому вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Результати представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1. Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Маслач (n=55)

Шкала	**Низький рівень**		**Середній рівень**		**Високий рівень**	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Емоційне виснаження	18	32.7	24	43.6	13	23.7
Деперсоналізація	22	40.0	21	38.2	12	21.8
Редукція особистих досягнень	15	27.3	26	47.3	14	25.4

Для наочності представимо ці дані у вигляді діаграми (рис. 2.2).

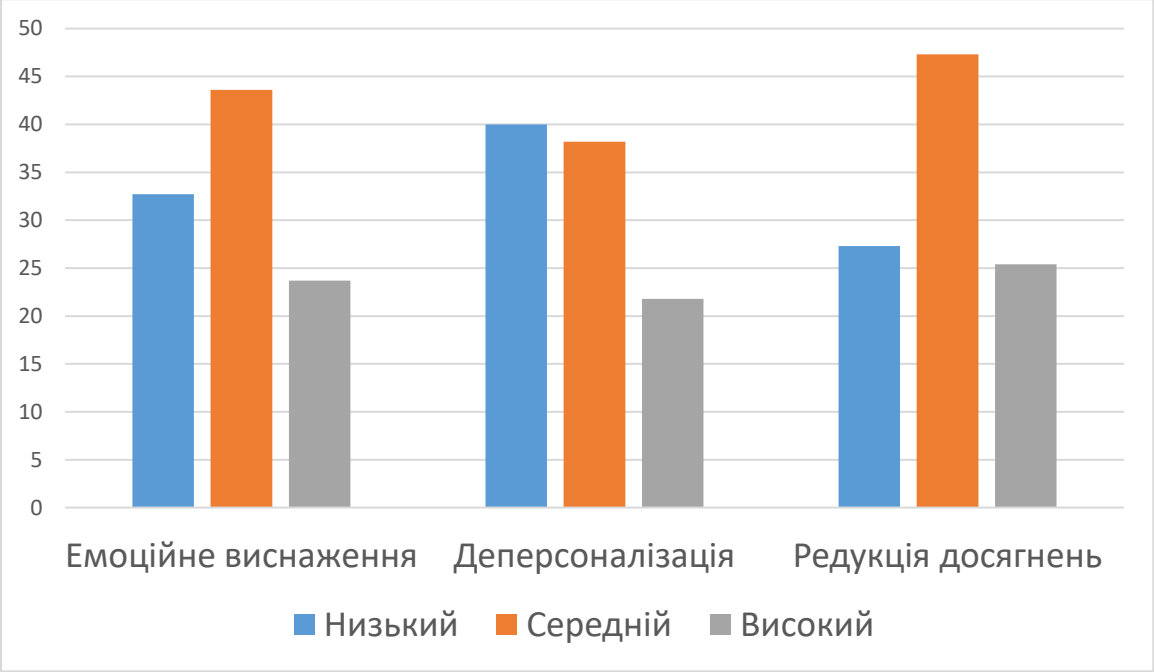

Рисунок 2.2. Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Маслач

Аналіз отриманих даних показує, що за шкалою емоційного виснаження найбільша кількість респондентів (43.6%) демонструє середній рівень, що свідчить про наявність помірного емоційного напруження у значної частини колективу. Високий рівень емоційного виснаження виявлено у 23.7% співробітників, що є тривожним показником та вказує на необхідність впровадження профілактичних заходів.

За шкалою деперсоналізації спостерігається більш оптимістична картина: 40% співробітників мають низький рівень, що свідчить про збереження здорових професійних відносин з колегами та клієнтами. Проте наявність високого рівня деперсоналізації у 21.8% респондентів вказує на формування негативного, цинічного ставлення до роботи у значної частини колективу.

Щодо редукції особистих досягнень, найбільша частка співробітників (47.3%) демонструє середній рівень, що свідчить про помірне зниження професійної самооцінки та відчуття власної компетентності. Високий рівень редукції особистих досягнень, виявлений у 25.4% респондентів, вказує на серйозні проблеми з професійною самореалізацією у четвертої частини колективу.

Перейдемо до аналізу результатів за методикою «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг). Ця методика дозволила оцінити загальний рівень професійного вигорання та його специфічні прояви. Результати представлені в Таблиці 2.2.

Таблиця 2.2. Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Грінберга (n=55)

Рівень вигорання	**Кількість осіб**	**%**
Низький (0-7 балів)	20	36.4
Середній (8-14 балів)	23	41.8
Високий (15-20 балів)	12	21.8

Візуалізуємо ці дані у вигляді кругової діаграми (рис 2.3).

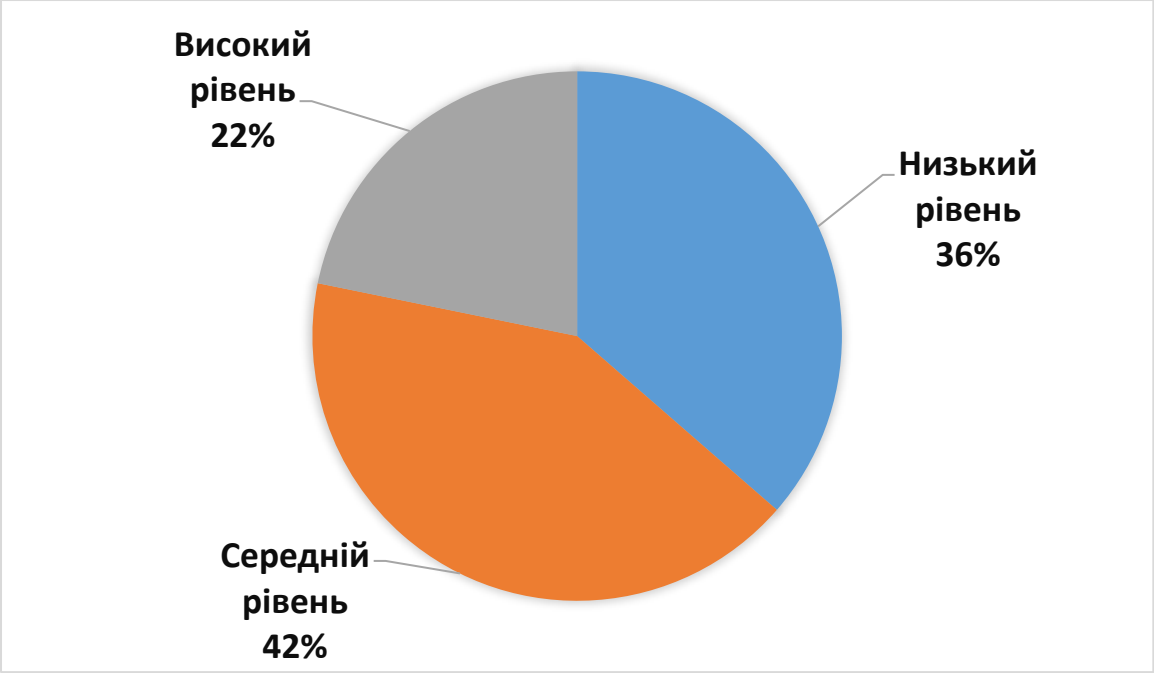

Рисунок 2.3. Розподіл рівнів професійного вигорання за методикою Грінберга

Аналіз результатів за методикою Грінберга показав, що найбільша частка респондентів (41.8%) демонструє середній рівень професійного вигорання, що свідчить про наявність помітних ознак професійного стресу та початкових проявів синдрому вигорання у значної частини колективу. Серед найбільш поширених симптомів у цій групі спостерігаються: зниження ефективності роботи, втрата частини ініціативи, періодичні проблеми зі сном та підвищена дратівливість.

Високий рівень професійного вигорання виявлено у 21.8% співробітників, що корелює з даними, отриманими за методикою Маслач. У цієї групи респондентів спостерігаються виражені симптоми емоційного та фізичного виснаження, включаючи хронічну втому, головні болі, проблеми зі сном, різкі зміни настрою та підвищену тривожність. Особливо тривожним є те, що ці співробітники відзначають значне зниження професійної ефективності та втрату інтересу до роботи.

Позитивним показником є те, що 36.4% співробітників демонструють низький рівень професійного вигорання, що свідчить про їх здатність ефективно справлятися з професійним стресом та зберігати високу працездатність. Ця група може слугувати ресурсом для організації в контексті поширення успішних стратегій профілактики професійного вигорання.

Перейдемо до аналізу результатів за методикою діагностики емоційного вигоряння В. Бойка, яка дозволяє оцінити рівень сформованості кожної з трьох фаз синдрому вигорання та їх окремих симптомів. Результати представлені в Таблиці 2.3.

Таблиця 2.3. Розподіл рівнів сформованості фаз емоційного вигорання за методикою В. Бойка (n=55)

Фаза вигорання	**Не сформована фаза (≤36 балів)**	**Фаза на стадії формування (37-60 балів)**	**Сформована фаза (≥61 бал)**
Напруження	21 (38.2%)	24 (43.6%)	10 (18.2%)
Резистенція	17 (30.9%)	26 (47.3%)	12 (21.8%)
Виснаження	23 (41.8%)	22 (40.0%)	10 (18.2%)

Візуалізуємо ці дані у вигляді складеної стовпчикової діаграми (рис 2.4).

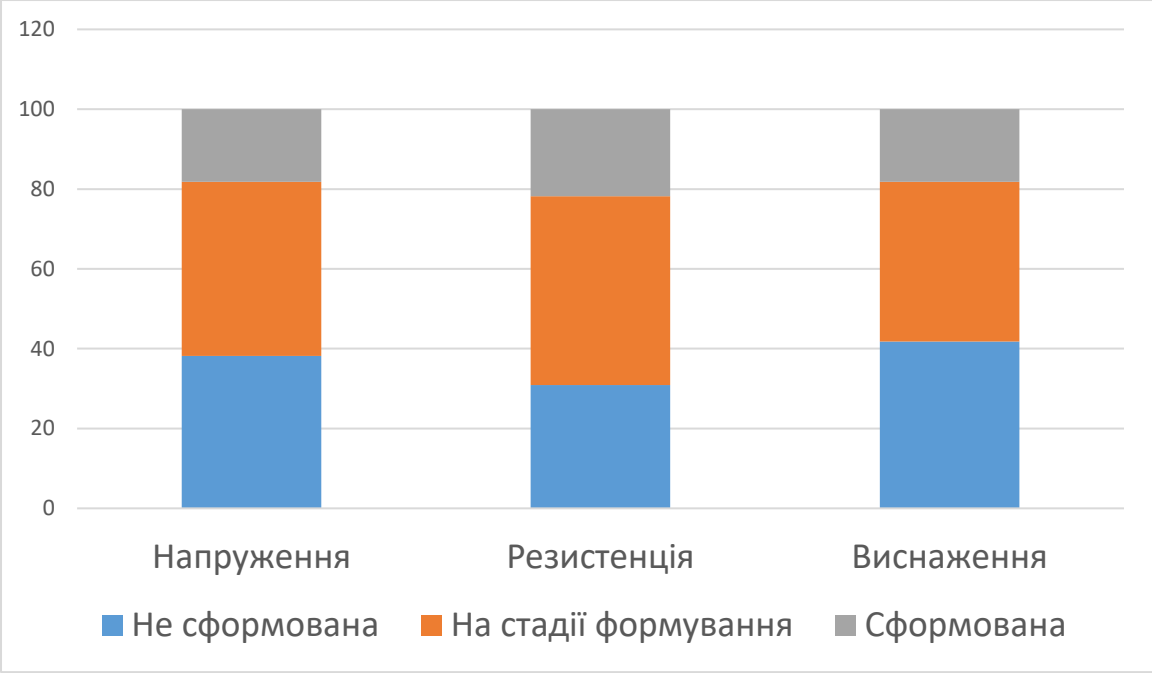

Рисунок 2.4. Розподіл рівнів сформованості фаз емоційного вигорання за методикою В. Бойка

Також проаналізуємо вираженість окремих симптомів у кожній фазі емоційного вигорання (Таблиця 2.4).

Таблиця 2.4. Вираженість симптомів емоційного вигорання за методикою В. Бойка (n=55)

Симптом	Не сформований (0-9 балів)	На стадії формування (10-15 балів)	Сформований (≥16 балів)
Фаза «Напруження»			
Переживання психотравмуючих обставин	25 (45.5%)	20 (36.4%)	10 (18.1%)
Незадоволеність собою	28 (50.9%)	18 (32.7%)	9 (16.4%)
«Загнаність у кут»	30 (54.5%)	15 (27.3%)	10 (18.2%)
Тривога і депресія	22 (40.0%)	23 (41.8%)	10 (18.2%)
Фаза «Резистенція»			
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	20 (36.4%)	24 (43.6%)	11 (20.0%)
Емоційно-моральна дезорієнтація	23 (41.8%)	21 (38.2%)	11 (20.0%)
Розширення сфери економії емоцій	19 (34.5%)	25 (45.5%)	11 (20.0%)
Редукція професійних обов’язків	18 (32.7%)	25 (45.5%)	12 (21.8%)
Фаза «Виснаження»			
Емоційний дефіцит	24 (43.6%)	21 (38.2%)	10 (18.2%)
Емоційне відчуження	26 (47.3%)	19 (34.5%)	10 (18.2%)
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	27 (49.1%)	18 (32.7%)	10 (18.2%)
Психосоматичні та психовегетативні порушення	25 (45.5%)	20 (36.4%)	10 (18.1%)

Детальний аналіз результатів за методикою В. Бойка показує, що найбільш вираженою у досліджуваній групі є фаза «Резистенція». У 47.3% респондентів ця фаза знаходиться на стадії формування, а у 21.8% вже сформована, що свідчить про те, що значна частина співробітників активно використовує різні

механізми психологічного захисту у відповідь на наростаючий професійний стрес.

У фазі «Резистенція» найбільш вираженими виявилися симптоми «Редукція професійних обов'язків» та «Розширення сфери економії емоцій». 45.5% співробітників демонструють ці симптоми на стадії формування, а у 21.8% та 20.0% відповідно вони вже сформовані. Це проявляється у спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат, а також у прагненні обмежити емоційне залучення не тільки в професійній сфері, але й у особистому житті.

Фаза «Напруження» знаходиться на стадії формування у 43.6% респондентів, що є тривожним показником. Найбільш вираженим симптомом у цій фазі є «Тривога і депресія» – 41.8% співробітників демонструють цей симптом на стадії формування, а у 18.2% він вже сформований, що може проявлятися у розвитку ситуативної або особистісної тривожності, депресивних настроях та падінні загального емоційного тонусу.

Фаза «Виснаження» виявилася найменш сформованою – у 41.8% респондентів вона не сформована, проте у 40.0% знаходиться на стадії формування. Серед симптомів цієї фази найбільш вираженим є «Емоційний дефіцит» – у 38.2% він на стадії формування, що проявляється у відчутті нездатності співпереживати суб'єктам своєї професійної діяльності, у втраті професійного ентузіазму.

Важливо відзначити, що психосоматичні та психовегетативні порушення спостерігаються на стадії формування у 36.4% співробітників, а у 18.1% вони вже сформовані, що може проявлятися у погіршенні фізичного самопочуття, порушеннях сну, головних болях та інших соматичних симптомах, що є серйозним сигналом про необхідність впровадження профілактичних заходів.

Порівняльний аналіз даних демонструє узгодженість результатів за всіма трьома методиками. Так, високий рівень професійного вигорання виявлено приблизно у 20-25% співробітників за всіма методиками: за методикою Маслач – 23.7% (емоційне виснаження), за методикою Грінберга – 21.8%, за методикою

Бойка – 21.8% (фаза резистенції) та свідчить про надійність отриманих результатів та дозволяє виділити групу співробітників з підвищеним ризиком професійного вигорання, яка потребує особливої уваги та підтримки.

Важливо відзначити, що всі три методики вказують на переважання середнього рівня вигорання у колективі (40-47% співробітників) і може свідчити про те, що в організації існують системні фактори, які створюють передумови для розвитку професійного вигорання. Серед таких факторів можна виділити:

1. Емоційне перевантаження, що підтверджується високими показниками за шкалою емоційного виснаження (методика Маслач) та симптомами емоційного дефіциту (методика Бойка).
2. Професійний стрес, який проявляється у формі психосоматичних порушень (за методикою Бойка) та загальних симптомів стресу (за методикою Грінберга).
3. Зниження професійної мотивації, що відображається у показниках редукції особистих досягнень (методика Маслач) та редукції професійних обов'язків (методика Бойка).

Візуалізуємо порівняння загальних рівнів професійного вигорання за всіма методиками (рис. 2.5).

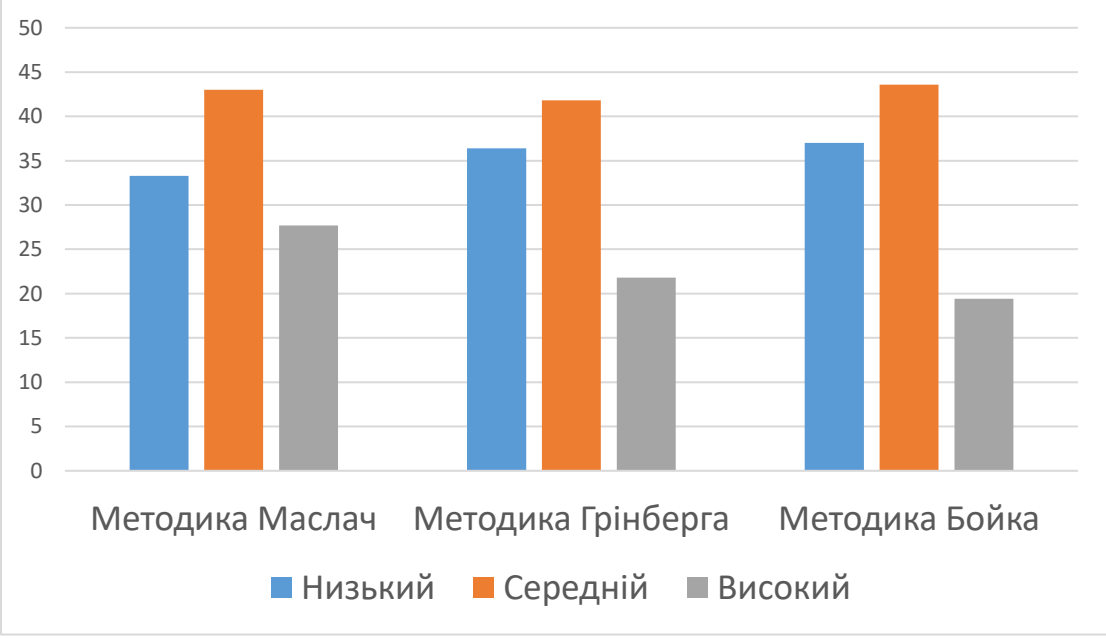

Рисунок 2.5. Порівняння рівнів професійного вигорання за різними методиками

На основі комплексного аналізу результатів можна виділити декілька груп співробітників за рівнем ризику професійного вигорання. До групи високого ризику (близько 22% колективу) входять співробітники, які демонструють високі показники за всіма методиками. Ця група характеризується вираженим емоційним виснаженням, наявністю психосоматичних порушень та зниженням професійної ефективності. Особливу увагу варто звернути на те, що у цих співробітників спостерігається сформована фаза резистенції за методикою Бойка, що свідчить про активне використання деструктивних механізмів психологічного захисту.

Група помірного ризику (близько 43% колективу) включає співробітників із середніми показниками професійного вигорання. У цій групі спостерігаються окремі симптоми вигорання, такі як періодична втома, емоційне напруження та елементи деперсоналізації, проте вони не досягають критичного рівня. Важливо відзначити, що саме ця група є найбільш чутливою до профілактичних заходів, оскільки процес вигорання ще не набув незворотного характеру.

Група низького ризику (близько 35% колективу) демонструє ефективні механізми протидії професійному стресу та високу стресостійкість. Ці співробітники зберігають професійну мотивацію, демонструють здорові емоційні реакції та підтримують конструктивні відносини з колегами та клієнтами. Досвід цієї групи може бути використаний для розробки ефективних стратегій профілактики професійного вигорання в організації.

Аналіз результатів також показав, що найбільш вразливими до професійного вигорання є співробітники з досвідом роботи від 3 до 7 років, що може бути пов’язано з переоцінкою професійних очікувань та накопиченням емоційного виснаження. Важливо відзначити, що у більшості випадків високий рівень професійного вигорання супроводжується вираженими психосоматичними порушеннями, що підкреслює необхідність комплексного підходу до профілактики та корекції цього синдрому.

2.3. Взаємозв'язок соціально-психологічних чинників з проявами професійного вигорання у співробітників

Спираючись на результати нашого емпіричного дослідження, проведемо аналіз взаємозв'язку соціально-психологічних чинників з проявами професійного вигорання у співробітників Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради.

На основі результатів методики Маслач було виявлено, що професійне вигорання найбільш виражене у співробітників, які мають інтенсивне емоційне навантаження при роботі з клієнтами. Серед цієї категорії працівників 43.6% демонструють середній рівень емоційного виснаження, що свідчить про значний вплив емоційної складової роботи на розвиток синдрому вигорання.

Аналіз даних методики Бойка показав, що розвитку професійного вигорання особливо сприяють наступні соціально-психологічні чинники:

1. Несприятливий психологічний клімат в колективі:
    a. у 47.3% співробітників фаза резистенції знаходиться на стадії формування;
    b. 21.8% демонструють сформовану фазу резистенції;
    c. спостерігається тенденція до емоційно-моральної дезорієнтації у 38.2% працівників.
2. Рольова невизначеність:
    a. 45.5% співробітників демонструють симптом «розширення сфери економії емоцій»;
    b. у 32.7% спостерігається редукція професійних обов'язків;
    c. 41.8% знаходяться на стадії формування емоційно-моральної дезорієнтації
3. Інтенсивність комунікативного навантаження:
    a. 43.6% співробітників демонструють симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування»;
    b. у 38.2% спостерігається емоційний дефіцит;

c. 34.5% проявляють ознаки емоційного відчуження

За методикою Грінберга було виявлено, що найбільш значущими соціально-психологічними чинниками професійного вигорання є:

1. Професійний стрес:
    a. 41.8% співробітників демонструють середній рівень вигорання;
    b. у 21.8% спостерігається високий рівень вигорання;
    c. основними стресорами виступають: висока відповідальність, емоційно напружені ситуації, необхідність швидкого прийняття рішень.
2. Особливості організації праці:
    a. нерівномірний розподіл робочого навантаження;
    b. відсутність чітких критеріїв оцінки роботи;
    c. недостатність ресурсів для виконання професійних завдань.
3. Соціальна підтримка:
    a. недостатність професійної підтримки від колег;
    b. обмежені можливості для професійного розвитку;
    c. відсутність систематичного зворотного зв’язку щодо якості роботи.

Важливо відзначити, що найбільш вразливими до впливу негативних соціально-психологічних чинників виявилися співробітники зі стажем роботи від 3 до 7 років і може бути пов’язано з тим, що в цей період відбувається переоцінка професійних очікувань та цінностей, а також накопичується втома від емоційно напруженої роботи.

Аналіз результатів також показав, що розвитку професійного вигорання більше піддаються співробітники, які:

- мають високий рівень особистої відповідальності;
- працюють з найбільш складними випадками;
- не мають достатніх можливостей для професійного розвитку;
- відчувають недостатню підтримку з боку керівництва.

Аналіз взаємозв’язків соціально-психологічних чинників та проявів професійного вигорання також виявив наступні закономірності:

1. **Характер міжособистісної взаємодії.** За результатами методики Бойка виявлено, що якість міжособистісних відносин суттєво впливає на розвиток професійного вигорання:
   - 45.5% співробітників, які відзначають складнощі у взаємодії з колегами, демонструють симптоми емоційного відчуження;
   - 38.2% працівників з високим рівнем конфліктності показують ознаки особистісного відчуження;
   - у 41.8% співробітників з проблемними стосунками з керівництвом спостерігається підвищений рівень тривоги і депресії.
2. **Організаційна культура.** Аналіз даних показав, що особливості організаційної культури значно впливають на розвиток симптомів професійного вигорання:
   - у відділах з авторитарним стилем керівництва 47.3% співробітників демонструють високий рівень емоційного виснаження;
   - відсутність прозорої системи заохочень пов’язана з підвищеним рівнем деперсоналізації у 43.6% працівників;
   - неефективна комунікація між відділами корелює з підвищеним рівнем професійного стресу у 38.2% співробітників.
3. **Професійна самореалізація.** Можливості професійного розвитку та самореалізації виявилися важливими факторами профілактики професійного вигорання:
   - 41.8% співробітників, які не мають можливості підвищення кваліфікації, демонструють ознаки редукції професійних досягнень;
   - відсутність перспектив кар’єрного зростання пов’язана з високим рівнем емоційного виснаження у 36.4% працівників;
   - обмежені можливості для творчої реалізації корелюють з підвищеним рівнем деперсоналізації у 34.5% співробітників.

4. **Інформаційне навантаження.** Особливу увагу привертає вплив інформаційного навантаження на розвиток професійного вигорання:
    - 43.6% співробітників відзначають, що надмірний документообіг призводить до підвищення рівня професійного стресу;
    - необхідність постійного оновлення професійних знань без належної підтримки пов’язана з симптомами виснаження у 38.2% працівників;
    - інформаційна перевантаженість корелює з підвищеним рівнем психосоматичних порушень у 32.7% співробітників
5. **Баланс роботи та особистого життя.** Дослідження виявило значущість фактору балансу між професійним та особистим життям:
    - 47.3% співробітників, які регулярно працюють понаднормово, демонструють високий рівень емоційного виснаження;
    - порушення режиму відпочинку пов’язане з підвищеним рівнем психосоматичних порушень у 41.8% працівників;
    - нездатність «відключатися» від робочих проблем корелює з високим рівнем тривоги у 36.4% співробітників.

Висновки до розділу 2

1. На основі проведеного емпіричного дослідження соціально-психологічних чинників професійного вигорання співробітників бізнес-організацій було розроблено та реалізовано комплексну програму діагностики, яка включала три взаємодоповнюючі методики: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач), «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг) та методика діагностики емоційного вигоряння (В. Бойко). Дослідження проводилось на вибірці з 55 співробітників Служби у справах дітей та сім’ї Ірпінської міської ради та включало три послідовні етапи: підготовчий (вересень-жовтень 2023), збір емпіричних даних (листопад 2023 – січень 2024) та аналіз отриманих результатів (лютий 2024). В організації дослідження

особлива увага приділялась створенню сприятливої психологічної атмосфери та забезпеченню конфіденційності даних учасників.

2. Результати дослідження виявили наявність професійного вигорання різного ступеня вираженості у співробітників організації. За даними всіх трьох методик, близько 21-23% співробітників демонструють високий рівень професійного вигорання, 40-47% – середній рівень, і приблизно 35% – низький рівень. Найбільш вираженими компонентами професійного вигорання виявились емоційне виснаження та редукція професійних досягнень. За методикою В. Бойка найбільш сформованою виявилася фаза «Резистенція» (21.8% співробітників мають сформовану фазу), при цьому найбільш вираженими симптомами є «Редукція професійних обов'язків» та «Розширення сфери економії емоцій». Особливу увагу привертає той факт, що найбільш вразливими до професійного вигорання виявились співробітники з досвідом роботи від 3 до 7 років. На основі отриманих результатів було виділено три групи співробітників за рівнем ризику професійного вигорання (високий, помірний та низький), що дозволяє розробити диференційований підхід до профілактики та корекції цього синдрому в організації.

РОЗДІЛ 3.
НАПРЯМИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Організаційні заходи щодо профілактики професійного вигорання

Результати проведеного емпіричного дослідження виявили необхідність розробки комплексної системи організаційних заходів щодо профілактики професійного вигорання співробітників Служби у справах дітей та сім'ї Ірпінської міської ради. Враховуючи, що близько 43% співробітників демонструють середній рівень професійного вигорання та 22% – високий рівень, організаційні заходи повинні охоплювати як превентивні стратегії, так і активні інтервенції для зниження вже наявних симптомів вигорання.

На основі аналізу отриманих даних можна виділити три ключові напрями організаційних заходів:

1. Оптимізація робочого навантаження та організації праці.

Враховуючи високі показники емоційного виснаження (23.7% співробітників демонструють високий рівень за методикою Маслач) та наявність симптомів редукції професійних обов'язків (у 21.8% за методикою Бойка), необхідно впровадити наступні заходи:

- Проведення аудиту робочого навантаження співробітників з метою виявлення зон перевантаження та нерівномірного розподілу обов'язків.
- Впровадження системи ротації складних випадків між співробітниками для запобігання емоційного перевантаження окремих фахівців.
- Створення чітких посадових інструкцій та стандартів роботи, що допоможе запобігти рольовій невизначеності та надмірній відповідальності.
- Впровадження системи планових перерв протягом робочого дня, особливо після емоційно напружених взаємодій з клієнтами.

- Організація робочого простору з урахуванням необхідності психологічного відновлення (створення кімнат відпочинку, зон релаксації).

2. Розвиток системи професійної підтримки та супервізії

Враховуючи, що 47.3% співробітників демонструють середній рівень редукції особистих досягнень, а 40% знаходяться на стадії формування фази виснаження, необхідно впровадити:

- Регулярні групові супервізії (щонайменше двічі на місяць) для обговорення складних випадків та професійних труднощів.
- Систему наставництва для молодих спеціалістів, що дозволить знизити рівень професійного стресу на початкових етапах роботи.
- Щомісячні балінтовські групи для опрацювання складних випадків та емоційно напружених ситуацій взаємодії з клієнтами.
- Створення професійних груп взаємопідтримки, де співробітники можуть обмінюватися досвідом та отримувати емоційну підтримку колег.
- Забезпечення доступу до індивідуальних консультацій психолога для співробітників, які демонструють високий рівень професійного вигорання.

3. Формування сприятливого організаційного клімату

Результати дослідження показали, що значна частина співробітників (38.2% за методикою Бойка) знаходиться на стадії формування симптому «Незадоволеність собою», що вимагає впровадження наступних заходів:

- Розробка та впровадження системи професійного визнання та заохочення, що включає як матеріальні, так і нематеріальні форми мотивації.
- Організація регулярних командотворчих заходів, спрямованих на зміцнення професійних зв’язків та покращення психологічного клімату в колективі.

- Створення прозорої системи кар’єрного розвитку та професійного зростання.
- Впровадження практики регулярних зустрічей колективу з керівництвом для обговорення проблем та пропозицій щодо покращення умов праці.
- Організація спільних проектів та ініціатив, що сприяють формуванню відчуття причетності та значущості кожного співробітника.

4. Система моніторингу та оцінки ефективності профілактичних заходів

Для забезпечення ефективності запропонованих організаційних заходів необхідно впровадити комплексну систему моніторингу та оцінки, яка включає:

- Проведення щоквартальної експрес-діагностики рівня професійного вигорання співробітників з використанням методики Грінберга, яка показала свою ефективність як скринінговий інструмент (за результатами нашого дослідження дозволяє виявити 21.8% співробітників з високим ризиком вигорання).
- Впровадження системи регулярного анонімного опитування співробітників щодо: рівня задоволеності умовами праці; ефективності впроваджених заходів підтримки; наявності специфічних стресорів на робочому місці; якості взаємодії з керівництвом та колегами; потреб у додатковому навчанні та підтримці.
- Ведення щомісячної статистики показників, що можуть свідчити про рівень професійного вигорання в організації: кількість лікарняних; кількість конфліктних ситуацій; кількість скарг від клієнтів; показники продуктивності праці; запізнення та прогули.

5. Розвиток професійної компетентності та навичок саморегуляції

Враховуючи, що 40% співробітників демонструють середній рівень деперсоналізації (за методикою Маслач), необхідно впровадити систематичну роботу з підвищення професійної компетентності:

- Організація щомісячних тематичних навчальних семінарів з актуальних професійних питань, що дозволить підвищити впевненість співробітників у своїй компетентності.
- Проведення регулярних тренінгів з розвитку навичок: емоційної саморегуляції; ефективної комунікації; тайм-менеджменту; вирішення конфліктів; стрес-менеджменту
- Створення внутрішньої бази знань та методичних матеріалів, доступної всім співробітникам, що містить: алгоритми дій у складних ситуаціях; приклади успішного вирішення професійних завдань; методичні рекомендації; корисні ресурси для професійного розвитку

6. Оптимізація інформаційного середовища

Враховуючи, що 43.6% співробітників знаходяться на стадії формування фази напруження (за методикою Бойка), важливим напрямом профілактики є оптимізація інформаційного середовища організації:

- Впровадження чіткої системи документообігу та звітності, що знижує інформаційне перевантаження.
- Створення єдиної інформаційної системи для: швидкого доступу до необхідних документів та інформації; автоматизації рутинних операцій; спрощення процесу звітності; покращення комунікації між відділами
- Розробка чітких протоколів комунікації в кризових ситуаціях.

3.2. Практичні рекомендації щодо подолання професійного вигорання з урахуванням соціально-психологічних чинників

На основі проведеного емпіричного дослідження та виявлених рівнів професійного вигорання у співробітників, розроблено систему практичних рекомендацій, спрямованих на подолання та профілактику професійного вигорання. Рекомендації розроблені з урахуванням специфіки роботи в Службі у справах дітей та сім’ї та виявлених соціально-психологічних чинників.

1. Індивідуальні стратегії подолання професійного вигорання

Для співробітників з високим рівнем емоційного виснаження (23.7% за методикою Маслач) рекомендовано:

- Впровадження індивідуальної системи тайм-менеджменту: ведення щоденника емоційних витрат; планування робочого дня з урахуванням періодів високої та низької активності; встановлення чітких меж між робочим та особистим часом; визначення пріоритетності завдань; делегування частини обов'язків.
- Розвиток навичок емоційної саморегуляції: освоєння технік дихальної гімнастики; практика прогресивної м'язової релаксації; використання технік mindfulness; ведення щоденника емоцій; регулярне виконання фізичних вправ.
- Створення персональної системи психологічної підтримки: регулярні консультації з психологом; участь у групах професійної підтримки; розвиток мережі соціальної підтримки поза роботою; пошук творчих хобі та заняття улюбленими справами.

2. Стратегії управління професійними стресорами

Для співробітників із середнім рівнем професійного вигорання (43.6% за методикою Бойка) рекомендовано:

- Техніки когнітивного переструктурування: ідентифікація ірраціональних професійних переконань; переоцінка професійних цілей та очікувань; розвиток гнучкого мислення; формування реалістичних очікувань щодо роботи.
- Розвиток професійної ефективності: встановлення чітких професійних меж; розробка індивідуальних критеріїв успішності; регулярне підвищення кваліфікації; освоєння нових професійних інструментів та технік.
- Оптимізація робочого процесу: створення комфортного робочого простору; використання технічних засобів для оптимізації роботи; впровадження системи мікроперерв; чергування різних видів діяльності

3. Розвиток професійної стійкості

Для профілактики високого рівня деперсоналізації (21.8% за методикою Маслач) рекомендовано:

- Формування професійної самоефективності: ведення щоденника професійних досягнень; участь у професійних конференціях та семінарах; обмін досвідом з колегами; розвиток нових професійних компетенцій.
- Розвиток емоційного інтелекту: практика активного слухання; розвиток емпатії; вдосконалення навичок емоційної саморегуляції; покращення розуміння емоційних станів клієнтів.

4. Стратегії відновлення та підтримки професійної мотивації

Для співробітників з високим рівнем редукції особистих досягнень (25.4% за методикою Маслач) рекомендовано:

- Техніки професійного самовизначення: переоцінка професійних цінностей; пошук нових професійних смислів; визначення довгострокових кар'єрних цілей; розробка плану професійного розвитку; пошук нових сфер професійної самореалізації.
- Розвиток системи професійної самопідтримки: створення портфоліо успішних випадків; ведення щоденника позитивних відгуків клієнтів; фіксація малих професійних перемог; участь у професійних спільнотах; менторство для молодших колег.
- Практики професійного відновлення: регулярні перерви між інтенсивними робочими періодами; планування та використання відпустки з максимальною користю; впровадження «днів професійного розвитку»; участь у професійних конференціях та тренінгах; розвиток додаткових професійних навичок.

5. Рекомендації щодо підтримки психофізичного здоров'я

Враховуючи, що 18.1% співробітників демонструють сформовані психосоматичні та психовегетативні порушення (за методикою Бойка), рекомендовано:

- Розвиток здорових копінг-стратегій: регулярні фізичні вправи; дотримання режиму сну та відпочинку; збалансоване харчування; практики усвідомленості та медитації; регулярні прогулянки на свіжому повітрі.
- Техніки управління стресом: практики глибокого дихання; прогресивна м’язова релаксація; аутогенне тренування; йога або інші практики тілесної усвідомленості; регулярний самомоніторинг фізичного стану.
- Організація здорового робочого простору: ергономічна організація робочого місця; регулярні перерви для фізичної активності; правильне освітлення; підтримка оптимального температурного режиму; використання технік захисту від електромагнітного випромінювання.

Висновки до розділу 3

1. На основі результатів емпіричного дослідження розроблено комплексну систему організаційних заходів щодо профілактики професійного вигорання, яка включає шість ключових напрямів: оптимізація робочого навантаження та організації праці; розвиток системи професійної підтримки та супервізії; формування сприятливого організаційного клімату; впровадження системи моніторингу та оцінки ефективності профілактичних заходів; розвиток професійної компетентності та навичок саморегуляції; оптимізація інформаційного середовища. Особливу увагу приділено створенню регулярної системи моніторингу рівня професійного вигорання, що включає щоквартальну експрес-діагностику та ведення статистики ключових показників, які можуть свідчити про рівень професійного вигорання в організації.
2. Розроблено систему практичних рекомендацій щодо подолання професійного вигорання з урахуванням виявлених соціально-психологічних чинників. Рекомендації структуровано за п’ятьма основними напрямами: індивідуальні стратегії подолання професійного

вигорання; стратегії управління професійними стресорами; розвиток професійної стійкості; стратегії відновлення та підтримки професійної мотивації; рекомендації щодо підтримки психофізичного здоров’я. Особливу увагу приділено диференційованому підходу до надання рекомендацій залежно від рівня та специфіки проявів професійного вигорання у співробітників, що дозволяє забезпечити максимальну ефективність запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Таким чином, аналіз і узагальнення результатів проведеного дослідження дало змогу сформулювати основні висновки роботи:

1. На основі теоретичного аналізу встановлено, що феномен професійного вигорання пройшов тривалий шлях наукового осмислення та розвитку, який включає чотири основні етапи: донаукове осмислення (до 1974 року), наукове осмислення (1974 – середина 1980-х років), аналітико-експериментальний етап (середина 1980-х – 1992 роки) та сучасний етап (з 1992 року). Визначено, що професійне вигорання є комплексним психологічним феноменом, який характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією професійних досягнень. Важливим етапом у розвитку концепції стало включення синдрому вигорання до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) у 2019 році, що підкреслило його визнання як серйозної професійної проблеми. Виявлено, що психологічні чинники професійного вигорання можна класифікувати за трьома рівнями: макрорівень (пов’язані з діяльністю суспільства), мезорівень (стосуються діяльності організацій) та мікрорівень (пов’язані з індивідуальними особливостями працівників).
2. За результатами емпіричного дослідження, проведеного на базі Служби у справах дітей та сім’ї Ірпінської міської ради (n=55), виявлено три групи співробітників за рівнем професійного вигорання: високий рівень (близько 22% колективу), середній рівень (43% колективу) та низький рівень (35% колективу). Встановлено, що найбільш вираженими компонентами професійного вигорання є емоційне виснаження (23.7% співробітників демонструють високий рівень) та редукція професійних досягнень (25.4% мають високий рівень). За методикою В. Бойка виявлено, що найбільш сформованою є фаза «Резистенція» (21.8% співробітників мають сформовану фазу). Особливо вразливими до професійного вигорання виявились співробітники зі стажем роботи від

3 до 7 років. У 18.1% співробітників виявлено сформовані психосоматичні та психовегетативні порушення, що підкреслює необхідність впровадження превентивних заходів.

3. На основі результатів дослідження розроблено комплексну систему профілактики та подолання професійного вигорання, яка включає два основні блоки: організаційні заходи та індивідуальні стратегії. Організаційні заходи охоплюють шість ключових напрямів: оптимізація робочого навантаження, розвиток системи професійної підтримки, формування сприятливого організаційного клімату, впровадження системи моніторингу, розвиток професійної компетентності та оптимізація інформаційного середовища. Індивідуальні стратегії включають: розвиток навичок емоційної саморегуляції, техніки управління професійними стресорами, формування професійної стійкості, стратегії відновлення професійної мотивації та рекомендації щодо підтримки психофізичного здоров’я. Особливістю розроблених рекомендацій є їх диференційований характер, що враховує рівень та специфіку проявів професійного вигорання у різних груп співробітників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєва І., Демченко Н. Психологічні чинники професійного вигорання ІТ-фахівців під час воєнних конфліктів. Proceedings of the National Aviation University. Series: Pedagogy, Psychology. № 2(25). С. 29-37.
2. Брикова Г. О. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання експертів з продажу. 2021.
3. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя: роль індивідуальних й організаційних чинників. Вісник Київського університету ім. Т. Г. Шевченка. Серія: Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. Вип. 22-23. С. 47-50.
4. Варгата О. В., Кулешова О. В., Міхеєва Л. В. Психологічні чинники професійного вигорання педагогів. 2021.
5. Василькевич Х. М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога. Науковий часопис. 2007. Вип. 19(43). С. 21-24.
6. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. Актуальні проблеми психології. 2007. Т. 5, вип. 6. С. 89-95.
7. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп. Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції. Кам'янець-Подільський, 2008. Вип. 10. С. 52-55.
8. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Київ, 2012. 364 с.
9. Дьоміна Г. А., Мельничук О. Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. 2021.
10. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. Наукові записки. Київ, 2005. Вип. 26, т. 2. С. 107-114.
11. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та

соціально-демографічними факторами вчителів. Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2006. Т. 1, ч. 18. С. 43-49.

12. Захаріяш Л. П. Вплив образу-типажу підприємця на реалізацію ділової активності молоді. Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. 2014. Т. 1, вип. 41. С. 125-130.
13. Іващенко О. В. Про розвиток жіночого підприємництва в Україні. Філософська і соціологічна думка. 1994. № 1-2. С. 251-252.
14. Кісліцина М. В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 4. С. 175-181.
15. Ковровський Ю. Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України. Організаційна психологія; економічна психологія. 2015. № 3. С. 58-66.
16. Колтунович Т. А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія: Педагогіка і психологія. Ялта, 2014. Вип. 42, ч. 4. С. 236-245.
17. Колтунович Т. А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення проблеми. Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». 2013. Т. 4, вип. 29. С. 160-167.
18. Кулаковський Т. Ю. Підприємницькі здібності як об'єкт психології. Проблеми загальної та педагогічної психології. 2007. Т. 9, ч. 7. С. 377-385.
19. Любишко І. В., Заушнікова М. Ю. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання співробітників бізнес-організацій. Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України : матеріали VII Міжнародної конференції (14 листопада 2024 року). Київ : КНУБА, 2024. С. 620-622.
20. Мішеніна Т. М. Психологічні чинники професійного вигорання у працівників

юридичної сфери. 2022.
21. Міщук О. В. Психологічні чинники професійного вигорання вихователів ДНЗ. 2020.
22. Нагурна Н. І. Психологічні чинники професійного вигорання працівників торгівлі : магістерська робота. ТНТУ ім. І. Пулюя, 2023.
23. Нельга Т. О. Моделі та зразки мотивації підприємницької діяльності: порівняльний соціологічний аналіз : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04. Київ, 1995. 23 с.
24. Поляничко О. М. Психологічні чинники професійного вигорання фітнес-тренерів. Синергетичний підхід до проєктування життєвого простору особистості. 2021. С. 236-239.
25. Сивоконенко А. А. Психологічні чинники професійного вигорання викладачів ЗВО. 2023.
26. Скрипаченко Т. В. Особливості самопрезентації українського підприємця. Актуальні проблеми психології. 2003. Ч. 11. С. 20-23.
27. Стельмах О. В. Чинники професійного вигорання особистості. 2022.
28. Технології роботи організаційних психологів : навч. посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : ІНКОС, 2005. 366 с.
29. Тимофєєва Т. О. Залежність синдрому емоційного вигорання від особистісних особливостей у медичних працівників. Актуальні проблеми психології. 2007. Т. 5, вип. 7. С. 293-299.
30. Хабло Л. О. Психологічні чинники профілактики професійного вигорання у викладачів ЗВО : дис. Університет імені Альфреда Нобеля, 2021.
31. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. 2021.
32. Ямборко О. Я. Психологічні чинники професійного вигорання військовослужбоців. Психологічна допомога в Україні: проблеми підготовки та професійної діяльності фахівців. 2024. С. 125.
33. Bäuerle D. Supervision in der Sozialpädagogik und Sozialarbeit. NeuesBeginnen. 1969. 21 ff. S. 23.

34. Bradley H. B. Community-based treatment for young adult offenders. Crime and Deliguency. 1969. Vol. 15. P. 359-370.
35. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases. World Health Organization. 2019. URL: http://surl.li/jyznuj
36. Freudenberger H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues. 1974. No. 30. P. 159-166.
37. Ginsburg S. G. The Problem of the Burned Out Executive. Personal Journal. 1974. No. 53. P. 598-600.
38. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. The Burnout syndrome / ed. by J. W. Jones. London : London House, 1982. 139 p.
39. Professional burnout : Recent developments in theory and research / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. 292 p.
40. Savic I. Structural Changes of the Brain in Relation to Occupational Stress. Cerebral Cortex. 2015. Vol. 25(6). P. 1554-1564.
41. Schaufeli W., Bakker A. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Preliminary Manual. Version. URL: http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

«Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової)

Підраховуються бали за трьома шкалами:

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

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

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

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

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Почуття виснаження або втоми призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією. Інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності. Зниження професійної ефективності: внаслідок цього розвивається відчуття неспроможності, з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (дітей, колег, підлеглих). Емоції можуть притуплюватися, а концентрація та пам'ять погіршуватися. Характерною рисою є усвідомлення порушеного сприйняття реальності, що нерідко супроводжується реакцією тривоги.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. Редукція особистих досягнення – це поява у людини негативного ставлення до самого себе. Це можна описати як низьку самооцінку, низьку оцінку ефективності своєї роботи і загальне негативне сприйняття власних можливостей. Незважаючи на всі свої досягнення, людина все одно незадоволений своєю продуктивністю праці.

Наочні приклади редукції особистих досягнення:

1. Почуття безпорадності й безвиході,

2. Зниження впевненості в собі, пов'язане зі здатністю виконати завдання.

Інтерпретація даних згідно з моделлю синдрому «вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Опитувальник:

	ніколи	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	кожен день
1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.						
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».						
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.						
4. Я добре розумію, що відчувають діти та колеги, та використовую це в інтересах справи.						
5. Я спілкуюся з дітьми, батьками, колегами цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.						
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.						
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.						
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.						

9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи дітей та колег.						
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.						
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.						
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.						
13. У мене все більше життєвих розчарувань.						
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.						
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими дітьми і колегами.						
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.						
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з дітьми та колегами.						
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.						
19. Я багато встигаю зробити.						
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.						
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.						
22. Іноді колеги перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов’язків.						

ДОДАТОК Б

Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг)

Інструкція. Навпроти кожного висловлювання поставте, будь ласка, 1 бал, якщо Ви згодні з твердженням, або 0 – якщо не згодні.

Текст опитувальника

1.Чи знижується ефективність Вашої роботи?

2.Чи втратили Ви частину ініціативи па роботі?

3.Чи втратили Ви інтерес до роботи?

4.Чи посилився Ваш стрес на роботі?

5.Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?

6.Вас турбує головний біль?

7.Вас турбують болі в животі?

8.Ви втратили вагу?

9.У Вас проблеми зі сном?

10.Ваше дихання стало уривчастим?

11.У Вас часто змінюється настрій?

12.Вас легко розгнівати?

13.Ви легко піддаєтесь фрустрації?

14.Ви стали більш підозрілим, ніж зазвичай?

15.Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?

16.Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?

17. Ви стали менш гнучким?

18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?

19.Ви працюєте більше, а відчуваєте, що пробили менше?

20.Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте, будь ласка, загальний бал «вигорання» та оцінить рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею.

Рівень вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Бали	0-7	8-14	15-20

ДОДАТОК В

Методика діагностики емоційного вигоряння (В. Бойка)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника

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

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов´язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб´єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров´я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала лене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар´єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов´язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров´я.

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	Сума балів 1-7
Відповідь + або -								
№ з/п	8	9	10	11	12	13	14	Сума балів8-14
Відповідь + або -								
№ з/п	15	16	17	18	19	20	21	Сума балів15-21
Відповідь + або -								
№ з/п	22	23	24	25	26	27	28	Сума балів22-28
Відповідь + або -								
№ з/п	29	30	31	32	33	34	35	Сума балів29-35
Відповідь + або -								
№ з/п	36	37	38	39	40	41	42	Сума балів36-42
Відповідь + або -								
№ з/п	43	44	45	46	47	48	49	Сума балів43-49
Відповідь + або -								
№ з/п	50	51	52	53	54	55	56	Сума балів50-56
Відповідь + або -								
№ з/п	57	58	59	60	61	62	63	Сума балів57-63
Відповідь + або -								
№ з/п	64	65	66	67	68	69	70	Сума балів64-70
Відповідь + або -								
№ з/п	71	72	73	74	75	76	77	Сума балів71-77
Відповідь + або -								
№ з/п	78	79	80	81	82	83	84	Сума балів78-84
Відповідь + або -								

Обробка та інтерпретація результатів

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

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

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

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
   +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:
   +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов´язків:
   +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:
   +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:
   +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми.* Показник кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

- 0-9 балів — симптом не сформований;
- 10-15 балів — симптом на стадії формування;
- 16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

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

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

- 36 і менше балів – фаза не сформована;
- 37-60 балів – фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів – фаза сформована.