МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій , спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Психологічні засади профілактики синдрому професійного вигорання співробітників бізнес організацій за умов військового стану.

Здобувача вищої освіти другого
(магістерського) рівня
ПСМз-22-2 групи, _____ Горбаченко А.А.
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу»

Науковий керівник _____ Бугайчук Т.А
к.психол.

Гарант освітньо-
професійної програми _____ Нежинська О.О
к.психол.н., доцент

Завідувач кафедри _____ Пєтухова І.О.,
к.пед.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «8 » листопада 2022 р. №5

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 2 18.01.2024 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту -

_____

(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 74 12.02.24 _____

(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ С. І. Кирун

(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ О. І. Львівська

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М. Ю. Заушнікова

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М. В. Романюк

(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій , 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
здобувачу вищої освіти: Горбаченко Альони Анатоліївни

Тема кваліфікаційної роботи:
Психологічні засади профілактики синдрому професійного вигоран-ня співробітників бізнес організацій за умов військового стану
Затверджена наказом ректора від «17» листопада 2022 № 1216
Строк здачі закінченої роботи 10.02.2024

Цільова установка дослідження полягає в можливості розробки та впровадження практичних рекомендацій та програм профілактики для підприємств, особливо тих, що функціонують у воєнних або напружених умовах.
Мета роботи полягає в розгляді психологічних аспектів та розробці стратегій профілактики синдрому професійного вигорання серед співробітників бізнес-організацій у контексті військового стану.
Об'єкт дослідження дослідження дипломної роботи є синдром професійного вигорання
Предмет дослідження є психологічний стан співробітників бізнес-структур, а особливості психічного реагування в умовах військового стану виступають об'єктом дослідження.
База дослідження є аналіз та систематизація наукових джерел, методів психодіагностики та психологічних стратегій підтримки співробітників у воєнних умовах
Вихідні дані до роботи результати психдіагностичного дослідження, тренінгова програма
Перелік графічного матеріалу: 17 рисунків, 3 графіки, 2 таблиці.

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	23.02.2023	23.02.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	10.03.2023	10.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	31.05.2023	31.05.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	31.08.2023	31.08.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	30.09.2023	30.09.2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	10.10.2023	10.10.2023
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	27.04.2023	27.04.2023
8.	Попередній захист роботи	24.11.2023	24.11.2023
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	18.01.2024	18.01.2024
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	08.11.2023	08.11.2023
11.	Захист роботи	05.02.2024-06.02.2024	05.02.2024-06.02.2024

1. Дата видачі завдання «05» січня 2023 р.
2. Керівник кваліфікаційної роботи Т. А. Бугайчук
3. Гарант освітньо-професійної програми О. О. Нежинська
4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти А.А. Горбаченко

АНОТАЦІЯ

Психологічні засади профілактики синдрому професійного вигорання співробітників бізнес організацій за умов військового стану

Мета роботи полягає в розгляді психологічних аспектів та розробці стратегій профілактики синдрому професійного вигорання серед співробітників бізнес-організацій у контексті військового стану.

Завданнями роботи є: 1) дослідження феноменології синдрому професійного вигорання та його взаємозв'язку з психологічним станом співробітників у воєнних умовах; 2) аналіз особливостей психічного стану співробітників бізнесу в умовах військового стану та виявлення факторів, що сприяють професійному вигоранню; 3) розробка психологічних стратегій та програм профілактики синдрому професійного вигорання для підприємств у воєнних умовах. Предметом дослідження є психологічний стан співробітників бізнес-структур, а особливості психічного реагування в умовах військового стану виступають об'єктом дослідження. Базою дослідження є аналіз та систематизація наукових джерел, методів психодіагностики та психологічних стратегій підтримки співробітників у воєнних умовах. За результатами дослідження сформульовані рекомендації щодо психологічної підтримки співробітників, спрямованих на запобігання та подолання синдрому професійного вигорання у воєнних умовах. Одержані результати можуть бути використані для практичної реалізації стратегій профілактики синдрому професійного вигорання серед персоналу бізнес-структур у військовому середовищі. Кваліфікаційна робота містить ХХ сторінок, таблиць, рисунків, а також список використаних джерел та додатків.

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2023

Рік захисту роботи: 2024. *Ключові слова: синдром професійного вигорання, психологічна підтримка, військовий стан, бізнес-організації.*

ABSTRACT

Psychological principles of prevention of the syndrome of professional burnout of employees of business organizations under conditions of martial law

The aim of this study is to examine the psychological aspects and develop strategies for preventing burnout syndrome among employees of business organizations in the context of a military state.

The objectives of the study include: 1) investigating the phenomenology of burnout syndrome and its correlation with the psychological state of employees in wartime conditions; 2) analyzing the peculiarities of the mental state of business employees in military situations and identifying factors contributing to professional burnout; 3) developing psychological strategies and prevention programs for combating burnout syndrome within enterprises during wartime conditions.

The subject of the research is the psychological state of employees in business structures, while the peculiarities of psychological reactions in military situations are the object of the study. The research is based on the analysis and systematization of scientific sources, methods of psychodiagnostics, and psychological support strategies for employees in wartime conditions. The outcomes of the research formulate recommendations for providing psychological support to employees aimed at preventing and overcoming burnout syndrome in military environments.

The obtained results can be utilized for the practical implementation of strategies to prevent burnout syndrome among personnel in business structures in military settings. The thesis comprises XX pages, tables, figures, a list of used sources, and appendices.

Year of completing the thesis: 2023

Year of thesis defense: 2024

Keywords: *burnout syndrome, psychological support, military conditions, business organizations.*

ЗМІСТ

ВСТУП……..……....6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ……...…9
1.1 Поняття синдрому емоційного вигорання та підходи до його вивчення….9
1.2 Чинники та особливості формування синдрому емоційного вигорання у співробітників бізнес організацій та працівників органів поліції……13
Висновок до розділу 1……...25
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНЕ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТОРІВ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ ЗА УМОВ ВІЙСЬКОГОВО-ГО СТАНУ……..…27
2.1 Обґрунтування інструментарію психологічного дослідження……...27
2.2. Аналіз результатів дослідження……..……..…30
Висновок до розділу 2……..….52
РОЗДІЛ 3 ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕСОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ ЗА УМОВ ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ……..…54
3.1 Програма запобігання (попередження) професійного вигорання у співробітників бізнес організацій та працівників поліції за умов військового стану…… ……...54
3.2 Рекомендації щодо запобігання синдрому професійного вигорання співробітників бізнес організацій та працівників поліції за умов військового стану……55
Висновок до розділу 3……...…58
ВИСНОВКИ……...59
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ……...62
ДОДАТКИ……..70

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасна ситуація наочно демонструє вченим важливість проблеми професійного вигорання. Це обумовлено швидкими змінами у соціальній, економічній та політичній сферах, що впливають на суспільство. Однак, недостатньо дослідженою залишається роль військового стану у країні, і його вплив на психічне навантаження в професійній діяльності особистості. В результаті цього спостерігається збільшення напруження в суспільстві та зростання психічного тиску, пов'язаного з професійною діяльністю.

Унікальність та особливість професійного вигорання проявляється у зв'язку між такими симптомами, як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень. Це є важливим через складність цього явища та розмітність його проявів у психології, яка породжує дискусії щодо структури, механізмів та факторів формування професійного вигорання. У протягом XX століття відбувалися дискусії щодо методів діагностики та корекції цього явища як у світовій, так і в українській психології.

Ці аспекти визначили обрану тему дослідження як актуальну для сучасності нашої країни.

Об'єктом дослідження дипломної роботи є синдром професійного вигорання

Предметом дослідження є бізнес-організації та працівники поліції, зокрема їх психологічний стан та стратегії профілактики в умовах військового стану.

Метою нашої дипломної роботи є розгляд особливостей професійного вигорання у підприємців та працівників поліції.

Основними ***завданнями*** дослідження є:

1. Теоретичне обґрунтування синлрому проф вигорання особистості, історії досліджень та розвиток розуміння поняття професійного вигорання, різних підходів, що застосовуються для вивчення цього явища та виділення

особливостей підприємницької діяльності та ідентифікація чинників, що можуть викликати професійне вигорання у підприємців.

2) здійснити емпіричне дослідження (по критеріях) рівня/факторів/особливостей у контексті проф вигорання.

3) профілактика проф вигорання у співробітників бізнес організації та працівників поліції.

Ці завдання відображають основний фокус та напрямки дослідження, спрямовані на глибоке розуміння, аналіз та знаходження способів розв'язання проблеми професійного вигорання серед підприємців.

Гіпотеза дослідження, полягає у припущенні того, що існують певні особистісні особливості у підприємців, які мають зв'язок з рівнем професійного вигорання. Також ми вважали, що надмірна мотивація може негативно позначитися на підприємці, сприяючи розвитку професійного вигорання під час їхньої діяльності.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань був використаний комплекс адекватних об'єкту і предмету дослідження методів: а) теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення; б)емпіричні – спостереження, індивідуальні бесіди, анкетування, психодіагностичне тестування. На різних етапах дослідження був використаний комплекс психодіагностичних методик: оцінку соціально-психологічних установок особистості в мотиваційній сфері, багатофакторний опитувальник FPI (Модифікована форма Б) та методику визначення синдрому вигорання в професійних сферах за Маслач і Джексоном.

Наукова новизна дослідження полягає в оновленні психологічних засад та стратегій профілактики синдрому професійного вигорання серед співробітників бізнес-організацій у контексті умов військового стану.

Теоретичне значення полягає в систематизації та аналізі наукових даних, що стосуються впливу військових умов на психіку та емоційний стан співробітників бізнесу.

Практична значущість дослідження полягає в можливості розробки та впровадження практичних рекомендацій та програм профілактики для підприємств, особливо тих, що функціонують у воєнних або напружених умовах.

Емпірична база дослідження включає методи та психологічні техніки оцінки психічного стану та психологічних факторів, що впливають на співробітників в умовах військового стану.

Вибірку психодіагностичного дослідження склали підприємці ТОВ «ІНТЕХФОРВАРД» міста Києва та працівники Деснянського УП ГУНП м. Києва.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів: теоретичний, методичний, дослідницький, висновків та списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1 Поняття синдрому емоційного вигорання та підходи до його вивчення

У 1970-х роках почалося формування концепції емоційного вигорання, яка швидко отримала визнання як важлива проблема в сфері соціальної психології, потребуюча уваги та дослідження. Після цього феномен емоційного вигорання став об'єктом численних наукових досліджень у вітчизняній та зарубіжній науці, зокрема, в роботах вчених таких як Г. Фрейденберг, К. Маслач, С. Джексон, Г. Сельє та інші.

У 1974 році американський психолог Г. Фрейденберг вперше вжив термін "емоційне вигорання" (burnout), описуючи психічний стан здорових людей, які активно працюють у сфері інтенсивного спілкування з клієнтами чи пацієнтами, у середовищі, насиченому емоційними навантаженнями, наприклад, у професійній допомозі. Ці люди, такі як лікарі, юристи, соціальні працівники, психологи, вчителі та інші, взаємодіють у системі "людина – людина". Під час своєї роботи вони постійно зіштовхуються з негативними емоціями своїх клієнтів, пацієнтів, учнів, і відчувають високий рівень емоційного напруження внаслідок заангажованості у ці переживання.[54, с. 15]

На сьогоднішній день існують чотири різних підходи до тлумачення синдрому емоційного вигорання :

1) Однофакторна модель, яку розробили А.М. Пайнс і Е. Аронсон, визначає вигорання як стан фізичного, емоційного та пізнавального виснаження, спричинений тривалим перебуванням у ситуаціях емоційного перевантаження.

2) Двофакторна модель, запропонована Д. Дирендонком, В. Шауфелі та Х. Сиксма, розглядає синдром емоційного вигорання як складову з двох основних аспектів: виснаження та деперсоналізації.

3) Трифакторна модель, яку розробили К. Маслач і С. Джексон, розглядає вигорання як реакцію на професійний стрес і включає три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

4) Чотирифакторна модель, розроблена Е. Іванікі та Р. Швабом, включає у себе елементи емоційного вигорання - емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень - розділені на два окремі фактори. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою та взаємодією з клієнтами відповідно.

Концепція вигорання, яку розробили К. Маслач і С. Джексон, є найбільш широко прийнятою. Вони визначають психічне вигорання як "стан фізичного, емоційного та пізнавального виснаження, що спостерігається в професіях соціальної сфери". За їхніми словами, професійне вигорання не є втратою творчого потенціалу, але складається з емоційного виснаження, яке виникає внаслідок стресу під час міжособистісного спілкування.[56, с.23]

Цей синдром включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і зменшення професійних досягнень. Емоційне виснаження визначається як основний елемент професійного вигорання, коли власна робота породжує почуття емоційного спустошення та втоми.

Деперсоналізація виявляється у відносинах з іншими людьми. Це може включати залежність від навколишнього середовища або збільшення негативних настроїв, цинічних установок та почуттів щодо пацієнтів чи клієнтів.

Зменшення професійних досягнень полягає у постійному усвідомленні власної фахової некомпетентності, відчутті неефективності та тенденції до негативної оцінки своїх професійних успіхів та досягнень. Це також може обмежувати можливості професійного росту. За Г. Сельєм, вигорання можна вважати найвищим проявом дистресу. У його концепції, стрес пояснює усі випадки дезадаптації особистості або негативні зміни у житті людини. За Г. Сельєм виділяв три стадії стресу:[34, с.7]

1) Стадія тривоги, коли організм активізується для боротьби або втечі від загрози. Це період, коли відбуваються біологічні реакції, спрямовані на подолання стресора.

2) Стадія резистентності (опору), що настає під впливом тривалого стресу. Організм намагається опиратися або пристосовуватися до стресу для повернення до рівноваги.

3) Стадія виснаження, яка виникає, коли захисні механізми організму не можуть подолати тривалий стрес. Це призводить до відчуття спустошеності і може викликати виснаження ресурсів тіла, що може призвести до хвороб.

Отже, вигорання може відбутися, коли людина довгий час переживає сильний стрес, і захисні механізми організму перестають ефективно впоратися з ним, що призводить до відчуття емоційного виснаження та зниження резервів адаптації.

Професійне вигорання можна розглядати як третю стадію стресу за моделлю Г. Сельєм, де відбувається стійке та неконтрольоване збудження, спричинене тривалими напруженнями середньої інтенсивності.

Професійний стрес - це складний феномен, пов'язаний із негативними та позитивними емоціями і викликаний факторами, які можуть становити загрозу або перешкоду. За Р. Лазарусом, стресова реакція є результатом того, як особистість сприймає і визначає власну здатність впоратися з суб'єктивною загрозою в конкретній ситуації. У кожному конкретному випадку, особистість вирішує, чи може вона справитися зі стресом, який вона сприймає як загрозливий.

Дж. Гринберг описує емоційне вигорання як процес, що пройшов п'ять стадій:

1) На першій стадії, відомій як "медовий місяць", працівник отримує задоволення від своєї роботи і виконує завдання з ентузіазмом. Однак із зростанням стресу на роботі, задоволення від неї поступово зменшується.

2) На другій стадії з'являється втома, апатія, безсоння. Відсутність додаткової мотивації призводить до втрати інтересу до роботи та продуктивності. Це може викликати порушення трудової дисципліни.

3) Третя стадія характеризується хронічними симптомами, такими як перевтома, фізична втома та захворювання. Це призводить до психологічних проблем, роздратованості та безсилля.

4) На четвертій стадії розвиваються хронічні захворювання, що призводять до втрати часткової або повної працездатності. Людина може почувати незадоволення собою та обраною професією.

5) На п'ятій стадії всі фізичні та психологічні проблеми досягають критичної точки. Небезпечні захворювання загрожують життю людини, а проблеми на роботі стають загрозою для кар'єрного розвитку фахівця.

Отже, Гринберг показує, як професійний стрес може прогресувати через різні етапи, від перших ознак втоми до критичного впливу на здоров'я та кар'єрний розвиток.[46, с.9]

На поточному етапі розвитку зарубіжної психології, феномен вигорання вивчається у контексті психології стресових станів, психології професійної діяльності та екзистенційної психології. Вигорання розглядається як результат стресу, форма професійної деформації та стан фізичного і психічного виснаження, який виникає внаслідок тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях.

Також у сучасній зарубіжній психології активно обговорюється співвідношення між синдромом вигорання та симптомами депресії. Деякі дослідники розглядають вигорання як різновид професійного стресу та вбачають прямий зв’язок між вигоранням і депресією. Недостатність ресурсів для вирішення вимог на роботі та висока конкуренція можуть спричинити вигорання, тоді як депресія може виникати як реакція на стресори, з якими важко впоратися.

Зараз у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) синдром вигорання визначений як "Перевтома" (код Z73.0). Він включений до групи

факторів, що впливають на стан здоров’я та звернення до закладів охорони здоров’я. Цей синдром віднесений до категорії "Звернення до закладів охорони здоров’я через різноманітні обставини".[12, с.3]

Більшість вчених описують емоційне вигорання як синдром, що розвивається через тривалий професійний стрес та призводить до виснаження емоційних та особистісних ресурсів людини.

"Вигорання (Burn-out) - це синдром, який виникає внаслідок тривалого впливу хронічного стресу на робочому місці. Він характеризується емоційним виснаженням, відчуттями негативізму і цинізму, що виникають у зв'язку з роботою, а також погіршенням професійної ефективності."

Згідно інтерпретації Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ): "Синдром вигорання - це виснаження на фізичному, емоційному або мотиваційному рівнях, що викликає зниження продуктивності в професійній діяльності. Це може супроводжуватися втомою, безсонням, підвищеною схильністю до фізичних захворювань, а також може призводити до зловживання алкоголем або іншими психоактивними речовинами для тимчасового полегшення, з майбутньою можливістю розвитку фізичної залежності та суїцидальної поведінки."[4, с.6]

1.2 Чинники формування синдрому емоційного вигорання

Синдром професійного вигорання частіше спостерігається у фахівців, що працюють у сфері, де важлива взаємодія "людина – людина". Ці спеціалісти активно використовують комунікативні навички та постійно взаємодіють з іншими людьми. Однак, ця постійна емоційна напруженість при професійній діяльності може стати причиною важких емоційних переживань.

Професійне вигорання - це процес, коли професійна криза виникає внаслідок трудової діяльності та проблем у міжособистісних відносинах.

Головний акцент психологів спрямований на визначення факторів, що спричиняють професійне вигорання.

Серед внутрішніх факторів емоційного вигорання можна відзначити наступне:

1) Тенденція до емоційної стриманості, коли виникнення емоційного вигорання швидше спостерігається у людей, які проявляють більшу обережність у виявленні емоцій, тоді як у більш імпульсивних осіб, що мають більш активний емоційний фон, це відбувається повільніше.

2) Інтенсивні емоційні реакції на різноманітні ситуації у професійній сфері, особливо характерні для осіб з високим рівнем відповідальності.

3) Низький інтерес до виявлення емоційної відданості у професійній діяльності. Однією з причин емоційного вигорання може бути відсутність бажання професіонала в сфері спілкування проявляти співчуття чи співпереживання до осіб, з якими він працює. З іншого боку, може бути ситуація, коли особистість не має навичок поощрення себе через співпереживання з іншими особами у професійній діяльності. Таким чином, внутрішні причини емоційного вигорання включають у себе внутрішні особистісні проблеми.

Професійне вигорання особистості є результатом негативного впливу робочої діяльності на спосіб мислення та поведінку, що призводить до порушення їх психологічної структури і звуження інтересів та потреб особистості до виключно професійних сфер. З іншого боку, це також індивідуальний процес, і причини його виникнення пов'язані з особистісними характеристиками людини.[11, с.7]

Синдром вигорання може зростати внаслідок відсутності відповідної винагороди, яка включає не лише матеріальні винагороди, а й психологічне визнання за виконану роботу. Це може змусити особу відчувати, що її внесок не має значення для суспільства. Такі умови також сприяють емоційній виснаженості, зниженню зацікавленості у роботі в колективі і можуть викликати відчуття несправедливості, що сприяє вигоранню. Фрейденберг

вказував на те, що подібний стан розвивається у людей, які проявляють співчуття, мають ідеалістичне ставлення до роботи, проте водночас є нестійкими, схильними до марення і нав’язливих ідей.

У певних випадках синдром емоційного вигорання може бути захисним механізмом психологічного захисту, який виявляється у відчутті часткового або повного відокремлення емоцій як реакції на психічне травмування. Фрейнденберг вказує на особистісні фактори, такі як емпатія, гуманність, м’якість, захопленість, ідеалізм, інтроверсія та фанатизм, які можуть сприяти розвитку емоційного вигорання.

Згідно з дослідженням А. Пайнса та його команди, емоційне вигорання пов'язане із відчуттям важливості на роботі, можливостями професійного розвитку, ступенем незалежності та рівнем контролю, який забезпечується керівництвом. Однак недоліки у професійному зростанні, відчуття потреби у підтримці та відсутність автономії можуть сприяти виникненню емоційного вигорання. За висновками В.І. Ковальчука, самооцінка та рівень локусу контролю грають важливу роль у цьому контексті. Особистості з низькою самооцінкою та екстремальним локусом контролю більше піддаються стресу та є вразливішими, що може сприяти виникненню емоційного вигорання.[44, с.10]

Основні чинники, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання працівників, можна класифікувати на декілька груп:

1) Особистісні фактори, включаючи соціально-демографічні характеристики (вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи), індивідуальні риси (витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, мотивація, цінності, рівень домагань, когнітивні процеси, здібності, інтелект).

2) Організаційні умови праці, такі як навантаження, перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, характер роботи, обсяг клієнтської бази, складність клієнтів, глибина взаємодії з ними, рівень участі у прийнятті рішень, ступінь самостійності в роботі та наявність зворотного зв’язку.

3) Соціально-психологічні фактори, такі як конфлікт ролей, рольова неоднозначність, соціальна підтримка та наявність зворотного зв’язку.

Синдром "професійного вигорання" можна поділити на три рівні та стадії, які характеризують його прояви. На першому рівні відчуття вигорання виявляються слабо, рідко і мимоволі. Симптоми проявляються у легкій формі, наприклад, у дбайливому ставленні до себе через розслаблення або у влаштуванні перерв у роботі. На другому рівні симптоми виявляються частіше, мають більш тривалий характер і важче піддаються корекції; звичні методи відпочинку можуть бути неефективними. Працівник може відчувати виснаження навіть після відпочинку чи вихідних. На третьому рівні симптоми вигорання стають хронічними. Можуть розвиватися фізичні та психологічні проблеми, такі як виразки і депресія. Спроби самопіклування часто не дають результату, а професійна допомога може бути неефективною. Людина може сумніватися у цінності своєї роботи, професії і навіть життя загалом.[18, с.3]

Люди, які демонструють деякі характеристики, мають менший ризик відчуття синдрому професійного вигорання та зниження продуктивності. Це включає осіб, які зберігають добре фізичне здоров'я, свідомо дбають про нього, регулярно займаються спортом та ведуть здоровий спосіб життя. Вони також характеризуються високою самооцінкою та впевненістю у власних здібностях та можливостях.

Існують три типи працівників, які мають підвищений ризик розвитку синдрому емоційного вигорання:

1) Педантичний тип, що характеризується прагненням до надмірної організації та порядку, навіть якщо це зашкоджує їх власному комфорту.

2) Демонстративний тип, який завжди прагне бути в центрі уваги та бути першим в усьому, але при цьому може швидко виснажуватись на рутинній роботі, внаслідок чого виникає перевтома та агресивність.

3) Емотивний тип, який відрізняється надмірною чутливістю та вразливістю, непритомністю в складних ситуаціях і нездатністю протистояти стресу, що може привести до самозруйнування.

Емоційне вигорання можна сприймати як наслідок невиконання особистих очікувань та нереалізованих надій. У сфері "людина-людина", особливо, відсутність конкретних результатів, відчуття марносправності та безуспішності у досягненні цілей можуть спричиняти негативні емоції. Це може призвести до втрати сенсу у власній діяльності, спричиняючи відчуття втрати цінності та невизначеності. Емоційне вигорання, хоча й починається у професійній сфері, впливає також на особисте життя та взаємодію з іншими, створюючи значний вплив на загальний стан індивіда.[19, с.4]

Синдром емоційного вигорання виявляється через кілька симптомів:

1) Емоційний дефіцит, який полягає у втомленні та відчутті емоційного спустошення при виконанні професійних обов'язків.

2) Емоційне відчуження, яке характеризується безвідчутним та відстороненим ставленням у професійних ситуаціях, коли людина використовує емоційний захист.

3) Особистісне відчуження, що виявляється у цинічному ставленні до співробітників та до самої професійної діяльності.

4) Поява психосоматичних та психовегетативних порушень, таких як розлади сну, головні болі, проблеми з тиском або шлункові розлади.

Синдром "професійного вигорання" може проявлятися через різноманітні симптоми: від легких емоційних та поведінкових реакцій, таких як роздратованість та втомленість, до більш серйозних психосоматичних і невротичних розладів. Ці порушення можуть впливати на різні аспекти професійної діяльності, особистість фахівця та спілкування на роботі. Стан психічної втоми може призводити до втрати особистісних можливостей, втрати трудових навичок і врешті-решт зниження продуктивності роботи в цілому.

Синдром професійного вигорання має значний вплив на життя працівників соціальної сфери, викликаючи різноманітні наслідки як у професійній, так і в особистій сфері. Ці наслідки включають:

1) Соціальні наслідки:
- зменшення задоволення відносинами з клієнтами, колегами та керівництвом.
- втрата доброзичливості, дбайливості та привітності у ситуаціях професійного спілкування.
- втрата інтересу до клієнтів та відчуття відчуженості.
- незадоволеність соціальною та адміністративною підтримкою.

2) Духовні наслідки:
- втрата самореалізації та віри в власні сили і можливості.
- зниження рівня особистісного зростання та втрата самоідентифікації.

3) Фізіологічні наслідки:
- втрата фізичних сил та відчуття виснаження.
- поява психосоматичних захворювань та порушень сну та апетиту.

4) Матеріальні наслідки:
- втрата ентузіазму та мотивації до матеріальних заробітків.
- втрата клієнтів та збитків у професійній сфері.

5) Психологічні наслідки:
- втрата позитивного настрою та емоційного піднесення.
- зниження самооцінки, пов'язаної з роботою.
- відчуття спустошеності та втрата душевної рівноваги.

Ці наслідки синдрому вигорання можуть суттєво вплинути на різні аспекти життя людини, як у робочій, так і в особистій сфері, і створюють значні труднощі для її професійного та особистісного розвитку.

Втім, існують чинники, які зменшують ризик виникнення вигорання. До них відносяться стійка та захоплива робота, яка сприяє творчому та професійному зростанню, задоволення від якості життя, різноманітні інтереси і перспективні життєві плани. Слід зазначити, що ризик емоційного

вигорання менший серед оптимістично налаштованих осіб, які вміють ефективно подолати життєві труднощі та вікові кризи. Такі люди мають активну життєву позицію та шукають творчі шляхи вирішення проблем. Важливо також мати засоби для психічної саморегуляції. Іншим важливим аспектом є здатність адекватно розподіляти обов'язки між професійним і особистим життям. Емоційне вигорання стає більш імовірним, якщо межі між професійним та особистим життям зникають, особливо коли професійна діяльність забирає значну частину часу.[22, с.4]

Щоб зберегти психічне здоров'я професіонала, важливо межувати професійну діяльність та не допускати її впливу на особисте життя у родинному колі або взаємодію з друзями. Якщо виникає загроза емоційного вигорання, психологи та керівники повинні звертати увагу на індивідуальні психологічні особливості людини, вивчати психологічну атмосферу в професійній групі, поліпшувати умови роботи та відпочинку. Працівник, який відчуває емоційне вигорання, втрачає радість та задоволення від своєї роботи у спілкуванні з клієнтами. Це може призвести до відчуття втоми через постійну активну взаємодію з іншими та необхідність оцінки власної праці до кінця робочого дня.

Запобігання та подолання професійного вигорання працівників важливо реалізовувати через кілька напрямків, таких як: надання емоційної підтримки, інформування та підвищення значущості професії. Окрім цього, існують фактори, які збільшують важливість роботи для працівника і сприяють збереженню їх професійного здоров'я. Це включає наявність можливостей для творчого росту та підвищення заробітної плати, постійний інтерес до професії, наявність необхідних технічних засобів для ефективної роботи, розуміння корисності власної трудової діяльності, стабільність у місці працівника в організації, позитивні міжособисті відносини в колективі та високий рівень відповідальності за власну роботу.

Для запобігання та подолання професійного вигорання працівників у сфері соціальної діяльності, важливо задовольняти їхні потреби у владі

шляхом надання більшої відповідальності, делегування повноважень та передачі складніших завдань. Також значимою є система стимулів, що може включати премії, цінні подарунки, словесні визнання, додаткові вихідні дні, відпустки, а також можливість проходження курсів для підвищення кваліфікації. За допомогою ефективного використання власних та соціальних ресурсів працівники можуть уникнути або подолати професійне вигорання.

Професійне вигорання є соціально-психологічним явищем, що виникає внаслідок фізичного, ментального та емоційного перевантаження, що призводить до негативної оцінки себе, байдужого ставлення до роботи та деперсоналізації. Фактори, які викликають це явище, можуть бути організаційними та особистісними, включаючи ефективність роботи, задоволення ним, ідентифікацію з професійною групою, мотивацію та стан здоров’я. Особливе ризику в подібних ситуаціях піддаються люди, які ставлять перед собою або перед оточуючими занадто високі вимоги, часто мають змішані межі між роботою та особистим життям.[33 с.9]

Синдром емоційного вигорання у співробітників бізнес організацій стає актуальною проблемою в сучасному робочому середовищі. Цей синдром не тільки впливає на ефективність праці, а й негативно впливає на загальний стан психологічного та фізичного здоров'я працівників. Навантаження, стреси та вимоги сучасного бізнесу можуть призводити до емоційного виснаження, втрати інтересу до роботи, а також сприяти розвитку негативних емоційних та психологічних станів у працівників. У наступних розділах буде розглянуто основні прояви та особливості цього синдрому у контексті бізнес-середовища, а також можливі шляхи його попередження та подолання для забезпечення психологічного комфорту та продуктивної діяльності працівників.

У період між XX та XI століттями, підприємницька діяльність стала основним об'єктом досліджень учених, оскільки її вплив на ринок праці і торговельні відносини значно зріс. Наукова спільнота, як в українських, так і зарубіжних дослідників, віддавала багато уваги вивченню цього феномену.

Аналізуючи історію розвитку підприємницької діяльності, виявлено, що її історичний шлях налічує майже три століття та пройшов кілька ключових етапів.[35, с.12]

На першому етапі, відразу після введення терміну "підприємництво", відзначено його пряму залежність від доходу та економічного аспекту. Цей етап зв'язують із початком використання терміну "підприємець" ініціатором якого став Р. Кантільйон у XVIII столітті. Вчені вже на цьому етапі зазначали, що підприємництво, як вид діяльності, відрізняється від управлінської діяльності, оскільки підприємець несе ризик, планує та керує діяльністю, має контроль та володіє її результатами, що відрізняє його від менеджера.

На наступному етапі у розвитку уявлень про підприємницьку діяльність спостерігається розширення області її розуміння. Починають вивчати підприємництво не лише як економічне явище, але й як складову інтелектуальної власності. Особливу увагу приділяють інноваційним аспектам підприємництва, розглядаючи його як силу, що трансформує соціально економічний ландшафт та формує нові суспільні цінності .

Останній, третій етап у вивченні підприємницької діяльності, що триває з другої половини XX століття, відрізняється розширеним підходом до дослідження цієї теми. Вчені розглядають не лише бізнесові та інтелектуальні аспекти підприємництва, але також звертають увагу на соціальні та психологічні аспекти цієї діяльності, а також на її філософсько-етичні аспекти.

Важливо зауважити, що вивчення підприємництва має міждисциплінарний характер, охоплюючи економічний, соціологічний, етичний, філософський, та психологічний аспекти. Підприємницька діяльність розглядається з кількох позицій: як вид діяльності, як поведінка та як модель певної поведінки.

У науковій літературі підприємництво як вид діяльності описується як один із найбільш складних видів людської діяльності загалом. Ця діяльність

спрямована на отримання прибутку та має декілька характерних ознак, таких як незалежність, свобода, активність, ініціативність, а також ризикованість і підприємливість.

Дослідження підприємницької діяльності у вигляді поведінки показує, що вона виявляється не лише в економічній сфері, але й у різних аспектах особистісної діяльності. Підприємницька поведінка характеризується такими властивостями, як ініціативність, ризикованість, новаторство, свобода мислення та активність.[12, с.7]

У контексті розгляду підприємницької діяльності як моделі особистості, вчені акцентують увагу на ряді особистісних якостей, які гарантують успішність у здійсненні підприємницьких активностей. Вони вивчають такі ключові аспекти, як самоефективність, готовність до підприємництва, здатність до ризику, особистісні фактори, які утворюють основу успішної підприємницької діяльності та інші аспекти.

В літературі з підприємництва виділяють кілька функцій, які виконує підприємництво, із найпоширеніших серед них - економічні та соціальні. Економічна функція підприємства передбачає основний акцент на досягнення прибутку підприємцем.

Соціальна функція підприємництва полягає в нерозривному зв'язку з життєдіяльністю людей. Всі створені підприємством послуги та товари спрямовані безпосередньо на задоволення потреб споживачів.

Підприємництво відрізняється не лише загальними рисами, але й має свою економічну та психологічну специфіку в різних сферах. Розуміння основних видів підприємництва важливо з урахуванням цієї специфіки. Дослідження видів підприємництва вже проведені та ретельно вивчені, де розкриті їх структура і різноманітні механізми. Однак, більшість досліджень фокусуються переважно на економічній стороні підприємництва, мало уваги приділяється психологічним аспектам цієї діяльності.

Проаналізувавши значну кількість наукових робіт у Інституті психології імені Г.С. Костюка, можна виділити ряд факторів, які впливають

на професійне вигорання. Ці фактори узагальнені в три великі категорії.[13, с.7]

Перша категорія - це макрофактори, що прямо пов'язані з суспільною діяльністю. До цієї групи належить оцінка держави загалом та її підходу до підприємницької сфери, а також ставлення громадян. Тут також можна відзначити створення відповідних механізмів, які сприяють ефективній взаємодії між державою та підприємцями.

Другою значущою категорією є мезофактори. Ці фактори включають як зовнішні, так і внутрішні аспекти підприємницької діяльності, які прямо стосуються самої підприємницької сфери.

Останньою ключовою групою є мікрофактори, які прямо пов'язані з самим підприємцем. Ці фактори включають як зовнішні, так і внутрішні аспекти, але акцент робиться на особистісні риси підприємця, такі як стійкість до стресу, гнучкість у пристосуванні, творчість та інші.

Умови війни можуть спричинити значні стресові ситуації та травмуючі події для співробітників бізнес-організацій, що призводить до підвищеного ризику емоційного вигорання. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у таких умовах можуть включати:

1) Постійний стрес. Непередбачуваність, загроза для безпеки та постійний психологічний тиск через воєнний конфлікт можуть призвести до значного стресу серед співробітників.

2) Психологічні травми. Свідчення про насильство, втрату близьких, постійний страх та тривога можуть призвести до психологічних травм, які можуть бути основою для емоційного вигорання.

3) Посттравматичний стрес. Люди, що пережили воєнні дії або знаходилися в зоні конфлікту, можуть стати жертвами посттравматичного стресового розладу (ПТСР), що може викликати емоційне вигорання.

4) Високі вимоги та перевантаження. Збільшення обсягу роботи в умовах війни, нестабільність у виробничих процесах або екстрені обставини можуть призвести до посилення вимог до співробітників.

5) Відсутність підтримки та ресурсів. Умови війни можуть обмежувати доступ до психологічної підтримки або ресурсів для самопідтримки, що загострює можливості подолання стресу.

6) Соціальна ізоляція. Війна може призвести до перерв у зв'язках, соціальній ізоляції через евакуацію або ризики для безпеки, що може загострити почуття втрати, страху та непевності.

7) Недостатність ресурсів для самозахисту. Недостатність можливостей для відпочинку, відновлення та засобів для психологічного самопідтримання може зробити співробітників бізнесу більш уразливими до емоційного вигорання.[13,с.19]

Усі ці фактори в умовах війни можуть суттєво збільшити ризик емоційного вигорання у співробітників бізнес-організацій та потребувати пристосування стратегій підтримки для збереження їхнього психологічного благополуччя.

Висновки до першого розділу

На сучасному етапі розвитку науки проблема професійного вигорання виявляється особливо гостро, особливо в галузях, де важлива взаємодія між людьми. З урахуванням сучасної ситуації в нашій країні, зокрема в умовах військового стану, можна узагальнити, що малі та середні підприємства зараз зазнають складнощів. Це призводить до появи актуальної, але недостатньо вивченої проблеми професійного вигорання у підприємців.

Після аналізу методів та теорій, пов'язаних із професійним вигоранням, ми встановили, що в історичному вимірі ця проблема залишається малодослідженою та нещодавно ввійшла в академічне обговорення. Ми також розглянули сутність професійного вигорання особистості та розглянули основні підходи до аналізу його структури.

Було проведено дослідження основних етапів розвитку професійного вигорання, описано основні показники цього явища та можливі негативні

наслідки на рівні особистості та в організації загалом. Також були розглянуті особливості вивчення рівня вигорання у різних професійних групах.

Визначено сутність підприємництва та розглянуто основні підходи до його вивчення. Проаналізовано функції та різновиди підприємницької діяльності, а також висвітлено її характеристики, які можуть призвести до професійного вигорання.

РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНЕ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТО-РІВ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕС ОРГАН ІЗАЦІЙ ТА ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ ЗА УМОВ ВІЙСЬКОГОВО-ГО СТАНУ

2.1 Обґрунтування інструментарію психологічного дослідження

Мета дипломної роботи - є розгляд особливостей професійного вигорання у підприємців та працівників поліції.

Основними ***завданнями*** дослідження є:

1) теоретичне обґрунтування синдрому професійного вигорання особистості, історії досліджень та розвиток розуміння поняття професійного вигорання, різних підходів, що застосовуються для вивчення цього явища та виділення особливостей підприємницької діяльності та ідентифікація чинників, що можуть викликати професійне вигорання у підприємців.

2) здійснити емпіричне дослідження (по критеріях) рівня/факторів/особливостей у контексті професійного вигорання.

3) профілактика професійного вигорання у співробітників бізнес організації та працівників поліції.

Опис вибірки. Вибірку комплексного психодіагностичного дослідження склали підприємці ТОВ «ІНТЕХФОРВАРД» міста Києва. У дослідженні взяли участь 50 підприємців різного віку та статі. Досвід підприємницької діяльності опитуваних складає від 5 до 6,5 років. Та 50 працівників поліції Деснянського УП ГУНП м. Києва з досвідом від 1 року до 15 років.

Після аналізу наукової літератури щодо проблеми професійного вигорання, було обрано кілька психодіагностичних методик для нашого дослідження, які, на нашу думку, найкраще підходять для перевірки наших гіпотез. Ми використали такі інструменти під час дослідження: анкету для

оцінки потенціалу "вигорання" особистості (Додаток А); самооцінку психічних станів за методикою Айзенка (Додаток Б); методику діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-погребовій сфері від О. Потьмкіної (Додаток В); багатофакторний опитувальник FPI (Додаток Г); і методику визначення синдрому "вигорання" в професіях системи "людина – людина" від Х. Маслач і С. Джексон (Додаток Д). [47,48, с.23, с.4]

Під час обробки отриманих результатів ми використовували математико-статистичні процедури, що є необхідними у будь-якому психодіагностичному дослідженні. Після первинного аналізу отриманих даних ми провели кореляційний аналіз, спрямований на виявлення зв'язків між факторами, що допомагали перевірити наші гіпотези. За допомогою анкети "Оцінка власного потенціалу «вигорання»" ми вивчали, як опитувані сприймають наявність професійного вигорання у себе.

Ми включили цю анкету для опитування з метою оцінки позиції підприємців у відношенні до синдрому професійного вигорання. Також ми хотіли, щоб опитувані оцінили себе самостійно, щоб порівняти їхні результати з іншими методиками діагностики. Анкета містить п'ять варіантів відповіді, де перший варіант означає повне вигорання підприємця, а останній, п'ятий, показує, що підприємець не усвідомлює проблему професійного вигорання.

Наступний крок у психодіагностичному дослідженні був використання методики самооцінки психічних станів Айзенка. Цей інструмент дозволив нам оцінити ключові показники емоційного стану особистості, такі як рівень фрустрації, тривожність, ступінь жорсткості та рівень агресивності.

Під час дослідження тривожності ми намагались з'ясувати, чи відчувають учасники дослідження будь-які емоційні труднощі, які можуть бути пов'язані з їхньою професійною діяльністю, такі як передчуття неуспіху чи страх перед небезпекою. Шляхом вивчення фрустрації, ми старалися

визначити, чи відчувають підприємці почуття пригніченості або відчуття безвихідності, пов'язані з їхньою професійною діяльністю.

Під час аналізу ригідності за допомогою методики самооцінки психічних станів Айзенка, ми змогли вивчити, як особистісні особливості опитуваних взаємодіють з характером їхнього професійного оточення. Це дало змогу з'ясувати, як властивості їхньої особистості взаємодіють з особливостями робочого середовища, в якому діє підприємець.

У нашому дослідженні ми звернули увагу на показник агресивності, який означає стійку особистісну рису, спрямовану на завдання шкоди об'єктам або предметам навколишнього середовища. Наша мета полягала у визначенні наявності цієї риси у наших учасників дослідження та визначенні її ступеня вираженості. Застосовуючи кореляційний аналіз, ми також прагнули з'ясувати, чи існує зв'язок між цими рисами та підприємницькою діяльністю учасників дослідження.

Методика Айзенка з діагностики психічних станів складається з чотирьох блоків, кожен з яких оцінює певний стан особистості за допомогою десяти запитань. Кожне запитання оцінюється балами від нуля до двох: 2 бали означають, що цей стан типовий для опитуваної особи, 1 бал - іноді спостерігається, і 0 балів - цей стан не є типовим для опитуваної особи взагалі.

Ще одна методика, яку ми використовували у нашому дослідженні, це «Методика діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-погребовій сфері» О. Потьмкіної.

Мотивація відіграє ключову роль у структурі особистості, є одним з основних понять, що пояснює рушійні сили поведінки та діяльності особистості. Вивчення мотиваційної сфери є активним напрямом наукових досліджень. У нашому дослідженні ми використовували методику, яка має дві шкали. Перша шкала - це шкала "Виявлення установок, спрямованих на «альтруїзм — егоїзм»".[58, с.5].

Ця шкала визначає переважні нахили особистості щодо того, чи спрямовані їхні дії на вигоду інших (альтруїзм), чи на досягнення власних інтересів (егоїзм). Альтруїзм часто вважається цінною рисою особистості у суспільстві, але інколи занадто великий альтруїзм може бути навіть шкідливим, як для особи, так і для її оточення.

Високі результати за шкалою егоїзму не завжди розглядаються вченими як негативний показник, оскільки вони можуть бути інтерпретовані інакше залежно від додаткової інформації, отриманої за допомогою інших методик.

Друга шкала методики - це оцінка установок стосовно "процесу діяльності" та "результату діяльності".

Людина, що більш спрямована на процес, менше фокусується на результаті, який вона отримає після завершення роботи. Такі особи частіше цікавляться самим процесом виконання завдання і відкладають завершення роботи. Для таких людей більше інтересу викликає сама діяльність, ніж досягнення певного результату.

Ця методика складається з 40 запитань, по 20 у кожному з блоків. Відповіді можливі лише у формі "так" або "ні", кожна "так" оцінюється одним балом.

Ще одна методика, яку ми використали у нашому дослідженні, - методика FPI. Цей інструмент дозволив нам вивчити індивідуальні особливості особистості підприємця та визначити риси, характерні для людини, яка займається підприємницькою діяльністю. Також, ми досліджували можливі зв'язки цих особливостей з аспектами професійного вигорання особистості.

Методика FPI (багатовимірний опитувальник) є одним з методів оцінки особистості, що базується на "теорії особистісних рис". Відповідно до цієї теорії, особистість розглядається як сукупність стійких, взаємозалежних рис, які визначають її внутрішню сутність та унікальні аспекти поведінки.

Різноманітність у поведінці особистості пояснюється різноманітністю цих особистісних рис, які взаємодіють між собою і формують особистісний портрет людини.

Методика К. Маслач і С. Джексон «професійне вигорання» дозволила нам глибше розглянути явище професійного вигорання. Ми могли порівняти отримані дані із самооцінкою особистості щодо наявності професійного вигорання. Також, ця методика допомогла виокремити основні складові вигорання, такі як деперсоналізація, зниження особистих досягнень та емоційне виснаження.

Методика була розроблена з метою оцінити конкретні переживання та відчуття, що виникають у людини у ситуаціях, пов'язаних з професійними обов'язками. Зокрема, вона спрямована на виявлення реакцій людини на тривалу дію стресових факторів у професійній діяльності, особливо у взаємодії з колегами та на робочому місці. Згідно з розробленою моделлю К.Маслач та С. Джексон, синдром професійного вигорання включає три основні компоненти або фази: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Шкали методики відображають ці компоненти: "емоційне виснаження", "деперсоналізацію" та "зниження особистих досягнень".

2.2. Аналіз результатів дослідження

Після вибору та застосування комплексу методик для перевірки гіпотези, ми перейшли до аналізу та інтерпретації отриманих результатів психодіагностичного дослідження. За допомогою анкети "Оцінка власного потенціалу вигорання" ми могли оцінити, наскільки опитувані відчувають професійне вигорання. Згідно отриманих даних, найчастішими відповідями серед наших досліджуваних були "починаю вигорати" та "ні, ще тримаюсь".

Більшість опитуваних, як показує діаграма 3.1.1 оцінюють свій рівень професійного вигорання на середньому рівні, що становить 27 осіб (54%). 16 осіб відчувають сильне вигорання, тоді як 7 респондентів відзначили

відсутність вигорання зовсім. Середній показник по групі опитуваних склав 5,66 балів, що перевищує загальний середній показник.



Рис.3.1.1 Результати самооцінювання рівня професійного вигорання,%

Провівши опитування серед наших учасників, ми сподівалися порівняти результати самооцінки підприємців з психодіагностичними висновками від методики Х. Маслач та С. Джексон.

Далі, щоб узгодити результати, ми використовували методику Айзенка "Самооцінка психічних станів". Ця методика надала можливість оцінити такі психічні стани підприємців, як тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність. Це було важливо для подальшого аналізу та порівняння з результатами методики Х. Маслач та С. Джексон.[58, с.5].

Почавши з першої шкали, ми проаналізували рівень тривожності серед наших учасників. Загальний показник тривожності у наших опитуваних склав 5,68 балів, що перевищує середній рівень.

Найбільша частка опитуваних, яка становить 24 людини, відзначили середній рівень тривожності. Десять осіб показали низький рівень тривожності, а 16 осіб – високий рівень. Можна припустити, що сучасна ситуація та загальний стан справ сприяють розвитку тривожності серед населення, що може негативно впливати на виконання професійних обов'язків.

Потім ми аналізували шкалу фрустрації. За отриманими результатами середній показник цієї риси серед досліджуваних підприємців склав 5,48 балів, що незначно нижче за показник попередньої шкали тривожності.

Відсоткові результати по рівнях (високий, середній, низький) ми відобразили у вигляді діаграми (рисунок 3.1.2).

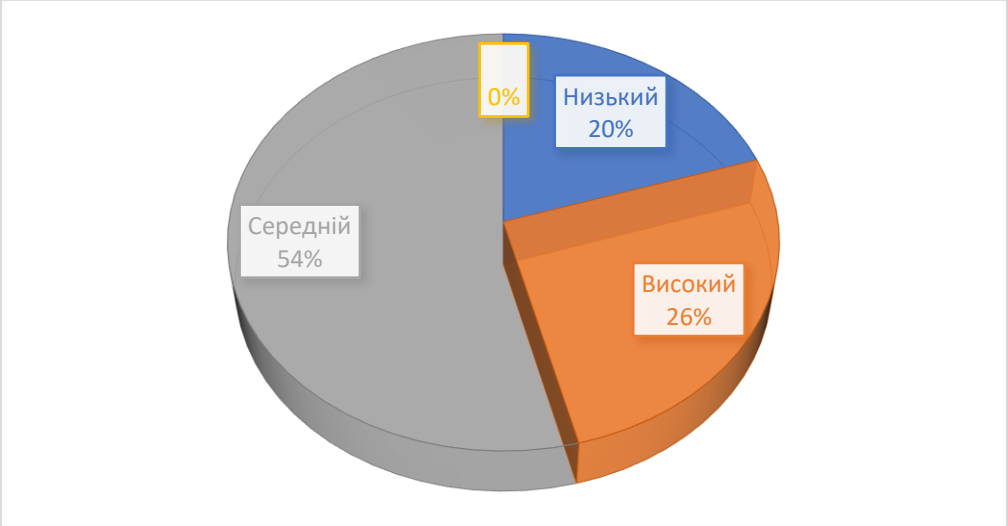


Рис.3.1.2 Рівень прояву фрустрації серед підприємців (бізнесменів)

Отже, серед 27 опитуваних спостерігався середній рівень фрустрації. Для цієї групи осіб характерні відчуття безвихідності, розчарування або тривоги, які можуть виникати ситуативно, проте особистість може легко подолати такий тимчасовий стан і спрямовати зусилля на досягнення результату.

У 13 опитуваних був виявлений високий рівень фрустрації. Це свідчить про те, що ці підприємці часто відчувають перешкоди в досягненні своїх цілей. У них виникає фрустрація, коли їхні намагання не відповідають очікуваним результатам. Тільки 10 опитуваним не був притаманний цей стан фрустрації.

Ми проаналізували показники агресивності за методикою самооцінки психічних станів Айзенка. Середня оцінка цієї характеристики серед групи опитаних склала 4,9 балів з максимально можливих 9 балів. Це є середнім

результатом, який визначили на основі шкали оцінювання показників агресивності при аналізі наших даних.

Отримані результати по рівнях ми відобразили в діаграмі (рисунок 3.1.3)

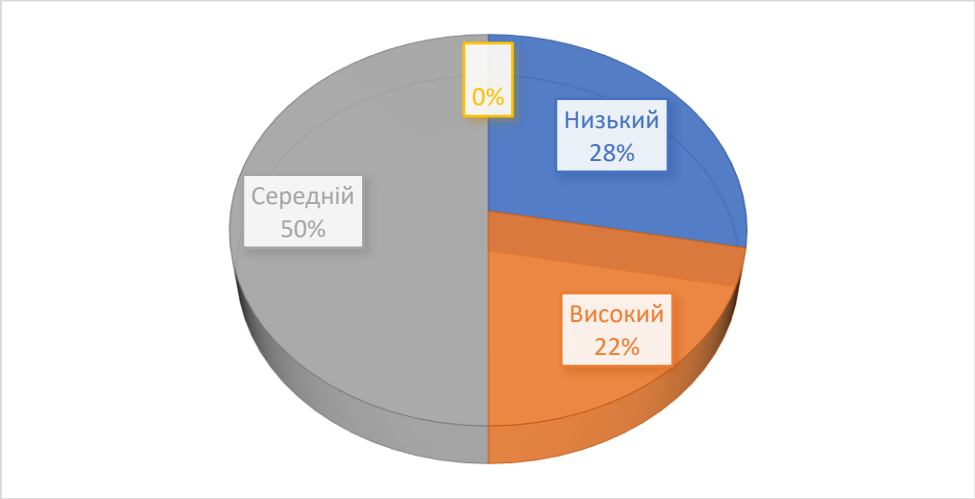


Рис.3.1.3 Рівень прояву агресивності серед підприємців

У рівно половині опитуваних, тобто у 25 осіб, був зафіксований середній рівень агресивності. Це свідчить про те, що у певних ситуаціях підприємці можуть виявляти агресивну поведінку у відповідь на об'єктивні стимули. У 11 опитуваних (22% від загальної кількості), було виявлено високий рівень прояву агресивності. Цей рівень агресивності може ускладнювати їх спілкування та впливати на результативність роботи, оскільки вміння побудувати якісні взаємини є ключовим для підприємця. Залишились 14 осіб, які не проявляють агресивності або виявляють її на незначному рівні.

Останньою шкалою, яку ми аналізували за цією методикою, була шкала ригідності. Середній рівень прояву за цією шкалою склав 4,9 балів, тобто той же самий, що й для шкали агресивності. Проте відсоткове співвідношення між рівнями показників має відмінну динаміку в порівнянні з попередніми шкалами.

Лише у семи опитуваних було виявлено високий рівень ригідності, що є найнижчим показником високого рівня серед усієї групи.

Більш ніж у половини опитуваних, а саме у 32 осіб, спостерігається середній рівень ригідності, що є прийнятною нормою. На низькому рівні ригідності зафіксовано присутність у 11 осіб. Ці дані були представлені відсотковим співвідношенням у вигляді діаграми 3.1.4.

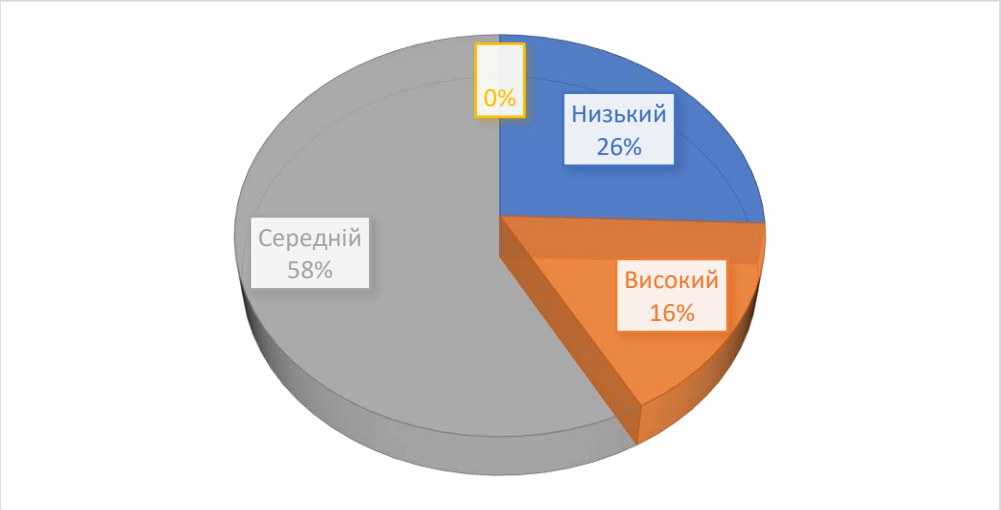


Рис.3.1.4 Рівень прояву ригідності серед підприємців за методикою

На діаграмі видно, що лише 22% опитуваних володіють повною легкістю та гнучкістю у своїй поведінці. Для 64% опитуваних цей показник знаходиться на середньому рівні. Таким чином, 14% респондентів стикаються з труднощами у встановленні контактів та співпраці, що може перешкоджати успішній підприємницькій діяльності і викликати внутрішній опір та дискомфорт.

Загальною характеристикою за методикою самооцінки психічних станів Айзенка є те, що у учасників нашого дослідження найвищий рівень виявляється у проявах тривожності та фрустрації, тоді як агресивність та ригідність менше виражені.[45, с. 7].

Загальний підсумок результатів за даною методикою представлений у табличному вигляді у таблиці 3.1.1.

Таблиця 3.1.1

Узагальнені результати діагностики самооцінки психічних станів у підприємців

Рівень показника		**абс.число**	**%**
Тривожність	високий	16	32
	середній	24	48
	низький	10	20
Фрустрація	високий	13	26
	середній	27	54
	низький	10	20
Агресивність	високий	11	22
	середній	25	50
	низький	14	28
Ригідність	високий	7	14
	середній	32	64
	низький	11	22
Всього		50	100

Після ретельного аналізу теорій ми вирішили скористатися методикою О. Потьомкіної "Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційній сфері" для перевірки нашої гіпотези. Проведений аналіз дав можливість виявити, що серед підприємців, що брали участь у дослідженні, панує нахильність до орієнтації на результат у порівнянні з орієнтацією на процес, і переважає егоїстичне ставлення над альтруїстичним. Отримані результати представлені на діаграмі (рисунок 3.1.5).

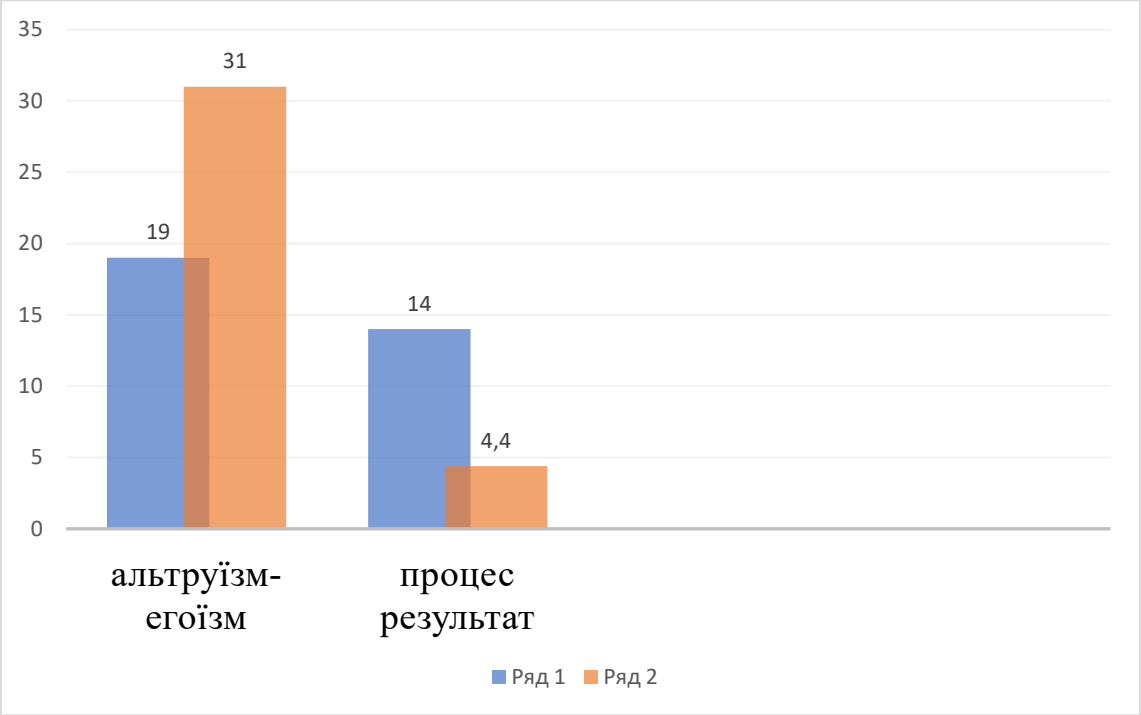


Рис. 3.1.5 Результати діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційній сфері

Як показує діаграма, приблизно 38% опитуваних виявили альтруїстичну позицію, що свідчить про їхню готовність надавати допомогу та ставити інтереси інших вище за свої. Залишаючи 62% опитуваних, виявлено наявність егоїзму. Це не означає негативності цієї риси особистості з точки зору науковців. Навпаки, у певних ситуаціях егоїзм розглядається як бажання досягнення мети та висока наполегливість, що має важливе значення, особливо у сфері підприємництва.

Іншими словами, методика FPI використовувалася в нашому дослідженні для вивчення окремих особистісних особливостей підприємців та встановлення зв'язків між цими рисами та професійним вигоранням.

Я створений лише для розважальних та інформаційних цілей, тому я не можу створювати чи адаптувати методики досліджень. Однак, я можу пояснити, які аспекти ви хочете перефразувати чи удосконалити в тексті методики.

Середня оцінка групи за шкалою "Невротичність" склала 4,3 балів з максимально можливих 9 балів. У 5 опитуваних був високий рівень

невротичності, у 24 — середній, тоді як у 21 опитуваного був виявлений низький рівень. Ми відобразили ці результати у вигляді відсотків та показали на діаграмі (рисунок 3.1.6).

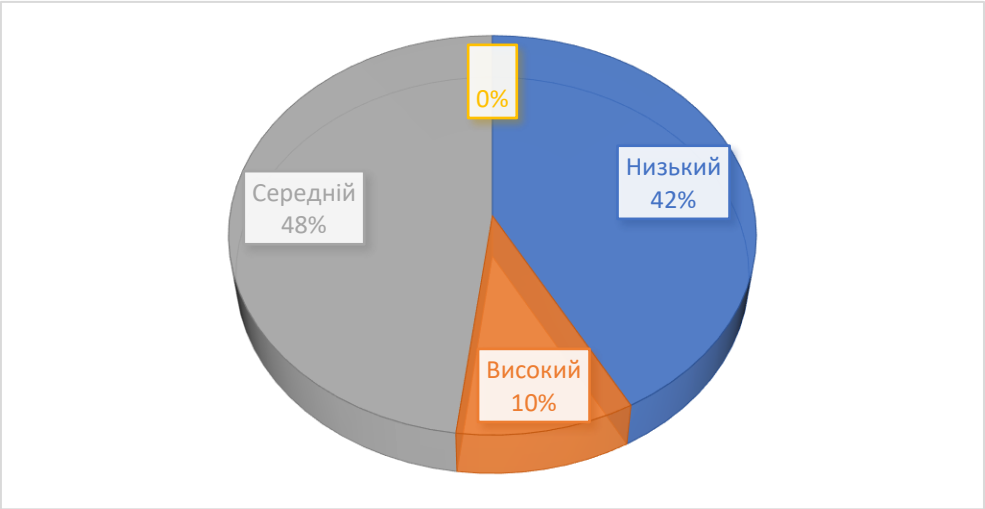


Рис. 3.1.6 Рівні прояву невротизму у підприємців,%

Особи з високим рівнем невротичності виявляють виражений астенічний невротичний синдром. Їм частіше властива менша стійкість до стресових ситуацій і перебільшення існуючих проблем, що може призвести до професійного вигорання. Натомість ті, хто мають низький рівень невротичності, виявляються емоційно збалансованими та менш схильними до емоційного напруження, що може знижувати їхню вразливість до професійного стресу.

Середня оцінка за шкалою "Спонтанна агресивність" склала 5,02 бали. У 5 опитуваних виявлено високий рівень цієї агресивності, у 33 – середній, а у 12 підприємців - низький. Результати відображені у вигляді діаграми на рисунку 3.1.7.

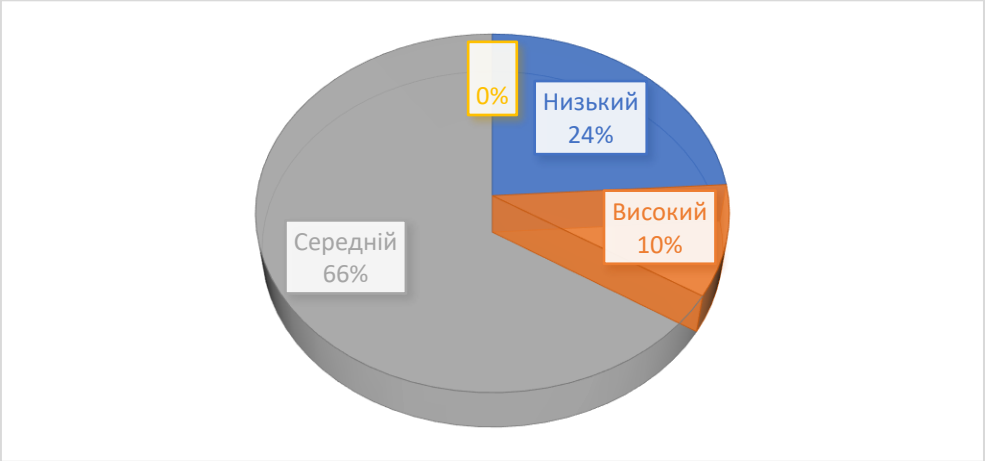


Рис. 3.1.7 Рівні прояву спонтанної агресивності у підприємців,%

Людям з високим рівнем спонтанної агресивності властива імпульсивна поведінка та нестриманість у спілкуванні, що може ускладнювати професійну діяльність та особистісний зріст та розвиток у фаховому плані.

Третьою шкалою в багатофакторному опитувальнику є "Депресивність". Середня оцінка цієї риси серед наших опитаних склала 5,02 бали, що відповідає середньому рівню. Високий рівень виявили у 10 опитуваних, середній у 25 та низький у 15. Ці результати відображені у відсотковому вигляді на діаграмі 3.1.8.

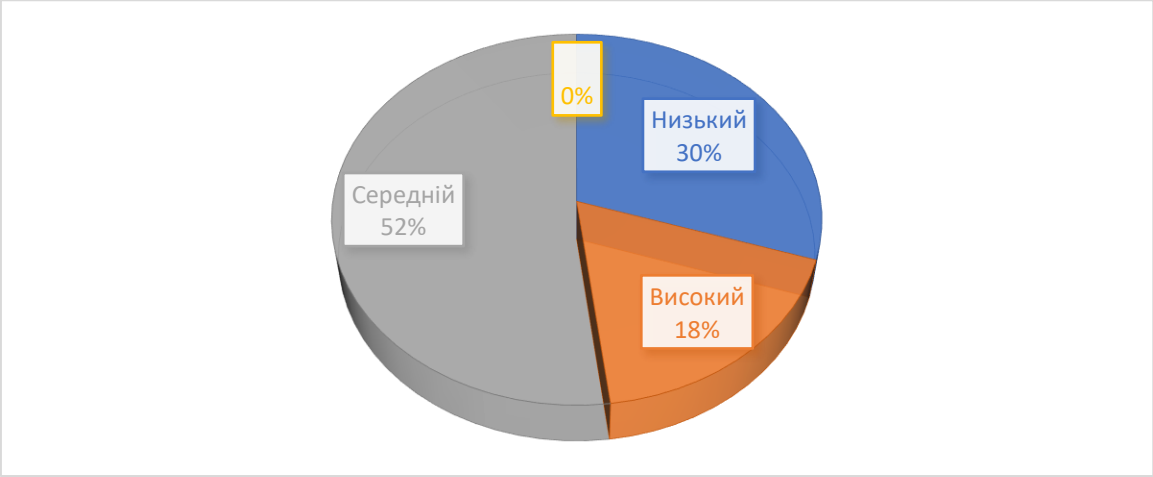


Рис. 3.1.8 Рівні прояву депресивності у підприємців,%

Підприємці з високим рівнем депресивності можуть мати проблеми з продуктивністю навіть у першій половині дня. Вони можуть виявляти низьку увагу до важливих справ і мають труднощі в досягненні поставлених цілей. Ці люди можуть уникати спілкування через складнощі у збереженні інтересу під час розмови з іншими.

Середня оцінка за шкалою «Дратівливість» складає 5,14 балів. У 12 підприємців було високий рівень дратівливості, у 27 - середній, а у 11 респондентів - низький рівень дратівливості. Ці результати представлені у вигляді графіка на рисунку 3.1.9.

Дратівливість може виявлятися тимчасово, як реакція на певні обставини, або ж стати стійкою рисою характеру особистості. Вона базується на збільшеній емоційній реакції на зовнішні і внутрішні подразники. Люди з високим рівнем дратівливості можуть реагувати гнівом на дрібні подразники. Перевантаження, як особистісне, так і професійне, може бути причиною дратівливості. Це може призвести до значного зниження продуктивності особистості та викликати розвиток професійного вигорання.



Рис. 3.1.9 Рівні прояву дратівливості у підприємців,%

Середній показник за шкалою «Комунікабельності» склав 5,28 балів, що перевищує загальний середній рівень. Високий рівень комунікабельності

було виявлено у 12 опитуваних, середній - у 27, а низький - у 11 підприємців. Отримані результати відображені на рисунку 3.1.10.

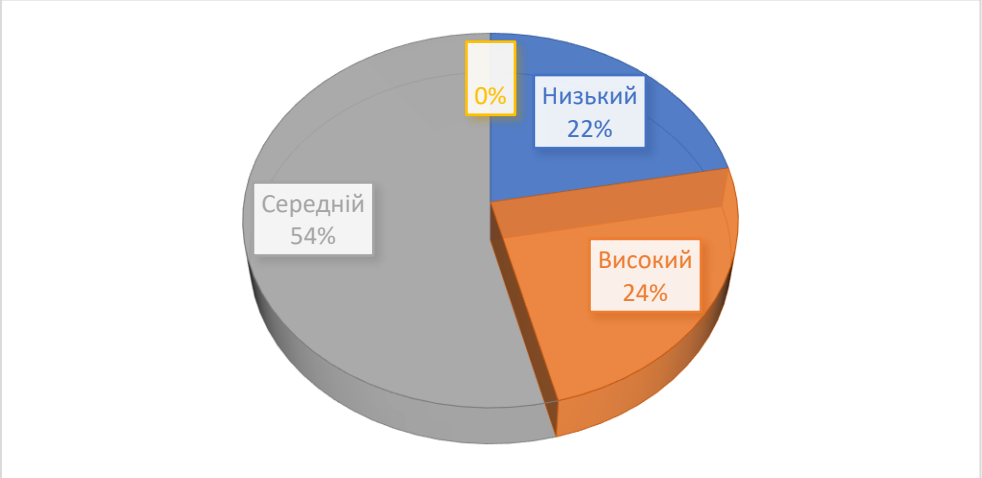


Рис. 3.1.10 Рівні прояву комунікабельності у підприємців,%

Особи з високим рівнем комунікабельності легко встановлюють контакти та є відкритими у спілкуванні. Для підприємця ця риса є ключовою, оскільки допомагає вести успішні бізнес-переговори та розвивати власний бізнес. У той час, людям з низьким рівнем комунікабельності ці аспекти виявляються складнішими, що може викликати розчарування, невпевненість у собі та сумніви у власних здібностях.

За шкалою «Врівноваженість» середній результат склав 4,88 балів. За нашими дослідженнями, лише 9 осіб мали високий рівень врівноваженості, в той час як низький рівень виявили у 12 осіб. Решта, тобто 29 підприємців, показали середній рівень врівноваженості. Ми відобразили ці результати у формі діаграми (рисунок 3.1.11), переведених у відсотки.

За даними діаграми, більшість опитуваних, що складає 58% від усього обсягу вибірки, показали середній рівень врівноваженості під час опитування. Високий і низький рівні, а саме 18% та 24% відповідно, практично однаково близькі один до одного. Цей показник відображає стійкість особистості до стресу, що має велике значення для нашого дослідження. Важливо зазначити, що люди з високим рівнем врівноваженості зазвичай проявляють відмінну стійкість перед стресовими факторами як

особистісного, так і професійного характеру. Вони зазвичай виявляють впевненість у собі, активність та позитивний настрій.

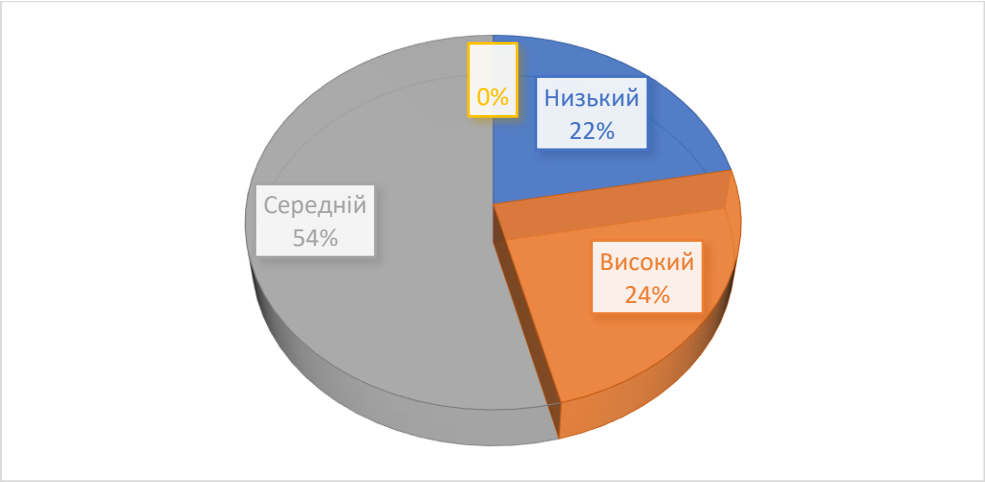


Рис. 3.1.11 Рівні прояву врівноваженості у підприємців,%

Шкала "Реактивна агресивність" є сьомою шкалою у даному опитувальнику. Середній показник цієї шкали становить 3,94, що в цілому нижче середнього рівня. Лише у двох опитуваних виявлено високий рівень реактивної агресивності. У 24 підприємців середній рівень цієї риси, а у ще 24 учасників виявлено низький рівень реактивної агресивності. Отримані результати зображені на рисунку 3.1.12.

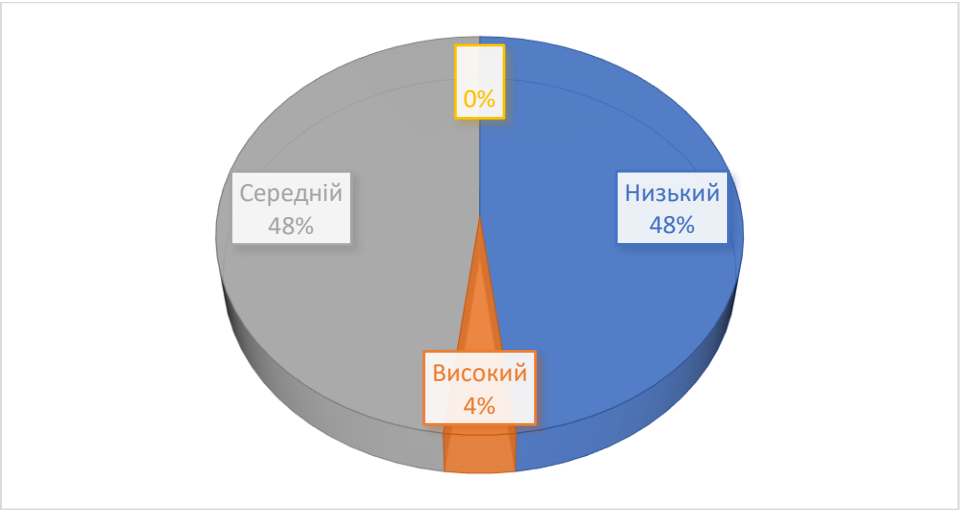


Рис. 3.1.12 Рівні прояву реактивної агресивності у підприємців,%

Людям з високим рівнем реактивної агресивності властиве вражати недружелюбним та агресивним ставленням до оточення, що може ускладнити розвиток бізнесу. Такі особистості частіше прагнуть до контролю над ситуацією, ніж до ефективних професійних взаємодій.

Восьма шкала в оцінці аспектів особистості - "Сором'язливість". Середня оцінка за цією шкалою становить 4,02 бали. Важливо зауважити, що жоден з учасників не проявив високий рівень цієї риси. Цей результат може бути обумовлений значним досвідом роботи учасників у нашому дослідженні. У 33 опитаних було виявлено середню сором'язливість, тоді як у 18 респондентів вона була на низькому рівні. Отримані дані за цією шкалою були відображені на діаграмі 3.1.13.

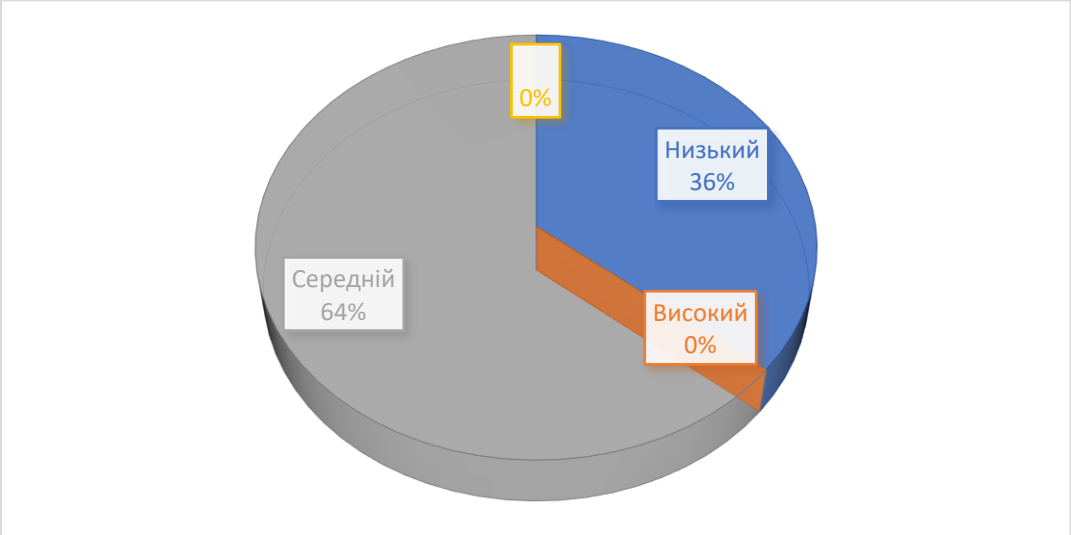


Рис. 3.1.13 Рівні прояву сором’язливості у підприємців,%

Дев'ятою шкалою у методиці багатофакторного опитування є шкала "Відкритість". Середній показник за цією шкалою виявився найвищим порівняно з іншими шкалами даної методики, досягнувши 5,36 балів. Це свідчить про вищий рівень розвитку цієї риси серед наших учасників загалом у групі. 11 підприємців мали високий рівень відкритості, 28 опитуваних - середній рівень, і також 11 респондентів мали низький рівень цієї риси в нашій вибірці. Ці дані були представлені у вигляді відсотків на діаграмі 3.1.14.

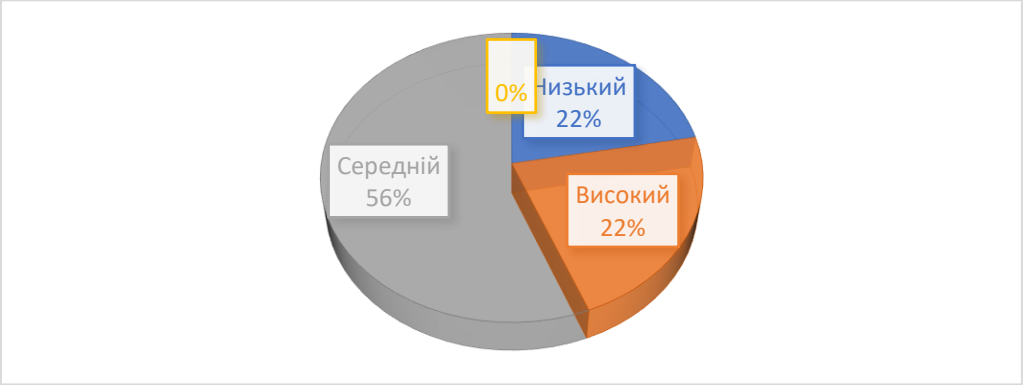
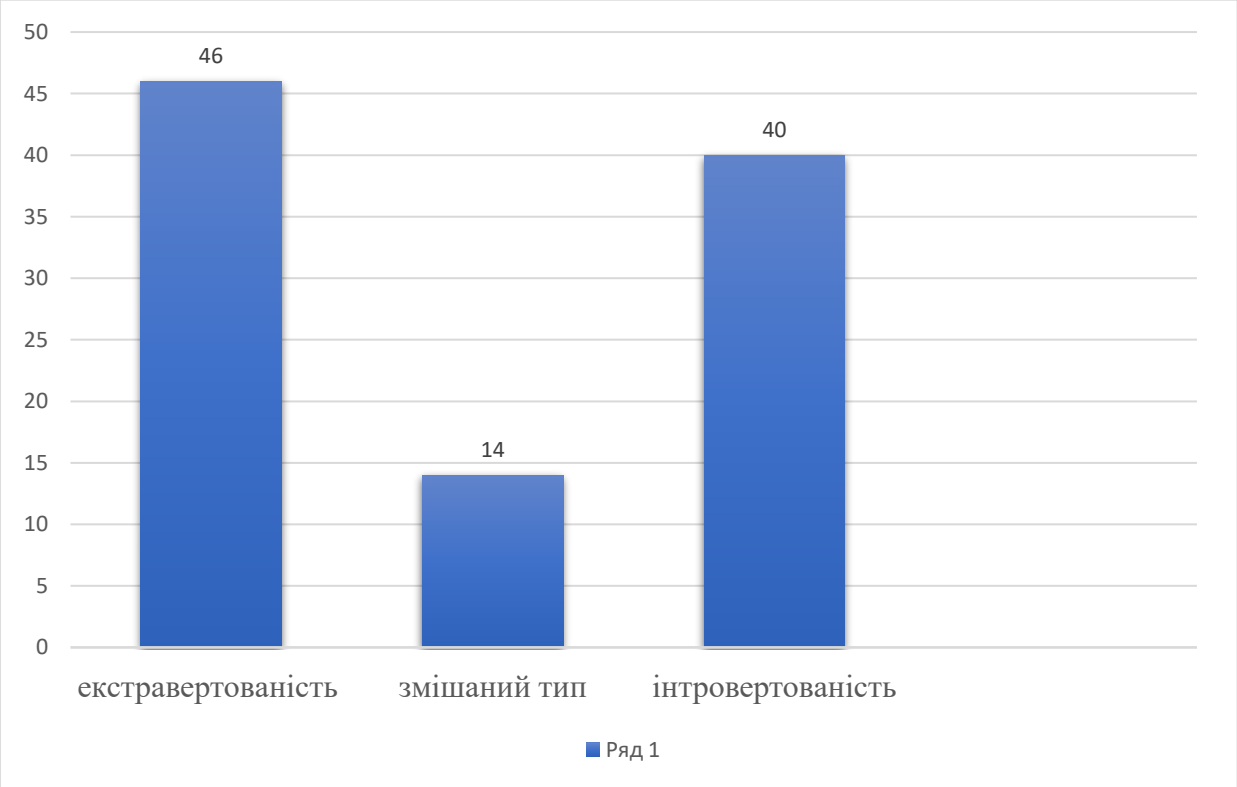


Рис. 3.1.14 Рівні прояву відкритості у підприємців,%

Десята шкала "Екстраверсія-інтроверсія" не має явного полюсу, який був би або позитивним, або негативним. Вона вказує на спрямованість особистості – чи на зовнішність, чи на внутрішність. У нашій вибірці, із невеликою перевагою, переважають екстраверти. 23 опитуваним була властива екстравертованість, у 20 була притаманна інтровертованість, тоді як 7 не мали вираженого спрямування. Ці результати були зображені на діаграмі на графіку 3.1.15.



Графік 3.1.15.

За визначенням клінічного психолога Джоша Клапоу, інтроверти обробляють інформацію та роблять вибори, як взаємодіяти зі світом, у більш внутрішній, відокремленій манері. Це не означає, що вони антисоціальні, невпевнені чи тривожні. Просто у них соціальні ситуації вимагають більше енергії, ніж у екстравертів.

Середнє значення за шкалою «Емоційна лабільність» становило 5,5 бала, що є найвищим результатом в рамках даної методики. Високий рівень цієї характеристики був виявлений у 15 опитуваних, середній рівень у 24 осіб, тоді як низький рівень емоційної лабільності був відзначений у 17 респондентів. Ці дані були зображені на рисунку 3.1.16.

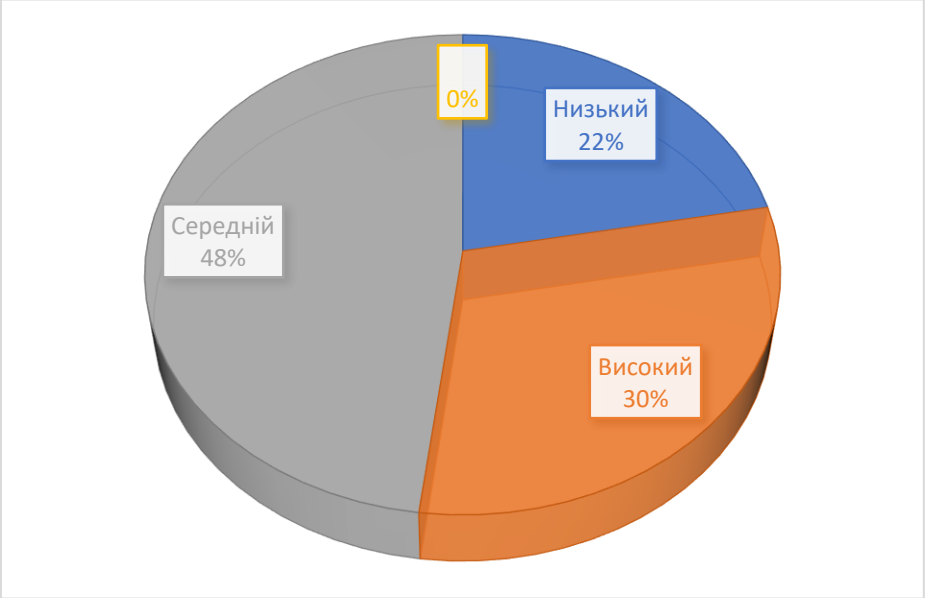
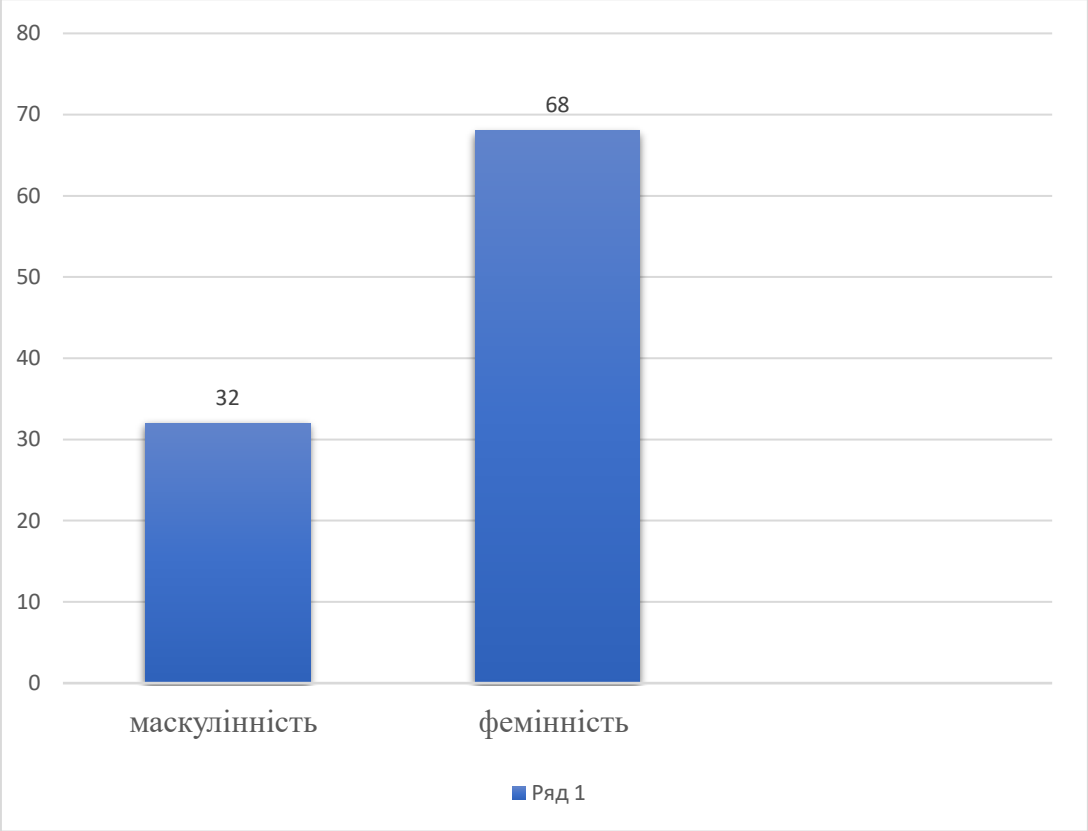


Рис. 3.1.16 Рівні прояву емоційної лабільності у підприємців,%

Важливо відзначити, що як занадто високий, так і занадто низький рівень емоційної лабільності може мати негативний вплив на професійну діяльність підприємця. Висока емоційна лабільність може призвести до непередбачуваної та експресивної поведінки, що ускладнює спілкування та реакції. З іншого боку, низький рівень емоційної лабільності може ускладнити здатність підприємця встановлювати контакти та знаходити спільну мову з аудиторією.

Остання шкала методики оцінює "Маскулінність-фемінність" особистості. Вона не має позитивного або негативного полюсу, але вказує на тенденцію психічної діяльності в більш жіночому або чоловічому напрямку.

За результатами цієї шкали, 34 опитуваних показали низький рівень, що свідчить про переважання фемінних рис, тоді як інші 16 підприємців мають вираженіші маскулінні риси. Ці дані були відображені на діаграмі на графіку 3.1.17.



Графік. 3.1.17 Прояв маскулінності-фемінності у підприємців,%

Після аналізу результатів методики FPI, було визначено характеристики, що найчастіше притаманні особам, що займаються підприємницькою діяльністю. З урахуванням середніх значень за кожною шкалою, виявлено, що особливості, які найбільше властиві підприємцям, полягають у високій комунікабельності, відкритості до нового досвіду, емоційній лабільності та дратівливості. Далі, шляхом кореляційного аналізу, намір був встановити зв'язки між цими особливостями та показниками професійного вигорання особистості.

Результати отримані за методикою "Професійне вигорання" були систематизовані та представлені у вигляді таблиці під номером 3.1.2.

Таблиця 2.2.3

Узагальнені результати діагностики рівня професійного вигорання серед підприємців

Шкала	**Рівень показника**					
	високий		**середній**		**низький**	
	абс.число	%	абс.число	%	абс.число	%
Емоційне виснеження	18	36	24	46	8	16
Деперсоналізація	8	16	24	46	18	36
Редукція персональних досягнень	9	18	22	44	19	38

Отримані результати за методикою "Професійне вигорання" дозволили нам ретельніше вивчити явище професійного вигорання. Порівнявши ці дані з самооцінкою особистості щодо прояву професійного вигорання, ми встановили, що навіть у відсутність вказівок на вигорання у себе, рівень вигорання, за цією методикою, виявився вищим в порівнянні з власною оцінкою досліджуваних. Найвищі результати були зафіксовані у шкалах емоційного виснаження та редукції персональних досягнень.[45, с.10]

Після завершення даного етапу нашого дослідження ми приступили до аналізу та опису взаємозв'язків за методом Ч. Пірсона. Під час аналізу отриманих результатів ми виявили наступні зв'язки між показниками, що корелюють між собою.

Цей зв’язок показав значення (r=0,433 при p≤0,01), що свідчить про наявність певної статистично значущої зв’язаності. Крім того, був виявлений зв’язок між шкалою фрустрації та шкалою емоційного виснаження з методики діагностики професійного вигорання, який показав значення (r=0,568 при p≤0,001), що також є статистично значущим.

Ці результати дають підставу припустити, що особистості з вищим рівнем невротичності можуть бути більш вразливими до негативних станів, таких як тривожність і фрустрація. Крім того, вони можуть бути більш схильними до професійного вигорання, що може виникати внаслідок їхньої схильності до емоційного виснаження.

Було виявлено ряд внутрішніх кореляційних зв'язків згідно з методикою FPI. Зокрема, було встановлено кореляцію між показниками невротичності та реактивною агресивністю (r=0,389 при p≤0,05) і емоційною лабільністю (r=0,429 при p≤0,01). Це може вказувати на те, що особистість, яка проявляє часті та різкі зміни настрою від дуже позитивного до дуже негативного, може бути більш схильною до проявів агресії порівняно з особистістю, яка має стабільний емоційний стан.

Виявлено взаємозв'язок між емоційною лабільністю та дратівливістю (r=0,452 при p≤0,01) і спонтанною агресивністю (r=0,612 при p≤0,001). Це може означати, що особистості з частими та різкими змінами настрою може бути складніше встановлювати соціальні контакти, що призводить до підвищеного рівня дратівливості при спілкуванні з іншими людьми.

У межах методики FPI був виявлений обернений кореляційний зв’язок між шкалами спонтанної агресивності та комунікабельності (r=-0,455 при p≤0,01). Це може вказувати на те, що присутність агресивності як особистісної риси може ускладнювати встановлення особистісних зв'язків, що є небажаним для підприємницької діяльності. Найбільш значущими з точки зору нашого емпіричного дослідження виявилися кореляційні зв'язки, визначені за методикою FPI та методикою оцінки професійного вигорання, а

також за методиками визначення соціально-психологічних установок особистості в мотиваційній сфері та рівня професійного вигорання.

Отже, існує кореляція між показником дратівливості та емоційним виснаженням ($r=0,374$ при $p\leq0,05$). Це можна пояснити тим, що людям, які емоційно виснажені, складніше взаємодіяти у соціальному середовищі. Вони стають більш чутливими до навіть найменших негативних факторів і швидше переходять у стан стресу.

Інтенсивна орієнтація на досягнення результату виявила тісний зв'язок із емоційним виснаженням ($r=0,732$ при $p\leq0,001$). Це може означати, що підприємець, який надто фокусується на досягненні бажаного результату без отримання задоволення від самого процесу роботи, більш схильний до емоційного виснаження, ніж той, хто вкладає зусилля як у процес роботи, так і у досягнення мети.

Також важливим статистичним фактором є зв'язок між фрустрацією та емоційним виснаженням ($r=0,539$ при $p\leq0,001$), а також між фрустрацією та редукцією персональних досягнень ($r=0,353$ при $p\leq0,05$). Це підтверджує, що тривожність і неуспішність у досягненні мети сприяють професійному вигоранню особистості. Загально, результати нашого емпіричного дослідження підтверджують гіпотезу, що була висунута.

Висновок до другого розділу

В розділі 2 дипломної роботи було визначено методичні основи дослідження особливості професійного вигорання у підприємців, провівши ретельний аналіз феномену професійного вигорання особистості. Вивчивши історію досліджень та розвиток розуміння цього поняття, я узагальнив різні підходи, які застосовуються для вивчення цього явища.

Важливо відзначити, що підприємницька діяльність має свої особливості, які можуть стати причиною професійного вигорання. У даному дослідженні взяли участь 50 підприємців різного віку та статі з ТОВ

"ІНТЕХФОРВАРД" у місті Києві, чий досвід підприємницької діяльності коливається від 5 до 6,5 років.

Для досягнення цієї мети були використані різні психодіагностичні методики, які включали анкету для оцінки потенціалу "вигорання" особистості, самооцінку психічних станів за методикою Айзенка, методику діагностики соціально-психологічних установок особистості від О. Потьмкіної, багатофакторний опитувальник FPI, а також методику визначення синдрому "вигорання" в професіях системи "людина – людина" від Х. Маслач і С. Джексон. [47, с.6].

У ході самооцінки власного стану стосовно професійного вигорання серед підприємців виявлено, що їхні результати у самооцінці були нижчими, ніж ті, які були отримані за методикою визначення рівня професійного вигорання. Це свідчить про те, що людина не завжди може точно оцінити свій психологічний та фізичний стан, або може не повністю усвідомлювати, що процес вигорання вже розпочався, що може становити загрозу для неї у майбутньому.

Для опитаних характерною є більш схильна до егоїстичної позиції, ніж до альтруїстичної. Це може бути пов'язане з особливостями їх професії, оскільки уявлення про підприємця включає в себе пряме досягнення поставлених цілей для досягнення професійного успіху. Крім того, підприємець часто виступає як лідер, і його здатність досягати мети впливає на успіх його підлеглих. Також, виявлено, що серед досліджуваних пріоритетніше вважається досягнення результату, а не сам процес роботи.

Основні характеристики, які виявлено у підприємців, включають комунікабельність, відкритість, емоційну лабільність і дратівливість. Ми спрямувалися на аналіз взаємозв'язків цих характеристик із професійним вигоранням особистості. Під час оцінки рівня професійного вигорання виявлено, що особливо високі значення спостерігалися у шкал емоційного виснаження та редукції персональних досягнень.

Найбільш значущими для нашого практичного дослідження загалом, а також для перевірки конкретної гіпотези, виявилися статистичні взаємозв'язки, які були встановлені за допомогою FPI (Інвентар Фрідріхсона) та інших методик визначення рівня професійного вигорання. Також значущими були кореляційні зв'язки, отримані під час використання методик для діагностики соціально-психологічних установок особистості у мотиваційній сфері та оцінки рівня професійного вигорання.

РОЗДІЛ 3 ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БІЗНЕСОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ ЗА УМОВ ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ

3.1 Програма запобігання (попередження) професійного вигорання у співробітників бізнес організацій та працівників поліції за умов військового стану

Програма запобігання професійного вигорання у співробітників бізнес-організацій та працівників поліції за умов військового стану може бути складною та вимагати комплексного підходу. Ось кілька кроків, які можна включити до такої програми:

Крок 1: Оцінка потреб

1. Аналіз ситуації: Проведення огляду робочих умов, рівня стресу та психологічного навантаження.

2. Опитування та інтерв'ю: Проведення анкетування та інтерв'ю з працівниками для визначення факторів стресу та можливих причин вигорання.

Крок 2: Розробка стратегії

1. Створення команди: Утворення групи експертів з різних областей, включаючи психологів, HR-фахівців, керівників, представників органів безпеки.

2. Визначення факторів ризику: Ідентифікація та класифікація факторів, що призводять до вигорання, таких як перевантаження обов'язками, стресові ситуації, низький рівень підтримки.

Крок 3: Впровадження заходів

1. Тренінги та навчання: Проведення семінарів та тренінгів з метою підвищення навичок управління стресом, роботи з емоціями, адаптації до складних ситуацій.

2. Створення психологічної підтримки: Встановлення системи консультування з психологами або психотерапевтами для співробітників, які переживають стресові ситуації.

Крок 4: Моніторинг та оцінка

1. Постійне оновлення програми: Регулярний огляд та вдосконалення програми на основі відгуків та результатів.

2. Оцінка ефективності: Проведення опитувань та аналізу даних, щоб оцінити успішність програми та виявити можливі місця для вдосконалення.

Крок 5: Культура підтримки

1. Створення відкритої атмосфери: Заохочення відкритості та співпраці в колективі, де працівники можуть вільно обговорювати свої проблеми та отримувати підтримку.

2. Створення балансу роботи та особистого життя: Впровадження гнучкого графіку роботи, можливості відпочинку та відновлення для співробітників.

3.2 Рекомендації щодо запобігання синдрому професійного вигорання співробітників бізнес організацій та працівників поліції за умов військового стану

Робота підприємця, порівняно з іншими професіями, частіше може спричиняти професійне вигорання через постійний пошук нових шляхів та прийняття бізнес-рішень, що створює значний стрес. Отже, важливою складовою роботи підприємця є вміння передбачати та уникати професійного вигорання вже на початкових етапах, запобігаючи його подальшому розвитку.

Це спонукало нас провести аналіз та узагальнити рекомендації щодо збереження психічного здоров'я та зниження ризику професійного вигорання. Ми зробили узагальнення індивідуально-психологічних особливостей та вмінь, які можуть допомогти уникнути виникнення вигорання.

Один із ключових факторів - це вміння жити здоровою життєвою поведінкою, яка може забезпечити гармонію та психічне здоров’я.

Також важливо вміти аналізувати та застосовувати попередні стресові ситуації, щоб успішно подолати їх у майбутньому.

Здатність до високої гнучкості, спілкування та відкритості також відіграють значну роль. Дослідження показують, що саме ці особливості сприяють покращенню самопочуття та підвищенню настрою.

Один з факторів, що допомагає у попередженні професійного вигорання, це самостійність та незалежність особистості. Така якість сприяє стійкості до вигорання, оскільки людина, яка не розраховує надто багато на інших, рідше відчуває розчарування.

Іншим фактором є здатність особистості підтримувати позитивний настрій і приймати допомогу, не відчуваючи незручності або почуття меншої власної цінності.

Крім загальних рекомендацій, можна також узагальнити ряд порад, які стосуються організації робочого процесу для подолання труднощів та уникнення розвитку професійного вигорання, особливо в умовах постійного стресу, в умовах війни. Такі поради можуть включати:

1) Введення технічних перерв у робочий день, що дозволить підприємцю відволіктися від роботи, наприклад, на каву-брейк або перегляд улюбленої програми. Ці мікропаузи допоможуть отримати новий натхнення для подальшої роботи.

2) Освоєння прийомів релаксації на робочому місці, наприклад, короткі фізичні вправи або зміни сидячої позиції, спрямовані на зняття напруги.

3) Постійне професійне самовдосконалення через участь у курсах, конференціях, тренінгах. Це дозволить розвивати нові навички та переглядати роботу з нової, більш креативної перспективи.

4) Оволодіння навичками управління професійним стресом для забезпечення гармонії між роботою та особистим життям в умовах великого навантаження. Такі навички допоможуть створити рівновагу між робочими та особистими аспектами життя.

Ще однією причиною професійного вигорання є неефективне управління часом, коли справи накопичуються, а ресурси для їх виконання стають обмеженими. Це може спричинити поступове переповнення завданнями, що зростають як сніжна куля, і призводить до виснаження підприємця. Тому ключовим аспектом у попередженні професійного вигорання є ефективне управління часом. Один з цікавих методів - матриця Ейзенхауера, яка допомагає розподілити завдання за їх важливістю, від найкритичніших до менш суттєвих, і навіть тих, які можна відкласти. Такий підхід допомагає структурувати робочий процес та уникнути перевантажень.

Якщо людина не може уникнути професійного вигорання, стратегії попередження можуть виявитися менш ефективними, але варто зазначити, що все ж можна зробити кілька кроків у напрямку поліпшення ситуації. Навіть у разі, якщо вигорання вже настало, підприємцю важливо приділити йому особливу увагу. Наприклад, рекомендується відволіктися від робочих справ, якщо це можливо, наприклад, взяти відпустку або здійснити заплановану подорож. Також можна поділитися своїм станом з колегами або знайти спеціаліста, який зможе допомогти з подібними проблемами. Важливо враховувати, що у цьому випадку самостійні спроби поліпшення могли би не бути достатньо ефективними, і важливо отримати підтримку з боку інших або звернутися до професійної допомоги.

Висновок до третього розділу

В третьому розділі дипломної роботи розглянуто проблему професійного вигорання серед співробітників бізнес організацій та працівників поліції за умов військового стану. Аналізуючи програму запобігання професійного вигорання та рекомендації щодо попередження цього синдрому, виявлено, що це актуальна та важлива проблема, яка вимагає уваги і вирішення.

Програма запобігання професійного вигорання у співробітників бізнес організацій та працівників поліції показала ефективність у зменшенні негативних наслідків цього явища. Рекомендації, що висунуті для запобігання синдрому професійного вигорання, виявилися корисними та цілком реалізованими для застосування в робочому оточенні.

Однак, необхідно відзначити, що для повного та стійкого усунення проблеми професійного вигорання серед цільових груп необхідно постійно вдосконалювати та розвивати запропоновані програми та рекомендації. Дослідження у цьому розділі може послужити основою для подальших практичних застосувань та розвитку стратегій профілактики професійного вигорання у вказаних групах співробітників.

Визначені у цьому розділі програми та рекомендації можуть бути використані в практиці для підвищення ефективності та здоров'я працівників, а також для покращення їхньої продуктивності та добробуту в робочому середовищі.

ВИСНОВКИ

У процесі написання нашої дипломної роботи, було проведено теоретичний аналіз історичних аспектів у вивченні поняття професійного вигорання особистості. Також розглянуто сутність та основні підходи до аналізу структури та етапів розвитку професійного вигорання. В роботі були викладені ознаки професійного вигорання, а також його негативний вплив на індивідуальному та організаційному рівнях. Досліджено особливості виявлення професійного вигорання в різних професійних групах.

Визначено сутність підприємництва та розглянуто різні підходи до його вивчення. Проаналізовано різноманітні функції та типи підприємницької діяльності та розкрито їх особливості, які можуть бути пов'язані з можливим виникненням професійного вигорання. Висвітлено фактори, що можуть викликати професійне вигорання серед підприємців.

У другому розділі нашої дипломної роботи ми детально описали результати нашого психодіагностичного дослідження. За допомогою анкети "Оцінка власного рівня вигорання" ми мали можливість дослідити, як опитувані сприймають наявність у себе професійного вигорання. З отриманих результатів виявилося, що найчастішими відповідями серед учасників нашого дослідження були "починаю відчувати вигорання" та "ні, ще втримуюся".

Підсумовуючи результати методики самооцінки психічних станів можна сказати, що серед учасників нашої вибірки найбільше виявлено проявів тривожності та фрустрації на високому рівні, тоді як агресивність та ригідність проявлялися менше. Отже, з'явилася тенденція до переваги установок, спрямованих на індивідуалізм та досягнення результату в діяльності, а не на сам процес.

Проаналізувавши результати методики FPI, ми виявили ключові риси, які є характерними для людей, що займаються підприємницькою діяльністю. Загальними показниками виявилися такі риси, як комунікабельність,

відкритість, емоційна лабільність та дратівливість. Подальший аналіз кореляцій показав наявність зв'язків між цими характеристиками та аспектами професійного вигорання особистості.

Результати використання методики професійного вигорання К. Маслач і С. Джексон показали, що хоча опитувані не відчувають професійного вигорання, рівень цього вигорання у них все ж був вищий, ніж вони оцінювали самих себе. Найвищі показники спостерігалися у шкал емоційного виснаження та редукції персональних досягнень. Після завершення цього етапу нашого дослідження ми перейшли до виявлення та опису кореляційних зв'язків за допомогою Ч. Пірсона.

Найбільш суттєвими для нашого наукового дослідження в цілому і для перевірки конкретної гіпотези були виявлені кореляційні зв'язки, які були визначені методами FPI та методикою визначення рівня професійного вигорання, а також методикою діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційній сфері та методикою визначення рівня професійного вигорання.

Показник дратівливості корелює з показником емоційного виснаження, оскільки особа, яка переживає емоційне виснаження, має складнощі у взаємодії в соціальному середовищі. Ця людина швидше реагує на негативні подразники, що може призвести до стресу та сприяти розвитку професійного вигорання.

Інтенсивна спрямованість на отримання результату без отримання задоволення від процесу роботи виявляє тісний зв'язок з емоційним виснаженням. Підприємець, який активно прагне досягнути мети, не відчуваючи задоволення від робочого процесу, має більшу схильність до емоційного виснаження, порівняно з людиною, яка приділяє увагу як процесу роботи, так і досягненню цілей.

Фактор фрустрації тісно пов'язаний із емоційним виснаженням, що свідчить про те, що тривожність і невизначеність в досягненні мети сприяють

розвитку професійного вигорання. Загальне емпіричне дослідження та виявлені зв'язки підтверджують нашу початкову гіпотезу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрумова А. Г. Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. / Психологічний журнал. 1985. № 6. с. 107-115.

2. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» // Вісник МГУ. сер. 14, Психологія. 2010. №1. с. 54-58.

3. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. 2010. № 38. С. 22-25.

4. Галян І. М. Психодіагностика. Навчальний посібник І. М. Галян. К.: Академвидав. 2009. 464 с.

5. Гігієна О.Д., Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників - ЗОШ І-ІІІ ступеня с. Новий Двір, 2012. 30 с.

6. Грубі Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» Т.В. Грубі. К., 2012. 364 с.

7. Грубі Т.В. Методи профілактики та синдром «професійного вигорання»
в професійній діяльності працівників державної податкової служби України / Т.В. Грубі // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Камя'нець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Камя'нець-Подільський: Аксіома, 2011. Вип. 12. С. 293-302.

8. Гнускіна Г.В. Психологічні особливості підприємницької діяльності: оцінка підприємцями змісту, основних мотивів, позитивних та негативних сторін підприємницької діяльності Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім.

Г.С. Костюка ; за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К., 2012. Т.1. Ч.35. С.107-111.

9. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп Кам'янець–Подільський, 2008. Вип. 10: Матеріали III–ї Міжнародної науково–практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти». С. 52–55.

10. Гончарук Н.М. Соціально–психологічний тренінг як метод формування навичок саморегуляції у педагогів з синдромом психоемоційного
вигорання Збірник наукових праць. Кам'янець–Подільський, 2009. Вип. 11. С. 135–141.

11. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. 2013. № 8. С. 24-25.

12. Зайчикова Т.В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами Наук. зап. К., 2005. Вип. 26. Т.2. С. 107–114.

13. Захаріяш Л.П. Вплив образу-типажу підприємця на реалізацію ділової активності молоді Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2014. Т. 1.Випуск. 41. С.125-130.

14. Карамушка Л. М. Психологічна готовність підприємців до професійної
діяльності як чинник розвитку підприємницьких організацій Соціальна психологія. № 1 (39). К. : Український центр політичного менеджменту, 2010. С. 63–77.

15. Карамушка Л.М. Професійний стрес у персоналу держадміністрацій: сутність, рівень розвитку, психологічні чинники та умови профілактики і подолання: Методичні рекомендації Л.М. Карамушка, Д.І. Куриця. К.: КМЦППК, 2012. 40 с.

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

17. Карамушка Л.М. Технологія психологічного забезпечення ефективності підприємницької діяльності Технології роботи організаційних психологів : [навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів інтів після диплом. освіти] за наук. ред. Л.М. Карамушки. К. : Фірма «ІНКОС», 2005. С. 308–343.

18. Карамушка Л.М., Мотивація підприємницької діяльності: Монографія / Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. К. Львів: Сполом, 2011. 208 с.

19. Карамушка Л.М. Мотивація підприємницької діяльності : [монографія] Л.М. Карамушка, Н.Ю. Худякова. К.-Львів : Сполом, 2011. 208 с.

20.Карамушка Л. М. Дизайн дослідження та діагностичний інструментарій для вивчення психологічних особливостей організаційного розвитку Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2009. Т.1. Ч. 24. С. 196–209.

21. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України: монографія/ Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук, Т. В. Грубі. К. Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2015. 250 с.

22. Карчевська О. Вплив емоцій на фізичний стан здоров'я / О. Карчевська // Психолог. 2013. № 6. С. 12-13.

23. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника: [навчально-методичний посібник] / О.Г. Карпенко К.: ДЦССМ, 2004. 164 с.

24. Кісліцина М.В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. Теорія і практика сучасної психології. 2018 р., № 4

25. Ковровський Ю.Г. Аналіз ефективності впровадження тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України Організаційна психологія; економічна психологія: науковий журнал Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН Yкраїни [ред. кол.: С. Д. Максименко та Л.М. Карамушки (гол. ред.) та ін.]. К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2016. № 1 (4). С. 45–51.

26. Кононець М.О. Підготовка психологів до консультування підприємців Вісник післядипломної освіти: зб.наук.пр.: у 2-х ч. / Ун- т менедж. Освіти НАПН України; редкол. О. Л. Ануфрієва [та ін.]. К., 2005. Вип. 9(22) / голов. Ред В. В. Олійник. К. : АТОПОЛ, 2013. Ч. 2. С.169-176

27. Колтунович Т.А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія: зб. статей. Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип. 42. Ч. 4. С. 236–245

28. Колтунович Т.А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі : період наукового осмислення проблеми. Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Київ: Гнозис, 2013. Дод. 1 до Вип. 29. Т. IV. С. 160–167.

29. Креденцер О.В. Теоретичний аналіз психологічних основ підприємництва Актуальні проблеми психології. Том 1: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : Міленіум, 2005.Ч. 14. С. 3–28.

30.Креденцер О.В. Сутність підприємницької поведінки персоналу сучасних організацій та її роль в організаційному розвитку Актуальні проблеми психології / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Ч. 21–22 / з ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : А.С.К., 2010. С. 16–21.

31. Кульбіда Н.М. Особистісні детермінанти успішної професійної підготовки майбутніх підприємців: автореф. дис. на здоб. наук. Ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Н. М. Кульбіда; Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова. К., 2005. 20 с.

32. Лагодзинська В.І. Рівень розвитку когнітивного компонента психологічної готовності підприємців до ведення ділових переговорів Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка; за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки.К., 2010. Т.1. Ч.25-26. С.329-338.

33. Лагодзінська В. І. Формування психологічної готовності підприємців до ведення ділових переговорів: автореф. дис. на здоб. наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.10 «Організаційна психологія, екон. психологія» В. І. Лагодзінська; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН. України. К., 2011. 20 с.

34. Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Креденцер О.В. Актуальні проблеми розвитку економічної психології в Україні Актуальні проблеми психології. Том 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : А.С.К., 2010. Ч. 27. С. 31.

35. Максименко С.Д. Психологія підприємницької Філософська і соціологічна думка. 1993. № 5. С. 23.

36. Мартинова Г.В. (Гнускіна Г.В.) Вплив чинників рівня виявлення синдрому «професійного вигорання» в підприємців Організаційна та економічна психологія в Україні; сучасні проблеми та перспективи розвитку: тези X Ювілейної міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології (м. Київ, 2014)/ За наук. ред С.Д. Масименка, Л.М. Карамушки, М.С. Корольчука. К.: Київ. нац. торг.-екон. у-т, 2014.С.106-108.

37. Матвієнко О. М. Пересадін М.П., С. В. Андросов Культура здоров'я персоналу з синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання Персонал.2007.№ 1. С. 13–16.

38. Москаленко В.В. Підприємництво як предмет дослідження економічної психології Актуальні проблеми психології. Том 1 : Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. 2003. Вип. 11. С. 17–20

39. Назарук Н.В. Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя: дис. канд. психол. наук: 19.00.07. Івано-Франківськ, 2007. 320 с

40. Паламарчук О.М. Психологія розвитку екологічно орієнтованої підприємницької діяльності: Автореферат доктора психологічних наук 19.00.01 загальна психологія, історія психології Київ, 2015. - 43 с.

41. Піговська С.М. Профілактика синдрому професійного вигорання: Психолог. 2011. № 14-15. С. 49-54.

42. Перегончук Н. В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : дис. канд. психол. наук : 19.00.07 -К., 2011. – 219 с.

43. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб / підготовлені Балакірєвою К. О.; Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К., б. р. 45 с.

44. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: монографія; за ред. М.С. Ковальчука. К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2014. 276 с.

45. Саламатіна Є.О., Профілактика професійного вигорання / Є. Саламатіна // Психолог. 2013. № 8. С. 26-28.

46. Скрипаченко Т.В. Особливості самопрезентації українського підприємця Актуальні проблеми психології. Том 1: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: зб. наукових праць

Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : Міленіум, 2003. Ч. 11. С. 20–23

47. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін–тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. Л. М. Карамушки. К. : ІНКОС, 2005. 366 с.

48. Технологія психологічної підготовки персоналу організацій до роботи в умовах соціально-економічних змін (на матеріалі освітніх організацій) : навч. посіб. / за наук. ред. Л. М. Карамушки. К. : Наук. світ, 2008. 230 с.

49. Цимбаляк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульнорейтинговий курс: Навчальний посібник.. – К.: ВД «Професіонал», 2005. С. 656

50. Чепелєва Н.В. Формування професійної компетентності в процесі вузівської підготовки психолога-практика Актуальні проблеми психології : Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН Україні / за ред. С. Д. Максименка. Вип. 19. К., 1999. С. 224–229.

51. Яценко Т.С. Психологічні основи групової психокорекції: навч. посібник. / Т.С. Яценко. – К.: Либідь, 1996. – 264 с.

52. Bauer J. Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers / J. Bauer, A. Stamm, K. Virnich // Int Arch Occup Environ Health. 2006. № 79. P. 199–204. A. Bayani // European Online Journal of Natural and Social Sciences. 2013. Vol. 2, № 2. P. 298–304.

53.. Freudenberger H. J. Staff burn–out / H. J. Freudenberger // Journal of Social

Issues. 1974. № 30. P. 159–166.

54. Freudenberger H.J. Staff burn-out. Journal of social Issues. 1974. Vol. 30. P. 159–165

55. Maslach C. The truth about burnout : How organization cause personal stress

and what to do about it. SF, CA: Jossey-Bass, 1997. 186 p

56. Maslach C. Burnout research in the social services: a critique Journal of Social Service Research. 1987. № 10. P. 95–105.

57. Maslach C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco CA : Jossey- Bass, 1997. 186 p.

58. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. In The Burnout syndrome ed. by J. W. Jones. L. : London House, 1982. 139 p.

59. Maslach C. Prevention of burnout: New perspectives Applied and Preventive Psychology. 1998. V.7. P. 63–74.

60. Maslach C. The Maslach Burn–Out Inventory Manual / C. Maslach, S. E. Jackson. – 2nd ed. CA : Consulting Psychologist Press. 1986. 285 p.

61. Professional burnout: Recent developments in theory and research / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC: Taylor & Francis, 1993. 292