МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-гуманітарних технологій спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: "Професійне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій"

Здобувача вищої освіти другого(магістерського) рівня ПСМз-22-1 групи, спеціальності 053 «Психологія» ОПП «Психологія. Психологія бізнесу»
_____ *підпис здобувача вищої освіти* **Є. В. Кушелєвська**

Науковий керівник
_____ *підпис наукового керівника* **М. Ю. Заушнікова** к.психол.н., доцент

Гарант освітньо-професійної програми
_____ *підпис керівника ОПП* **О. О. Нежинська** к.психол.н., доцент

Завідувач кафедри
_____ *підпис* **І.О. Пєтухова** к.п.н, доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та соціології
протокол від «1» грудня 2023 р. № 7

Ірпінь – 2024

Реєстрація №_7_ _17.01.24_ _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки _до захисту_ 01.12.2023 _____
(до захисту, на доопрацювання (дата) (підпис)

Результат захисту _92_ _06.02.24_ _____
(оцінка) (дата) (підпис)

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

Члени комісії: _____ О.О. Нежинська
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М.Ю. Заушнікова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

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

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманірних 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
здобувача вищої освіти
Кушелєвської Єлізавети Володимирівни

Тема кваліфікаційної роботи: **Професійне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій**

Затверджена наказом ректора від 17. 11. 2022 № 1216

Термін подачі закінченої роботи: 10.01.2024

Цільова установка: полягає в розгляді, аналізі та дослідженні явища професійного вигорання серед працівників, які працюють у сфері надзвичайних ситуацій та рятувальних робіт. Основною метою цієї установки може бути розуміння причин, наслідків та способів запобігання професійному вигоранню серед цих працівників та вивченні цього важливого питання з метою покращення робочих умов та психологічного здоров'я працівників ДСНС, а також підвищення їхньої ефективності та відповідальності у виконанні службових обов'язків.

Мета роботи: дослідити фактори та виявити способи запобігання професійному вигоранню серед працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій з метою підвищення їх психофізичного стану та ефективності виконання обов'язків у сфері надзвичайних ситуацій та рятувальних робіт.

Об'єктом дослідження – професійне вигорання.

Предметом дослідження – професійне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

База дослідження виступає Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Луганської області.

1. Вихідні дані до роботи методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойка); опитувач нервово-психічної напруги (НПН) Т.А. Немчин, соціально-психологічний тренінг.

2. Перелік графічного матеріалу 2 таблиці,2 малюнки, 3 додатка.

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	30.10.2022	30.10.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2023	30.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2023	30.06.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2023	20.09.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2023	20.10.2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	20.12.2023	20.12.2023
	Публікація тез у збірнику наукових робіт	16.11.2023	16.11.2023
7.	Попередній захист роботи	22.11.2023	22.11.2023
8.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2023	20.12.2023
9.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	15.01.2024	15.01.2024
10.	Захист роботи	31.01.2024	31.01.2024

4. Дата видачі завдання «19» грудня 2022 р.

5. Керівник кваліфікаційної роботи _____ М. Ю. Заушнікова

6. Керівник освітньо-професійної програми _____ О.О. Нежинська

7. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Є. В. Кушелєвська

АНОТАЦІЯ

Професійне вигорання серед працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) України є актуальною та важливою проблемою в контексті їхньої роботи та відповідальності. Магістерське дослідження розглядає феномен професійного вигорання серед працівників ДСНС, аналізує його причини та наслідки, а також розглядає можливі стратегії та інтервенції для запобігання та лікування цього явища.

У роботі проводиться аналіз психологічної літератури щодо професійного вигорання у контексті рятувальної та надзвичайної служби, визначаються основні фактори, що сприяють виникненню вигорання, такі як: тривога, стрес, перевантаження, невідповідність очікуванням інших тощо. Досліджуються впливові чинники, такі як: робочий графік, недостатність ресурсів та підтримки, які можуть підсилити це явище серед працівників ДСНС.

Далі у дослідженні аналізується вплив професійного вигорання на якість роботи працівників ДСНС та їхнє фізичне та психічне здоров'я. Запропоновано програми психологічної підтримки, навчання стресостійкості, вдосконалення робочих умов та інші заходи.

У висновках роботи підкреслюється важливість уваги до проблеми професійного вигорання серед працівників ДСНС та необхідність системного підходу до її вирішення для забезпечення ефективної роботи та психологічного благополуччя цих важливих служителів громади.

Ключові слова: професійне вигорання, психічне здоров’я, стрес, тривога, агресія.

Кваліфікаційна робота містить 72 сторінок, 2 таблиці, 2 малюнки, список використаних джерел з 62 найменування, 3 додатки.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2023

Рік захисту роботи 2024

ABSTRACT

Professional burnout among the employees of the State Emergency Service of Ukraine is an urgent and important problem in the context of their work and responsibility. The master's research examines the phenomenon of professional burnout among employees of the State Emergency Service, analyzes its causes and consequences, and also considers possible strategies and interventions for the prevention and treatment of this phenomenon.

The work analyzes the psychological literature on professional burnout in the context of rescue and emergency services, identifies the main factors that contribute to the occurrence of burnout, such as: anxiety, stress, overload, non-compliance with the expectations of others, etc. Influential factors such as: work schedule, lack of resources and support, which may increase this phenomenon among EMS workers, are investigated.

Further, the study analyzes the impact of professional burnout on the quality of work of employees of the State Emergency Service and their physical and mental health. Psychological support programs, stress resistance training, improvement of working conditions and other measures are offered.

The conclusions of the work emphasize the importance of attention to the problem of professional burnout among employees of the State Emergency Service and the need for a systematic approach to its solution in order to ensure the effective work and psychological well-being of these important servants of the community.

Key words: professional burnout, mental health, stress, anxiety, aggression.

The qualification work contains 72 pages, 2 tables, 2 figures, a list of used sources with 62 titles, 3 appendices.

The year of performance of qualification work is 2023

The year of job protection is 2024

ЗМІСТ

ВСТУП..... 7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ ……... 11
1.1 Поняття, основні чинники та симптоми професійного вигорання..... 11
1.2. Психологічні особливості професійної діяльності працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій ……. 20
Висновки до 1 розділу……. 38
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ ……... 40
2.1. Зміст та організація дослідження ……..……. 40
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження ….....…. 42
Висновки до 2 розділу……. 50
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ У КОНТЕКСТІ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ ……... 52
3.1. Особливості профілактики та подолання професійного вигорання у працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій ……..... 52
3.2. Практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання професійного вигорання працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій …….....……... 65
Висновки до 3 розділу ……... 67
ВИСНОВКИ..... 70
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЕРЕЛ……. 72
ДОДАТКИ…… 79

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогодні усі громадяни України та працівники різних служб, що виконують важливі та відповідальні завдання, пов'язані із забезпеченням безпеки та рятувальних операцій у найрізноманітніших умовах сьогодення перебувають під дією потужних стрес-факторів збройного конфлікту. Люди перебувають у ситуаціях постійного очікування тієї чи іншої загрози, яка зумовлює постійну високу мобілізаційну готовність особистості до адекватного реагування на неї, що, у свою чергу, провокує досить швидке психоемоційне виснаження.

Специфіка службової діяльності працівників ДСНС України з надзвичайних ситуацій проявляється у використанні засобів, зумовлених специфічністю об’єкта, їх діяльність протікає на тлі прямої небезпеки для життя, де гарантією безпеки виступають високий ступінь їх підготовленості, професіоналізму, прояв морально-бойових і психологічних якостей. У цьому контексті, працівники ДСНС України супроводжуючи громадян у найскладніших моментах, часто самі стикаються зі стресом, перевантаженням та іншими психоемоційними, психофізичними та професійними труднощами, що у свою чергу, може сприяти у них розвитку синдрому «професійного вигорання» та в подальшому істотно погрішити якість їх життя та вплинути на сумлінне виконання професійних обов’язків.

Професійне вигорання – це складний і мультифакторний стан, який характеризується емоційним виснаженням, зневірою у власних можливостях та втратою мотивації. Дослідження показують, що працівники ДСНС України, завдяки своїй професійній специфіці, є вразливими до цього явища.

Аналіз психологічної літератури свідчить про те, що проблема професійного вигорання представників різних професій досліджена в роботах багатьох учених, як західних: К. Маслач, С. Мейєр, Г. Сельє, Ф.Сторлі, В. Шауфелі та ін.), так і вітчизняних: І. Ващенко, Н. Гончарук, Т. Грубі,

Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Тимофєєва, О. Хайрулін та ін. Психологічні особливості професійної працівників ДСНС України з надзвичайних ситуацій знайшли відображення у низці досліджень: М. Болотських, В. Бут, М. Мар'їн, С. Миронець та ін.

Таким чином, аналіз психологічної літератури щодо вивчення особливостей професійного вигорання працівників ДСНС України беззаперечно є актуальним, що і зумовило вибір теми магістерської роботи: «*Професійне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій*».

Об'єкт дослідження: особливості професійного вигорання.

Предмет дослідження: професійне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

Мета дослідження: теоретико обґрунтувати та емпірично дослідити особливості професійного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

Мета дослідження дозволяє визначити **наступні завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у психологічній літературі та визначити специфіку професійного вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.
2. Підібрати психодіагностичні методики та емпірично дослідити особливості професійного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.
3. Описати особливості профілактики та подолання професійного вигорання у працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій та розробити практичні рекомендації щодо профілактики їх професійного вигорання.

Для розв'язання мети та поставлених завдань було використано наступні методи:

1) *теоретичні:* аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація наукових літературних джерел;

2) *емпіричні методи:* спостереження, анкетування, психодіагностичне тестування, експертне оцінювання;

Як інструментарій цього дослідження використовувалися діагностичні методики: «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойка); методика діагностики нервово-психічної напруги (автор Т. О. Немчин), соціально-психологічний тренінг.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що узагальнено та структуровано інформацію про психологічний феномен «Професійне вигорання», адаптовано набір психодіагностичних методик; розроблено практичні рекомендації; втілена програма соціально-психологічного тренінгу, яка спрямована на відновлення психологічної стійкості фахівців ДСНС України.

Експериментальна база дослідження. Дослідження було здійснено на базі Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій Луганської області. У дослідженні взяли участь 50 респондентів, з них: 5 осіб жіночої статі, 45 осіб чоловічої статі, які є співробітниками ДСНС України в Луганській області, та очолюють посади, начальника караулу, командира відділення, водія, диспетчера та пожежного рятувальника за вікової категорією від 20 до 52 років, та строку служби від 0-4 років; від 5-10 років та від 10-25 років.

Дослідження відбувалося анонімно, онлайн, за допомогою гугл-форми у вересні 2023 р.

Апробація дослідження. Основні положення та результати дослідження були опубліковані у збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції: Кушелєвська Є. В., Заушнікова М. Ю. Професійне вигорання працівників ДСНС України. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства* : збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 20 квітня 2023 року. Ірпінь : Державний податковий університет, 2023. С. 400-403. http://surl.li/mpkah.

Структура та обсяг магістерської роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку

використаних джерел, що налічує 61 найменування (із них – 5 іноземними мовами) та 3 додатки на 26 сторінках. Основний зміст магістерської роботи викладений на 108 сторінках, містить 2 таблиці, 2 малюнка. Загальний обсяг роботи складає 73 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

1.1. Поняття, основні чинники та симптоми професійного вигорання

Синдром вигорання – це довготривалий, складний психофізіологічний процес, який містить в собі емоційне, психологічне, розумове і фізичне виснаження з причини тривалого емоційного навантаження.

Розкриваючи сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв’язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром «професійного вигорання» можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності [29].

Під стресом Г. Сельє розумів систему реакцій організму у відповідь на будь-яку вимогу до нього, яка спрямована на створення адаптації чи пристосування організму до труднощів.

Найближчий китайський ієрогліф, який описує поняття «стрес», перекладається європейськими мовами також як «криза». Він складається з двох знаків, розташованих поряд один з одним. Перший означає «небезпека», а другий – «можливість».

Коли людина потрапляє у стресову ситуацію і намагається адаптуватися до впливу стресу, то цей процес, згідно з Г. Сельє, проходить три фази:

1. Фаза тривоги. Організм мобілізується для зустрічі із загрозою. Відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. З погляду фізіології це певні зрушення: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки тощо. Опір організму спочатку знижується («фаза шоку»), а потім включаються захисні механізми («фаза протишоку»).

2. Фаза опору (резистентності, стійкості, адаптації). Організм намагається опиратися загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, і це робить тіло вразливішим для інших стресорів. Наприклад, коли ви захворіли, то гостріше реагуєте на неприємності.

Врешті-решт тіло адаптується до стресу і повертається до нормального, стану. За рахунок напруги систем, що функціонують, досягається пристосування організму до нових умов.

3. Якщо дія стресу продовжується і людина неспроможна адаптуватися, це може виснажити ресурси тіла. Фаза виснаження характеризується вразливістю до втоми. Фізичні проблеми призводять до хвороби і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короткочасним стресорам, – підсилення енергії напруження м’язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, підвищення тиску крові – за тривалої дії шкідливі. Виявляється неспроможність захисних механізмів і наростає порушення погодженості життєвих функцій [33].

«Вигорання» є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого стресу, кінцевим результатом сукупності факторів оточення, в якому людина працює, отриманої освіти, характеристик установи та особистісних моментів.

Отже, цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи.

Професійне вигорання – це синдром, група симптомів, які з’являються водночас. Але всі симптоми в людини не проявляються одночасно, оскільки “вигорання” – процес дуже індивідуальний і розгортається в декілька стадій.

Оскільки вигорання має тенденцію до нагромадження, воно має свій розвиток. Перші симптоми – загальне почуття втоми, вороже ставлення до роботи, колег, платників податків, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприймання професійної діяльності як такої, що постійно ускладняються і стає менш радісною та бажаною.

Вагомими проявами професійного вигоряння є зміни в поведінці й ригідність у мисленні. Якщо людина зазвичай була балакучою, то може стати тихою і відчуженою, або навпаки. Стан роздратування і образи стає хронічним. На цій стадії розвивається відраза до роботи і самого себе. Професійні обов'язки виконуються механічно, зникає радість і задоволення від діяльності. Розвивається почуття провини перед колегами та близькими, пасивність, песимізм і апатія. Зрештою людина впадає в депресію і починає сприймати ситуацію як безнадійну [9].

Поняття "burnout" (вигорання) вперше було введене американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом для характеристики психічних станів здорових людей, що виникають внаслідок інтенсивного і емоційно напруженого спілкування в процесі професійної діяльності з клієнтами, пацієнтами, учнями.

На перших порах "вигоряння" вважали своєрідною "платою за співчуття", але в подальшому воно стало "хворобою допомагаючих професій".

Отже, можна стверджувати, що Х.Фрейденберг являється родоначальником клінічно орієнтованої роботи по "вигоранню". А також слід зазначити, що він сам був жертвою "вигорання" двічі та його роботи були автобіографічними. Пізніше Х.Фрейденберг зі своїми співавторами виділив 12 фаз вигорання.

Існує багато визначень поняття синдрому "емоційного вигоряння" у вітчизняній та зарубіжній літературі.

Найкраще описала цей синдром К. Маслач (1986): "Емоційне вигоряння"- це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження особистих досягнень, який може виникати у спеціалістів "допомагаючих" професій.

А.Пайнс і Аронсон (1988) описують "вигорання" як " ...стан фізичного, емоційного, і психічного виснаження, яке викликане довготривалим включенням в ситуацію, що пред'являє високі вимоги до емоційної сфери". Brill (1984) вважає, що "вигорання" має два специфічні симптоми – дисфоричні симптоми та зниження досягнень в діяльності. Ці автори синдром "емоційного вигоряння" розглядають як стан, що пов'язаний з роботою і виникає у здорових людей.

A. Shirom (1989) зазначає, що даний синдром – це комбінація фізичного, емоційного і когнітивного виснаження чи втоми, при цьому головним фактором є емоційне виснаження.

Пізніше К. Кондо (1991) констатує, що “емоційне вигорання” – це стан дезадаптованості до робочого місця через надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособові стосунки [38].

Разом з цим, слід зазначити, що King (1993) заперечував щодо використання терміну “вигорання” через його невизначеність і часткове співпадання з такими спорідненими поняттями як: “постравматичний стресовий розлад”, “депресія” тощо.

К. Маслач та М. Ляйтер називають його ще “ерозією душі”. “Воно представляє собою ерозію в цінностях, настрої та волі – ерозію людської душі”.

В. В. Бойко стверджує, що „емоційне вигоряння” – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи. Вигоряння являється придбаним стереотипом емоційної та найчастіше професійної поведінки[38].

Так, В. В. Бойко розглядав професійне вигорання як професійну деформацію особистості, зумовлену зовнішніми та внутрішніми чинниками.

До зовнішніх належить: хронічно психоемоційна діяльність (коли працівникові потрібно підкріплювати різні аспекти діяльності емоціями); дестабілізуюча організація діяльності (дестабілізація ситуації відображається не лише на працівникові, але і на клієнтові); підвищена відповідальність за свої обов’язки, незадовільний психологічний клімат.

Внутрішніми чинниками професійного вигорання є: схильність до емоційної ригідності (емоційне вигорання частіше виникає у людей, які стримують свої емоції); інтенсивна інтеріоризація (працівники із підвищеною відповідальністю більш схильні до професійного вигорання); слабка мотивація

емоційної віддачі у професійній діяльності; моральні дефекти та дезорієнтація особистості [50].

В академічному словнику української мови наведено таке тлумачення поняття “вигорати”: “…знищувати ся від вогню, пожежі; зменшуватися, зникати в процесі горіння тощо” .

Психологічна енциклопедія дає визначення поняття “вигорання” (burnout) – специфічна дисфункція у представників допомагаючих професій та розвивається внаслідок надмірних вимог, які пред’являються їх енергії силам та ресурсам”.

У Великій енциклопедії психіатрії “емоційне вигорання” визначається як “симптомокомплекс психічнних розладів, що включає: емоційне чи фізичне виснаження; деперсоніфікацію та зниження працездатності” .

Отже, феномен “емоційне вигорання” вивчається науковцями більше тридцяти років. Існують різні тлумачень цього поняття, написано багато наукових праць з даної тематики, але єдиного чіткого визначення поняття синдрому “емоційного вигорання” в галузі психології наразі не існує.

Варто відмітити ще одну важливу особливість: у всіх тлумаченнях поняття “вигорання” невід’ємним і найбільш значимим компонентом є виснаження та акцентується увага на негативному впливі професійної діяльності, яка є фундаментом феномену “вигорання”. Синдром “емоційного вигорання“ – є базовий конструкт для процесу формування та прояву дезадаптивних складових психофізіологічних станів і поведінки особистості.[38]

Науковці лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені С. Костюка НАПН України чинники професійного вигорання поділили на три групи:

1. Чинники макрорівня (стосуються діяльності суспільства);
2. Чинники мезорівня (пов’язані з діяльністю підприємницьких організацій);
3. Чинники мікрорівня (стосуються самих підприємств) [50].

Наслідки тривалого стресу як причина виникнення синдрому «професійного вигорання» позначаються на фізичному стані фахівця.

1. До психофізичних симптомів належать: почуття постійної втоми не тільки увечері, але й вранці, відразу після сну (симптоми хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; загальна астенія (слабкість, знесилення, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); постійні безпричинні головні болі; нудота, розлади шлунково-кишкового тракту, діарея; різке зменшення, або збільшення ваги; порушення сну, повне або часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну раннім ранком, починаючи з 4 год., або навпаки, неможливо заснути увечері до 2-3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно встати на роботу); постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; загострення хронічних захворювань; утруднення або прискорення дихання, порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання; поганий загальний стан здоров'я; чутливість до змін зовнішнього середовища; запаморочення, надмірне виділення поту, тремтіння; гіпертонія (підвищений тиск); подразнення на шкірі, виразки, нариви; зниження сексуальної активності; виникнення серцево-судинної хвороби, м'язові болі тощо.

2. Емоційні симптоми: зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); постійне відчуття млявості; підвищена дратівливість на незначні події; втрата почуття гумору; невмотивоване постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (переживання почуття провини, невпевненості, образи, сорому, скутості); брак емоцій; негативізм в роботі і в особистому житті;

нездатність ухвалювати рішення; відчуття розчарування, образи; розвиток різних фобій; відчуття фрустрації, безпорадності, безнадійності, невпевненості; відчуття загнаності в клітку; дратівливість, агресивність, підозрілість, недовіра до партнера; формальне та відчужене мислення; нав'язливі думки (зробити щось наперекір, помститися тощо); тривожність, посилення ірраціонального неспокою, важко зосередитися; нервовий плач; істерики; душевні страждання; почуття самотності; поганий настрій і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, спустошеність).

3. Поведінкові симптоми: ухиляння від професійної діяльності; працівник змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно з'являється і рано йде з роботи); незалежно від об'єктивної необхідності працівник бере постійно роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи причини для пояснень собі й іншим, відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях; зменшення (звуження) репертуару робочих дій; зменшення кількості контактів з колегами, клієнтами; відмова від звичних контактів або принаймні значне їх обмеження, що викликає стійкі, тривалі й болісні переживання самотності, безпорадності, безнадійності; не відповідна службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлене або не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; дистанціювання від співробітників, підвищення неадекватної критичності; відчуття некомпетентності в професійній діяльності; зростаюча радикальність негативних оцінок оточуючих та їх діяльності; робочий час більше 45 годин на тиждень; під час робочого дня з'являється втома і бажання «вирватися», відпочити; мале фізичне навантаження; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії тощо); імпульсивна емоційна поведінка; працівник легко «вибухає» через несуттєві речі; нестача енергії та ентузіазму.

4. Інтелектуальний стан: відчуття, що робота стає все важчою, а виконувати її все складніше; бажання працювати зникає; зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; труднощі в концентрації уваги; зменшення інтересу до альтернативних підходів у розв'язані проблем; ригідність у мисленні («застрягання» на одному виді діяльності, труднощі в адаптації до нової ситуації); зростання нудьги, туги, апатії, або брак авантюризму, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу, цинізм або байдужість до нововведень та новітніх підходів;
пасивна участь або відмова від участі в розвиваючих експериментальних курсах (тренінгах, освітніх курсах); формальне виконання роботи.

5. Соціально-психологічні симптоми: часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»); почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдається впоратися; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не старайся, все одно нічого не вийде»); втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; деперсоналізація; зниження рівня ентузіазму, загальна негативна установка на життєві перспективи; відчуття всемогутності (влада над долею платника податків); відчуття непотрібності, незасіяності; підвищене відчуття відповідальності за платників податків; дистанціонування від платників податків і прагнення до дистанціонування від колег; нестача часу або енергії для соціальної активності; зменшення активності й інтересу до дозвілля, хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; погіршення взаємин з іншими як удома, так і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими; відчуття браку підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, девіантні форми поведінки (надмірне невиправдане зловживання алкоголем, тютюном, кавою чи наркотиками тощо). На сьогодні виділяють близько ста симптомів, які так чи інакше пов'язані з синдромом «професійного вигорання». Симптоми цього синдрому не мають чіткої

специфіки і можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність наприкінці робочого дня тощо) до психосоматичних та невротичних розладів [9].

Дослідження проявів синдрому «професійного вигорання» є дуже важливим для відбору працюючих в особливих умовах, а його профілактика е одним із аспектів роботи психолога, що забезпечує стабільність групи в довготривалих експедиціях.

Щоденні емоційні навантаження потенційно несуть небезпеку складних переживань, пов’язаних із виконанням професійних обов’язків. Розвиток професійного вигорання - це поступове накопичення негативних емоцій на тлі відсутності адекватного виходу з них, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні зі своїми колегами по роботі, друзями та знайомими, а також з оточуючими, поступово емоційна хронічна втома переростає у фізичну; спостерігається розлади сну і як наслідок – людина втрачає сили працювати. Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту.

Як підсумок, дослідження професійного вигорання сягають корінням у сфери обслуговування та допомоги, в яких в основі роботи лежать відносини.

Цей міжособистісний контекст роботи означав, що від початку вигорання вивчалося не стільки як індивідуальна реакція на стрес, скільки з погляду індивідуальних взаємин на робочому місці. Більш того, цей міжособистісний контекст фокусував увагу на емоціях людини, а також на мотивах та цінностях, що лежать в основі його роботи з реципієнтами. Вигоряння може виникати в результаті постійної і тривалої за часом взаємодії з великою кількістю людей, коли існує необхідність виявляти різні емоції, що іноді не збігаються з внутрішнім емоційним станом. Бувають ситуації, коли людина приносить свої потреби в жертву роботі, майже повністю забуває про себе та свою сім'ю.

1.2. Психологічні особливості професійної діяльності працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій

Професійна діяльності працівників ДСНС України протягом останніх років, полягає на ліквідації наслідків збройної агресії Російської Федерації проти України та наданню допомоги населенню; здійсненні заходів щодо евакуації населення з районів ведення бойових дій та надання психологічної допомоги постраждалим; розбору завалів зруйнованих будинків та рятування людей; гасіння пожеж; забезпечення нормальних умов життєдіяльності населення; реалізації комплексу заходів протимінної діяльності; вибухів газу в житлових будинках; лісові пожежі та пожежі на торфовищах; наслідки паводків та сильних снігопадів у різних регіонах України тощо, також діяльність співробітників характеризується тривалим впливом значної кількості стресогенних психотравмуючих чинників, наявністю постійної загрози для життя, високою ймовірністю загибелі, отримання травм. Це визначає високі вимоги не тільки до рівня професійної підготовленості, але й до психологічних якостей особистості, які зумовлюють психологічну готовність до професійної діяльності. Таким чином, проблема ефективності діяльності персоналу служби порятунку, а також дій населення в умовах надзвичайних ситуацій залишається однією з пріоритетних.

Діяльність рятувальника при виконанні дій за призначенням у ризиконебезпечних умовах вимагає від персоналу державних аварійно-рятувальних служб повної мобілізації психічного та фізичного потенціалу. Тому служба цивільного захисту висуває високі вимоги до рівня професійно-психологічної компетентності та передбачає ефективний психологічний супровід, спрямований на мінімізацію негативних психічних станів і реакцій, що виникають у персоналу аварійно-рятувальних підрозділів ДСНС України, зокрема, і професійне вигорання [21].

Професійна діяльність рятувальників проходить в екстремальних умовах та негативно впливає на психіку людини. Спеціалісти, які виконують рятувальні та інші невідкладні роботи в зоні надзвичайної ситуації, підлягають не тільки значному ризику виникнення нервово-психічних розладів, психічних дезадаптацій і стресових станів, а й фізичній загрозі особистому здоров'ю. Такі негативні впливи нерідко стають причиною зривів у професійній діяльності, зниження працездатності, міжособистісних конфліктів, порушень дисципліни, зловживання алкоголем, інших негативних явищ.

Тривала дія комплексу шкідливих чинників призводить до погіршення функціонального стану й працездатності та розвитку преморбідного стану й патології. Разом з тим, під впливом умов життєдіяльності, особливостей та характеру професійної діяльності, у рятувальників проходять багатогранні зміни з боку функцій організму, знижується ефективність виконання професійних обов'язків у результаті розвитку вираженого стомлення та перевтоми.

Тривале виконання своїх службових обов'язків у напруженій обстановці веде до дезадаптації, до зниження опірності організму, до нервово-психічного напруження, результатом чого є погіршання як фізичного, так і психічного здоров'я працівників ДСНС [40].

Основним стрес-фактором для працівників Служби порятунку в умовах локального збройного конфлікту є загроза життю та здоров'ю людини, тобто вітальна загроза. Вважаємо, що до вказаного стрес-фактора слід додати і фактор невідомості та невизначеності – не відомо, коли та що відбудеться, коли і що почнеться та коли закінчиться, які рішення є невірними, які дії є помилковими. Всі ці особливості, іноді навіть більше, ніж загроза життю, чинять потужний негативний вплив на психіку людини, яка перебуває в умовах локального збройного конфлікту.

Зауважимо, що потрапляння під обстріли можна назвати одним з вагомих стрес факторів, який зумовлює виникнення та розвиток негативних психічних станів у фахівців Служби порятунку, які перебували у зоні бойових дій.

Зауважимо, що за отриманими даними майже чверть опитаних рятувальників на власні очі бачили поранення чи то своїх колег, чи то когось з населення. Відмітимо, що цей фактор ми можемо назвати другим стресогенним фактором в аспекті впливу на психоемоційний стан особистості рятувальника.

Тривалий та досить інтенсивний вплив стрес-факторів збройного конфлікту на особистість рятувальника зумовлював виникнення та розвиток у них дистресу. Зауважимо, що дистрес виникає за таких умов, коли мають місце пригніченість, безсилля, безпорадність, безнадія та страх. Крім того, відомо, що інтенсивність впливу стрес-факторів на рятувальника зумовлена силою та тривалістю цього впливу. При цьому стрес в умовах локального збройного конфлікту пов'язаний з перепрограмуванням людських ресурсів на виживання в екстремальних ситуаціях.

Стрес-фактори, що чинили негативний вплив на рятувальників в умовах збройного конфлікту, можна розділити на ті, що зумовлені безпосередньо специфікою діяльності рятувальника в зоні бойових дій (зміна режиму; зниження якості харчування та сну; розставання із близькими; загальна обмеженість зовнішніх контактів; робота на новій незнайомій території тощо), та ті, що зумовлені специфікою самої ситуації, в умовах якої доводиться виконувати свої професійні обов'язки (потрапляння під обстріли; поранення та загибель когось з оточення або мирного населення; загроза потрапити в полон; загроза загинути або отримати поранення).

Крім того, одним з достатньо потужних стрес-факторів збройного конфлікту можна назвати ситуацію постійного очікування тієї чи іншої загрози, яка зумовлює постійну високу мобілізаційну готовність особистості до адекватного реагування на неї, що, у свою чергу, провокує досить швидке психоемоційне виснаження.

Ситуація очікування загрози може ускладнюватись:

1) відсутністю досвіду перебування людини в подібних ситуаціях;

2) інформаційним голодом;

3) часовим фактором;

4) відсутністю занять у вільний час;

5) ігноруванням факторів морального та духовного стану тощо.

Що всі перелічені події можна з упевненістю віднести до стресогенних, адже вони набули суб’єктивної значущості для кожного рятувальника, який перебував у зоні бойових дій.

Також, треба приділити увагу психологічної діагностики рятувальників, які перебували у зоні проведення бойових дій, проблемах запобігання порушень психічного здоров’я і відновлення стану і соціально-професійного статусу осіб, постраждалих внаслідок стресогенного впливу умов АТО.

Світова статистика показує, що кожен п'ятий учасник бойових дій за відсутності будь-яких фізичних ушкоджень страждає нервово-психічними розладами, а серед поранених та інвалідів – кожен третій.

Але це лише вершина гігантського айсберга, який утворюється після екстремальних впливів. Інші наслідки починають проявлятися через кілька місяців після повернення до нормальних умов життя. Це, по-перше, різні психосоматичні захворювання (гіпертонічна хвороба, гастрит, виразкова хвороба шлунку та дванадцятипалої кишки тощо). По-друге, загальне самопочуття постраждалих характеризується слабкістю, запамороченнями, зниженням працездатності, головним болем, болями в області серця, сексуальними розладами, порушеннями сну, фобічними реакціями тощо. По-третє, суттєво змінюються психічні реакції особистості.

Основними проблемами тих, хто повернувся з зони бойових дій є страх, демонстративність поведінки, агресивність і підозрілість. До їх поведінкових особливостей відносяться конфліктність в сім'ї, з родичами, колегами по роботі, спалахи гніву, зловживання алкоголем і наркотиками.

У наукових психологічних джерелах досить ґрунтовно описано безпосередні та віддалені наслідки так званої бойової психічної травми (БПТ).

У розвитку БПТ виділяють:

– гостру реакцію на стрес;

– посттравматичний стресовий розлад – ПТСР;

– хронічну зміну особистості після переживання травми [12].

Сьогодні, на особовий склад підрозділів ДСНС України, згідно з наказами МВС України, покладені відповідальні завдання, які, у свою чергу, зумовлені особливостями діяльності:

• безперервною нервово-психічною напругою, що викликається систематичною роботою в незвичайному середовищі (при високій температурі, сильній концентрації диму, обмеженій видимості і тощо), постійною загрозою життю і здоров'ю (можливі обвалення конструкцій, вибухи пари і газів, отруєння токсичними речовинами, що виділяються в результаті процесів горіння), негативними емоційними діями (винесення поранених і обпалених людей і тощо);

• великими фізичними навантаженнями, пов'язаними з демонтажем конструкцій і устаткування, прокладенням рукавних ліній, роботами з пожежним устаткуванням різного призначення, винесенням матеріальних цінностей, високим темпом роботи і тощо;

• необхідністю підтримувати інтенсивність і концентрацію уваги, щоб стежити за зміною обстановки на пожежі, тримати в полі зору стан численних конструкцій технологічних агрегатів і установок в процесі виконання бойового завдання на об'єкті, що горить;

• труднощами, обумовленими необхідністю проведення робіт в обмеженому просторі (у тунелях, підземних галереях, газопровідних і кабельних комунікаціях), що ускладнює дії, порушує звичні способи просування, робочі пози (просування повзучи, робота лежачи і тощо);

• високою відповідальністю кожного рятувальника при відносній самостійності дій і прийнятті рішень по рятуванню життя людей, матеріальних цінностей і тощо;

• наявністю несподіваних і несподівано виникаючих перешкод, що ускладнюють виконання завдання [23].

У діяльності органів та підрозділів ДСНС України рано чи пізно виникає момент, коли хтось з працівників опиняється в таких умовах, за яких здійснення професійних обов'язків:

по-перше, надзвичайно ускладнено високими ступенями фізичної небезпеки;

по-друге, цілком залежить від спроможностей і навичок вибрати оптимальну лінію поведінки і домогтися фахової мети в небезпечних стресогенних умовах службової діяльності.

Сучасна психологічна література містить численні описи впливів і ситуацій, які називають стресорами. Проте, останні даються без достатньої систематизації і вказівок на умови адекватного їх використання. На сьогодні, як ми вважаємо, потреба в такій систематизації назріла як у теоретичному, так і в практичному відношеннях.

При характеристиці стресогенних ситуацій указуються такі ознаки, як “складні”, “важкі”, “особливі”, “ризиконебезпечні”, “емоціогенні”, “критичні”, “аварійні”, “надзвичайні”, “екстремальні”, “гіперстресові” і т.п. Вже сам по собі цей перелік свідчить про те, що не існує єдиної термінології для опису аналізованих ситуацій [51].

Саме поняття “екстремальні умови”, “екстремальні стани” утвердилося в літературі в роки Другої світової війни, як результат намагання представників військової медицини виокремити в особливу категорію руйнівні чинники військового часу, вплив яких на організм викликає напругу та перенапругу нервових процесів, станів: між нормою та патологією. Показниками такого стану можуть бути: зниження працездатності, відхилені від норми фізіологічні показники організму, хворобливі відчуття, які викликають суттєві зміни в перебігу фізіологічних та психічних процесів і у подальшому можуть сприяти розвитку посттравматичних розладів у фахівця.

Екстремальним називають стан, який характеризується надзвичайним напруженням фізичних і психічних сил та виснаженням адаптаційних механізмів. До екстремальних станів відносять стрес, термінальні стани паталогічних процесів: колапс, шок, кому.

Вважають, що мірою екстремальності є ступінь незакінченості адаптаційного процесу з розвитком явищ часткової або повної дезадаптації, коли екстремальний стан переходить в критичний.

Цю ситуацію можна охарактеризувати, використовуючи наступну тріаду ознак: фізична характеристика факторів; стан працівника; показник службової діяльності.

Друга ситуація відрізняється від першої тим, що фізична характеристика умов не має переваги, а головними стають їх інформаційно-семантичні характеристики. За такої ситуації змінюється зміст тріади ознак, описаної для першого випадку. Першим членом тріади замість фізичної характеристики факторів стають інформаційно-семантичні ознаки. Відповідно змінюються характеристики другого члену. Лише третій член - показник службової діяльності - залишається без змін.

Порівняння двох ситуацій показує, що в них є одна спільна риса, яка пов'язує перші два члени тріади: характеристики умов, що дозволяють віднести їх до екстремальних, залежать від їхнього впливу на стан працівника. Таким чином, до екстремальних необхідно відносити такі фактори діяльності працівників ДСНС України, вплив яких призводить до стану динамічної неузгодженості.

Стан динамічної неузгодженості може характеризуватися порушенням адекватності фізіологічних реакцій (реакція, що виникає під час діяльності у фахівців підрозділів ДСНС України, насамперед, при дії екстремальних (фізичних) чинників) поведінкових реакцій або порушенням (характерно адекватності для психологічних і інформаційно-семантичних екстремальних факторів службової діяльності).

Проте найбільш частим у діяльності персоналу ДСНС є змішаний тип реакції, коли первинна зміна фізіологічних функцій є приводом до динаміки поведінкових реакцій або, навпаки, зміни психологічних характеристик призводять до появи фізіологічних зсувів [27].

Стан динамічної неузгодженості може характеризуватися порушенням адекватності фізіологічних реакцій (реакція, що виникає в діяльності персоналу ДСНС України насамперед під впливом екстремальних фізичних чинників) або порушенням адекватності психологічних і поведінкових реакцій (характерно для інформаційно- семантичних екстремальних факторів службової діяльності).

Проте найбільш частим у діяльності персоналу ДСНС України є змішаний тип реакції, коли первинна зміна фізіологічних функцій є приводом до динаміки поведінкових реакцій або, навпаки, зміни психологічних характеристик призводять до появи фізіологічних зсувів.

Працівники ДСНС мають свої професійні обов'язки, які, як вже давно визнано науковцями, реалізуються в особливих та екстремальних умовах. У цьому ж випадку ми маємо справу з мультиплікацією екстремальності, оскільки на "звичні" специфічні умови професійної діяльності, які проявляються в складності оперативної обстановки, проблемах соціальної сфери, різких змінах умов, що пов'язано з невизначеністю чи швидкою зміною ситуації, психофізичних перевантаженнях, підвищеній відповідальності за свої дії, відсутності повноцінного відпочинку, ненадійності технічних засобів захисту тощо "накладаються" екстремальні умови бойової обстановки (постійні обстріли або їх тривожне очікування, невизначеність як найближчого, так і віддаленого майбутнього і в соціальному, і в особистісному планах, збільшення вірогідності втрат та пов'язані з цим страх, перманентна тривога, фрустрація тощо.

Під екстремальною ситуацією (у фахових межах діяльності персоналу ДСНС України) умовно розуміється будь-яке сполучення компонентів зовнішнього середовища, які характеризуються наявністю:

безпосередньої загрози фізичної або моральної шкоди персоналу ДСНС України;

опосередкованих соціальних загроз (соціально-правові санкції, матеріальний збиток, можливі наслідки фахових невдач і т.п.);

опосередкованої або неопосередкованої загрози власному життю [51].

Екстремальна ситуація в системі ДСНС України може мати різний характер і виникати з численних причин, таких як природні катастрофи, техногенні аварії, терористичні акти, пожежі, епідемії та інші надзвичайні обставини.

У подібних ситуаціях ДСНС в Україні виходить на передову, щоб забезпечити захист життя і здоров'я людей, а також майнові і навколишнього середовища. Це включає в себе організацію евакуації, лікування поранених, гасіння пожежі, ліквідацію наслідків аварій та інші невідкладні заходи для забезпечення безпеки і допомоги населенню.

Державна служба України з надзвичайних ситуацій є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ і який реалізує державну політику у сфері цивільного захисту, захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій та запобігання їх виникненню, ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, рятувальної справи, гасіння пожеж, пожежної та техногенної безпеки, діяльності аварійно-рятувальних служб, а також гідрометеорологічної діяльності [43].

Головне управління ДСНС є територіальним органом Державної служби України з надзвичайних ситуацій та підпорядковується ДСНС.

Персонал (кадри) Головного управління складають особи рядового і начальницького складу, які проходять службу цивільного захисту за контрактом, та працівники, з якими укладається трудовий договір. Порядок проходження служби цивільного захисту особами рядового і начальницького складу та трудові відносини з працівниками регулюються відповідно до чинного законодавства [31].

Особливість службової діяльності пожежних-рятувальників ДСНС України проявляється у використанні засобів, зумовлених специфічністю об’єкта, їх діяльність протікає на тлі прямої небезпеки для життя, де гарантією безпеки виступають високий ступінь їх підготовленості, професіоналізму, прояв морально-бойових і психологічних якостей [23].

Тому служба цивільного захисту висуває високі вимоги до рівня професійно-психологічної компетентності та передбачає ефективне психологічне супроводження, спрямоване на мінімізацію негативних психічних станів і реакцій, що виникають у професіоналу аварійно-рятувальних підрозділів ДСНС України, зокрема, професійного вигорання. Разом з тим, проблема професійного вигорання серед співробітників органів і підрозділів ДСНС України, зокрема в контексті розробки тренінгових програм, недостатньо вивчена вітчизняними вченими.

Встановлено, що професійне вигорання є винятково небезпечним, тому негативно позначається на своїх аспектах життєдіяльності людини (соціальному, емоційному, інтелектуальному, фізіологічному), на її поведінці, а без відповідної профілактичної корекційної роботи розвивається невпинно та швидко.

Як показали дослідження, перед виконанням складної, пов’язаної з небезпекою і ризиком, задачі у фахівців можуть виникати різні психологічні стани: активної мобілізації сил, готовності і упевненості; пасивності, поглибленості в собі; тривоги, недоцільної активності, коливань, сумнівів; переваги установок на неминучість невдачі, непевності і страху.

Особливості професійної діяльності рятувальників пред’являють певні вимоги до їхніх індивідуальних особистісних властивостей:

• швидка адаптація рятувальників до умов надзвичайних ситуацій;

• стійкість до впливу психотравмуючих чинників надзвичайної ситуації;

• здатність приймати рішення в умовах дефіциту інформації або часу на її осмислення;

• надійна робота при виконанні аварійно-рятувальних робіт протягом тривалого часу і в засобах індивідуального захисту;

• ефективна та безаварійна експлуатація технічних засобів і аварійно-рятувального інструменту;

• ефективна взаємодія і взаємозамінюваність при проведенні аварійно-рятувальних робіт [23].

З урахуванням психологічних особливостей професійної діяльності в пожежних-рятувальників ДСНС України повинні бути яскраво виражені особистісні особливості, що дозволяють успішно виконувати покладені на них обов'язки, а саме: увага, пам'ять, мислення, воля і самовідношення.

Увага дозволяє рятувальникам здійснювати контроль за дотриманням порядку своєї діяльності, за роботою технічних засобів, за змінами обстановки в зоні надзвичайної ситуації. Найбільш важливі її характеристики такі:

• об'єм уваги – здатність утримувати в центрі уваги декілька об'єктів спостереження;

• стійкість уваги – здатність зосередити увагу на конкретному об'єкті, не відволікаючись на сторонні подразники;

• перемикання уваги – здатність (за необхідності) швидко перемикати увагу з одного об'єкту на інший.

Недостатній рівень розвитку уваги в рятувальників може привести до порушень порядку виконання робіт, помилок, послаблення контролю за своєю діяльністю, які, у свою чергу, можуть спричинити травматизм і вихід з ладу технічних засобів.

Мислення визначає здатність рятувальників приймати обґрунтовані рішення з урахуванням змін, що відбуваються в ході виконання аварійно-рятувальних робіт. Кінцеві результати робіт з ліквідації надзвичайної ситуації і працездатність рятувальників залежать від таких аспектів діяльності, як прогнозування розвитку подій, визначення характеру й обсягу інформації,

необхідної для ухвалення рішення, виявлення й аналіз основних взаємозв’язків при виконанні завдання.

Якість волі грає вирішальну роль у формуванні стійкості рятувальника до дій вражаючих чинників і психотравмуючих умов надзвичайних ситуацій.

Від рівня розвитку вольових характеристик залежить здатність рятувальника діяти в умовах, пов’язаних із ризиком для його здоров’я і життя. Найбільш важливою з таких характеристик є емоційно-вольова стійкість, під якою розуміється не відсутність у людини емоцій, а відповідний умовам ступінь його емоційного збудження. Згідно з експериментальними даними, за рахунок оптимального рівня емоційно-вольової стійкості можна повністю компенсувати недостатній розвиток інших психологічних професійно важливих якостей рятувальників [23].

Професія вимагає від спеціаліста великих інтелектуальних, фізичних та нервово-психічних затрат та передбачає реалізацію відомих заздалегідь процедур, виконання поставленого завдання, аналіз, порівняння та інтерпретацію даних, пропозицію нових рішень.

Слід зазначити, що діяльність в об’єктивно екстремальних умовах супроводжується несприятливим впливом фізичних, хімічних, психологічних та інших патогенних факторів, які викликають виражений фізіологічний і психоемоційний стрес. Такі умови характеризуються як правило сильним травмуючим впливом подій, пригод та обставин на психіку рятувальника. Цей вплив може бути потужним і однократним у випадку загрози життю і здоров'ю, при вибухах, обваленнях будівель тощо, або багаторазовим, що вимагає адаптації до постійно діючих джерел стресу. Він характеризується різним ступенем раптовості, масштабності, може служити джерелом як об'єктивно, так і суб'єктивно обумовленого стресу [20].

Як правило, фізичні фактори умов діяльності (температура, тиск, вогонь, задимленість, складні кліматичні умови, небезпека ураження електричним струмом) являють собою пряму загрозу життю рятувальника. Тривалий вплив

шуму на рятувальника також небезпечний для його здоров’я, знижує його надійність та працездатність.

Супроводжуватися вплив невпевненістю, шуму невірою на рятувальників в захисні може властивості індивідуальних засобів захисту. Дії в індивідуальних засобах захисту є завжди важчими та швидше викликають стомлюваність; вони вимагають спеціальних навичок і особливої звички. Обмежений простір (при виконанні робіт у тунелях, підземних галереях, каналах кабельних комунікацій) викликає труднощі не лише фізичного, а й психічного порядку та призводить до значного зниження працездатності. Ураження радіоактивністю можливе при ліквідації наслідків аварій на атомних електростанціях, інших об’єктах атомної промисловості [20].

Звернемо увагу на те, що специфічним стресогенним чинником для професійної діяльності рятувальників є режим тривожного очікування при несенні добового бойового чергування. У деяких рятувальників хвилювання, викликане очікуванням надзвичайної ситуації, супроводжується реакцією, яка може перевершувати реакцію, що виникає в період бойових дій. Під час своєї робочої зміни працівник ДСНС знаходиться в стані постійної готовності, щоб у разі виникнення кризової ситуації поспішити на місце події для її рішення.

Навіть при несенні служби на добових чергуваннях в режимі «очікування» мають місце порушення нормального режиму сну і недосипання, що негативно впливає на стан як психічного так і фізичного здоров’я.

Слід зазначити, що коли надходить сигнал тривоги («Збір-аварія»), чергові бійці повинні за 20 секунд надіти спеціальний одяг, після чого негайно сісти в машину і виїхати. Від того, як швидко прибуде машина на місце події, часто залежить життя багатьох людей. Після прибуття необхідно визначити, наприклад, що і де сталось, які дії слід вживати.

Не варто забувати про те, що спеціальна державна служба цивільного захисту як правонаступник військ цивільної оборони є воєнізованою структурою з жорстко регламентованою службовою діяльністю та різноманітними

обмеженнями. Питання пов’язані з професійним розвитком, кар’єрним зростанням, соціальним, правовим та матеріальним забезпеченням регулюються внутрішніми відомчими нормативно-правовими актами, дія яких розповсюджується виключно на персонал ДСНС. Такі обставини сприяють не тільки розвитку втоми, негативних функціональних станів, але і можуть бути причиною захворювань і травматизму, окрім того, часто провокують виникнення і розвиток хронічного професійного стресу та вигорання.

Зауважимо, що робота рятувальника також пов'язана з високими фізичними навантаженнями, які викликані високим темпом роботи при евакуації постраждалих, розбиранні конструкцій та обладнання, прокладанні рукавних ліній, роботі з аварійно-рятувальним обладнанням, евакуації матеріальних цінностей, водолазних та піротехнічних роботах тощо. У цих умовах співробітники ДСНС виконують завдання у спеціальному спорядженні, яке може важити близько 30 кг і більше, а з ним потрібно швидко пересуватися, маневрувати під час ліквідації аварії. Іноді рятівникам доводиться працювати в незвичних позах (лежачи, повзучи і т.п.), в умовах обмеженого простору та в непридатному для дихання середовищі, а також при будь-яких кліматичних умовах.

Слід вказати на те, що напружена фізична робота в умовах високої температури і вологості може викликати порушення водно-сольового балансу, терморегуляції організму, головні болі, небажання рухатися, загальмованість реакцій. Зниження концентрації кисню і наявність продуктів горіння (отруйні гази, що виділяються при горінні) спричиняє отруйну дію на організм працівників.

Можна констатувати, що робота рятувальників є дуже напруженою і за умовами праці належить до четвертого класу – небезпечна (екстремальна) та входить до переліку робіт з підвищеною небезпекою.

Враховуючи необхідність виконання завдань на межі людських можливостей на службу цивільного захисту приймаються на контрактній основі

громадяни України, які успішно пройшли медичний та професійно-психологічний відбір, мають відповідний стан здоров’я та фізичного розвитку, здатні за своїми особистими, діловими, моральними якостями виконувати обов’язки, покладені на ДСНС України [21].

Серед особливостей професійної діяльності рятувальника слід зауважити також підвищені вимоги професії до його особистісних характеристик.

Відповідно до дисциплінарного статуту служби цивільного захисту особи рядового і начальницького складу служби цивільного захисту зобов'язані:

з гідністю та честю поводитися в позаслужбовий час, бути прикладом у додержанні етичних норм поведінки, утримуватися від порушень громадського порядку;

виконувати вимоги Присяги, контракту, накази начальників, додержуватися інших нормативно-правових актів;

захищати життя, здоров'я, права та власність громадян, територію, інтереси суспільства і держави у разі виникнення надзвичайних ситуацій;

бути чесним, сумлінним і дисциплінованим;

стійко переносити всі труднощі та обмеження, пов'язані із службою, не шкодувати сил під час виконання поставлених завдань;

постійно вдосконалювати професійну майстерність, підвищувати свій професійний рівень;

додержуватися норм професійної та службової етики, не вчиняти дій, що можуть призвести до неналежного виконання службових обов'язків, бути вільним від впливу політичних партій і громадських організацій;

поважати людську гідність і бути готовим у будь-який час надати допомогу людям;

сприяти зміцненню службової дисципліни, виявляти повагу до начальників та старших за званням, бути ввічливим, додержуватися правил внутрішнього розпорядку, носіння встановленої форми одягу, вітання та етикету;

зберігати державну таємницю та іншу охоронювану законом інформацію.

Окрім загальних вимог професії до особистості рятувальника варто враховувати спеціальні, тобто вимоги, що формує певна спеціалізація персоналу [19].

Наприклад, серед основних професійно важливих якостей працівників чергово-диспетчерської служби екстреного виклику ДСНС України, на думку Л. Гонтаренко, максимально значущими є атенційні, мнемічні, моторні, імажинітивні, емоційні, вольові, мовні та комунікативні якості, а також провідні мотиви професійного вибору працівників чергово-диспетчерських служб екстреного виклику ДСНС України.

У свою чергу, В. Бут, аналізуючи професійно важливі якості газодимозахисника-рятувальника, визначив такі блоки особистісних якостей: мисленнєвий, управлінський, мотиваційний, емоційно-вольовий, мнемічний, атенційний та фізичний.

Враховуючи результати вітчизняних досліджень, на нашу думку професійно важливі якості, якими повинен володіти рятувальник для успішного виконання своїх обов'язків, співвідносяться з їх особистісними характеристиками, які в свою чергу можна розділити на три групи:
інтелектуальні здібності, емоційно-вольові якості і комунікативні здібності.

Також слід виділити в окрему групу психофізіологічні показники особового складу, що дозволяють виконувати специфічні службові завдання в надскладних умовах.

До інтелектуальних якостей, необхідних рятувальникам для успішного виконання службових завдань можна віднести володіння на високому рівні необхідними знаннями та навичками рятувальної справи та конкретної рятувальної спеціалізації;
– уміння прийняти рішення в короткий термін;
– здатність до розумного ризику;
– здатність до розподілу уваги між декількома об'єктами та видами діяльності;
– уміння передбачати можливі зміни обстановки;

– ініціативність готовність до професійного саморозвитку та вдосконалення;

– професійна компетентність (екстремальна професійна компетентність, тобто здатність діяти в умовах, що раптово ускладнилися; уміння чітко донести до підлеглих свої думки та наміри; вміння дати об'єктивну оцінку діям підлеглих; здатність брати на себе відповідальність за прийняті рішення та дії;

– здатність формувати мотивацію у підлеглих до виконання поставлених завдань;

– здатність прийняти правильне рішення при нестачі необхідної інформації або відсутності часу на її осмислення;

– уміння вибирати з великого обсягу інформації ту, яка необхідна для вирішення завдання;

– аналітичний склад розуму, прогностичні здібності;

– уміння діяти творчо, нешаблонно; розвинутий інтелект, прогресивний світогляд, ерудиція;

– достатній обсяг, швидкість і точність запам'ятовування та сприймання;

– здатність протягом тривалого проміжку часу утримувати в пам'яті велику кількість інформації;

– здатність швидко орієнтуватися в новій і незнайомій обстановці, оцінювати ступінь важливості інформації, що надходить;

– здатність протягом короткого терміну утримувати в пам'яті розташування предметів, їхній колір, розмір;

– здатність швидко переключати увагу з одного виду діяльності на інший;

– уміння розподіляти увагу при виконанні декількох функцій, завдань в умовах дефіциту часу.

Емоційно-вольовими якостями, що забезпечують позитивні результати діяльності вказаної категорії можуть бути:

– нервово-психічна стійкість в екстремальних ситуаціях;

– уміння зберегти працездатність в умовах аварійної ситуації, дефіциту часу, при дії сильних подразників;

– почуття службового обов'язку та відповідальності, сміливість, урівноваженість, витримка;

– висока швидкість моторного реагування на сигнали;

– активність, енергійність;

– здатність керувати власною поведінкою у критичних обставинах;

– врівноваженість та самовладання в умовах загрози особистій безпеці;

– здатність до сміливих, рішучих, ініціативних дій.

Високий рівень комунікативних здібностей рятувальників також сприятиме ефективному виконанню службових обов’язків, а саме:

– чіткість вимови;

– уміння в конфліктних ситуаціях проводити адекватну ситуації стратегію комунікативної поведінки, змінювати стиль спілкування;

– управлінські якості (здатність організовувати діяльність підлеглих, ставити конкретні завдання, згуртовувати колектив, виявляючи при цьому вимогливість і критичність);

– уміння давати чіткі, ясні, впевнені формулювання при постановці завдань, доповіді.

Окрім того рятувальний персонал повинен мати необхідні психофізіологічні особливості, що сприяють професійній успішності:

– здатність виконувати монотонну роботу протягом тривалого часу;

– висока фізична витривалість, стійкість до фізичної втоми;

– розвинута координація рухів, стійкість до тремору;

– точність рухів і здатність до швидкої дії в умовах дефіциту часу;

здатність використовувати м’язову силу як вибухового, так і статичного характеру;

– здатність тривалий час зберігати стійку увагу, незважаючи на втому та сторонні подразники;

– гарна координація рухів [20].

Отже, аналізуючи фази розвитку синдрому емоційного вигоряння, можна помітити певну тенденцію: сильна залежність від роботи призводить до повному розпачі та екзистенційній порожнечі. На першому етапі розвитку синдрому емоційного вигорання професійна діяльність є головною цінністю та змістом всього життя людини. У разі невідповідності між власним вкладом та отриманою або очікуваною винагородою з'являються перші симптоми професійного вигорання. Зміна ставлення до професійної діяльності, від позитивної до байдужої та негативної.

Відповідно, під професійним вигоранням розуміється реакція у відповідь на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає в себе три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію персональних досягнень. Професійне вигорання виникає внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій у процесі професійної без відповідної «розрядки», або «звільнення» від них

Висновки до 1 розділу

Теоретичне обґрунтування проблеми професійного вигорання співробітників Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) є актуальною і важливою темою дослідження, оскільки ця категорія працівників знаходиться в особливому становищі, де їхні обов'язки і відповідальність вимагають надзвичайного фізичного та психологічного напруження. Основні аспекти цієї проблеми можуть бути обґрунтовані так:

1. Високий рівень стресу. Працівники ДСНС часто стикаються з екстремальними ситуаціями, такими як природні катастрофи, пожежі, аварії та інші події, які можуть викликати психологічний стрес. Постійне переживання таких ситуацій може призвести до вигорання.

2. Високі вимоги до результативності. Робота у сфері надзвичайних ситуацій вимагає від співробітників ДСНС постійної готовності до дії та

швидкого реагування. Вимоги до результативності можуть бути надто високими, що призводить до перевтомленості і вигорання.

3. Недостатні ресурси. Часто ДСНС мають обмежені ресурси, включаючи фінансові та матеріальні. Недостатність ресурсів може створювати додатковий тиск на співробітників та підвищувати ризик вигорання.

4. Відсутність підтримки та допомоги. Професійні працівники в надзвичайних ситуаціях можуть часто відчувати відсутність психологічної підтримки та допомоги в роботі зі стресом і травматичними подіями.

5. Брак самопізнання: Співробітники ДСНС можуть недостатньо усвідомлювати свої власні потреби та межі витривалості, що може призвести до того, що вони не вчасно звертають увагу на ознаки вигорання.

Отже, теоретично обґрунтована проблема професійного вигорання співробітників ДСНС ґрунтується на поєднанні факторів стресу, високих вимог, обмежених ресурсів і недостатньої психологічної підтримки. Розуміння цієї проблеми є важливим для розробки стратегій попередження вигорання та покращення якості життя співробітників ДСНС.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Зміст та організація дослідження

У даному розділі магістерського дослідження описано основні етапи проведення емпіричного дослідження та визначено рівень емоційного вигорання співробітників ДСНС.

У дослідженні взяли участь 50 респондентів, з них: 5 осіб жіночої статі, 45 осіб чоловічої статі, які є співробітниками ДСНС України в Луганській області, та очолюють посади, начальника караулу, командира відділення, водія, диспетчера та пожежного рятувальника за вікової категорією від 20 до 52 років, та строку служби від 0-4 років; від 5-10 років та від 10-25 років.

Дослідження відбувалося анонімно, онлайн, за допомогою гугл-форми у вересні 2023 р. На мою думку, ці чинники значною мірою можуть впливати на емоційне вигорання співробітників ДСНС.

Мотиваційними чинниками співробітників ДСНС є професійне покликання, грошове забезпечення, соціальний та правовий захист.

Дослідження було реалізоване на основі надійних та валідних психодіагностичних методик щодо визначення психологічних проявів професійного вигорання працівників ДСНС. Психодіаностичні методики, що були нами обрані, відповідають меті та завданням роботи. А саме: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) (додаток А) та методика діагностики нервово-психічної напруги (автор Т. О. Немчин) (додаток Б).

1. *Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко)* [17] досліджуваним пропонує дати відповіді на 84 твердження, мета яких полягає у можливості оцінити особливості вияву усіх компонентів «емоційного вигорання», а саме:

Перший компонент – «Напруження», включає такі симптоми:

- Переживання психотравмуючих обставин;
- Незадоволеність собою;
- «Загнаність у кут»;
- Тривога і депресія.

Другий компонент – «Резистенція»: включає такі симптоми:

- Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- Емоційно-моральна дезорієнтація;
- Розширення сфери економії емоцій;
- Редукція професійних обов'язків.

Третій компонент – «Виснаження»: включає такі симптоми:

- Емоційний дефіцит;
- Емоційне відчуження;
- Особистісне відчуження (деперсоналізація);
- Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Обробка та інтерпретація результатів методики відбувається за ключем у балах. Максимальний бал – 10 балів отримує ознака, яка є найбільш домінуючою у симптомі.

Обчислення відбувається відповідно до «ключа»:

1) Спочатку визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожного з 3-х компонентів формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

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

2. Методика діагностики нервово-психічної напруги (Т. О. Немчин). Методика являє собою перелік ознак нервово-психічної напруги, складений за

даними клінічного спостереження і включає 30 основних характеристик цього стану, розділені на три ступеня прояву. Застосовується у психологічних дослідженнях для виявлення «фону», у якому протікає діяльність працівника.

Обробка методики та інтерпретація результату. Після заповнення бланка проводиться підрахунок набраних досліджуваним балів шляхом їх підсумовування. При цьому за позначку «+», поставлену навпроти пункту «а», нараховується 1 бал, навпроти пункту «б» – 2 бали, напроти пункту «в» – 3 бали. Мінімальна кількість балів, яку може набрати респондент, дорівнює 30, а максимальна – 90.

Діапазон слабкої нервово-психічної напруги розміщується у проміжку від 30 до 50 балів, помірного, або «інтенсивного» – від 51 до 70 балів і надмірного, або «екстенсивного» – від 71 до 90 балів. Психічна напруженість є підґрунтям розвитку несприятливих подій для суб'єкта, супроводжується відчуттям дискомфорту, тривоги, страху, проте включає здатність опанувати ситуацією, діяти в ній певним чином. Визначається багатьма чинниками: мотивацією, наявністю подібних переживань у минулому, ригідністю психічних функцій.

Оцінювання результатів діагностики проводили за критеріями: високий, середній та низький рівні.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Дослідження професійного вигорання працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) дозволило виявити фази та симптоми, на яких знаходяться працівники. Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якого компоненту формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якому компоненті їх найбільша кількість.

Результати методики дослідження професійного вигорання (див. табл. 2.1) показали, що у співробітників ДСНС домінує фаза «Резистенція», яка

виявляється у протистоянні негативним подіям та внаслідок цього – у працівників виснаженні психічні ресурси, що в подальшому призводить до неадекватних (зазвичай, занижених) емоційних реакцій, до зменшення потреби у спілкуванні з колегами по роботі, до погіршення якості роботи, а часом навіть до припинення виконання професійних обов'язків та бажання побути наодинці.

Таблиця 2.1

Розподіл працівників ДСНС України за фазами професійного вигорання (у %)

	Фази професійного вигораня		
Рівні розвитку	«Напруження»	«Резистенція»	«Виснаження»
Несформований	94,0	4,0	84,0
Формується	6,0	78,0	16,0
Сформований	–	18,0	–

З таблиці 2.1 видно, що фаза «Напруження» у 94,0% співробітників несформувалася, у 6,0% – на стадії формування і тих, у кого не сформована фаза взагалі не виявлено. Ця фаза проявляється у вигляді опору наростаючому стресу.

Для працівників, у яких домінує ця фаза є характерним відсутність інтересу до професійної діяльності, суттєве зниження потреби у взаємодії та комунікації, поява стійких соматичних симптомів, таких як головний біль, особливо ввечері, дратівливість, почуття занепокоєння, знесилення, суттєве зниження енергії, часті застуди тощо. Навіть добре виспавшись і відпочивши у вихідні дні, людина може відчувати виснаження.

У майже 96,0% респондентів виявлено домінування фази «Резистенція». Відповідно, у 78,0% – формується і у 18,0% співробітників дана фаза несформована. Такі працівники занадто емоційно виснажені, що у свою чергу може викликає появу природніх захисних психічних реакцій, які роблять людей емоційно стриманими, відстороненими, апатичними, а будь-яке емоційне звернення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Несформована фаза «Резистенція» лише у 4,0%

працівників. Такі працівники ДСНС знаходяться у стабільному стані, міцні духом, готові працювати та вдосконалювати професійні навички, захищати українців від надзвичайних ситуацій т подій.

Фаза «Виснаження» у 84,0% досліджуваних несформована, у 16,0% – формується, і співробітників у яких ця фаза повністю сформована не виявлено.

Співробітники, у яких формується дана фаза, психічно і фізично виснажені, спустошені, знецінюють власні професійні досягнення, у них спостерігається порушення професійної комунікації та цинічне ставлення до колег і інших людей, і можуть проявлятися психосоматичні порушення.

У подальшому нами було детально проаналізовані дванадцять симптомів синдрому «вигорання» за методикою В. В. Бойко.

Середні показники сформованості симптомів професійного вигорання у працівників ДСНС України представлено на рисунку 2.1.

Рівні сформованості симптомів професійного вигорання у працівників ДСНС України представлено у таблиці 2.2.

За результатами методики професійного вигорання у співробітників ДСНС виявлено, що із дванадцяті симптомів десять знаходяться на стадії формування, серед яких домінують три, повністю не сформованих лише два симптоми, шість симптомів вже сформувалися, серед яких домінують два.

Так, у фазі «Напруження» на стадії формування три симптома:

Симптом «Переживання психотравмуючих обставин» виявило 16,0 % досліджуваних. У таких працівників симптом проявляється усвідомленням психотравмуючих факторів професійної діяльності, що посилюється.

Симптом «Незадоволеність собою» виявило 10,0% працівників. Даний симптом проявляється у почутті незадоволення собою, обраною професією, займаною посадою; розвивається при неможливості конструктивно вирішити ситуацію.

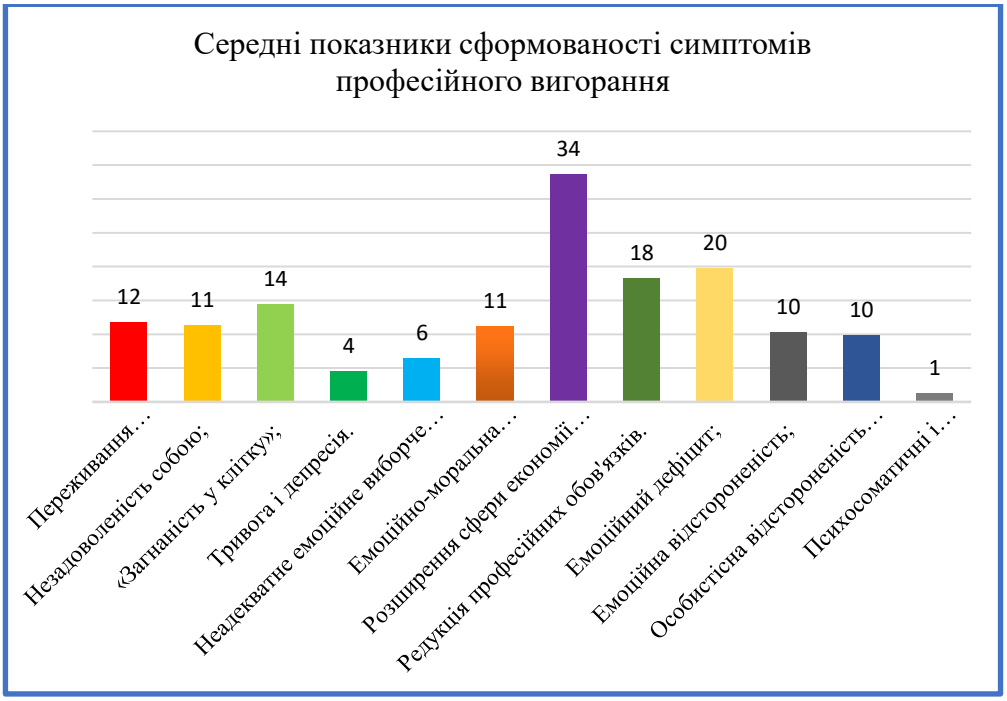


Рис. 2.1. Середні показники сформованості симптомів професійного вигорання працівників ДСНС України

Симптом «Загнаність у клітку» виявили 26,0% досліджуваних, це проявляється у почутті безвиході, гострому переживанні психотравмуючих обставин, які сильно тиснуть на людину і усунути їх неможливо. Цей симптом розвивається при марних сподіваннях усунути психотравмуючі обставини. Цей стан схожий на стан інтелектуально-емоційного затору, тунелю.

У таких співробітників відсутня мотиваційна сфера, яка є важливим аспектом та сприяє працездатності, стабільності, вдосконаленню професійних якостей і можливостей, а найголовніше – послаблює напруження і погане самопочуття на роботі, а також запобігає «емоційному вигоранню». Це є рушійною силою для досягнення нових висот у професійній діяльності, отримання та збагачення життєвого багажу [11].

Симптом «Тривога і депресія» у працівників ДСНС несформовано.

У фазі «Резистенція», яка є домінуючою у працівників ДСНС України, сформовано усі чотири симптома. Сформованість цієї фази свідчить про те, що

організм людини ще чинить опір всім шкідливим для нього зовнішнім впливам, в цьому випадку співробітники прагнуть до психологічного комфорту.

Таблиця 2.2

Рівень сформованості симптомів професійного вигорання працівників ДСНС України (у %)

	Фаза «Напруга»				Фаза «Резистенція»				Фаза «Виснаження»			
Симптоми	Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволеність собою;	«Загнаність у клітку»;	Тривога і депресія.	Неадекватне емоційне виборче реагування;	Емоційно-моральна дезорієнтація;	Розширення сфери економії емоцій;	Редукція професійних обов'язків.	Емоційний дефіцит;	Емоційна відчуження	Особистісна відстороненість (деперсоналізація);	Психосоматичні і психовегетативні порушення.
Несформований	82,0	90,0	96,0	100,0	92,0	72,0	2,0	18,0	4,0	54,0	70,0	100,0
Формується	16,0	10,0	26,0	0	4,0	22,0	2,0	56,0	82,0	6,0	30,0	0
Сформований	2,0	0	0	0	4,0	60,0	96,0	26,0	14,0	0	0	0

Симптом «Неадекватне вибіркове емоційне реагування» виявлено у 4,0 % досліджуваних. Прояви симптома спостерігаються у тих випадках, коли працівник перестає уловлювати різницю між двома явищами, які принципово відрізняються: проявом емоцій і неадекватним виразним емоційним реагуванням. Тобто працівник неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації суб'єктів діяльності; емоційний контакт установлюється не з усіма суб'єктами, але по принципу «хочу-не хочу» – неадекватним або виразним способом.

Симптом «Емоційно-моральна дезорієнтація» сформована у 60,0% респондентів. Він проявляється у тому, що у працівника емоції не пробуджують або недостатньо стимулюють моральні почуття. Не проявляючи емоційного ставлення до свого колеги чи іншої людини, він захищає свою стратегію:

виправдатися за допущену грубість або відсутність уваги до суб’єкта професійної діяльності, раціоналізуючи свої поступки або перекладаючи провину на суб'єкта, замість того щоб її визнати. В емоційно складних ситуаціях виникають судження: «Це не той випадок, що б перейматися», «Таким людям не можна співчувати».

Симптом «Розширення сфери економії емоцій» виявили 96,0% працівників ДСНС. Він проявляється поза професійною діяльністю – вдома, у спілкуванні з приятелями та знайомими. На роботі працівник так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими.

Симптом «Редукція професійних обов’язків» виявили 26,0% працівників ДСНС. Сформованість цього симптома проявляється у спробах полегшити або скоротити професійні обов’язки, які вимагають емоційних затрат.

У фазі «Виснаження» домінують 2 симптома, які перебувають на стадії формування. Домінування цієї фази свідчить про те, що організм людини чинить опір усім шкідливим для нього зовнішнім впливам, у цьому випадку співробітники прагнуть психологічного комфорту і емоційний захист стає невід’ємним атрибутом особистості.

Отже, симптом «Емоційний дефіцит» несформований у 4,0% досліджуваних, формується симптом у 82,0% працівників, і у 14,0% симптом сформовано. Емоційний дефіцит заявляє про себе у відчутті, що емоційно професіонал вже не може допомогти суб’єктам своєї діяльності.

Симптом «Емоційне відчуження» несформований у 54,0% досліджуваних, формується симптом у 46,0% працівників, сформованого симптома не виявлено. Працівники повністю прибирають емоції зі сфери своєї професійної діяльності, їх нічого не хвилює, не викликає емоційного відгуку: ні позитивні новини, ні негативні обставини.

Симптом «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)» формується у 30,0% працівників, у 70,0% несформований симптом, сформованих проявів

симптома не виявлено. Ті працівники, у яких домінує симптом мають широкий діапазон умонастроїв та вчинків професіонала у сфері спілкування. Насамперед відмічається повна або часткова втрата інтересу до людей – суб'єктів професійної діяльності.

Сформованість симптома «Психосоматичні і психовегетативні порушення» у працівників не виявлено.

Отже, аналіз результатів дослідження за методикою дослідження емоційного вигорання показав, що у співробітників ДСНС України домінує фаза «Резистенція», перебуваючи на якій працівники фактично чинять опір наростаючому стресу. Працівники прагнуть до психологічного комфорту і тому намагаються знизити тиск зовнішніх обставин.

Далі ми дослідили нервово-психічну напругу працівників ДСНС України використавши методику *методика «Оцінка нервово-психічного напруження» (автор Т. О. Немчин).* Відомо, що, по-перше, нервово-психічна напруга призводить до професійного вигорання працівників, по-друге, є проявом вигорання. У зв'язку з цим було проведено дослідження нервово-психічної напруження у працівників ДСНС.

Результати дослідження представлені на рис 2.2.

Аналіз результатів показав, що більшості співробітників ДСНС виявлено середній рівень нервово-психічної напруженості – 48%. Працівники з помірним рівнем нервово-психічної напруженості характеризується явно вираженим станом дискомфорту, наявністю тривоги, готовністю діяти відповідно до умов ситуації, що може свідчити про значущість ситуативних умов, високий рівень мотивації суб'єкта.

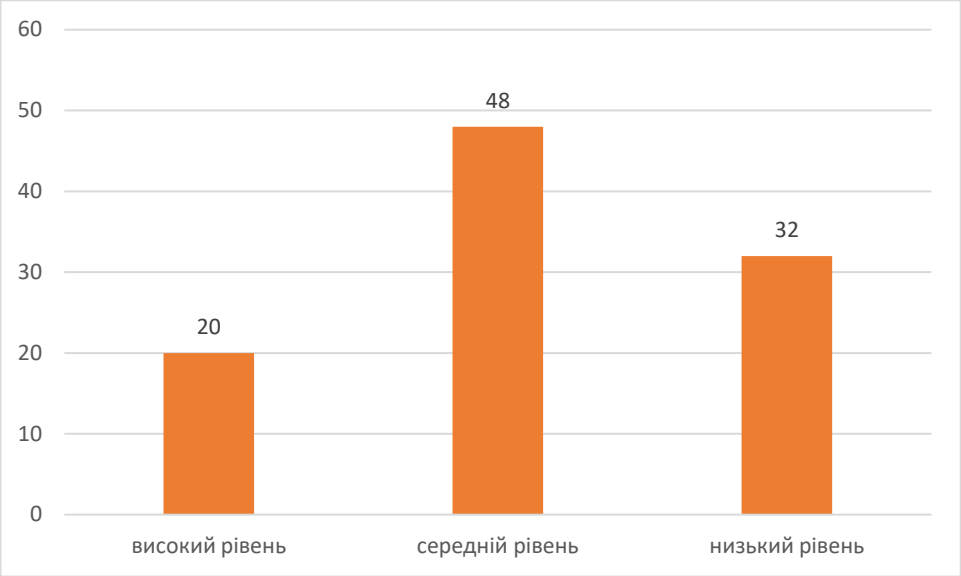


Рис. 2.2. Рівень нервово-психічної напруги працівників ДСНС України (у %)

У 20% співробітників ДСНС виявлено високий рівень нервово-психічного напруження. Такі співробітники зазнають труднощів у своїй роботі, проявляють нестриманість, у співробітників часто виникають стресові ситуації в процесі професійної діяльності. Надмірна нервово-психічна напруженість характеризується наявністю сильного дискомфорту, тривоги, переживанням страху, готовністю опанувати ситуацію (проте часто неможливістю реалізувати цю готовність), що, швидше за все, може бути наслідком наявності фрустрацій і конфліктів у сфері значущих відносин особистості.

І 32% працівників ДСНС виявили низький рівень нервово-психічного напруження. Це говорить про те, що ці співробітники не зазнають значного стресу в процесі професійної діяльності.

Отже, отримані результати емпіричного дослідження вказують на те, що відносно працівників ДСНС України необхідно проводити заходи щодо профілактики та подолання професійного вигорання для покращення їх професійної діяльності.

Висновки до 2 розділу

Емпіричне дослідження професійного вигорання у співробітників ДСНС є актуальним та важливим завданням у сучасному суспільстві. Результати дослідження дозволяють отримати глибше розуміння важливої проблеми, якою є психологічне становище рятувальників, що працюють у складних екстремальних умовах та ситуаціях.

Для дослідження професійного вигоряння співробітників ДСНС України було використано такі психодіагностичні методики: методика діагностики рівня «Емоційного вигорання» (В. В. Бойка), методика діагностики нервово-психічного напруження (автор Т. А. Нємчин).

У дослідженні взяли участь 50 респондентів, з них: 5 осіб жіночої статі, 45 осіб чоловічої статі, які є співробітниками ДСНС України в Луганській області, та очолюють посади, начальника караулу, командира відділення, водія, диспетчера та пожежного рятувальника за вікової категорією від 20 до 52 років, та строку служби від 0-4 років; від 5-10 років та від 10-25 років.

У результаті дослідження було виявлено, що майже у 96% співробітників домінує фаза «Резистенція». Такі співробітники поступово втрачають емоційну, когнітивну, фізичну енергію, у них спостерігається особистісне відсторонення та зниження задоволення від своєї роботи.

Домінуючими симптомами професійного вигорання виявлено симптоми: «Загнаність у клітку»; «Розширення сфери економії емоцій»; Редукція професійних обов'язків»; «Емоційний дефіцит»; «Емоційна відстороненість»; «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)».

Зафіксовано більше ніж у половини співробітників ДСНС середній та високий рівень нервово-психічного напруження, що проявляється наявністю сильного дискомфорту, тривоги, переживанням страху, готовністю опанувати ситуацію (проте часто неможливістю реалізувати цю готовність), що, швидше за

все, може бути наслідком наявності фрустрацій і конфліктів у сфері значущих відносин особистості.

Отримані результати емпіричного дослідження вказують на необхідність проведення цілеспрямованої роботи з профілактики та подолання професійного вигорання у працівників ДСНС та розробки практичних рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання професійного вигорання працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ У КОНТЕКСТІ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Особливості профілактики та подолання професійного вигорання у працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій

Професійне вигорання є серйозною проблемою для працівників ДСНС, які працюють у важких та стресових умовах, щоб забезпечити безпеку та допомогу громадянам у надзвичайних ситуаціях. Цей розділ запропонує шляхи та засоби щодо професійного вигорання працівників ДСНС, а також практичні рекомендації для попередження та подолання цього явища серед працівників ДСНС.

Професійне вигорання – це синдром, група симптомів, які з’являються водночас. Але всі симптоми в людини не проявляються одночасно, оскільки “вигорання” – процес дуже індивідуальний і розгортається в декілька стадій.

Б. Пельман та Е. Хартмана (Baron Perlman, E. Alan Hartman). Як і К. Маслач, вони притримуються позиції, що вигорання є багатофакторним конструктом, дослідження якого не можна звести до вимірювання однією шкалою. Аналізуючи явище, дослідники не лише дають нове визначення феномену як реакції особи на хронічний емоційний стрес, а й виокремлюють його компоненти: (а) емоційне або фізичне виснаження; (б) знижена робоча продуктивність; (в) наддеперсоналізація». У своїй моделі дослідники також звертають увагу на те, що індивідуальні характеристики особистості, робочий та соціальний контекст є факторами впливу на появу стресу та вигорання, а здатність особистості справлятися з ним впливає на розвиток вигорання.

За Б. Пельманом і Е. Хартманом існує два типи ситуацій, в яких найвірогідніше з'явиться стрес: а) коли навичок та компетенцій особи недостатньо для задоволення організаційних вимог (мова йде як про реальні, так і про уявні вимоги); б) коли робота не відповідає сподіванням, цінностям або потребам особи. Тобто «стрес буде з'являтися там, де є невідповідність або суперечливість між особою і її організаційним оточенням». На другій стадії особа переживає «відчутний стрес», який з'являється від невирішених стресових ситуацій. В залежності від характеру особи, її оточення, підготовки, кваліфікації, досвіду, її ролі в організації та умов роботи відбувається перехід від першого до другого етапу. На третій стадії реакція на стрес проявляється на трьох рівнях: фізичному (фізичне виснаження), через фізичні симптоми; афективно-когнітивну (емоційне виснаження та наддеперсоналізація), через ставлення та почуття; поведінковому (над деперсоналізація, зниження робочої продуктивності), через симптоматичну поведінку. На цьому етапі організація помічає зміни та реагує на симптоми, які проявляє особа. Четверта стадія характеризується результатами довгострокового стресу, де вигорання переживається як багатоаспектний досвід хронічного емоційного стресу."[15]

Професійне "вигорання" – це емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, який викликаного міжособистісним спілкуванням.

У сучасній психологічній науці професійне "вигорання" розглядається з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. У індивідуума, схильного до "вигорання" першого рівня, виявляються помірні, недовгі і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми виявляються в легкій формі і виражаються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення або організації численних перерв у роботі.

На другому рівні "вигорання" симптоми виявляються більш регулярно, носять більш затяжний характер і ледве піддаються корекції.

Звичайні засоби лікування тут неефективні. Така людина може почувати себе виснаженою після доброго сну і навіть після вихідних. Для піклування про

себе їй потрібні додаткові зусилля. Ознаки і симптоми третього рівня “вигорання” є хронічними.

Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразок і депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, не приносять результату, а фахова допомога із боку колег, психологів та медичного персоналу може не давати швидкого полегшення. На цій стадії людина може брати під сумнів цінність своєї роботи і в цілому професії.

Професійне “вигорання” може виявлятися у виді трьох стадій. На першій стадії “вигорання” індивідуум виснажений емоційно і фізично і може скаржитися на головний біль, застуду і різноманітні болі.

Для другої стадії “вигорання” характерні два набори симптомів: у людини може розвинутися негативне, цинічне і знеособлене ставлення до оточуючих, із якими вона працює; у людини можуть виникати негативні думки стосовно себе через почуття, що вона відчуває до інших, з якими працює.

Щоб уникнути цих негативних почуттів, такий фахівець занурюється у себе, виконує тільки мінімальну кількість роботи і не хоче ні з ким сваритися. У таких працівників можуть виявлятися ознаки і симптоми однієї або обох груп.

Заключна стадія – повне “вигорання” – виявляється нечасто і характеризується появою у людини почуття повної образи на увесь світ. Цей працівник ображений на самого себе і на все людство. Життя здається йому некерованим, людина перестає виражати свої емоції і неспроможна зосередитися.

Професійне “вигорання” дуже “інфекційне” і може швидко поширюватися серед працівників різних професій, в тому числі й серед персоналу ДСНС України. Найбільша можливість того, що це трапиться, існує у підрозділах із високим рівнем професійного стресу [51].

Для покращення ефективності професійної діяльності співробітників ДСНС України необхідно проводити роботу, спрямовану профілактику професійного вигоряння.

Психопрофілактика – це комплекс заходів, націлених на збереження, зміцнення чи відновлення психічного та психологічного здоров'я людини. Цей комплекс складається з організаційних, службових, соціально-економічних, психологічних та медичних заходів.

Головним завданням психопрофілактики у класичному розумінні є надання допомоги практично здоровим людям для попередження нервово-психічних та психосоматичних захворювань, а також полегшення гострих психотравмуючих (психогенних) реакцій. Крім того, психопрофілактичні заходи є суттєвою частиною заходів психологічного супроводу службової діяльності особового складу В межах реалізації цих заходів все більше уваги приділяється організації роботи, спрямованої на діагностику, вивчення, попередження та корекцію негативних психічних станів працівників, пов'язаних із специфічними умовами службової діяльності.

Профілактика синдрому професійного вигорання фахівців різного профілю починається вже на етапі діагностики даного явища (з виявлення та розуміння суті проблеми). Проводиться діагностичне виявлення ранніх, актуальних симптомів синдрому вигорання та його чинників [13].

Профілактика професійного вигорання працівника ДСНС – це багаторівневий процес, в який включені не тільки психологи, медики, керівники підрозділів, а й колективи, підрозділи ДСНС, професійне співтовариство. Необхідно підкреслити, що без активного і свідомого включення в систему профілактики самого працівника неможливо досягти успіху в цьому напрямку. Перш за все тому, що сам працівник повинен стати суб'єктом власної діяльності. Іншими словами, працівник є не пасивним споживачем, а активним учасником системи профілактики професійного вигорання.

Будь-яку профілактику, як правило, ділять на первинну, вторинну та третинну.

Первинна психопрофілактика – система заходів, спрямована на вивчення психічних впливів на співробітника, властивостей його психіки та можливостей

попередження психогенних та психосоматичних захворювань. Вона є провідною, тому що охоплює всіх об'єктів (працівників ДСНС) та здійснюється всіма суб'єктами психопрофілактичної роботи (керівники всіх рівнів, спеціалісти підрозділів психологічного забезпечення). У прикладному розумінні завданням первинної профілактики є попередження виникнення вигорання.

Вторинна психопрофілактика – система заходів, які забезпечують раннє виявлення, та ефективну корекцію, на початкових етапах формування вигорання.

Третинна психопрофілактика – комплекс реабілітаційних заходів, спрямованих на якомога більшу адаптацію працівників із проявами професійного вигорання. Її проводять для збереження психічного здоров'я, нейтралізації або мінімізації негативного впливів на особистість працівника, профілактики психічної травматизації. Отже, медико-психологічна реабілітація – комплекс лікувально-профілактичних реабілітаційних та оздоровчих заходів, спрямованих на відновлення психофізичних функцій, оптимальної працездатності, соціальної активності рятувальників аварійно-рятувальних служб, осіб, залучених до виконання аварійно-рятувальних робіт, а також постраждалих у наслідок надзвичайної ситуації, передусім неповнолітніх осіб [8].

Медико-психологічна реабілітація працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) є важливою складовою підтримки їх фізичного та психічного здоров'я, особливо в умовах роботи, яка може бути стресовою і потенційно небезпечною.

Основні аспекти медико-психологічної реабілітації працівників ДСНС включають такі етапи і заходи:

1. Оцінка стану здоров'я. Перед початком реабілітаційних заходів слід провести обов'язковий медичний огляд для визначення фізичного та психічного стану працівників ДСНС.

2. Психологічна підтримка. Психологи можуть проводити індивідуальні та групові консультації для працівників, які були в ситуаціях стресу або

травматичних подіях. Це допомагає їм впоратися з психологічними труднощами та відновити емоційний стан.

3. Фізична реабілітація. Якщо працівники ДСНС отримали фізичні травми, то може знадобитися фізіотерапія, реабілітаційні вправи та інші медичні процедури для відновлення фізичного здоров'я.

4. Тренінги і навчання. Продовження професійного навчання і тренінги щодо безпеки та впорядкування надзвичайних ситуацій допомагають підтримувати навички та знання працівників на високому рівні.

5. Соціальна підтримка. Важливо забезпечити працівників ДСНС доступом до соціальної підтримки та допомоги, яка може включати фінансову допомогу, страхування та інші переваги.

6. Подолання стресу. Надання методів та технік управління стресом і робота над психологічною стійкістю також є важливою частиною медико-психологічної реабілітації.

7. Моніторинг і оцінка. Систематичний моніторинг стану здоров'я і психічного стану працівників дозволяє вчасно виявляти можливі проблеми і здійснювати корекцію реабілітаційних заходів.

Важливо враховувати, що медико-психологічна реабілітація – це індивідуальний підхід до кожного працівника з урахуванням його потреб і досвіду роботи в ДСНС. Добре організована система реабілітації допомагає забезпечити безпеку та ефективність роботи працівників у надзвичайних ситуаціях.

Система роботи з профілактики професійного вигорання співробітників ДСНС повинна включати такі напрямки: *діагностику, корекційно-розвивальну та просвітницьку роботу.*

Основні напрями практичної роботи можуть включати роботу з особистісними особливостями співробітників, зниження робочої напруги, навчання навичок управління стресом, оптимізацію організаційних характеристик та взаємин у колективі.

У роботі зі співробітниками ДСНС можна виділити такі основні напрямки практичної психологічної роботи:

- *просвітницька робота* у формі лекцій та семінарсько-практичних занять, спрямована на ознайомлення з феноменом вигорання, факторами, що сприяють його виникненню та можливими способами зниження негативного впливу цього явища на особистість та діяльність професіонала;

- *корекція індивідуально-особистісних особливостей та мотиваційної сфери вигораючого професіонала*, навчання навичкам подолання стресу, саморегуляції та релаксації в ході групової та індивідуальної роботи;

- н*авчання співробітників навичкам ефективної комунікації,* стратегіям поведінки у конфлікті під час тренінгових занять.

Крім того, необхідно проводити роботу щодо оптимізації соціально-психологічного клімату, взаємовідносин співробітників кримінально-виконавчої системи, надання соціальної підтримки працівникам.

З метою профілактики синдрому професійного вигорання використовуються особистісно-орієнтовні методики, які спрямовані на покращення особистих якостей, протистояння стресовим станам за допомогою зміни свого відношення, поведінки та ін. Необхідно, щоб людина сама брала участь у вирішенні проблеми. Він повинен ясно розуміти, що таке синдром вигоряння, які наслідки виникають при тривалому перебігу захворювання, які стадії стають, що потрібно для того, щоб уникнути розвитку синдрому і підвищити свої емоційні ресурси.

Дії, спрямовані на подолання синдрому вигорання, включають як самодопомогу, так і надання зовнішньої професійної психологічної допомоги. У першому випадку фахівцям, близьким до "вигорання", необхідно усвідомлювати симптоми психологічного стресу, керувати ним, опанувати широким спектром прийомів саморегуляції та подолання перших симптомів стресу на роботі. До таких засобів можна віднести різні форми і методи самоорганізації і саморегуляції: релаксація, формули самонавіювання, відеомоторні аутотренінг,

медитація, вправи. Крім того, різними гіпноз, авторами дихальні і розроблено безліч рекомендацій, які можуть допомогти людям, що схильні до дистресу і вигоряння (бути переключатися, терплячим, відпочивати, робити тільки використовувати одну власне справу одночасно, почуття гумору, сублімувати енергію тощо).

Щоб запобігти професійному вигоранню, потрібно робити профілактичні заходи, такі як: управління стресом; своєчасний відпочинок; раціональне планування; управління часом; збереження робочого-особистісного балансу; підтримка і спілкування; професійний розвиток; своєчасна діагностика; розвиток навичок саморегуляції.

До числа основних завдань психологічної профілактики, корекції реабілітації працівників ДСНС відносяться:

встановлення характеру наявних нервово-психічних порушень, визначення індивідуально-особистісних особливостей реагування особистості на екстремальну ситуацію і розробка психокорекційних заходів;

зняття психоемоційного напруження, дратівливості і страху за допомогою застосування комплексних впливів: психотерапевтичних, медичних, біологічних, соціотерапевтичних та ін.;

регуляція порушених функцій організму, корекція психофізіологічного стану методами психофармакологічних, психотерапевтичних і фізичних впливів;

формування оптимальної психологічної реакції на наслідки участі в екстремальній ситуації, мобілізація особистості на подолання виниклих станів, виховання необхідних вольових якостей;

формування чітких уявлень про фактори ризику і про усвідомлене ставлення до заходів щодо їх усунення;

оптимальне вирішення психотравмуючої ситуації, відновлення соціального статусу, адаптація до умов зовнішнього середовища за допомогою стимулювання соціальної активності, а також різних організаційно-психологічних методів;

оцінка фізичної, сенсорної і розумової працездатності;

проведення професійно-психологічної реабілітації, а при втраті професійної придатності – професійної переорієнтації;

орієнтування на продовження активної трудової діяльності та виконання обов'язків служби;

вивчення динаміки змін психічних станів у процесі психологічної роботи, діагностика функціонального стану фізіологічних систем організму, оцінка ефективності та корекція (у разі необхідності) проведених заходів [48].

З метою належної організації проведення психопрофілактичної роботи з особовим складом ДСНС, надання цій роботі системного характеру в підрозділах ОРСЦЗ діють *кабінети психологічного розвантаження*. Їхня діяльність регламентується наказом МНС України №103 від 10.04.2003 «Про затвердження Положення про кабінет психологічного розвантаження особового складу державної пожежної охорони» [45].

Нормативні документи визначають кабінет психологічного розвантаження, як спеціально обладнане приміщення, де знаходиться: приміщення для групової або індивідуальної психокорекційної роботи та психологічного обстеження, апаратне приміщення для розміщення аудіо-, відео-, проекційної та іншої апаратури, яка використовується при проведенні психокорекційної роботи і психологічного тестування, та робоче місце психолога [32].

Завданнями кабінету психологічного розвантаження є: психологічна підготовка особового складу до службових психоемоційних навантажень; профілактика психоемоційного перенавантаження і розвитку психологічного стресу в процесі службової діяльності; корекція психоемоційного стану працівників, у випадках його порушення, підвищення ефективності їх службової діяльності, у тому числі в екстремальних умовах; профілактика і попередження міжособистісних конфліктів та підтримка психологічного клімату в колективі підрозділу; забезпечення психологічної адекватності при доборі та розстановці кадрів у підрозділі; надання екстреної психологічної допомоги особовому складу

після перебування в екстремальних умовах; навчання особового складу застосуванню практичних психологічних навичок для розв’язання службових задач і прийомів психологічної саморегуляції; адаптація наявного практичного і теоретичного психологічного досвіду до особливостей діяльності конкретного підрозділу, проведення психологічних тренінгів, зокрема щодо профілактики професійного вигорання [29].

На сьогодні ефективним способом захисту персоналу від вигорання на робочому місці є соціально-психологічний тренінг.

Даний метод дозволяє ефективно вирішувати завдання, пов'язані з розвитком навичок спілкування, управління власними емоційними станами, коректного прояву емоцій та розуміння їх прояву у оточуючих, самопізнання, самоприйняття, саморегуляції, підвищення емоційного благополуччя [13].

Отже, для співробітників ДСНС України, які брали участь у ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального та державного рівнів, а також перебувають в екстремальних бойових умовах розроблена ***програма соціально-психологічного тренінгу спрямована на відновлення психологічної стійкості фахівців Державної служби України з надзвичайних ситуацій (Додаток В).***

Термін проведення тренінгу: розпочинати тренінг необхідно через декілька діб після закінчення ліквідації наслідків надзвичайної ситуації, але не пізніше двох із половиною тижнів після неї. Повна програма тренінгу розрахована на 3 робочі дні по 8 годин кожний.

Програма тренінгу включає 4 блоки: 1. Відновлення комунікативної компетенції рятувальників. 2. Поведінково-діяльнісний. 3. Емоційний. 4. Ресурси рятувальника.

Місце проведення занять: спортивна зала, кімната психологічного розвантаження, навчальний клас. Кількість учасників тренінгу на одного ведучого – не більше 6 осіб.

Особливості тренінгового процесу: під час проведення тренінгу, у зв’язку з особливостями категорії осіб, на яку він розрахований, є певні особливості.

Деякі вправи просто виконуються учасниками тренінгової групи та не обговорюються, якщо в них не виникає бажання зробити це. Не можна проходити тренінг підлеглому особовому складу разом із начальниками. Проведенню тренінгу має передувати проведення дебрифінгу, з метою виявлення негативних емоційних станів та визначення готовності членів групи до проходження тренінгу.

Враховуючи все вищеописане, можна резюмувати, що: психологічний тренінг дозволяє ефективно вирішувати завдання, пов'язані з розвитком навичок спілкування, управління власними емоційними станами, коректного вияву емоцій та розуміння їх прояву у оточуючих, самопізнання, самоприйняття, саморегуляції, підвищення емоційного благополуччя працівників ДСНС.

Прийоми, які можна використати для профілактики синдрому «професійного вигорання» працівників ДСНС

1. Опануйте стратегію вибіркового сприйняття (процесом сприйняття рішення про те, на чому концентрувати увагу: на негативному чи на позитивному). Не дозволяйте думкам брати гору над Вами. Навчіться усвідомлюватися позитивні аспекти ситуації та знижувати (не відкидати!) важливість неприємних аспектів. З цією метою використайте такі прийоми: складіть перелік ситуацій, які Вас на разі турбують, та перелічить їхні позитивні сторони; перед сном (або в інший зручний час) пригадайте все гарне та приємне, що відбулося з Вами сьогодні.

2. Перетворіть своє життя на свято (навчіться «Вдихати аромат троянд»). Життя може стати святом, коли знайдете час для його святкування, а тому:

– сконцентруйтеся на всьому гарному, що є у Вашому житті;

– виробіть у собі звичку дякувати долі (радіти тому приємному, що є у Вашому житті);

– якщо Ви досягли якоїсь мети (навіть маленької), дозвольте собі насолодитися успіхом від її досягнення, не починайте одразу ж ставити перед собою нову мету;

– сприймайте життя у всій його повноті. Для того докладіть свідомих зусиль, змініть звичайні способи дій (наприклад, вибір різних маршрутів до місця роботи, форм проведення семінарів, нарад, звітів, взаємодії з учнями тощо).

3. Навчіться використовувати гумор як буфер між стресовою ситуацією та Вами. Перегляньте кінокомедію, журнал коміксів, поспілкуйтеся в групі соціальної підтримки тощо.

4. Визначте, який тип поведінки в ситуації стресу притаманний для Вас – «А» чи «Б». Для поведінкового типу А характерна сукупність особистісних характеристик, до складу яких входять виняткове прагнення до змагання, агресивність, нетерпіння, постійний поспіх, а також вільно виражена, але раціональна ворожість і практично завжди – прихована беззахисність. Для поведінкового типу Б характерні протилежні характеристики: ці люди не виявляють ворожості, для них не характерний поспіх, вони не прагнуть до змагання. Констатовано, що тип А більше пов'язаний з розвитком ішемічної хвороби серця. Окрім того, встановлено, що у жінок типу А народжуються діти, які також належать до типу А.

Тому з метою профілактики синдрому «професійного вигорання» важливо усвідомити, що необхідно схвалювати поведінку типу Б та ігнорувати й не стимулювати поведінку типу А. Якщо Ви визначили, що у вашому житті переважає поведінка типу А, намагайтеся використати низку прийомів, які допоможуть позбутися поведінкових патернів типу А:

- визнайте, що в житті немає нічого завершеного. Ви помиляєтеся, якщо вважаєте, що зможете завершити абсолютно все, що потрібно, вчасно і нічого не забувши;

- якщо перед Вами поставлене завдання, запитайте себе: «А чи мушу це зробити саме зараз і чи буде це важливо через 5 років?»;

- зосередьтеся лише на одній справі протягом певного проміжку часу, намагайтеся не виконувати кілька справ одночасно; намагайтеся зробити Ваш графік гнучким;

- пам’ятайте, що Ваш час – цінний, і тим потрібно дорожити. Якщо маєте можливість, то заплатіть іншій особі за виконання роботи, яка Вас надто стомлює;

- заплануйте перерви в заняттях, які стомлюють Вас через надмірну тривалість чи інтенсивність. Робіть перерви ще до того, як відчуваєте напруження та втому;

- перед тим, як щось сказати, запитайте самого себе: «Чи дійсно це настільки важливо, що я без сумніву має це сказати?»; - «Чи хоче це хтось почути?»; «Чи доречним буде моє висловлювання?» та ін.

- пам’ятайте, що Ваші переконання є істинними лише впродовж певного часу, а тому будьте відкритими для нових ідей;

- щоразу нагадуйте собі про те, що не є важливим для Вас, та про те, що для Вас дійсно потрібне (але зауважте: якщо те, що Вам потрібне, не сприяє розвиткові Вашого духу та розуму, то це – марнування часу);

- регулярно намагайтеся побути на самоті; вибирайте час, щоб згадати минуле й ті складнощі і проблеми, що колись були у Вашому житті («Не весь перелік!»).

- посміхайтеся якомога більшій кількості людей для того, щоб знизити рівень ворожості;

- дякуйте людям, якщо вони роблять Вам щось приємне;

- зміцнюйте стосунки з друзями та знайомими, намагайтеся зробити їх ближчими;

- не заважайте іншим людям робити те, що б ви зробили швидше;

- послухайте розмову інших людей мовчки, не дозволяйте собі втручатися, підштовхувати їх в якийсь спосіб.

5. З метою профілактики виникнення фази емоційного та фізичного напруження важливим є застосування різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які необхідно вибрати та використовувати, зважаючи та індивідуально-психологічні особливості [29].

Дуже влучно, відомий американський психолог Роберт Еммонс в своїй книзі «Психологія вищих прагнень» зазначав, що: «Сучасність можна назвати «століттям травми», оскільки використання мови травми і страждання поширюється на опис майже будь-якої неприємної події, якою б малозначною вона не була». Адже в останні десятиліття у всіх рівнях соціуму, у суспільстві та світі, зокрема в Україні спостерігається збільшення кількості різних надзвичайних ситуацій різного характеру, що беззаперечно впливають на людину, її здоров'я та психіку.

Отже, підсумовуючи все вище сказане, можна зробити висновок, що профілактика та психосоціальна підтримка є ключовим та визначним фактором подолання наслідків стресових ситуацій та попередження професійного вигорання у працівників ДСНС.

3.2. Практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання професійного вигорання працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій

Професійне вигорання може виникнути у працівників ДСНС через велику психологічну та емоційну завантаженість на роботі. Наслідки вигорання фахівців можуть вплинути як на саму особистість, так і професійну діяльність: погіршується якість роботи, втрачається творчий підхід до вирішення завдань, зростає кількість професійних помилок, збільшується кількість конфліктів на роботі та вдома, спостерігається перехід на іншу роботу, зміна професії.

Психічне здоров'я працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій (ДСНС) є важливою складовою загального здоров'я та ефективної роботи цієї

служби. Робота у сфері надзвичайних ситуацій може бути надзвичайно напруженою та стресовою, оскільки працівники ДСНС часто стикаються з небезпечними та екстремальними ситуаціями, такими як пожежі, природні катастрофи, аварії тощо. Тому забезпечення психічного здоров'я цих працівників є важливим завданням для забезпечення їхньої безпеки та ефективності.

Основний критерій поділу людей на групи рівня їх психічного здоров'я — це наявність скарг самої людини на труднощі життя серед людей. Ці скарги пов'язані з тим міфом про здоров'я, який освоює людина в конкретних соціальних умовах. У цьому розумінні здоров'я-нездоров'я вирішується традиційне завдання відділення психічної норми від патології.

ВОЗ як критерії психічного здоров'я розглядає такі:

1) усвідомлення і відчуття безперервності, постійності і ідентичності свого фізичного і психічного «Я»;

2) відчуття постійності і ідентичності в однотипних ситуаціях;

3) критичність до себе і своєї психічної продукції (діяльності) та її результатів;

4) відповідність психічних реакцій (адекватність) силі і частоті середовищних дій, соціальним обставинам і ситуаціям;

5) здатність самоврядування поведінкою відповідно до соціальних норм, правил, законів;

6) здатність планувати власну життєдіяльність і реалізовувати це;

7) здатність змінювати спосіб поведінки залежно від зміни життєвих ситуацій і обставин [40].

Для психічного здоров'я «норма» – це наявність певних особистісних характеристик, що дозволяють не тільки адаптуватися до суспільства, а й, розвиваючись самому, сприяти його розвитку.

Нами були розроблені ***практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання професійного вигорання працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій,*** **які спрямовані на запобігання**

виникненню і розвитку симптомів емоційного вигорання серед працівників ДСНС України:

1. *Психологічна підтримка.* Забезпечити доступ до психологічної підтримки та консультування для працівників, які можуть зазнавати стресу або травму.

2. *Регулярні відпочинки.* Забезпечити можливість регулярного відпочинку і відсутність перевантаження. Розробити графік чергувань, який дозволяє працівникам відновлювати сили.

3. *Тренінги і навчання.* Запровадити програми навчання та тренінги зі стрес менеджменту, саморегуляції та психологічної стійкості або плекання резильєнтності.

4. *Соціальна підтримка.* Створити систему підтримки між колегами, де вони можуть обговорювати свої проблеми та досвід.

5. *Збалансований робочий графік.* Підтримувати робочий графік, який дозволяє працівникам зберігати баланс між роботою та особистим життям.

6. *Фізична активність.* Сприяти фізичній активності серед працівників, оскільки вона може допомогти знизити стрес і підвищити психологічну стійкість.

7. *Організація психологічних розривів.* Встановити перерви між надзвичайними подіями та подіями, які вимагають великого психоемоційного зусилля.

8. *Розробка протоколів дії.* Розробити чіткі протоколи дій для працівників у надзвичайних ситуаціях, щоб зменшити ризик стресу.

9. *Посилення публічної підтримки*. Залучати суспільство до підтримки і визнання важливості роботи працівників ДСНС.

Висновки до 3 розділу

Покращення роботи співробітників Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) в контексті попередження вигорання є

надзвичайно важливою завданням. Вигорання в цьому контексті може виявитися не лише у фізичній, але і у психологічній, емоційній та професійній сферах роботи співробітників, які регулярно стикаються з надзвичайними ситуаціями та стресом.

На сьогоднішній день при проведенні професійного відбору кандидатів на службу в ДСНС, а також у подальшій атестації працівників не оцінюється продуктивність їх психічного здоров'я. Крім того, ускладнення проблем безпеки при ліквідації надзвичайних ситуацій різної природи, вимагає уточнення дослідження професійного типу в сучасній екстремальній і кризовій психології працівників ДСНС на підставі концепції збереження психічного здоров'я.

Щоб попередити професійне вигорання у працівників ДСНС, потрібно проводити з ними профілактичні заходи, такі як: управління стресом; своєчасний відпочинок; раціональне планування; розвиток навичок саморегуляції; управління часом; збереження робочого-особистісного балансу; підтримка і спілкування; професійний розвиток; своєчасна діагностика.

Практичними рекомендаціями щодо покращення роботи співробітників ДСНС в плані попередження вигорання є наступні пункти:

1. Професійна підготовка та навички управління стресом. Забезпечення співробітників ДСНС відповідними знаннями, навичками та тренуваннями, що допоможуть їм ефективно керувати стресом та адаптуватися до надзвичайних ситуацій.

2. Регулярний медичний огляд і психологічна підтримка. Забезпечення доступу до медичного обстеження та консультування психолога для співробітників, які можуть бути піддані великому психоемоційному навантаженню у роботі.

3. Режим роботи та відпочинку. Заохочення регулярних перерв у роботі, відпочинку, фізичної активності та відновлення сну, які допоможуть підтримувати фізичне і психічне здоров'я.

4. Психосоціальна підтримка та комунікація. Створення дружнього та підтримуючого середовища на роботі, де співробітники можуть відкрито спілкуватися та ділитися досвідом з іншими колегами.

5. Оцінка та управління ризиками. Впровадження системи оцінки ризиків в роботі ДСНС, яка дозволить ідентифікувати потенційно небезпечні ситуації та планувати їхню роботу відповідно.

6. Розвиток кар'єри та можливості для самореалізації. Створення програм розвитку кар'єри, які дозволять співробітникам ДСНС ростити як професіонали та особистості, забезпечуючи їм можливості для самореалізації та досягнення своїх цілей.

7. Моніторинг та аналіз результатів. Постійне спостереження за фізичним та психологічним станом співробітників, а також аналіз результатів роботи для вчасного виявлення проблем та вдосконалення системи попередження вигорання.

Забезпечення добробуту та психологічного здоров'я співробітників ДСНС є важливою умовою для їх ефективної роботи в умовах надзвичайних ситуацій. Попередження професійного вигорання вимагає комплексного підходу, що включає в себе психологічну, медичну, організаційну та професійну підтримку співробітників.

ВИСНОВКИ

У магістерському дослідженні здійснено теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у психологічній літературі та визначено специфіку професійного вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

1. Профілактика професійного вигорання фахівця – це багаторівневий процес, в який включені не тільки медики, психологи, керівники підрозділів, а й колективи, підрозділи ДСНС, професійне співтовариство. Необхідно підкреслити, що без активного і свідомого включення в систему профілактики самого фахівця неможливо домогтися успіху в цьому напрямку. Перш за все тому, що сам фахівець повинен стати суб'єктом власної діяльності. Іншими словами, фахівець є не пасивним споживачем, а активним учасником системи профілактики професійного вигорання.

Фактори, що сприяють емоційному вигоранню, включають велику кількість надзвичайних ситуацій, відсутність психологічної підтримки, недостатню підготовку та тривалий робочий час.

Емоційне вигорання має серйозні наслідки для співробітників ДСНС, включаючи погіршення фізичного та психічного здоров'я, зниження ефективності роботи та зростання ризику виникнення професійного вигорання.

2. Специфіка професійної діяльності працівників ДСНС пов’язана з роботою в екстремальних умовах, максимальною мобілізацією фізичних та психічних ресурсів для вирішення соціально значущих оперативних завдань, потребує наявності сформованої системи мотивів, надійного функціювання психофізіологічних функцій, здатності до саморегуляції психічних станів, готовності до застосування знань, умінь і навичок в умовах небезпеки для здоров’я та життя, за інформаційної невизначеності та дефіциту часу.

Професійна діяльність рятувальників служби ДСНС пов'язана зі значним нервово–психічним напруженням, відповідальністю за людей і збереження

матеріальних цінностей, з необхідністю прийняття рішення в умовах дефіциту часу. Крім того, їх діяльність протікає в несприятливих умовах, так як іноді основне навантаження припадає на нічний час доби. Періодичні цілодобові чергування є причиною порушення нормального режиму сну, що сприяє розвитку патологічних процесів. Ці обставини сприяють не тільки розвитку втоми, негативних функціональних станів, але і можуть бути причиною захворювань і травматизму.

3. Підібрано та адаптовано психодіагностичні методики визначення особливостей професійного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій: методика діагностики рівня «Емоційного вигорання» (В. В. Бойка), методика діагностики нервово-психічного напруження (автор Т. А. Нємчин).

4. Емпірично визначено, що більшість працівників ДСНС знаходиться на фазі «Резистенція». Такі співробітники поступово втрачають емоційну, когнітивну, фізичну енергію, у них спостерігається особистісне відсторонення та зниження задоволення від своєї роботи. Домінуючими симптомами професійного вигорання виявлено симптоми: «Загнаність у клітку»; «Розширення сфери економії емоцій»; Редукція професійних обов'язків»; «Емоційний дефіцит»; «Емоційна відстороненість»; «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)». Виявлено більше ніж у половини співробітників ДСНС середній та високий рівень нервово-психічного напруження.

5. Описано особливості профілактики та подолання професійного вигорання у працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій та розроблено практичні рекомендації щодо профілактики їх професійного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алещенко В. І. Військова психологія: ретроспективний аналіз та подальший розвиток / В. І. Алещенко. // Теорія і практика управління соціальними системами. 2015.– №2. С. 46–52.
2. Афанасьєва Н. Є. Теоретико-методологічні основи соціально-психологічного тренінгу: навчальний посібник. Харків : НУЦЗУ, 2016. 251 с.
3. Балацька Р. П., Євтушенко В. І. Особливості синдрому „професійного вигорання" у професійній, службовій діяльності поліцейських Національної поліції України : методичні рекомендації. Київ, 2018. 26 с.
4. Березовська Л. І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигоряння» вчителів. зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. Вип. 17, Ч. 1. Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника», 2012. С. 74-82.
5. Важливість підтримки сім'ї учасників АТО. 2018. URL : http://life-after-ato.com.ua/post/222
6. Гнускина Г. В. Психологічні чинники професійного вигорання у підприємців : дис. канд. : 19.00.10 / Гнускина Г. В. – Київ, 2016. – 198 с.
7. Грубі Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та соціально-демографічними чинниками в працівників державної податкової служби України / Т. В. Грубі // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка / за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. 2010. Т.1 Ч.30 С. 190–197.
8. 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 Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред.

С.Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 12. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2011. С. 293–302.

9. Грубі Т. В. Основні симптоми синдрому "Професійного вигорання" у працівників державної податкової служби України. Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2011. №11. С. 172-181.

10. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : 19.00.10 / Грубі Т. В. Київ, 2012. 225 с.

11. Діброва А. А., Вдовіч С. М. Професійна мотивація працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. 2018. №28. С.34-36.

12. Єна А. І., Маслюк В. В., Сергієнко А. В. Актуальність і організаційні засади медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції. *Науковий журнал МОЗ України*. 2014. № 1 (5). С. 5-16.

13. Заушнікова М. Ю. Синдром професійного вигорання: основні напрями профілактики. *Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки [Електронне видання]: збірник тез Міжнародного податкового конгресу* (м. Ірпінь, 26 листопада 2021 р.). Ірпінь: Університет ДФС України, 2021. (*Серія «Податкова та митна справа в Україні*»; т. 163). С. 1096–1102.

14. Заушнікова М. Ю. Теоретико-методологічні аспекти застосування соціально-психологічного тренінгу у професійній підготовці здобувачів вищої освіти. *Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки [Електронне видання]: збірник тез Міжнародного податкового конгресу* (м. Ірпінь, 3 грудня 2020 р.). Ірпінь: Університет ДФС України, 2020. (*Серія «Податкова та митна справа в Україні*»; т. 163). С. 726-729.

15. Збродська І. Г. Процесуальний підхід у долідженні феномену емоційного вигорання. *Збірник наукових праць РДГУ.* 2011. №18. С. 53-59.

16. Карамушка Л. М. Психологія професійного вигорання підприємцівства / Карамушка Л. М. Київ, 2018. 198 с.

17. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посіб. К.: Міленіум, 2003. С. 274 280).

18. Коваль І. С. Формування професійної готовості майбутніх рятувальників до діяльності в екстремальних умовах: 13.00.04 / Коваль І. С. Львів, 2017. 235 с.

19. Ковровський Ю. Г. Психологічні наслідки професійної діяльності персоналу оперативно-рятувальної служби цивільного захисту МНС України. С. 46-50.

20. Ковровський Ю. Г. Психологічні чинники професійного вигорання у персоналу оперативно-рятувальної служби Державної служби України з надзвичайних ситуацій : дис. канд. псих. наук : Київ, 2016.180 с.

21. Ковровський Ю.Г. Тренінг "Профілактика професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби ДСНС України". *Актуальні роблеми психології*. Т.12. Психологія творчості. 2014. №20. С.138-146.

22. Кодекс Цивільного захисту України від 02.10.2013 № 5403-VI.

23. Колисниченко О. С. Психологічна готовність працівників МНС України до професійної діяльності в екстремальних умовах : дис. канд. псих. наук : Харків, 2011. 238 с.

24. Кушелєвська Є. В., Заушнікова М. Ю. Професійне вигорання працівників ДСНС України. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства*: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 20 квітня 2023 року. Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 400-403. URL: http://surl.li/mpkah.

25. Лефтеров В. О. Методологічні основи і принципи психологічного тренінгу. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2007. Вип.2. С. 49-59.

26. Методичні рекомендації. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного

здоров’я // Обліково- фінансовий факультет |Миколаївський національний аграрний університет. URL: http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia20vynyknenniu 20syndromu_Ruryk.pdf.

27. Миронець С.М., Тімченко О.В. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації: Монографія. Київ: ТОВ "Август Трейд", 2008. 249 с.

28. Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії // Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць / за ред. О.А. Дубасенюк. – Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. С. 62-67.

29. Мірошниченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: Навчально-методичний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.

30. Момот М. М. Концептуальні засади проведення психокорекційних груп:систематизація досліджень / М. М. Момот. // Проблеми екстремальної та кризової психології. 2022.– №2(4). С. 75–82.

31. Наказ ДСНС «Про затвердження Положення про Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у м. Києві» від 04.02.2013 №3.

32. Наказ ДСНС «Про затвердження Порядку психологічного забезпечення в Державній службі України з надзвичайних ситуацій» від 31.08.2017 № 747.

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

34. Ольховецький С.М. Феноменологіс тривоги та страху. Проблеми сучасної психології. 2010. №9. С. 174-183.

35. Основи військової психології: навч. посіб. / Г. В. Бондарев, П. П. Круть; Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2020. 272 с.

36. Особливості професійної деформації у працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: монографія / Н. А. Онищеко, В. А. Старик, В. О. Тімченко, В. Є. Христосенко. Харків: КП "Міська друкарня", 2012. 149 с.

37. Охременко О. Р. Психологічні закономірності адаптації особистості до особливих умов діяльності: дисертація. Наук : 19.00.09 – психологія діяльності в особливих умовах / Охременко Ольга Романівна; Нац. акад. оборони України. К., 2005. 30 с.

38. П'янківська Л. В. Історико-етимологічний аспект поняття "Синдрому емоційного вигорання". *Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання*. 2015. С. 306-313.

39. Панок, Віталій Григорович, Титаренко, Тетяна Михайлівна, Чепелєва, Н.В., Рибалка, В.В., Маценко, В.Ф., Кісарчук, Зоя Григорівна, Дзюбко, Л.В., Юрченко, Т.П., Гврітішвілі, Н, Осадько, О.Ю., Уманець, Л., Терлецька, Л., Онищенко, Галина Іванівна, Пінчукова, Л. and Усачова, Л.В. (2006) *Основи практичної психології* . Либідь, м. Київ, Україна. ISBN 966-06-0409-2.

40. Перлигіна Л. А., Приходько Ю. О., Світлична Н. О. Концепція збереження психічного здоров'я працівників МНС. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2010. №8. С.82-88.

41. Писаренко Ю. В. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема / Ю. В. Писаренко, Л. -. Вейландє. // Збірник матеріалів конференції. – 2021. – С. 159–162.

42. Постанова КМУ «Про затвердження положення про Державну службу України з надзвичайних ситуацій» від 16.12.2015 №1052.

43. Постанова КМУ «Про затвердження Положення про порядок проходження служби цивільного захисту особами рядового і начальницького складу» від 11.07.2013 №593.

44. Присяжнюк В. В. Загальна профілактика постресових розладів при надзвичайній ситуції. INTEGRATION OF SCIENTIFIC AND MODERN IDEAS INTO PRACTICE. 2022. С. 731-736.

45. Про затвердження Положення про кабінет психологічного розвантаження особового складу державної пожежної охорони : наказ МНС України від 10.04.2003 №103. URL: https://psy.dsns.gov.ua/files/2016/5/18/103.pdf

46. Прохода Д. І., Сергієнко Н. П. Саморегуляція як засіб профілактики емоційного вигорання працівників ДСНС. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2017. №21. С. 132-139.

47. Рогоза Р. Г. Особливості синдрому емоційного \"вигорання\" у праціників підрозділів ДСНС України / Р. Г. Рогоза, А. С. Куфлієвський, Т. С. Селюкова. // Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання. – 2017. – С. 199–200.

48. Світлична Н. О. Використання методів психопрофілактики та психокорекції для збереження психологічного здоров'я пожежних-рятувальників. Фізична культура. спорт та здоров'я. 2015. С. 327-329.

49. Сергієнко Н. П., Прохода Д. І. Саморегуляція як засіб профілактики емоційного вигорання працівників ДСНС України. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2017. №21. С. 132-138.

50. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. Модель і ринок. 2022. №5. С. 76-80.

51. Тімченко О.В. Екстремальна психологія: Підручник / За заг. Ред. проф.– Київ: ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.

52. Ушакова І. М. Проблеми психологічної реабілітації працівників ДСНС України. які виконували свої професійні в зоні збройного конфлікту. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2016. №19. С. 242-251.

53. Хайрулін О.М. Модель психологічної профілактики професійного вигорання військовослужбовців / Олег Хайрулін // Психологія і суспільство. – 2014. – №3. – С. 120–143.

54. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін; за наук. ред. А.В. Фурмана. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015. – 220 с.

55. Чередниченко Т. В. Упровадження інноваційних форм і методів роботи кабінету психологічного розвантаження пожежних-рятувальників ДСНС України / Т. В. Чередниченко. // «Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів». 2021. С. 222-225.

56. Шестопалова Л. Ф. Профілактика посттравматичних стресових розладів у жертв надзвичайних подій: медико-психологічні аспекти. Гуманітарний часопис. 2005. №1. С. 103-108.

57. Grayson Bodenheimer, Stef M. Shuster. (2020) Emotional labour, teaching and burnout: Investigating complex relationships. Educational Research 62:1, pages 63-76.

58. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. The Society for the Psychological Study of Social Issues. 1974. Volume 30, Issue 1. P. 159-165.

59. Kryvonis, T., Artemova, O., Androsovych, K., Zaushnikova, M., Agapova, I., & Kutishenko, V. (2023). Methodological Tools for Carrying Out Psychological Training. BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience, 14(1), 59-74. https://doi.org/10.18662/brain/14.1/406 https://lumenpublishing.com/journals/index.php/brain/article/view/5698.

60. Keel P. Psychische Belastungen durch die Arbeit: Burnout-Syndrom [Psychological stress caused by work: burnout syndrome]. Soz Praventivmed. 1993;38 Suppl 2:S131- S132. doi:10.1007/BF01305364.

61. Maslach C. A. Multidimentional Theory of Burnout. Theories of Organizational Stress, Oxford, 1994.

62. https://brain.edusoft.ro/index.php/brain/article/view/1357 75. Kryvonis, T., Artemova, O., Androsovych, K., Zaushnikova, M., Agapova, I., & Kutishenko, V. (2023). Methodological Tools for Carrying Out Psychological Training. BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience, 14(1), 59-74. https://doi.org/10.18662/brain/14.1/406.