МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах»

Здобувача вищої освіти другого
(магістерського) рівня
групи ПСМЗ 24-2,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу» _____ **Любенчук Ірини Іванівни**
(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник _____ **Заушнікова Марина Юріївна,**
(підпис) кандидат психологічних наук, доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Гарант освітньо-професійної
програми _____ **Ткачук Таїсія Анатоліївна,**
(підпис) доктор психологічних наук, професор
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології,
педагогіки та суспільних дисциплін
протокол № 6 від «5» 12 2025 № __

Завідувач кафедри _____ **Пєтухова Ірина Олексіївна**
(підпис) кандидат педагогічних наук, доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Ірпінь – 2026

Реєстрація № 15 09.02.2026 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту _____ _____

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

Результат захисту 91 5+ 12.02.26 _____

(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ А. Мосюк

(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Ткачук Т.І.

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ _____

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Коваленко Т.Ю.

(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

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

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Любенчук Ірини Іванівни

1. Тема випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи: **«Психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах»**. Затверджена наказом ректора від 25.11.2024 р. № 1761
2. Строк здачі закінченої роботи 15.01.2026 р.
3. Цільова установка полягає в дослідженні сутності та особливостей формування емоційного вигорання державних службовців; визначенні теоретико-методологічних підходів та проведенні емпіричного дослідження особливостей емоційного вигорання співробітників правоохоронних органів; розробленні програми профілактики, спрямованої на зниження проявів емоційного вигорання державних службовців; оцінці ефективності запропонованих заходів щодо запобігання професійному виснаженню та розвитку психологічної стійкості персоналу.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості емоційного вигорання у державних службовців та розробка програми профілактики й розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання особистості.

Предметом дослідження є психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах.

База дослідження: відділ поліції № 2 Бучанського районного управління поліції Головного управління Національної поліції в Київській області.

4. Вихідні дані до роботи: результати наукових досліджень вітчизняних і зарубіжних вчених, що розкривають особливості формування синдрому професійне вигорання державного службовця; опитувальник «Психічне вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова); Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Гринберг); «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойка).
5. Перелік графічного матеріалу - 3 таблиці, 1 рисунок.

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи: 1.1. Пон структура емоційного вигорання у психологічній науці. 1.2. Спе професійної діяльності державних службовців. 1.3. Психологічні чи розвитку емоційного вигорання у державних службовців. 2.1. Зм організація дослідження особливостей емоційного вигорання держ службовців. 2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослід особливостей емоційного вигорання державних службовців. 3.1. Теор підходи до профілактики емоційного вигорання державних службовці Програма профілактики емоційного вигорання та розвитку психоло ресурсів державних службовців.

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів виконання роботи	Строк виконання етапів ро	
		За планом	Факт
1	2	3	4
1.	Вибір і затвердження теми	до 30.11.2024	30.11
1.1.	Вивчення літературних джерел та складання плану роботи	до 30.12.2024	23.12
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику		
2.1.	Перший розділ	15.01.2025 – 20.03.2025	15.03
2.2.	Другий розділ	01.04.2025 – 15.09.2025	14.07
2.3.	Третій розділ	до 23.11.2025	20.11
3.	Попередній захист роботи	до 01.12.2025	05.12
4.	Подача робіт на перевірку наявності академічного плагіату	до 25.12.2025	13.01
5.	Отримання відгуку керівника роботи	до 18.01.2026	30.01
6.	Отримання зовнішньої рецензії	до 18.01.2026	16.01
7.	Допуск до захисту завідувача кафедри	до 30.01.2026	05.12
8.	Захист кваліфікаційної роботи	Лютий 2026	12.02

8. Дата видачі завдання 01.12.2024

9. Керівник кваліфікаційної роботи _____ М.Ю. Заушніков
(підпис) (прізвище, ініціали)

10. Гарант освітньо- професійної програми _____ Т.А. Ткачук
(підпис) (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ І. І. Любенчук
(підпис) (прізвище, ініціали)

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах»

Мета роботи: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості емоційного вигорання у державних службовців та розробка програми профілактики й розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

Завданнями роботи є:

– Здійснити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання у психологічній літературі та визначити специфіку емоційного вигорання у державних службовців.

– Підібрати психодіагностичні методики та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців.

– Визначити особливості профілактики та подолання професійного вигорання у державних службовців та розробити програму профілактики й розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

Об’єктом дослідження є емоційне вигорання особистості.

Предметом дослідження є психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах.

База дослідження – відділ поліції № 2 Бучанського районного управління поліції Головного управління Національної поліції в Київській області.

За результатами дослідження у кваліфікаційній роботі були сформульовані положення, висновки, програма профілактики й розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

Одержані результати можуть бути використані для розробки та впровадження психопрофілактичних і корекційних програм, спрямованих на запобігання емоційному вигоранню державних службовців та працівників правоохоронних органів. Застосування таких програм сприятиме підвищенню рівня стресостійкості співробітників, удосконаленню навичок саморегуляції та емоційного самоконтролю, зміцненню психологічного здоров’я персоналу, а також підвищенню загальної ефективності службової діяльності в умовах підвищеного психоемоційного навантаження.

Кваліфікаційна робота містить 75 сторінок, 3 таблиці, 1 рисунок, список використаних джерел з 67 найменувань, 3 додатки.

Ключові слова: професійне вигорання, державний службовець, профілактика, психологічне здоров’я, психологічний тренінг.

Рік виконання дипломної роботи – 2024-2025.

Рік захисту роботи - 2026.

ABSTRACT

Topic of the qualification work: "Psychological features of emotional burnout of civil servants in modern conditions"

Purpose of the work: to theoretically substantiate and empirically investigate the features of emotional burnout in civil servants and develop a program for the prevention and development of psychological resources of civil servants.

The objectives of the work are:

– To carry out a theoretical analysis of the problem of emotional burnout in the psychological literature and determine the specifics of emotional burnout in civil servants.

– To select psychodiagnostic methods and empirically investigate the psychological features of emotional burnout in civil servants.

– To determine the features of prevention and overcoming professional burnout in civil servants and develop a program for the prevention and development of psychological resources of civil servants.

The object of the study is emotional burnout of the individual.

The subject of the study is the psychological features of emotional burnout of civil servants in modern conditions.

The research base is the police department No. 2 of the Buchansky district police department of the Main Department of the National Police in the Kyiv region.

Based on the results of the study, the qualification work formulated the provisions, conclusions, and a program for the prevention and development of psychological resources of civil servants.

The results obtained can be used to develop and implement psycho-prophylactic and correctional programs aimed at preventing emotional burnout of civil servants and law enforcement officers. The use of such programs will contribute to increasing the level of stress resistance of employees, improving self-regulation and emotional self-control skills, strengthening the psychological health of personnel, as well as increasing the overall efficiency of official activities in conditions of increased psycho-emotional stress.

The qualification work contains 75 pages, 4 tables, 1 figure, a list of sources used with 67 names, 3 appendices.

Keywords: professional burnout, civil servant, prevention, psychological health, psychological training.

The year of completion of the thesis is 2024-2025.

The year of defense of the thesis is 2026.

ЗМІСТ

ВСТУП 9

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ 14

1.1. Поняття та структура емоційного вигорання у психологічній науці 14

1.2. Специфіка професійної діяльності державних службовців 18

1.3. Психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у державних службовців 21

Висновки до 1 розділу 23

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ 25

2.1. Зміст та організація дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців 25

2.2. Програма профілактики емоційного вигорання та розвитку психологічних ресурсів державних службовців 29

Висновки до 2 розділу 37

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ 39

3.1. Теоретичні підходи до профілактики емоційного вигорання державних службовців 39

3.2. Програма профілактики емоційного вигорання та розвитку психологічних ресурсів державних службовців 47

Висновки до 3 розділу 51

ВИСНОВКИ 53

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 55

ДОДАТКИ 64

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасні соціально-політичні виклики, стан війни та реформування системи державного управління висувають підвищені вимоги до професійної діяльності державних службовців, зокрема працівників правоохоронних органів. Виконання службових обов'язків у стресових ситуаціях, постійна відповідальність за безпеку громадян та висока інтенсивність праці створюють передумови для розвитку емоційного виснаження. У цьому контексті особливої актуальності набуває проблема емоційного вигорання як деструктивного стану, що негативно впливає на психічне здоров'я фахівця, знижує ефективність його діяльності та веде до професійної деформації.

Професійна діяльність державних службовців передбачає постійну взаємодію з людьми, роботу в режимі багатозадачності та необхідність прийняття критично важливих рішень, що вимагає високого рівня емоційної стійкості, саморегуляції та психологічної витривалості. Недостатня увага до профілактики емоційного вигорання може призводити до втрати мотивації, зростання конфліктності у колективі та погіршення якості надання державних послуг. У зв'язку з цим вивчення чинників виникнення вигорання та пошук дієвих методів його запобігання виступає важливою складовою кадрової політики та чинником збереження людського ресурсу в державному секторі.

Особливого значення в цьому процесі набувають спеціально організовані форми психологічної підтримки та профілактики, зокрема тренінгові програми, які створюють умови для формування навичок стресостійкості. Такі заходи дозволяють поєднувати теоретичне розуміння механізмів вигорання з практичним оволодінням техніками емоційної саморегуляції, сприяють збереженню особистісних ресурсів та відновленню працездатності. Таким чином, дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців та розробка програм його профілактики мають важливе теоретичне й практичне значення для сучасної психології управління.

Аналіз останніх публікацій та досліджень. У сучасній психологічній науці емоційне вигорання розглядається як складний психофізіологічний синдром, що виникає внаслідок хронічного робочого стресу (праці К. Маслач, С. Джексон, Г. Фрейденбергера). У роботах вітчизняних дослідників підкреслюється специфіка вигорання у представників соціономічних професій, де емоційна взаємодія є ключовим компонентом діяльності. Значна кількість досліджень присвячена аналізу структури вигорання, яка охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Науковці (зокрема Н. Мілорадова, Н. Могилова та інші) наголошують, що в умовах воєнного стану ризики професійного вигорання значно зростають, що потребує впровадження системних заходів психологічного супроводу персоналу. Водночас відзначається, що в організаційній структурі багатьох державних установ заходи з психопрофілактики часто мають фрагментарний характер.

Окремий напрям досліджень зосереджений на використанні тренінгових технологій та технік саморегуляції для зниження симптомів вигорання. Доведено, що оволодіння навичками емоційного інтелекту, релаксації та когнітивно-поведінкової самокорекції сприяє зміцненню психологічного імунітету фахівців. Разом із тим, аналіз наукових джерел свідчить про необхідність глибшого вивчення особливостей вигорання саме у державних службовців правоохоронної сфери та обґрунтування комплексних програм, адаптованих до специфіки їхньої діяльності. Це зумовлює необхідність подальшого теоретико-емпіричного дослідження означеної проблеми та визначає актуальність обраної теми магістерської роботи: *«Психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах».*

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання особистості.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання державних службовців у сучасних умовах.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості емоційного вигорання у державних службовців та розробка

програми профілактики та розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

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

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання у психологічній літературі та визначити специфіку емоційного вигорання у державних службовців.

2. Підібрати психодіагностичні методики та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання у державних службовців.

3. Визначити особливості профілактики та подолання професійного вигорання у державних службовців та розробити програму профілактики й розвитку психологічних ресурсів державних службовців.

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, психодіагностичне тестування;

Як інструментарій цього дослідження використовувалися діагностичні методики: опитувальник «Психічне вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова); Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Гринберг); «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойка);

Наукова новизна дослідження полягає у таких напрямах: по-перше, здійснено комплексне теоретико-емпіричне вивчення феномену емоційного вигорання державних службовців (працівників правоохоронних органів) як багатовимірного психологічного утворення, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистісних досягнень; по-друге, розроблено та обґрунтовано програму психологічної профілактики емоційного вигорання державних службовців, яка інтегрує методи когнітивно-поведінкової корекції, техніки саморегуляції та розвитку стресостійкості, спрямовані на збереження психологічного здоров'я та професійної ефективності персоналу; по-третє,

встановлено взаємозв'язки між індивідуально-психологічними характеристиками службовців, рівнем організаційного стресу та показниками вираженості симптомів вигорання, що дозволяє глибше оцінити специфіку прояву цього синдрому в умовах сучасної професійної діяльності.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що розроблена програма профілактики емоційного вигорання може бути використана у діяльності психологічних служб державних установ та підрозділів поліції для підтримки ментального здоров'я співробітників. Її впровадження сприятиме підвищенню рівня емоційної стійкості персоналу, розвитку здатності до саморегуляції в екстремальних умовах та попередженню професійної деформації. Крім того, отримані результати можуть бути використані для створення методичних рекомендацій щодо оптимізації робочого середовища та розробки індивідуальних стратегій подолання стресу, що дозволить підвищити ефективність службової діяльності та знизити рівень плинності кадрів через професійне виснаження.

Експериментальна база дослідження. Дослідження було здійснено на базі відділу поліції № 2 Бучанського районного управління поліції Головного управління Національної поліції в Київській області. У дослідженні взяли участь 55 співробітників, з них: 10 осіб жінок, 45 чоловіків та очолюють посади, поліцейський сектору реагування патрульної поліції, поліцейський офіцер громади сектору взаємодії з громадами, інспектор сектору реагування патрульної поліції, інспектор сектору взаємодії з громадами, віком від 18 до 45 років та строку служби від 2-28 років.

Апробація дослідження. Основні положення та результати дослідження були опубліковані у збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції: Крупенко І. І., Заушнікова М. Ю. Особливості емоційного вигорання державних службовців. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства* : збірник матеріалів Ювілейної X Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 23–25

квітня 2025 року. Ірпінь : Державний податковий університет, 2025 С. 310-312. URL: https://surl.li/xytlpn

Структура магістерської роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1. Поняття та структура емоційного вигорання у психологічній науці

Емоційне вигорання (або синдром емоційного вигорання) — це складне психолого-професійне явище, яке характеризується тривалим перебігом, пов’язаним із хронічним стресом у професійній діяльності, що призводить до емоційного, когнітивного та тілесного виснаження. В українській психологічній літературі емоційне вигорання часто розглядається як різновид професійного вигорання, де звертається особлива увага до тих складових, які пов’язані з емоційною сферою, такі як: емоційне виснаження, зниження мотивації, ціннісної значущості роботи і т.д.

Вперше поняття «вигорання» (*англ. burnout*) було уведено до наукового використання американським психологом німецького походження Г. Дж. Фрейденбергером (Нью-Йорк) у 1974 році. Дослідник описав його як стан психічного та фізичного виснаження у працівника, що виникає під впливом професійної діяльності [67].

Г. Дж. Фрейденбергер використовував поняття «вигорання» для позначення психічного стану здорових людей, які працюють у сфері безпосередньої взаємодії з людьми – клієнтами чи пацієнтами – і постійно перебувають у емоційно напруженому професійному середовищі. На його думку, синдром вигорання характеризується виснаженням, зниженням енергії та відчуттям власної неефективності або безглуздості виконання професійних обов’язків.

У психологічній літературі поняття належить до класу психоемоційних синдромів, що розвиваються внаслідок хронічного стресу в професійній діяльності. Вигорання розглядається як синдром фізичного та емоційного

виснаження, що проявляється у високому рівні хронічного емоційного напруження, інтенсивному міжособистісному стресі, пов'язаному з професійною діяльністю, а також відчуттям зниження власних досягнень та ефективності [67].

К. Маслач розглядає феномен емоційного вигорання крізь призму міжособистісної взаємодії в контексті професійної діяльності. На її думку, вигорання не є проявом втрати творчого потенціалу чи реакцією на нудьгу, а радше виступає формою емоційного виснаження, яке виникає як відповідь на тривалий професійний стрес, особливо у сфері міжособистісних взаємодій [63]. Результати її досліджень значно уточнили зміст поняття «вигорання» та змінили уявлення про його структурні компоненти, визначивши його як багатовимірний психологічний феномен, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистісних досягнень.

У вітчизняній психологічній науці проблема емоційного вигорання також є предметом активного дослідження, зокрема, Карамушка Л. М. у своїх працях узагальнює підходи до вивчення цього феномену, описує внесок перших дослідників — Дж. Фрейденбергера та К. Маслач, — а також розглядає вигорання у контексті поняття «професійне вигорання». На її думку, синдром професійного вигорання є специфічною стресовою реакцією, або одним із проявів хронічного стресу, що формується під впливом тривалих професійних навантажень середньої інтенсивності [22; 46].

Наумова В. Ю. трактує вигорання як комплексне явище, яке зачіпає емоційну сферу, когнітивні процеси та поведінкові реакції, а «Емоційне вигорання характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаних провідною діяльністю людини, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень» [24].

У країнах пострадянського простору наприкінці 1990-х років феномен емоційного вигорання став предметом самостійного наукового вивчення. Саме Т. В. Форманюк одним із перших запропонував використовувати термін *«емоційне вигорання»* для позначення цього явища. Зміст поняття було запозичено та адаптовано з праць зарубіжних дослідників, зокрема з робіт

К. Маслач і Г. Фрейденбергера, що сприяло поширенню даного підходу у вітчизняній психології.

Значний внесок у розвиток цього напряму зробив В. В. Бойко, який запропонував власну концептуальну модель емоційного вигорання та розробив відповідну діагностичну методику. На думку В. В. Бойка, виникненню синдрому емоційного вигорання сприяють низка особистісних факторів, серед яких:

– схильність до емоційної холодності, що проявляється у прагненні дистанціюватися від переживань інших людей;

– тенденція до надмірного емоційного реагування на негативні події професійної діяльності;

– недостатня мотивація до емоційної віддачі у професійних взаємодіях.

Таким чином, у наукових дослідженнях пострадянського періоду емоційне вигорання почало розглядатися як психологічний механізм захисту особистості від надмірного стресу, що виникає внаслідок емоційного перенавантаження у професійній діяльності.

Результати досліджень К. Маслач суттєво уточнили зміст поняття «вигорання» та його структурну модель. Запропонована К. Маслач модель вигорання описує цей феномен як поєднання трьох взаємопов’язаних компонентів, які можуть проявлятися з різною інтенсивністю:

– Емоційне виснаження — відчуття спустошення, втрати енергії та відсутності власних емоційних ресурсів;

– Деперсоналізація — формування негативного, відчуженого або цинічного ставлення до оточення, підвищена дратівливість і схильність до конфліктів;

– Редукція особистісних досягнень — зниження почуття професійної компетентності, втрата віри у власну ефективність, негативне самосприйняття у професійній сфері та байдужість до результатів праці [23; 63].

К. Маслач та її послідовники досліджують емоційне вигорання в контексті соціальної взаємодії, акцентуючи увагу на ситуативних чинниках, що сприяють його виникненню. До таких належать: надмірна кількість клієнтів, отримання

негативного зворотного зв'язку від них, а також дефіцит особистісних ресурсів, необхідних для ефективного подолання стресових ситуацій.

В Україні також проводяться дослідження емоційного вигорання у різних професійних групах — наприклад, у поліції, правоохоронних органах, освіті, медичній сфері. З. Р. Кісіль @ А. В. Перепелиця дослідили, як специфіка екстремальних умов, навантаження, відповідальності та небезпеки спричиняються до проявів емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження ефективності праці [24].

Базові компоненти, які зазвичай виділяють у структурі емоційного вигорання особистості, включають:

1. Емоційне (емоційне) виснаження — відчуття, що емоційні ресурси вичерпано, немає сил на спілкування, взаємодію чи співчуття. Людина може відчувати втому, апатію, зменшення емоційної віддачі.

В українських дослідженнях, цей компонент пов'язаний із постійним стресом, що породжує відчуття виснаження вже на початкових етапах [16; 24].

2. Деперсоналізація (деструктивне ставлення до одержувачів послуг чи до колег) — зниження емпатії, відчуження, холодність у взаємодії, схильність дистанціюватися емоційно. Це може проявлятись у зменшенні відчуття інтересу до роботи, відчуження від результатів власної праці.

У дослідженнях правоохоронців та психологів-консультантів правоохоронних органів виявлено, що деперсоналізація може бути як захисною реакцією проти емоційного перевантаження [3; 10; 48].

3.Скорочення особистих досягнень / зниження професійної ефективності — відчуття, що працівник не справляється, що його внесок менший, ніж він міг би здійснити; знижується почуття компетентності та задоволення від роботи.

В цьому компоненті аналізується співвідношення очікувань, внутрішніх стандартів, рівень підтримки і ресурсів з почуттям неуспіху чи неадекватності завдань [4].

Проявлені когнітивні зміни — проблеми з концентрацією уваги, зосередженістю, зменшення пам'яті, складнощі з плануванням та прийняттям

рішень; можлива поява цинізму, негативної сприйнятливості до роботи чи клієнтів.

Фізичні / психосоматичні прояви — загальна слабкість, головний біль, порушення сну, зниження імунітету, часті захворювання. В українському контексті теми пов'язані із тілесним виснаженням зустрічаються в дослідженнях емоційного вигорання в освіті та медицині [5].

Отже, українські психологи застосовують як класичні західні моделі (наприклад, модель Маслач та Джексона, тривимірну модель із компонентами «емоційне виснаження», «деперсоналізація», «зниження професійної ефективності»), так і враховують особливості феномену в конкретному контексті (наприклад, екстремальні умови, війна, вид професійної діяльності)., а також звертається увага на специфічні особливості структури, адаптовані до військових умов: додаються компоненти, пов'язані з ризиком, травмою, високим рівнем відповідальності [6].

1.2. Специфіка професійної діяльності державних службовців

Професійна діяльність державного службовця є особливим видом соціально значущої праці, яка має стратегічне значення для ефективного функціонування державного апарату та реалізації суспільних інтересів. У психологічному вимірі ця діяльність характеризується високим рівнем відповідальності, нормативною регламентованістю, необхідністю дотримання етичних стандартів та постійною взаємодією з громадянами, керівництвом і колегами.

Як зазначає Л. М. Карамушка (2003), діяльність працівників державної служби відзначається високою соціальною відповідальністю, що зумовлює потребу у сформованості таких особистісних якостей, як самоконтроль, емоційна стабільність, толерантність, стресостійкість та мотивація до служіння суспільним інтересам. Психологічне навантаження зумовлене не лише змістом роботи, а й численними зовнішніми факторами — політичною нестабільністю,

суспільними очікуваннями та обмеженими ресурсами системи управління [21; 22; 24].

Державна служба передбачає постійну дію факторів психологічного ризику, пов’язаних із високим рівнем бюрократизації процесів, надмірною формалізацією міжособистісних відносин, дефіцитом емоційної підтримки в колективі. На думку В. Ткач, професійна ситуація часто породжує внутрішньо-особистісні суперечності між прагненням до самореалізації та необхідністю дотримання адміністративних обмежень, що може призводити до розвитку емоційного напруження та вигорання [51].

Згідно з дослідженнями О. В. Креденцер (2018), психологічна структура діяльності державного службовця включає три взаємопов’язані компоненти: когнітивний (знання законодавства, управлінських процедур, соціальних процесів), емоційно-вольовий (уміння керувати емоціями, долати стрес, приймати відповідальні рішення) та мотиваційно-ціннісний (орієнтація на служіння державі, суспільству, розвиток професійної компетентності). Висока ефективність діяльності можлива лише за умови гармонійного розвитку всіх цих складових .

На особливу увагу заслуговує емоційна регуляція у професійній діяльності державних службовців. За результатами досліджень В. О. Толмачевської (2017), саме емоційна компетентність забезпечує адекватне реагування на службові стресори, допомагає уникати конфліктів, підтримує позитивну комунікацію у колективі та з громадянами. Низький рівень емоційної компетентності призводить до накопичення напруження, появи фрустрації та відчуття професійного виснаження .

Важливою психологічною особливістю професійної діяльності державного службовця є ціннісно-мотиваційна спрямованість. Як відзначає О. М. Крутій (2019), державна служба вимагає внутрішньої готовності діяти не лише відповідно до інструкцій, а й на основі морально-етичних орієнтирів — справедливості, гуманізму, патріотизму, соціальної відповідальності. Саме ці

цінності визначають якість прийняття рішень, рівень професійної ідентичності та задоволеність працею.

Окрім того, важливою складовою ефективної діяльності державного службовця є розвинені комунікативні навички. Дослідження О. Кравець (2020) показують, що успішність управлінських процесів значною мірою залежить від здатності службовця до конструктивної взаємодії, переконливості, активного слухання та вміння адаптувати комунікаційні стратегії до конкретних ситуацій.

Психологічна складність державної служби полягає також у тому, що службовець перебуває на межі між владними повноваженнями та соціальною підзвітністю, що створює додатковий рівень психоемоційного навантаження. Постійна публічність, необхідність дотримання політичного нейтралітету, часті зміни законодавчих вимог формують синдром професійного напруження, який потребує системної психологічної підтримки та розвитку професійної рефлексії.

Таким чином, професійна діяльність державних службовців в Україні має специфічні психологічні особливості, що проявляються у:

– високій соціальній відповідальності та нормативній регламентованості праці;

– емоційному навантаженні, зумовленому інтенсивною міжособистісною взаємодією;

– потребі в розвиненій емоційній компетентності та саморегуляції;

– внутрішньому конфлікті між особистісними та адміністративними вимогами;

– залежності ефективності роботи від рівня сформованості професійної ідентичності, цінностей і мотивації служіння.

Отже, психологічний аналіз діяльності державних службовців дозволяє розглядати цю професію як сферу підвищеного психоемоційного ризику, де емоційна зрілість, стресостійкість і ціннісна мотивація виступають ключовими факторами професійного успіху та запобігання емоційному вигоранню.

1.3. Психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у державних службовців

Сучасні психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у державних службовців районних управлінь поліції в умовах трансформаційного та кризового середовища слід розглядати як мультифакторний процес, що поєднує індивідуальні, організаційні та ситуативні компоненти.

Дане явище не є статичним станом, а розвивається як динамічна дезадаптація особистості, що супроводжується специфічною психологічною симптоматикою [9].

Аналіз етіології вигорання у зазначеній категорії працівників дозволяє виокремити декілька рівнів чинників:

По-перше, індивідуально-психологічні чинники.

Хронічне емоційне навантаження та часті контакти з травмуючими подіями формують емоційну виснаженість і знижують здатність до відновлення (О. В. Борисюк, А. М. Фостяк, 2016).

На думку, А. Я. Боднар, (2019) важливу роль тут відіграє внутрішньо-особистісний конфлікт, що виникає на фоні професійної діяльності [5].

В. О. Ткач, (2020) вважає, що для працівників поліції характерним є виникнення суперечностей між професійними очікуваннями («ідеалізмом» початку служби) та жорсткою реальністю правоохоронної системи, що призводить до швидкої редукції особистих досягнень [51]. Окрім цього, О. О. Рибалко, (2020) зазначає, що важливим чинником є рівень рефлексивності держслужбовця, який може як сприяти подоланню стресу, так і поглиблювати самоаналіз деструктивних станів [41].

По-друге, рольові та організаційні чинники.

Н. В. Заблоцька-Сєннікова, (2018) вказує на недостатньо задіяну систему організаційної підтримки, нерегламентовані робочі перевантаження та слабку комунікацію з керівництвом, що у свою чергу, посилює ризик переходу стресу в

хронічне вигорання [13]. У контексті діяльності районних управлінь поліції ключовими детермінантами виступають:

– Специфіка службової комунікації: дефіцит управлінського спілкування як засобу оптимізації діяльності [14] та особливості культури спілкування [53];

– Стаж професійної діяльності: існують суттєві розбіжності у проявах вигорання у працівників з різним досвідом роботи [32].

– Емоційна деперсоналізація: як захисний механізм, вона призводить до редукції емпатії та професійної самооцінки, що стає наслідком тривалого перебування у соціономічному середовищі [24].

По-третє, ситуативні чинники та кризовий контекст.

Сучасний етап розвитку державної служби в Україні позначений впливом воєнного стану, що створює екстремальні умови праці [56].

Постійна невизначеність та загрози життю підвищують вразливість до психоемоційного виснаження через кумулятивний ефект стресу [2]. Особливо гостро ця проблема постає для слідчих та оперативних працівників, чия діяльність під час війни пов’язана з надмірним психологічним тиском та ризиками [57; 58].

Ситуативні чинники в умовах масштабної військової агресії вимагають від фахівців залучення надлишкових вольових ресурсів, що призводить до стану «втоми від співчуття» та зниження психологічного благополуччя [32; 39].

Отже, виникнення емоційне вигорання у державних службовців працівників поліції є результатом складної взаємодії особистісних характеристик, організаційного клімату та макро-соціальних кризових умов [19]. Урахування цих чинників є необхідною передумовою для розробки комплексних програм психопрофілактики [3] та використання сучасних методів самодопомоги і корекції [6; 15].

Відповідно, усе вище викладене вказує на об’єктивні передумови для подальшої роботи щодо розробки цілеспрямованої програми профілактики емоційного вигорання державних службовців.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі магістерського дослідження проведено теоретико-методологічний аналіз проблеми емоційного вигорання державних службовців, що дозволило сформулювати наступні висновки:

1. Емоційне вигорання визначено як складний багатовимірний психологічний феномен, що виникає внаслідок хронічного професійного стресу в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії. На основі аналізу класичних зарубіжних (Г. Фрейденбергер, К. Маслач) та вітчизняних (В. Бойко, Л. Карамушка) підходів з'ясовано, що структуру цього синдрому складають три ключові компоненти: емоційне виснаження (вичерпання внутрішніх ресурсів), деперсоналізація (цинічне або відчужене ставлення до об'єктів праці) та редукція особистісних досягнень (знецінення власної компетентності).

2. Виявлено специфічні психологічні особливості діяльності державних службовців, які роблять цю професійну групу вразливою до вигорання. До них належать: висока соціальна відповідальність, жорстка нормативна регламентація, необхідність дотримання етичних стандартів та постійна публічність. Встановлено, що робота в правоохоронних органах характеризується внутрішнім конфліктом між особистісними цінностями та адміністративними обмеженнями, що потребує від працівника високого рівня емоційної компетентності та розвиненої саморегуляції.

3. З'ясовано поліфакторну природу розвитку емоційного вигорання, де чинники класифіковано на три рівні: індивідуально-психологічні (низька стресостійкість, схильність до емоційної ригідності, розрив між очікуваннями та реальністю); організаційні (недостатня підтримка керівництва, рольова невизначеність, стаж роботи та дефіцит конструктивної комунікації); ситуативні (екстремальні умови праці в умовах воєнного стану, «втома від співчуття» та вторинна травматизація).

4. Проаналізовано, що в умовах сучасних трансформаційних та кризових викликів в Україні емоційне вигорання держслужбовців районних управлінь

поліції набуває ознак динамічної дезадаптації. Воєнний стан та постійна невизначеність діють як кумулятивний стресор, що виснажує вольові ресурси особистості. Це актуалізує потребу у впровадженні системних програм психопрофілактики, спрямованих як на розвиток внутрішніх ресурсів (рефлексивності, психологічного благополуччя), так і на оптимізацію організаційного середовища.

Таким чином, теоретичний огляд літературних джерел підтвердив, що емоційне вигорання є серйозною проблемою для ефективного функціонування державного службовця, а його профілактика має базуватися на комплексному врахуванні особистісних та соціальних детермінант.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

2.1. Зміст та організація дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців

Метою цього розділу є представлення ключових етапів організації та здійснення емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення та профілактику рівня емоційного вигорання та його симптомів у державних службовців.

Дослідження було здійснено на базі відділу поліції № 2 Бучанського районного управління поліції Головного управління Національної поліції в Київській області. У дослідженні взяли участь 55 співробітників, з них: 10 осіб жінок, 45 чоловіків та очолюють посади, поліцейський сектору реагування патрульної поліції, поліцейський офіцер громади сектору взаємодії з громадами, інспектор сектору реагування патрульної поліції, інспектор сектору взаємодії з громадами, віком від 18 до 45 років та строку служби від 1-28 років. Дослідження відбувалося анонімно.

У межах проведення емпіричного дослідження були визначені такі завдання:

1. Виявити рівень емоційного вигорання державних службовців.

2. Провести обробку результатів, здійснити їх кількісний аналіз та якісну інтерпретацію.

3. Розробити програму профілактики, спрямовану на зниження проявів емоційного вигорання.

Для дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців нами було підібрано наступні психодіагностичні методики:

Опитувальник «Психічне вигорання» адаптований Н. Є. Водоп’яновою та О. С. Старченковою на основі класичної моделі К. Маслач і С. Джексон

(Maslach & Jackson, 1981), адаптованої до умов пострадянського соціально-професійного контексту. Автори трактують психічне вигорання як стійкий стан емоційного, когнітивного й фізичного виснаження, що формується внаслідок тривалої дії професійних стресів і проявляється у зниженні мотивації, відчуженні від роботи, порушенні міжособистісних відносин та загальному зниженні працездатності (Водоп'янова, Старченкова, 2005).

Методика адаптована та апробована в Україні (Карамушка, 2018; Рибалко, 2020) і використовується для дослідження емоційного стану працівників соціономічних професій — педагогів, медиків, психологів, поліцейських, державних службовців.

Метою методики є визначення рівня та структури психічного (емоційного) вигорання, його динаміки й взаємозв'язку з особистісними й професійними характеристиками фахівців.

Опитувальник складається з 84 тверджень, які утворюють три основні шкали:

1. Емоційне виснаження — відображає відчуття перевтоми, емоційного виснаження, втрату енергії.
2. Деперсоналізація (цинізм) — характеризує відчуження, цинічне ставлення до клієнтів, колег, формальність у спілкуванні.
3. Редукція професійних досягнень — описує тенденцію до зниження самооцінки, незадоволеність власною професійною ефективністю. Досліджуваний оцінює частоту проявів кожного твердження за 7-бальною.

Обробка результатів представлена у вигляді підрахунку сума балів за відповідними пунктами по кожній шкалі. Отримані результати інтерпретуються за середніми значеннями: Високі показники емоційного виснаження свідчать про втому, апатію, зниження енергетичного потенціалу. Високі показники деперсоналізації означають емоційне відчуження, формальне ставлення до клієнтів, цинізм. Високі показники редукції професійних досягнень — про внутрішню демотивацію, почуття безпорадності, незадоволеність собою.

Комбінація трьох компонентів дає цілісну картину емоційного виснаження особистості, дозволяючи оцінити стадію та глибину синдрому.

Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Гринберг) спрямована на виявлення рівня сформованості та вираженості синдрому емоційного вигорання в осіб, які здійснюють професійну діяльність, пов'язану з високим рівнем емоційного навантаження та міжособистісної взаємодії. Ця методика базується на концепції емоційного вигорання як багатовимірного феномену, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень (Greenberg, 1984) [59]. В українській психологічній практиці методика адаптована й широко застосовується для дослідження станів хронічної втоми, професійної дезадаптації, зниження мотивації до діяльності (за Карамушкою, 2018; Рибалко, 2020; Литвиненко, 2022) [32].

Мета методики – визначити рівень розвитку синдрому емоційного вигорання та оцінити вплив професійної діяльності на психоемоційний стан особистості.

Опитувальник містить 20 тверджень, які описують різні стани, емоції та поведінкові прояви, характерні для осіб із різним ступенем емоційного вигорання. Досліджуваним пропонується оцінити частоту прояву кожного стану. Після проведення підраховується загальна кількість балів. Отримані результати інтерпретуються таким чином: 0–7 балів — низький рівень емоційного вигорання (стан емоційної стабільності, достатній рівень адаптації); 8–14 балів — середній рівень вигорання (помірні прояви емоційної втоми, періодичні стани апатії, зниження мотивації); 15–20 балів — високий рівень емоційного вигорання (виражена емоційна виснаженість, деперсоналізація, професійна дезадаптація) [32].

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойко) *є* однією з найпоширеніших у вітчизняній психологічній практиці для виявлення рівня, структури та динаміки синдрому емоційного вигорання. Вона побудована на концепції емоційного вигорання як механізму психологічного захисту, що формується поступово у відповідь на тривалі професійні стреси та

перевантаження. Автор розглядає вигорання не лише як наслідок надмірної емоційної напруги, але і як адаптаційний процес, який має свої фази розвитку (Бойко, 1996). Методика широко застосовується для дослідження професійного стресу у працівників системи освіти, медицини, поліції, державної служби та інших соціономічних професій (Карамушка, 2018; Ткач, 2020; Литвиненко, 2022) [32].

Метою методики є виявити рівень сформованості синдрому емоційного вигорання та визначити його структурні компоненти – фази й симптоми, які характеризують процес виснаження особистості під впливом хронічних професійних стресів.

Опитувальник складається зі 84 тверджень, що відображають різні емоційні, когнітивні та поведінкові прояви стану вигорання. Відповідно до інструкції, досліджуваному пропонується обрати варіант відповіді: “так”, якщо твердження відповідає його стану чи поведінці; “ні”, якщо не відповідає. Кожна відповідь кодується балом (1 – наявність симптому, 0 – відсутність).

Методика охоплює 12 симптомів, згрупованих у три фази розвитку емоційного вигорання: 1. Фаза напруження (переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність у клітку»; тривога й депресія); 2. Фаза резистенції (опору): (неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов’язків); 3. Фаза виснаження: (емоційний дефіцит; емоційне відчуження; особистісна відстороненість (деперсоналізація); психосоматичні й психовегетативні порушення).

При обробці та інтерпретації результатів оцінюється кожен симптом в діапазоні від 0 до 30 балів. Далі визначається середній показник для кожної фази: симптом або фаза не сформована; фаза у стадії формування; фаза сформована, синдром емоційного вигорання проявляється чітко.

У процесі аналізу визначається як загальний рівень емоційного вигорання, так і профіль фаз — що дозволяє виявити провідну ланку у структурі виснаження

(емоційний, поведінковий або соматичний компонент). Методика дозволяє не лише виявити ступінь вигорання, а й визначити динаміку його розвитку.

Слід підкреслити, що кожна з наведених методик насамперед дає змогу оцінити ступінь сформованості синдрому та його окремих проявів. Попри те, що в науковій літературі використовуються різні терміни — «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» тощо, — вони фактично описують один і той самий феномен, висвітлюючи різні його грані як у професійній сфері, так і в інших напрямах життєдіяльності людини [22].

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців

Першою у дослідженні була використана *методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової).* Дана методика дозволила оцінити три ключові компоненти синдрому вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Отримані результати представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Рівень емоційного вигорання державних службовців за методикою К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова (n=55)

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
	%	%	%
Емоційне виснаження	32.7	43.6	23.7
Деперсоналізація	40.0	38.2	21.8
Редукція особистих досягнень	27.3	47.3	25.4

За шкалою «Емоційне виснаження» найбільша кількість досліджуваних (43,6%) демонструє середній рівень, що свідчить про наявність помірного емоційного напруження у значної частини колективу.

Високий рівень емоційного виснаження виявлено у 23,7% співробітників, що є тривожним показником та вказує на вичерпання емоційних ресурсів, відчуття спустошеності та хронічну втому у кожного четвертого респондента.

Лише 32,7% опитаних мають низький рівень виснаження, що дозволяє їм зберігати емоційну стабільність у роботі.

Аналіз отриманих даних показує, що за шкалою «Деперсоналізація» виявлено, що у 40,0% респондентів спостерігається низький рівень, що свідчить про збереження гуманного ставлення до оточуючих та колег. Проте майже така ж кількість державних службовців (38,2%) мають середній рівень, а 21,8% — високий. Високий показник за цією шкалою вказує на формування цинічного ставлення до роботи та об’єктів своєї діяльності, виникнення дистанції у професійному спілкуванні та прояви деформації міжособистісних стосунків.

Особливої уваги заслуговують результати за шкалою «Редукція особистих досягнень». Майже половина вибірки (47,3%) має середній рівень, а 25,4% — високий. Це свідчить про тенденцію до негативного оцінювання себе як професіонала, заниження власної компетентності та відчуття обмеженості професійних можливостей. Лише 27,3% державних службовців адекватно оцінюють свої успіхи та відчувають професійну самореалізацію (низький рівень редукції).

Узагальнюючи результати, можна констатувати, що переважна більшість державних службовців (понад 60% за кожною шкалою, якщо сумувати середній та високий рівні) перебуває у зоні ризику або вже відчуває виражені симптоми вигорання. Найбільш критичним є показник редукції особистих досягнень та емоційного виснаження, що підтверджує необхідність розробки та впровадження спеціалізованої програми психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання у даному колективі.

За *методикою «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Гринберг)* було досліджено загальний рівень емоційного вигорання та його специфічні прояви. Результати представлені на рис. 2.1.

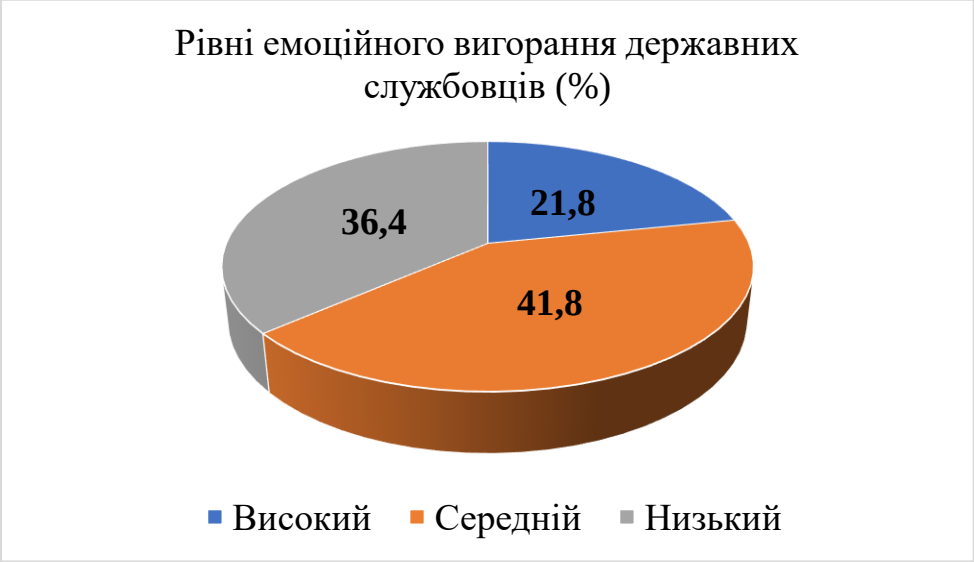


Рис. 2.1. Рівні емоційного вигорання державних службовців за методикою Дж. Гринберга

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

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

співробітники відзначають значне зниження професійної ефективності та втрату інтересу до роботи.

За методикою діагностики емоційного вигоряння В. Бойка, яка дозволяє оцінити рівень сформованості кожної з трьох фаз синдрому вигорання та їх окремих симптомів.

Результати представлені в Таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Розподіл державних службовців за фазами емоційного вигорання за методикою В. Бойка (n=55)

	Фази емоційного вигорання		
Рівні розвитку фаз	«Напруження» %	«Резистенція» %	«Виснаження» %
Несформований	38.2	30.9	41.8
Формується	43.6	47.3	40.0
Сформований	18.2	21.8	18.2

З таблиці 2.2 ми бачимо, що розподіл державних службовців за фазами емоційного вигорання за методикою В. Бойка демонструє різний рівень сформованості проявів вигорання у вибірці.

Так, фаза «Напруження»:

– Несформований рівень виявлено у 38,2% респондентів (21 особа), що свідчить про відносно невисоку початкову напругу та наявність ресурсів для подолання стресових впливів.

– Фаза на етапі формування характерна для найбільшої частки вибірки — 43,6% (24 особи). Це означає, що значна кількість службовців перебуває в зоні ризику та зазнає підвищеного психоемоційного тиску.

– Сформований рівень виявлено у 18,2% (10 осіб), що вже відображає наявність стабільних проявів емоційного неблагополуччя.

Фаза «Резистенція»:

– Несформований рівень характерний для 30,9% опитаних (17 осіб).

– Майже половина — 47,3% (26 осіб) — перебуває на етапі формування симптомів резистенції, що відображає спроби особистості компенсувати напруження через психологічні захисні механізми.

– Сформований рівень зареєстровано у 21,8% (12 осіб), тобто понад п'ята частина вибірки вже використовує неадаптивні стратегії подолання, що сприяє прогресуванню синдрому.

Фаза «Виснаження»:

– Найбільша частка — 41,8% (23 особи) — має несформований рівень виснаження, що свідчить про збереженість психофізичних ресурсів.

– Рівень «формується» характерний для 40% (22 осіб), що демонструє поступове накопичення емоційного та фізичного виснаження.

– Сформований рівень діагностовано у 18,2% (10 опитаних), що відображає наявність уже стійких проявів емоційного виснаження.

Узагальнюючи отримані дані, можна зазначити, що: найбільш проблемними є фази «Напруження» та «Резистенція», оскільки саме в них знаходиться найбільший відсоток учасників із рівнем «формується» — 43,6% і 47,3% відповідно, хоча фаза «Виснаження» має найбільший відсоток несформованих проявів (41,8%), майже така ж частка держслужбовців (40%) уже демонструє ознаки поступового переходу до сформованого емоційного виснаження.

Приблизно одна п’ята частина вибірки (18–22%) у всіх трьох фазах уже має сформовані прояви емоційного вигорання, що вказує на потребу у терміновому впровадженні заходів з профілактики та психологічної підтримки.

Далі проаналізовано прояви окремих симптомів у кожній фазі емоційного вигорання (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Рівень сформованості симптомів емоційного вигорання держаних службовців за методикою В. Бойка у % (n=55)

	Фаза «Напруження» %				**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	45,5	50,9	54,5	40,0	36,4	41.8	34,5	32,7	43,6	47,3	49,1	45,5
Формується	36,4	32,7	27,3	41,8	43,6	38,2	45,5	45,5	38,2	34,5	32,7	36,4
Сформований	18,1	16,4	18,2	18,2	20,0	20,0	20,0	21,8	18,2	18,2	18,2	18,1

Отримані результати дають змогу оцінити поширеність та інтенсивність проявів емоційного вигорання серед державних службовців у розрізі трьох фаз: «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження». У межах кожної фази розглянуто частоту несформованих симптомів, тих, що формуються, та сформованих. Розглянемо детально.

У фазі «Напруження» для більшості симптомів домінує категорія несформованих проявів. Дана фаза «Напруження» загалом проявлена помірно, проте існує тенденція до формування емоційної нестабільності та внутрішнього виснаження. Зокрема, незадоволеність собою (50,9 %), «загнаність у кут» (54,5 %) та переживання психотравмуючих обставин (45,5 %) мають високі

показники несформованості. Водночас майже третина респондентів демонструє симптоми, що перебувають у стадії формування (від 27,3 % до 41,8 %). Сформовані прояви напруження фіксуються у 11–18 % опитаних. Найбільш вираженим серед них є симптом «тривога і депресія» (18,2 %).

У фазі «Резистенції» спостерігається зростання частоти симптомів, що формуються, та відносне зниження рівня несформованих проявів:

- несформовані симптоми коливаються в межах 34,5–41,8 %;
- у стадії формування перебувають 28,1–45,5 % державних службовців;
- сформовані прояви варіюють від 16,3 % до 28,0 %.

Особливо значущими є високі показники формування симптомів емоційно-моральної дезорієнтації (45,5 %) та розширення сфери економії емоцій (35,4 %). Найвищий рівень сформованості зафіксовано щодо редукції професійних обов'язків (28,0 %), що вказує на тенденцію до уникання професійних задач і зниження мотивації.

Отже, фаза «Резистенції» виявляється найбільш напруженою у структурі вигорання, оскільки саме тут спостерігається активне накопичення негативних реакцій та захисних механізмів.

У фазі «Виснаження» також домінує частка несформованих симптомів (33–49,1 %), проте показники сформованості залишаються досить відчутними:

- сформовані прояви становлять 18,2–32,7 %;
- симптом емоційного дефіциту виявлено у 28,8 % респондентів;
- емоційна відстороненість фіксується у 32,7 % службовців — найвищий показник серед сформованих симптомів виснаження;
- психосоматичні та психовегетативні порушення мають сформовану форму у 18,1 % досліджуваних.

Загалом, попри те, що частина симптомів залишаються несформованими, фаза виснаження вже демонструє стійкі прояви емоційної та фізичної втоми, що може негативно позначатися на здоров'ї та професійній ефективності.

Узагальнюючи отримані результати за методикою можна відзначити такі тенденції:

1. Найбільш критичною є фаза «Резистенції», у якій спостерігаються найвищі показники симптомів. У 47.3% досліджуваних ця фаза знаходиться на стадії формування, а у 21.8% вже сформована. Це свідчить про активне вибудовування малоефективних захисних стратегій у відповідь на професійне перевантаження та наростаючий професійний стрес.

2. Фаза напруження проявляється помірно, однак показники симптомів, що формуються (до 41,8 %), вказують на те, що емоційно напружені ситуації вже створюють ризик переходу до більш виражених форм вигорання.

3. У фазі виснаження виявлено частку сформованих симптомів (понад 30 % за окремими критеріями), що може свідчити про хронічне протікання емоційного виснаження.

4. Загалом для групи державних службовців характерний помірний рівень ризику формування синдрому емоційного вигорання, причому найбільш уразливою є сфера професійного функціонування та емоційно-мотиваційні компоненти діяльності.

Узагальнюючи результати емпіричного дослідження особливостей емоційного вигорання державних службовців за трьома методиками – отримані дані демонструють узгодженість результатів. Так, високий рівень професійного вигорання виявлено приблизно у 20-25% співробітників за всіма методиками: за методикою К. Маслач – 23.7% (емоційне виснаження), за методикою Дж. Гринберга – 21.8%, за методикою В. Бойка – 21.8% (фаза резистенції) та свідчить про надійність отриманих результатів та дозволяє виділити групу співробітників з підвищеним ризиком професійного вигорання, яка потребує особливої уваги та підтримки.

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

Аналіз результатів також показав, що найбільш вразливими до професійного вигорання є співробітники з досвідом роботи від 3 до 7 років, що може бути пов’язано з переоцінкою професійних очікувань та накопиченням емоційного виснаження.

Висновки до 2 розділу

У другому розділі магістерського дослідження було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення психологічних особливостей емоційного вигорання у державних службовців районного управління поліції. Узагальнення результатів дослідження дозволяє сформулювати такі висновки:

1. Для реалізації завдань дослідження було сформовано репрезентативну вибірку та підібрано комплекс взаємодоповнюючих психодіагностичних методик, що базуються на класичних трифакторних моделях та концепції фазового розвитку стресу. Застосування інструментарію дозволило проаналізувати емоційне вигорання як цілісний синдром, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) та редукцію професійних досягнень, а також відстежити динаміку формування захисних механізмів особистості.

2. Аналіз кількісних та якісних показників продемонстрував, що більшість опитаних державних службовців перебувають у стані помірного емоційного напруження. Домінуючим у вибірці є середній рівень емоційного вигорання, що характеризується періодичними проявами апатії, зниженням ініціативності та накопиченням втоми. Це свідчить про наявність системних професійних стресорів, які поступово вичерпують внутрішні ресурси співробітників, проте ще не призвели до повної професійної дезадаптації.

3. Особливу увагу привертає група досліджуваних із високим рівнем емоційного вигорання, яка становить приблизно п'яту частину колективу. У цих держслужбовців діагностовано стійкі ознаки емоційної спустошеності, виражену особистісну відстороненість та негативне самосприйняття своєї ефективності. Такі результати підтверджуються узгодженістю даних за всіма використаними

методиками, що вказує на сформованість синдрому як стійкого психологічного захисту від надмірних навантажень.

4. Вивчення динаміки розвитку синдрому емоційного вигорання у державних службовців показало, що найбільш сформованою у структурі вигорання є фаза резистенції. Такі державні службовці активно намагаються мінімізувати емоційні витрати, що часто проявляється через неадекватне вибіркове реагування та редукцію професійних обов'язків. Найбільш вираженими симптомами у вибірці виявилися емоційна відстороненість та тривожність, що в умовах кризового середовища є реакцією на постійну невизначеність та високу відповідальність.

5. Встановлено, що найбільш вразливою категорією є працівники із середнім стажем служби (від 3 до 7 років), для яких характерна переоцінка професійних цінностей й очікувань та накопичення критичної маси втоми. Узагальнені дані вказують на те, що процес емоційного вигорання у державних службовців має виражений емоційно-мотиваційний характер і супроводжується поступовим переходом від психологічного напруження до психосоматичних проявів.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтвердили необхідність розробки та впровадження цілеспрямованої програми психологічної підтримки та профілактики, яка повинна бути зосереджена на відновленні емоційних ресурсів, розвитку навичок саморегуляції та оптимізації комунікативної сфери державних службовців.

РОЗДІЛ 3.
ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

3.1. Теоретичні підходи до профілактики емоційного вигорання державних службовців

Емоційне вигорання державних службовців в Україні слід розглядати як феномен, що формується під впливом поєднання загальних професійних ризиків (високі емоційні та адміністративні вимоги, бюрократія) та специфічних національних контекстуальних чинників (воєнний та поствоєнний стрес, реорганізації органів влади, навантаження, пов’язані з гуманітарними/кризовими завданнями). У цьому підрозділі узагальнено сучасні теоретико-методологічні підходи, що мають практичне значення для профілактики вигорання у державній службі України.

Професійна діяльність державних службовців (поліцейських) в Україні відзначається високим рівнем емоційного навантаження, необхідністю швидкого прийняття рішень, регулярним контактом з критичними інцидентами та соціальною напруженістю. У таких умовах зростає ризик формування синдрому емоційного вигорання, який проявляється у виснаженні, деперсоналізації та зниженні професійної ефективності [46]. За даними українських дослідників (В. В. Байдик, 2020 [2]; Н. В. Харченко, 2017 [56]), поліцейські належать до групи підвищеного ризику, що зумовлює необхідність системної профілактики вигорання на рівні окремого працівника, організації та професійної спільноти.

Сучасні підходи до розуміння профілактики емоційного вигорання ґрунтуються на теорії професійного здоров’я персоналу, психічного благополуччя розробленій Л. М. Карамушкою, відповідно до якої ефективні профілактичні програми повинні поєднувати розвиток індивідуальних копінг-стратегій, оптимізацію організаційних умов праці та формування психологічно безпечного робочого середовища [21; 23]. У дослідженнях Л. М. Карамушки @

О. А. Філь наголошується, що вигорання не є лише особистісною проблемою працівника, а структурною дисфункцією організації, яка виникає під впливом надмірних вимог і недостатніх ресурсів [24].

Для державних службовців (працівників поліції) одним із ключових напрямів профілактики є підвищення стресостійкості та емоційної регуляції. Згідно з В. В. Ткач (2019), тренінги розвитку навичок саморегуляції, усвідомленості, контролю імпульсивних реакцій та відновлення психологічної рівноваги знижують рівень професійного напруження та ризик вигорання. Такі інтервенції мають бути інтегровані у систему службової підготовки [51].

Дослідження О. А. Філь (2020) засвідчують ефективність психологічної підтримки та регулярних консультацій для працівників правоохоронних органів, особливо після критичних подій. Важливою складовою є впровадження групових та індивідуальних програм психологічного дебрифінгу, що сприяють емоційному розвантаженню та нормалізації психічного стану [24].

На організаційному рівні одним із ключових чинників профілактики є створення умов психологічної безпеки в підрозділі. Н. В. Харченко (2017) наголошує, що підтримувальний стиль керівництва, відкритість комунікації й адекватне навантаження є критично важливими для запобігання вигоранню серед поліцейських [56].

У цьому ракурсі ефективними є програми розвитку лідерства, орієнтованого на благополуччя особистості працівника.

У дослідженнях підкреслюється, що ефективна психологічна профілактика ґрунтується на низці ключових принципів, серед яких — законність, гуманістична орієнтація, толерантність, добровільність участі, конфіденційність, наукова обґрунтованість, об’єктивність, комплексний та системний підходи. Доцільно також розширити цей перелік такими засадами, як своєчасність і безперервність профілактичних дій, дотримання професійно-етичних норм, індивідуалізація роботи з поліцейськими, раціональність застосовуваних методів і доступність психологічної підтримки.

На системному рівні психологічна профілактика синдрому емоційного вигорання є важливим напрямом психопрофілактичної діяльності працівників поліції Головного управління Національної поліції в Київській області. Це система цілеспрямованих заходів, що покликані підтримувати психічне благополуччя працівників поліції, запобігати появі психологічних труднощів та формувати умови, сприятливі для особистісного й професійного розвитку співробітника.

Профілактична робота щодо попередження емоційного вигорання у поліцейських реалізується на кількох рівнях:

На первинному рівні – акцент робиться на недопущенні формування перших ознак виснаження та створенні ресурсних умов для стабільного функціонування.

На вторинному рівні створюються умови щодо мінімізації вже наявних проявів вигорання та своєчасного реагування на їх поглиблення.

Третинний рівень (третинна профілактика) зазвичай проводиться у медичних закладах МВС України й передбачає спеціалізовану допомогу працівникам із вираженими симптомами емоційного виснаження [36].

Психологічна профілактика спирається на систему базових принципів, серед яких правомірність, гуманістична спрямованість, толерантність, добровільність участі, конфіденційність, наукова обґрунтованість, об’єктивність, комплексний підхід і систематичність [36]. Разом з тим, для підвищення результативності профілактики емоційного вигорання у працівників поліції доцільно розширити цей перелік, включивши принципи своєчасності та неперервності профілактичних заходів, дотримання професійно-етичних норм, індивідуалізації психологічної допомоги, раціональності та доступності застосовуваних методів.

Водночас проблема психопрофілактики синдрому емоційного вигорання поліцейських у сучасних умовах потребує якісно нового, інтегративного підходу, який має базуватися на засадах трансдисциплінарності, особливо в реаліях воєнного часу. Варто враховувати, що феномен емоційного вигорання є

багатовимірним і насамперед проявляється у психологічній сфері. Трансдисциплінарний підхід у профілактичній роботі дозволяє своєчасно реагувати на перші ознаки виснаження, інформувати працівників про специфіку симптомів та механізми їх розвитку, а також запобігати переходу вигорання у медичні, соціальні чи правові наслідки [36].

За таких умов виникає потреба у перегляді змістового наповнення первинного, вторинного та третинного рівнів психопрофілактики.

З метою запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання серед працівників Національної поліції України практичними психологами Національної поліції реалізується комплекс профілактичних заходів, які умовно поділяються на два основні рівні: організаційний та особистісний.

На організаційному рівні діяльність психологів Національної поліції України спрямована, передусім, на здійснення систематичного моніторингу психологічного потенціалу колективів правоохоронців з метою своєчасного виявлення осіб, у яких спостерігаються ознаки емоційного вигорання, а також на розробку й упровадження корекційно-профілактичних програм, адаптованих до специфіки службової діяльності [25].

Надання психологічної допомоги на особистісному рівні реалізується через індивідуальні та групові форми роботи.

Групова форма передбачає проведення тренінгово-семінарських занять за трьома взаємопов’язаними напрямами [25].

Перший — інформаційно-пізнавальний — орієнтований на проведення міні-лекцій, спрямованих на формування та поглиблення уявлень про сутність, структуру, рівні й чинники виникнення синдрому емоційного вигорання.

Другий — діагностичний — забезпечує оволодіння правоохоронцями психодіагностичним інструментарієм, що дозволяє своєчасно розпізнавати прояви зазначеного синдрому.

Третій — корекційно-розвивальний — включає використання активних методів роботи, зокрема мозкового штурму, ділових і рольових ігор, дискусій,

аналізу ситуацій, проблемно-пошукових завдань, роботи в малих групах і проективних методик.

Індивідуальна профілактика емоційного вигорання здійснюється поетапно та передбачає, з одного боку, аналіз професійно-службових ситуацій, а з іншого — усвідомлення й оцінку власного емоційного та фізичного стану працівника. Запропонована модель охоплює цілісний комплекс заходів, спрямованих на попередження та подолання синдрому емоційного вигорання у державних службовців (працівників Національної поліції) [25].

Незалежно від форми реалізації, такі заходи насамперед мають бути зорієнтовані на послаблення впливу чинників, що зумовлюють розвиток цього синдрому. У цьому зв’язку слід підкреслити, що збереження психологічного благополуччя Національної поліції повинно починатися з усвідомлення актуальності проблеми, а також з інформованості щодо характерних проявів і детермінант емоційного вигорання.

У контексті українських реалій профілактика емоційного вигорання державних службовців (поліцейських) потребує комплексного, контекстуалізованого підходу, що поєднує корекцію, системну психосоціальну підтримку та цілеспрямовану підготовку персоналу на організаційному та індивідуальному рівні [21].

На організаційному рівні в державних органах ключовими є:

– оптимізація робочих процесів (скорочення неефективної бюрократії);

– введення практик гнучкого планування і зміна завдань для зниження хронічного навантаження;

– морально-психологічна підтримка: система заходів, спрямована на формування високої морально-психологічної стійкості, що також є формою профілактики;

– офіційне закріплення політики добробуту (регулярні перерви, норма понаднормових годин, супервізія для працівників із високим емоційним навантаженням).

Такі кроки відповідають міжнародним рекомендаціям щодо працівників під час кризових періодів і є частиною системи психосоціальної підтримки працівника. Також, важливе частина на організаційному рівні – це впровадження доступних сервісів психологічної допомоги в межах організації (гарячі лінії, групова супервізія, індивідуальні консультації), а також інтеграція психоосвітніх модулів у професійне навчання працівників і керівників.

На рівні державних ініціатив позитивним прикладом є програми співпраці державних установ з платформами та ініціативами з підвищення продуктивності й підтримки працівників, зокрема з Ізраїльською коаліцією травми.

На індивідуальному рівні профілактики емоційного вигорання передбачається індивідуальні інтервенції і розвиток власних ресурсів працівника із застосуванням тренінгів з регуляції емоцій, технік відновлення, формування самомоніторингу втоми та навчання навичкам комунікації й вирішення конфліктів, що підвищують особисту стійкість; а також підтримання фізичного та психоемоційного здоров'я, зокрема дотримання режиму сну, регулярна рухова активність, раціональне харчування, якісне спілкування з близькими, обмеження часу, проведеного в соціальних мережах, а також перебування на свіжому повітрі.

Також, серед індивідуальних шляхів подолання вигорання дослідники виділяють розвиток ресурсних стратегій: формування адаптивних копінг-реакцій, підтримку балансу між роботою і відпочинком, підвищення рівня психологічної гнучкості та рефлексивності (Л. М. Карамушка, 2019; В. В. Корольчук, 2016) [21].

Важливим є не лише навчання технік стрес-менеджменту, а й формування стійких мотиваційних і ціннісних установок щодо професійної діяльності.

Manoj Kumar Pandey пропонує комплекс рекомендацій щодо регуляції стресу та емоційного вигорання у працівників поліції, як у професійному, так і в позаслужбовому контексті. Серед них виокремлюється необхідність упровадження тренінгових програм, спрямованих на формування усвідомлення стресу, при цьому управління стресом має розглядатися як важлива професійна

компетентність, що потребує цілеспрямованого навчання нарівні з опануванням норм кримінального права чи службових процедур [63].

Важливим напрямом є створення спеціалізованих програм профілактики стресу для поліцейських, які можуть функціонувати в межах діяльності відомчих психологічних служб, бути складовою корпоративних програм охорони здоров'я або інтегруватися в загальні системи підтримки персоналу. Окрему увагу автор приділяє підвищенню якості управлінської діяльності, особливо в частині людино-орієнтованого керівництва та нагляду, а також включенню елементів стрес-менеджменту в управлінську практику.

Крім того, доцільним є застосування програм групового консультування для працівників із подібними труднощами, оскільки колеги, які мають схожий професійний досвід, можуть виступати значущим ресурсом взаємної підтримки. Також наголошується на необхідності розробки та реалізації програм фізичної підготовки, спрямованих на підвищення витривалості поліцейських, із обов'язковим урахуванням питань раціонального харчування [63].

Не менш важливим чинником зниження стресового навантаження є залучення членів сім'ї, адже партнер, який розуміє специфіку поліцейської діяльності та її стресогенні фактори, здатний забезпечити суттєву емоційну підтримку працівникові [63].

Дослідження українських авторів свідчать, що ключовими моментами профілактичного підходу є: зниження надмірних робочих вимог через реорганізацію процесів і регламентацію робочого часу, запровадження ротації завдань у групах підвищеного ризику та формалізація супервізійних практик; ці заходи знижують ризик хронічного емоційного виснаження і деперсоналізації працівників. Паралельно украй важливим є створення доступної внутрішньої мережі психосоціальної підтримки (гарячі лінії, індивідуальні консультації, групова супервізія) та інтеграція модулів психоосвіти й розвитку психологічного капіталу в систему професійного навчання поліції — заходи, які вітчизняні дослідження пов'язують зі зниженням симптомів вигорання та підвищенням робочої залученості.

Також, важливим напрямом профілактики синдрому емоційного вигорання серед працівників поліції є формування в них усвідомленого ставлення до специфіки службової діяльності, розвиток психологічної готовності до професійних змін та здатності критично оцінювати власні життєві й професійні цінності та пріоритети.

У цьому контексті психологам підрозділів психологічного забезпечення слід акцентувати увагу особового складу на значущості командної взаємодії, адже позитивне ставлення до спільної роботи та розуміння її впливу на професійне зростання є важливим чинником підтримання психологічного благополуччя [36].

Окремого значення набуває робота, спрямована на розвиток комунікативних умінь поліцейських. Зокрема, необхідно опрацьовувати основи ефективної комунікації, аналізувати причини виникнення комунікативних бар'єрів, розглядати особливості вербального і невербального спілкування, а також навчати способам протидії маніпулятивним впливам, що часто виникають у професійній діяльності правоохоронців. Упровадження таких заходів сприяє зміцненню комунікативної компетентності, що, у свою чергу, є превентивним чинником щодо розвитку емоційного вигорання [36].

Отже, незважаючи на наявність системи профілактичних і корекційних заходів, актуальною залишається потреба в удосконаленні профілактичної роботи безпосередньо на місцях. З урахуванням багаторічного досвіду проблеми емоційного вигорання, а також практичних запитів профілактики емоційного вигорання у державних службовців (працівників поліції) в Україні актуальність проблеми вимагає комплексного підходу, що включає індивідуальні, групові та організаційні стратегії. Досвід українських учених свідчить, що ефективні профілактичні програми мають базуватися на розвитку професійного здоров'я, підтримці психологічної безпеки, розвитку ресурсів та систематичній роботі з емоційними станами державних службовців.

3.2. Програма профілактики емоційного вигорання та розвитку психологічних ресурсів державних службовців

Науково-методичне підґрунтя розробленої програми базується на інтеграції системного, ресурсного та суб'єктно-діяльнісного підходів до вивчення професійної деструкції особистості. Вибір тренінгової форми зумовлений необхідністю комплексної корекції емоційної, когнітивної та поведінкової складових синдрому емоційного вигорання фахівця.

1. Методологічна опора на концепцію динамічного захисту (за В. В. Бойко).

В основу програми покладено концепцію В. В. Бойка, згідно з якою емоційне вигорання розглядається як набутий механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Наукове обґрунтування програми передбачає інтервенцію на кожному етапі формування синдрому:

- Корекція фази «Напруження» здійснюється через розвиток рефлексивності та усвідомлення психотравмуючих чинників, що дозволяє запобігти переходу ситуативного стресу в хронічний депресивний стан.
- Трансформація фази «Резистенції» спрямована на заміну деструктивних захисних механізмів (таких як емоційно-моральна дезорієнтація та редукція професійних обов'язків) на адаптивні копінг-стратегії.
- Мінімізація фази «Виснаження» базується на відновленні психоенергетичного потенціалу та профілактиці психосоматичних порушень.

2. Ресурсний підхід та психологічне благополуччя (за Л. М. Карамушкою @ Т. В. Зайчиковою[22], М. Ю. Заушніковою [15; 16]).

Авторська програма спирається на розробки Л. М. Карамушки щодо професійного здоров'я персоналу. Наукова новизна підходу полягає у зміщенні фокусу з «боротьби із симптомами» на актуалізацію внутрішніх ресурсів особистості. Згідно з дослідженнями автора [22], ефективна профілактика

можлива лише за умови формування психологічної готовності до змін та розвитку «психологічного капіталу» організації.

Тренінгові заняття орієнтовані на посилення компонентів самоефективності та життєстійкості, що виступають буферами між професійними стресорами та особистістю державного службовця.

3. Суб'єктно-діяльнісний аспект та емоційний інтелект (за В. О. Ткач та О. О. Рибалко).

Методичне наповнення підрозділу враховує позицію В. О. Ткач, яка наголошує на важливості саморегуляції як професійної компетентності правоохоронця. Програма включає методи розвитку емоційного інтелекту, що, за О. О. Рибалко, є ключовим фактором запобігання деперсоналізації. Науково обґрунтованим є використання технік когнітивно-поведінкової терапії та майндфулнес, оскільки вони дозволяють розірвати зв'язок між когнітивною оцінкою загрози та неадекватною емоційною реакцією, що характерно для фази резистенції у державних службовців.

4. Соціально-психологічна фасилітація та ефект групової підтримки. Наукова доцільність групової форми роботи підтверджується ефектом соціальної фасилітації та принципом «універсалізації страждання». У роботах Н. В. Заблоцької-Сєннікової підкреслюється, що дефіцит управлінської комунікації є потужним чинником вигорання. Тому програма передбачає створення безпечного комунікативного простору, де через групову дискусію відбувається зниження рівня емоційної відчуженості та відновлення особистісно-професійної ідентичності.

5. Принцип екологічності та трансдисциплінарності.

Методологічне обґрунтування також враховує сучасні реалії воєнного стану, що вимагає залучення методів кризової психології. Програма побудована на принципах своєчасності, безперервності та конфіденційності, що відповідає етичним нормам психологічного забезпечення діяльності Національної поліції.

Таким чином, науково-методичне обґрунтування програми базується на синтезі теорії емоційного вигорання як функціонального захисту особистості та

ресурсного підходу до управління стресом, що дозволяє забезпечити стійкий превентивний ефект та підвищити рівень адаптивності державних службовців до екстремальних умов праці.

Розроблена програма є комплексним психопрофілактичним інструментом, спрямованим на нейтралізацію чинників вигорання, виявлених на теоретико-емпіричному етапі дослідження. Вона базується на інтеграції методів позитивної психотерапії (ППТ), з врахуванням когнітивно-поведінкового підходу (КПТ) та практик усвідомленості (майндфулнес).

Мета програми: розвиток психологічних ресурсів, необхідних для забезпечення стресостійкості, професійної ефективності та профілактики емоційного вигорання серед державних службовців (поліцейських).

Завдання програми:

- мінімізація впливу професійних стресорів на емоційний стан;
- опанування навичок саморегуляції та емоційної стабілізації;
- актуалізація мотиваційних та ціннісних орієнтирів діяльності;
- формування навичок конструктивної командної взаємодії;
- зниження інтенсивності симптомів на фазах «Напруження», «Резистенція» та «Виснаження».

Програма розрахована на 4 тижні (8 занять по 60–90 хвилин) у груповому форматі (10–15 осіб). Кожне заняття передбачає поєднання психоедукації, практичних вправ та рефлексивного аналізу (див. додаток Б).

При розробці програми було враховано *принципи реалізації* соціально-психологічних тренінгів:

- Конфіденційність і добровільність участі.
- Наукова доказовість методів (ППТ, КПТ, майндфулнес, когнітивно-емоційні техніки).
- Комплексність: робота з емоціями, поведінкою, мисленням і ресурсами.
- Практична спрямованість: здобуті навички – застосовні в роботі.

– Опора на сильні сторони (принципи позитивної психотерапії — ресурсний підхід) [3; 15; 62].

Групова форма передбачає проведення тренінгово-семінарських занять за трьома взаємопов'язаними напрямами [23].

Перший – інформаційно-пізнавальний – орієнтований на проведення міні-лекцій, спрямованих на формування та поглиблення уявлень про сутність, структуру, рівні й чинники виникнення синдрому емоційного вигорання.

Другий – діагностичний – забезпечує оволодіння правоохоронцями психодіагностичним інструментарієм, що дозволяє своєчасно розпізнавати прояви зазначеного синдрому.

Третій – корекційно-розвивальний – включає використання активних методів роботи, зокрема ділових і рольових ігор, дискусій, аналізу ситуацій, проблемно-пошукових завдань, роботи в малих групах і проективних методик.

Структурно-тематичний план програми:

Заняття 1. Діагностика та усвідомлення професійного стресу

Зміст: Аналіз індивідуального профілю вразливостей, вивчення фаз стресу та механізмів формування емоційного вигорання у державних службовців.

Заняття 2. Розвиток навичок емоційної саморегуляції

Зміст: Опанування дихальних технік, методів фізіологічного заземлення та техніки «Стоп-кадр». Робота з «Емоційним барометром» для вчасної ідентифікації напруження.

Заняття 3. Профілактика емоційного вигорання та підтримка мотиваційної сфери

Зміст: Переосмислення професійних сенсів/очікувань через вправу «Мій службовий сенс». Корекція деструктивних переконань та робота з позитивною інтерпретацією професійних труднощів.

Заняття 4. Навички стресостійкої професійної взаємодії

Зміст: заняття з розвитку асертивності та опанування алгоритму безпечної комунікації. Розвиток навичок командної підтримки через створення груп самодопомоги.

Заняття 5. Інтеграція ресурсів і формування довготривалої стратегії

Зміст: Розробка індивідуального плану «Антивигорання 30 днів», картування ресурсів та фінальна оцінка прогресу учасників.

Очікувані результати від програми: зниження рівня емоційного виснаження, стабілізація психоемоційного стану, підвищення рівня задоволеності працею та формування стійкої здатності до самовідновлення в умовах службового навантаження.

Отже, представлена психологічна програма профілактики емоційного вигорання та розвитку психологічних ресурсів державних службовців розроблена з опорою на аналіз наукових психологічних джерел, у яких висвітлюються питання профілактики та корекції емоційного вигорання, а також розвитку стресостійкості та психологічне благополуччя [1; 2; 6; 11; 22; 28; 33; 36; 44; 47; 54].

Висновки до 3 розділу

У третьому розділі магістерського дослідження представлено теоретичне обґрунтування та практичну розробку психологічної програми, спрямованої на попередження та подолання емоційного вигорання у державних службовців. Проведений аналіз дозволив зробити наступні узагальнення:

1. Профілактика емоційного вигорання державних службовців в сучасних умовах України потребує комплексного, багаторівневого підходу. Встановлено, що превентивна робота повинна охоплювати організаційний рівень (оптимізація бюрократичних процесів, створення безпечного середовища), груповий (розвиток командної підтримки та супервізії) та індивідуальний (формування особистісних ресурсів), де особливого значення набуває принцип трансдисциплінарності, що дозволяє інтегрувати психологічну допомогу в загальну систему службової підготовки.

Теоретичний аналіз підтвердив значущість інтегративного підходу, який поєднує індивідуальні, групові та організаційні стратегії. Встановлено, що в

умовах сучасних кризових викликів (воєнного стану та соціальних трансформацій) профілактика має базуватися на принципах трансдисциплінарності, своєчасності та безперервності, охоплюючи всі рівні психопрофілактичної діяльності – від інформування до глибинної корекції.

2. Обґрунтовано доцільність розподілу профілактичних заходів на організаційний та особистісний рівні. На організаційному рівні пріоритетом визначено оптимізацію робочих процесів, створення психологічно безпечного середовища та впровадження підтримувального стилю керівництва. На особистісному рівні ключовим фактором виступає розвиток стресостійкості, емоційної компетентності та адаптивних стратегій поведінки, що дозволяють держслужбовцю ефективно функціонувати в умовах високого емоційного навантаження.

3. Розроблено та науково обґрунтовано програму профілактики, яка базується на синтезі методів позитивної психотерапії, когнітивно-поведінкових технік та майндфулнес-практик. Структура програми, що включає діагностичний, інформаційно-пізнавальний та корекційно-розвивальний блоки, дозволяє послідовне опрацювання всіх фаз емоційного вигорання: від зниження рівня тривожності у фазі напруження до подолання симптомів деперсоналізації та емоційного дефіциту. Її впровадження забезпечує перехід від пасивного захисту (резистенції) до активного управління стресом і формування довгострокової стратегії самозбереження.

Запропонована програма профілактики є дієвим механізмом підтримки професійного здоров’я державних службовців. Вона дозволяє не лише нівелювати наявні симптоми вигорання, а й створити довготривалий ресурсний потенціал для запобігання професійній деформації та збереження психологічного здоров’я персоналу.

ВИСНОВКИ

У магістерському дослідженні здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання у державних службовців, що дало змогу комплексно розкрити психологічну природу цього феномену, його детермінанти та шляхи профілактики в умовах сучасних соціально-професійних викликів.

1. Встановлено, що емоційне вигорання є складним багатовимірним синдромом, який формується внаслідок тривалого професійного стресу та характеризується поєднанням емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень. Визначено, що специфіка професійної діяльності державних службовців – висока соціальна відповідальність, жорстка нормативна регламентація, постійна публічність і робота в умовах підвищеної невизначеності – створює підґрунтя для хронічного емоційного напруження та підвищує ризик розвитку синдрому вигорання. Особливої актуальності проблема набуває в умовах воєнного стану, коли професійні навантаження поєднуються з кумулятивною дією травматичних чинників.

2. Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити реальний стан емоційного вигорання у державних службовців. Встановлено, що для більшості досліджуваних характерний середній рівень емоційного вигорання, який проявляється періодичними симптомами емоційної втоми, зниженням мотивації та внутрішнім напруженням. Водночас значна частина вибірки демонструє сформований високий рівень емоційного вигорання, що супроводжується емоційною спустошеністю, відчуженням у професійній взаємодії та негативною оцінкою власної ефективності. Виявлено, що найбільш уразливою групою є працівники із середнім стажем служби, у яких процес емоційного вигорання має виражений емоційно-мотиваційний характер і тенденцію до переходу у психосоматичні прояви.

Аналіз фазової динаміки синдрому засвідчив домінування фази резистенції, що відображає намагання державних службовців адаптуватися до

хронічного стресу шляхом емоційного дистанціювання та редукції професійних обов’язків. Такі захисні стратегії, хоча й мають адаптивний характер на початкових етапах, у довготривалій перспективі призводять до професійної дезадаптації та зниження якості службової діяльності.

3. Обґрунтовано доцільність впровадження системної, багаторівневої психопрофілактики емоційного вигорання, що поєднує організаційні, групові та індивідуальні заходи. Розроблена програма профілактики та розвитку психологічних ресурсів державних службовців, яка базується на інтеграції методів позитивної психотерапії, когнітивно-поведінкового підходу та майндфулнес-практик, є науково обґрунтованою та практично значущою. Її реалізація сприяє відновленню емоційних ресурсів, розвитку навичок саморегуляції, підвищенню стресостійкості та формуванню активної позиції щодо збереження професійного здоров’я.

4. Отримані результати підтверджують, що емоційне вигорання у державних службовців є системною проблемою, яка потребує комплексного психологічного супроводу. Матеріали дослідження можуть бути використані у практичній діяльності психологів, у системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців, а також як основа для подальших наукових розвідок у сфері психології професійного здоров’я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко, М. Л. (2008). Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж: Всекр. Центр профес. реабілітації інвалідів.

2. Байдик В. В. Професійний стрес та емоційне вигорання працівників Національної поліції України. *Вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2020. № 2. С. 212–221.

3. Барко В.І., Бондарчук М.Т. Психологічні умови ефективної психопрофілактичної роботи керівників підрозділів Національної поліції України. *Право і безпека. Харків*, 2016. No1(60), С. 13–19.

4. Білоус В. В., Білоус Т. М., Колоскова О. К. Синдром емоційного вигорання у педіатра, який працює на різних рівнях медичної допомоги. *Буковинський медичний журнал. 2013*. №4 (6). С. 79–82.

5. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньо особистісний конфлікт. XVIII міжнародна науково-практична конференція *«Конфліктологічна експертиза: теорія та методика».* Київ, 2019. С. 8–12.

6. Босько В. І. Профілактика емоційного вигорання в екстремальних психологів методами самопізнання і самодопомоги Н. Пезешкіана : дис. ... канд. психол. наук: спец. «Психологія». Харків, 2023. 270 с.

7. Ботнаренко І. А., Дзюрбель А. Д. Емоційне вигорання в професійній діяльності слідчого органу Національної поліції під час війни. Академічні візії. Випуск 49, 2025. С. 1-11.

8. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен, *Науковий часопис,* 2015. №4. С. 47–51

9. Брецко І. І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. No 12. 2011. С. 110–120.

10. Витко Т. Ю. (2018) Державний службовець в умовах реформування державного управління в Україні. Аспекти публічного правління. Том 6. № 3. https://aspects.org.ua/ index. php/journal

11. Главатська О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4, № 2. PP. 46–62.

12. Гнускіна Г. В. Професійне вигорання підприємців: зв'язок із соціально-психологічними установками. *Організаційна психологія. Економічна психологія: Науковий журнал*. 2015. № 3. С. 30–37.

13. Заблоцька-Сєннікова Н. В. Проблема «Емоційного вигорання» у публічних службовців. *Актуальні проблеми філософії та соціології*: Науково-практичний журнал. Вип.22. Одеса: Національний університет «Одеська юридична академія», 2018. С. 66-68.

14. Загороднюк С. (2000) Управлінське спілкування як засіб оптимізації професійної діяльності державних службовців. зб. наук. пр. УАДУ. Київ. № 2. Ч.4. 346 – 352.

15. Заушнікова М. Ю. Програма психологічної корекції професійного вигорання викладачів закладів вищої освіти засобами арт-терапії. *«Психологічний супровід учасників освітнього процесу: Інноваційні технології в роботі практичного психолога»* (матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції, 30 травня 2024 року, м. Суми) / за заг. ред. А. В. Вознюк, О. Ю. Василега. [у 2-х ч.]. Ч. 2. Суми: НВВ КЗ СОІППО., 2024. С. 100-103. URL: http://surl.li/gxeewb

16. Заушнікова М. Ю. Синдром професійного вигорання: основні напрями профілактики. *Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки*: збірник тез Міжнародного податкового конгресу (м. Ірпінь, 26 листопада 2021 р.). Ірпінь: Університет ДФС України, 2021. С. 1096–1102. URL: http://surl.li/pfwim

17. Заушнікова М. Ю., Богатова К. О., Гук С. Ю. Ментальне здоров'я особистості під час воєнного стану, *Науковий журнал «Габітус»*. Видавничий

дім «Гельветика», 2025. Вип. 71., 2025. С. 167-170. URL: http://habitus.od.ua/journals/2025/71-2025/31.pdf

18. Заушнікова М. Ю., Гук С. Ю., Богатова К. О. Позитивне мислення як фактор покращення психічного здоров'я та фізичного стану особистості. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. Том 36 (75). № 2, Видавничий дім «Гельветика», 2025. С. 41-45. URL: https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/2_2025/5.pdf; DOI: 10.32782/2709-3093/2025.2/03

19. Іванчук, А., Кравченко, А. & Міхалєв, К. (2020) Особливості синдрому професійного вигорання у державних службовців. *Клінічна та профілактична медицина*, 4(14), 44-51. https://doi.org/10.31612/2616-4868.4(14).2020.03

20. Ільєнко, М. М., Пузіков, Д. О. (2008). Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей*. Київ: Університет «Україна», 306–309.

21. Карамушка, Л. (2018). Психологічні детермінанти професійного здоров'я державних службовців. Психологічний журнал, №1, 21–28.

22. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 2006. 210–217.

23. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366с.

24. Карамушка Л. М., Філь О. А. Психологічні чинники розвитку синдрому емоційного вигорання в працівників організацій соціоному. *Організаційна психологія. Економічна психологія.* 2018. № 2. С. 25–36.

25. Кісіль З. Р., Кісіль Р.-В. В., Перепелиця А. В. Особливості синдрому емоційного вигорання у працівників національної поліції України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія*

психологічна). № 2, 2018. С. 57-71. URL: http://journals.lvduvs.lviv.ua/index.php/psychology/article/view/59

26. Комарова П. Г. Прояви синдрому професійного вигорання у вчителів (в умовах роботи закладів нового типу). URL: http: // mp2. umo. edu.ua / wp-content / uploads / 2012 / 04 / Комарова. pdf

27. 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.

28. Лазуренко О. О. Психологія професійного здоров'я фахівця: до проблеми профілактики емоційного вигорання та формування емоційної компетентності. *Fundamental and Applied Researches In Practice of Leading Scientific Schools,* 2016. №1 (13). URL: https: // naukajournal. org / index. php / Paradigm / article / view / 2147

29. Лєскова Л. Ф. Аналіз наукових підходів дослідження феномену професійного вигорання працівників соціальної сфери. *Вісник ХДУ. Серія Психологічні науки*. 2017. № 6; Т. 2. С. 154–159

30. Литвиненко, О. (2022). Сучасні підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів. *Психологічний дискурс*, №4, 56–63.

31. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівський державний університет внутрішніх справ*. 2021. №2 (1). С. 444–452.

32. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності. *Вісник Національної академії оборони України. Питання психології*. 2009. № 2 (10). Т. С. 106–110.

33. Мірошніченко О., Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник, Житомир: Вид-во ім. І.Франка, 2013.

34. 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. Житомир: Вид-во Євенок О. О., 2017. С. 62–67.

35. Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В. Г. Кременя, Ю.В.Ковбасюка; Нац. акад. пед.наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. К.: Основа, 2014, С.443.

36. П'янківська Л. В. Особливості психологічної профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників поліції. *Журнал « Наукові інновації та передові технології». Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка».* No 3(31) 2024. С. 1355-1368.

37. Перхайло Н. А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка та психологія*. 2016. №55. С. 202–210.

38. Пєтухова І. О., Заушнікова М. Ю., Клевець Л. М. Способи зниження рівня тривоги населення в умовах війни. *Вісник Національного університету оборони України.* Зб-к наук. праць. Київ : НУОУ, 2022. Вип. 4 (68). С. 123-129. DOI: 10.33099/2617-6858-2022-68-4-123-129. URL: http://visnyk.nuou.org.ua/article/download/262311/259004

39. Пєтухова, І., Заушнікова, М., & Каськов, І. (2023). Психологічне благопролуччя особистості в умовах війни. Вісник Національного університету оборони України, 73(3), 124–129. https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-73-3-124-129

40. Рева О., Заболотна О. Детермінанти емоційного вигорання у працівників поліції в умовах воєнного стану. *Журнал «Наукові інновації та передові технології»,* 2025. № 8(48). С. 1658–1670.

41. Рибалко, О. (2020). Рефлексивність як чинник подолання емоційного вигорання у професійній діяльності. *Наука і освіта*, №7, 40–45.

42. Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». *Політологія. Соціологія. Право*: зб. наук. пр. Київ, 2011. № 3 (11). С. 103–107.

43. Романовська, О. В., Набільська, Є. М. (2011). Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». *Політологія. Соціологія. Право*. Вип. 3(11), 103–107.

44. Свінцицька Н. Л., Когут І. В., Каценко А. Л. Шляхи подолання та профілактики «Емоційного вигорання» у викладачів закладів медичної освіти та медичних працівників. S*cience and education: problems, prospects and innovations: proceedings of The 7 th International scientific and practical conference*, Kyoto, Japan, April 1–3, 2021. Kyoto: CPN Publishing Group, 2021. P. 896–904. 73

45. Сіпко Л. О. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 9. С. 220–233.

46. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. 2-е вид. перероб. та доповн. К.: Міленіум, 2006. 368 с.

47. Скорик, Т. В. (2011). Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. (3), 98–100.

48. Сметаняк В. Психологічні аспекти професійного вигорання у поліцейських. *Наукові перспективи*. 2024. № 11(53). С. 1543–1556.

49. Стаднюк Л. А., Давидович О. В., Приходько В. Ю. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. *Вісник наукових досліджень*. 2017. № 1. С. 145–149.

50. Тіманова Г. С., Заушнікова М. Ю. Професійне вигорання викладачів закладів вищої освіти. *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. 496-500. URL: http://surl.li/mpkah.

51. Ткач, В. (2020). Психологічні особливості емоційного вигорання працівників поліції. *Проблеми сучасної психології*, №50, 89–96.

52. Тригуб О. П. & Артеменко, Л. П. (2020) Попередження професійного вигорання працівників в умовах діджиталізації. І Міжнародна науково-практична конференція «*Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*». Київ. С. 26-27. URL: https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/201145

53. Улунова, Г. Є. (2010) Культура професійного спілкування державних службовців. Актуальні проблеми психології: психологія навчання. *Генетична психологія. Київ: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство».* Вип. 17. 466-476.

54. Філь О. А. Профілактика емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів: теоретичні підходи та практичні моделі. *Психологічний часопис*. 2020. № 1. С. 54–62.

55. Ханіна М. Ю. Теоретико-методологічні засоби дослідження синдрому «професійного вигорання» державних службовців : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 "Публічне управління та адміністрування. ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2020. 13 с.

56. Харченко Н. В. Емоційне вигорання працівників сектору безпеки: психологічні ризики та засоби подолання. *Психологія і суспільство*. 2017. № 3–4. С. 146–159.

57. Юнг Н. В Психологічні особливості емоційного вигорання слідчого. *Габітус.* № 2024. № 65. С. 246–249.

58. Burke R. J., Greengalass E. A longitudinal study of psychological burn-out in teachers. Human Relations. 2003. V. 48 (2). Pp. 187–202.

59. Greenberg, J. S. (1984). Managing Stress and Enhancing Health: An Integrative Approach. St. Louis: Mosby.

60. Kurtz D. Burnout Among Police Officers: Differences In How Male, Female Police Officers Manage Stress May Accentuate Stress On The Job. American J. of Criminal Justice. 2008. V. 2. Pp. 17–26.

61. Kodlubovska T., Kokun O., Piankivska L., Krasnov V., Sirakovska O.Investigations of manifestation of «emotional burning syndrome» peculiarities with doctors in Ukraine. Wiadomości Lekarskie. 2022;75 (8 p1):1849-1853. DOI: 10.36740/WLek202208106.

62. 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 URL: http://surl.li/mcxwqqhttps://brain.edusoft.ro/index.php/brain/article/view/1357

63. Manoj Kumar Pandey. Mental Health Problems in the Indian Police – How we could help them. Indian Journal of Mental Health. 2017. № 4(4). С. 317–323. URL: https://www.indianmentalhealth.com/pdf/2017/vol4-issue4/Mental_Health_problems.pdf.

64. Maslach C., Leiter M. P. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Josscy-Bass, 1997. 197 p.

65. Miloradova N., Mohylova N., Bereza N., Kushch Yu., Vakal Yu. Emotional Burnout Syndrome: Prevention, Peculiarities Of Counseling In The Realities Of Large-Scale Military Aggression (Ukrainian Experience). Synesis. 2023. V. 15, n. 4, Pp. 421-437.

66. Moctezuma, J. M. (2014). Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Ann Rev Psychol 2001; 52: 397-422. 2 Gálvez M, Moreno B, Mingote JC. El

desgaste profesional del médico. España: Ediciones Díaz de Santos, 2009. CONTENIDO CONTENTS, 19(2), 51.

67. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of social issues, 30(1), 159-165.

Додаток А

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко

Інструкція. Якщо ви професіонал у будь якій галузі спілкування з людьми, то для вашої діяльності важливо, в якій мірі у вас сформований психологічний захист у формі ***«емоційного вигорання»***. Прочитайте твердження та дайте відповідь ***«так»*** або ***«ні».*** Там, де у запропонованих твердженнях опитувальника йдеться про ***«партнерів»,*** маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, учні та інші люди, із якими ви щоденно співпрацюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився(лася) у виборі професії або профілю діяльності.
4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.
6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.
11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.

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

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

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

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

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

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

22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.

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

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

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

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

27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.

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

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

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

31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.

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

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

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

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

36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене добрі стосунки з керівником.

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

39. Останнім часом, мене переслідують невдачі в роботі.

40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.

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

42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше ніж раніше.

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

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

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

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

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

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

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

50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.

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

52. Я втратив(ла) спокій через роботу.

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

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

55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

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

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

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

60. Після напруженого робочого дня я почуваюся трохи недобре.

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

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

63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою).

64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

65. Інколи я поводжуся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поводилися зі мною.

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

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

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

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

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

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

72. Щоб відновити сили, часто вживаю ліки.

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

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

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

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

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

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

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

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

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

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

84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Ключ

	«Напруження»
1.Переживання психотравмуючих обставин	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5)
3. «Загнаність у клітку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
	Разом по фазі «Напруження»
	«Резистенція»
1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3.Розширення галузі економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
	Разом по фазі «Резистенція»
	«Виснаження»
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Разом по фазі «Виснаження»

Підсумковий показник

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного з **симптомів вигорання**.

Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	**10 – 15**	**16 і більш**

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	**37 – 60**	**61 і більш**

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

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

Додаток Б

Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С. Джексон)

Дайте відповідь, як часто ви відчуваєте почуття, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

Відповіді випробуваного оцінюються:

0 балів- «ніколи»,

1 бал – «дуже рідко»,

1 бали – «іноді»,

2 бали – «часто»,

3 бали – «дуже часто»,

4 балів – «кожен день».

Оцініть твердження:

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти і прихильності до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.

10. Останнім часом я став більш «черствим» щодо тих, з ким працюю.

11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

14. Мені здається, що я занадто багато працюю.

15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.

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

18. Під час роботи я відчуваю приємне пожвавлення.

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

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.

21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.

22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов’язків.

Обробка результатів і інтерпретація:

Опитувальник має 3 шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

«Емоційне виснаження» – відповіді «так» по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальна сума балів-54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів–30).

«Редукція особистих досягнень» -відповіді так по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів-48). Чим більша сума балів по першій і другій шкалою окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання». Чим менше сума балів за третьою шкалою, тим менше професійне «вигорання».

Інтерпретація результатів проводиться на підставі порівняння отриманих оцінок по кожній з субшкалі з середніми значеннями в досліджуваній групі або з демографічними даними, представленими в таблиці нижче.

Рівні вигорання:

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

Додаток В

Календарно-тематичний план програми профілактики емоційного вигорання та розвитку психологічних ресурсів державних службовців

Загальні відомості програми:

- Форма проведення: груповий тренінг (10–15 учасників)
- Тривалість програми: 4 тижні
- Кількість занять: 8
- Тривалість одного заняття: 60–90 хв
- Формат: очний / дистанційний.
- Супровідні завдання: короткі практики по 5–10 хв щодня
- Діагностика: до програми (Д1) і після проведення програми (Д2).

Структура занять програми

Заняття 1. Діагностика та усвідомлення професійного стресу

Тривалість: 90 хв.

Мета: оцінити вихідний стан емоційного вигорання та професійного стресу.

Зміст:

- Проведення діагностики (методика В. Бойка, шкала стресу, оцінка ресурсів).
- Обговорення факторів професійного напруження у поліцейських.
- Вправи: «Мій цикл стресу», «Три зони професійного тиску».
- Домашня практика: «Щоденник стресу» (5 хв/день).

Заняття 2. Емоційна саморегуляція у службових ситуаціях

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: сформувати навички швидкої регуляції емоцій.

Зміст:

- Дихальні техніки (4-7-8, квадратне дихання).
- Техніка КПТ «Стоп-кадр».

- Майндфулнес: «Сканування тіла».
- ППТ-вправа: «Два ресурси».
- Домашня практика: техніка «Стоп-кадр» 1 раз/день.

Заняття 3. Зниження емоційного напруження та попередження виснаження

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: знизити напругу та навчити швидкому відновленню.

Зміст:

- Вправа «Емоційний барометр».
- М’язова релаксація (по Джекобсону).
- «Антистресовий якір» (НЛП/психотехніка).
- Програвання службових стресових ситуацій у безпечному форматі.
- Домашня практика: 5-хвилинне відновлення після зміни.

Заняття 4. Професійні цінності та мотиваційні ресурси

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: відновити мотивацію та професійний сенс.

Зміст:

- Вправа: «Мій службовий сенс» (ППТ: баланс цінностей).
- Аналіз професійної ідентичності та ролей.
- Створення карти мотиваційних ресурсів.
- Домашня практика: «3 професійні сили дня» (щодня).

Заняття 5. Подолання професійних труднощів і внутрішніх конфліктів

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: навчити конструктивно переробляти важкі ситуації.

Зміст:

- Переформулювання деструктивних думок (КПТ).
- ППТ-техніка «Позитивна інтерпретація конфлікту».
- Вправа «Портрет сильного поліцейського»

- Домашня практика: рефлексія «Що я сьогодні зробив ефективно?»

Заняття 6. Стресостійка комунікація у службових ситуаціях

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: мінімізувати конфліктність і підвищити ефективність взаємодії.

Зміст:

- Вправа на розвиток асертивності.
- Техніка «Стоп-реакція» під час емоційного спалаху.
- Програвання конфліктних кейсів.
- Домашня практика: використання алгоритму «PAUSE».

Заняття 7. Командна взаємодія та культура підтримки

Тривалість: 60–90 хв.

Мета: зміцнити почуття підтримки у колективі.

Зміст:

- Вправа «Ресурсне коло».
- Роль команди у профілактиці вигорання.
- Створення мікрогруп психологічної підтримки.
- Техніка «3-хвилинна підтримка співробітника».
- Домашня практика: 1 підтримувальна дія для колеги щодня.

Заняття 8. Підсумок, інтеграція ресурсів і підтримання стійкості

Тривалість: 90 хв.

Мета: закріпити здобуті навички та сформувати індивідуальний план стійкості.

Зміст:

- Повторна діагностика (Т2).
- Вправа «Моя мапа ресурсів».
- План «Антивигорання 30 днів».
- Групова рефлексія: що змінилося?
- Домашня практика: виконання індивідуального плану.