МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Клімєнок Наталія Сергіївна
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри психології Спіцина Л.В.
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри психології Залановська Л.І.

Запоріжжя - 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри___
к.психолог.н.,доцент.Н.О.Губа
«____»_____2024р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Клімєнок Наталії Сергіївні

1.Тема роботи: Профілактика емоційного вигорання працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану.
керівник роботи Спіцина Л.В. к.психолог.н., доцент кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «20» 02.2024 року №1446-с
2. Строк подання студентом роботи_____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити аналіз науково-методичної літератури, розглянути теоретичні підходи науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання», надати обгрунтування поняттю емоційне вигорання: поняття, симптоми та етапи; проаналізувати проблеми емоційного вигорання працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану; дослідити специфіку професійної діяльності працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану, емпірично дослідити синдром емоційного вигорання, теоретично обґрунтувати та розробити практичні рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання».
5. Перелік графічного матеріалу: 13 таблиць
6. Консультанти розділів роботи.

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Спіцина Л.В., доцент.		
Розділ 1	Спіцина Л.В., доцент.		
Розділ 2	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 3	Спіцина Л.В., доцент		
Висновки	Спіцина Л.В., доцент		

7.Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень–лютий 2024 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2024 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2024 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень 2024 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	червень-серпень 2023 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2024 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2024 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент_____Н.С.Клімєнок

Керівник роботи _____Спіцина Л.В.

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер_____О.М. Гредінарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 79 сторінок, 13 таблиць, 30 джерел, 9 додатків.

Об’єкт дослідження – синдром «емоційного вигорання».

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання у працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану.

Гіпотеза дослідження - дослідження передбачає, що рівень емоційного вигорання серед працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану визначається їхнім індивідуальними характеристиками, ставленням до життя та роботи, а також сімейним станом.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та розробити практичні рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану.

Теоретичні положення магістерської роботи можуть використані для подальшого науково-теоретичного вивчення особливостей синдрому емоційного вигорання працівників відділу ДРАЦС та з метою подолання негативних наслідків даного синдрому.

Галузь використання: основні теоретико-методологічні засади та аналіз шляхів подолання емоційного вигорання працівників можуть бути використані в практичній діяльності органами державної влади та організаціями соціальної сфери, у навчальному процесі при підготовці магістрів соціальної роботи та перепідготовці й підвищенні кваліфікації вищих керівних кадрів, сприятимуть удосконаленню розробки профілактичних заходів щодо запобігання виникнення емоційного вигорання працівників.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ТРИВОЖНІСТЬ, ПРАЦІВНИКИ ВІДДІЛІВ, ЧИННИКИ.

SUMMARY

Klimienor N.S. Prevention of Emotional Burnout of Employees of Departments of State Registration of Civil Status Acts.

Master's qualification thesis: 79 pages, 13 tables, 30 sources, 9 appendices.

The object of the study is the syndrome of "emotional burnout".

The subject of the study is the prevention of emotional burnout among employees of the civil status registration departments.

The research hypothesis - the research assumes that the level of emotional burnout among employees of civil status registration departments is determined by their individual characteristics, attitude to life and work, as well as marital status.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and develop practical recommendations for the prevention of the syndrome of "emotional burnout" among employees of the civil registration departments.

The theoretical provisions of the master's thesis can be used for further scientific and theoretical study of the peculiarities of the syndrome of emotional burnout of the employees of the DRACS department and for the purpose of overcoming the negative consequences of this syndrome.

Field of use: the main theoretical and methodological principles and analysis of ways to overcome emotional burnout of employees can be used in practical activities by state authorities and organizations of the social sphere, in the educational process during the preparation of masters of social work and retraining and upgrading the qualifications of senior management personnel, will contribute to the improvement of the development of preventive measures to prevent the occurrence of emotional burnout of employees.

PROFESSIONAL BURNOUT, ANXIETY, EMPLOYEES OF DEPARTMENTS, FACTORS.

ЗМІСТ

ВСТУП……7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ……..10
1.1.Емоційне вигорання як соціальна та особистісна проблема…….....10
1.2.Особливості роботи в сфері державної реєстрації актів цивільного стану та її вплив на особистість працівника……16
1.3.Специфіка емоційного вигорання працівників відділів ДРАЦС…..……...23
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ…….30
2.1. Обґрунтування методів та методик дослідження…….....30
2.2 Опис вибірки та етапів дослідження……42
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ.……51
3.1 Результати емпіричного дослідження…….....51
3.2 Профілактика емоційного вигорання серед працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану……...67
ВИСНОВКИ…….....76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……77
ДОДАТКИ……80

ВСТУП

Актуальність теми. Робота працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану (далі - відділи ДРАЦС) є частиною професійної групи «людина-людина», яка здатна співпереживати, розуміти проблеми інших та сприяти самореалізації тих, хто прагне підтримувати життя інших, незважаючи на фізичні та функціональні обмеження, психічні та фізичні травми тощо. Специфіка роботи людей цієї професії вирізняється тим, що існує низка ситуацій з високою емоційною насиченістю та когнітивною складністю міжособистісного спілкування (реєстрація народження, смерті шлюбу та розірвання шлюбу), що вимагає від фахівців значного внеску у встановлення довіри зі своїми клієнтами та вміння керувати емоційною напругою. Діяльність відділів ДРАЦС відноситься також до соціальної сфери. Психічне здоров'я є цінним ресурсом і передумовою успішної професійної діяльності працівників цієї сфери. Наукові дослідження показують, що фізичне, психічне та емоційне здоров'я соціальних працівників погіршується, а нервове, психологічне та інформаційне навантаження під час роботи зростає. Закономірним наслідком цього є підвищена тривожність, дратівливість, втома та безсоння, що переростає в «емоційне вигорання». Використання інструментів групової взаємодії для подолання емоційного вигорання серед працівників відділів ДРАЦС останнім часом набуває особливої актуальності.

Тема емоційного вигорання є актуальною у зв'язку з сучасними викликами, що постають перед професією державного службовця. Постійні коливання вимог до законодавчого процесу та непередбачувані глобальні виклики вимагають від людини стресостійкості, швидкої адаптації та орієнтації, мотивації та згуртованості. Через високий рівень психологічного напруження у професійній діяльності ризик професійного вигорання серед працівників відділів ДРАЦС завжди є високим.

Аналіз останніх досліджень та значної кількості публікацій на цю тему свідчить про те, що проблема є досить серйозною та актуальною. Так, значний внесок у розвиток досліджень проблеми емоційного вигорання зробили вчені: Аронсон, Лейтер, Маслач, Пайнс, Уокер, Бойко, Водоп'янова, Карамушка, Ружецька, Орел, Папанова, Старченкова та інші. А зважаючи на те, що професія працівника ДРАЦС насичена багатьма стресовими факторами, це питання завжди є актуальним у науковому просторі.

Актуальність дослідження синдрому емоційного вигорання у представників державної служби пов'язана з тим, що від стану психологічного благополуччя державних службовців безпосередньо залежить ефективність їхньої роботи на благо держави.

Синдром вигорання є набутим стереотипом емоційної професійної поведінки і частково функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозовано та економно витрачати енергетичні ресурси.

Таким чином, вигорання – це стресова реакція на безжальну виробничу активність та емоційні вимоги роботи, яка викликана надмірним зануренням у роботу до нехтування сімейним життям і дозвіллям.

Об’єкт дослідження – синдром «емоційного вигорання».

Предмет дослідження – профілактика емоційного вигорання у працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та розробити практичні рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану.

Гіпотеза дослідження - дослідження передбачає, що рівень емоційного вигорання серед працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану визначається їхнім індивідуальними характеристиками, ставленням до життя та роботи, а також сімейним станом.

Реалізація мети передбачає вирішення наступних завдань:

— розглянути теоретичні підходи науковців до вивчення синдрому «емоційного вигорання» у працівників відділів ДРАЦС;

— дослідити специфіку професійної діяльності працівників відділів ДРАЦС, як один з факторів емоційного вигорання;

— проаналізувати форми та методи профілактики емоційного вигорання у працівників відділів ДРАЦС;

— діагностувати рівень емоційного вигорання у працівників відділів ДРАЦС (на прикладі відділу державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області Управління державної реєстрації Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса);

— розробити рекомендації щодо профілактики синдрому «емоційного вигорання» у працівників відділу ДРАЦС.

База дослідження – відділи державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області .

Теоретичні положення магістерської роботи можуть використані для подальшого науково-теоретичного вивчення особливостей синдрому емоційного вигорання працівників відділу ДРАЦС та з метою подолання негативних наслідків даного синдрому.

Практичне значення одержаних результатів. Основні теоретико-методологічні засади та аналіз шляхів подолання емоційного вигорання працівників відділу ДРАЦС можуть бути використані в практичній діяльності органами державної влади та організаціями соціальної сфери, у навчальному процесі при підготовці магістрів соціальної роботи та перепідготовці й підвищенні кваліфікації вищих керівних кадрів, сприятимуть удосконаленню розробки профілактичних заходів щодо запобігання виникнення емоційного вигорання працівників.

Структура роботи. Робота складається з вступу, 3 розділів, 6 підрозділів, списку використаних джерел, висновку. Обсяг основного тексту 65 сторінок.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

1.1 Емоційне вигорання як соціальна та особистісна проблема

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) називає професійне вигорання хворобою 21століття. Це пов'язано з тим, що цей вид вигорання спостерігається у всіх професіях по всьому світу і набув масштабів глобальної епідемії. Варто зазначити, що Міжнародна класифікація хвороб (МКХ-10) також відносить його до рубрики Z 73.0 «проблеми, пов'язані з труднощами в подоланні життєвих ускладнень та управлінні власним життям» [10]. За словами експертів, люди, які страждають на цей синдром, відчувають постійне відчуття пригніченості, порушення сну, погіршення пам'яті, проблеми з увагою, зниження активності, втрату інтересу до повсякденного життя ,відчуття безглуздості і бажання уникати виконання зобов'язань, що супроводжується відчуттям не бажання ходити на роботу. Знижується інтерес до життя в цілому та до професії. За даними Американської асоціації боротьби зі стресом, стрес на роботі та подальше вигорання спричиняють такі негативні явища, як плинність кадрів, прогули та зниження продуктивності праці. Термін «вигорання» означає явище, що характеризується стійкістю, посиленням негативних емоцій, особливо розумової втоми, появою дисфункціонального ставлення до роботи і втратою мотивації. Основними симптомами цього негативного явища є емоційне виснаження, деперсоналізація(цинізм) і зниження продуктивності праці(фрустрація). Як наукове явище синдром вигорання почали вивчати в 60-70-х роках 20 століття. Термін «burnout», що перекладається з української як «емоційне» або «психічне вигорання», вживає американський психіатр Х. Фрейденбергер своїй статті «Вигорання

персоналу», в якій детально описує це явище [3].

Під синдромом емоційного вигорання автор розумів стан, при якому психічно здорова людина тісно та інтенсивно спілкується з пацієнтом/клієнтом, тобто об'єктом праці, при наданні професійної допомоги в насиченій емоційній атмосфері.

Синдром вигорання вивчався багатьма зарубіжними вченими та дослідниками, серед яких К.Маслач, С. Джексон, К.Чарніс, А.Пайнс, Е.Аллансонта, А. Ленглі. На вітчизняному рівні психологи почали вивчати феномен вигорання востаннє десятиліття 20 століття. Серед вітчизняних дослідників, які вивчали цей феномен, можна назвати В.В.Бойко, В.Є.Орла, Є.С. Страченкову, Н.Є. Водоп'янову, Н. В. Гришинута, Т. І. Ронгінську. Провівши ретельний аналіз наявної на сьогоднішній день наукової літератури з метою розуміння та уточнення природи феномену вигорання, можна сказати, що в зарубіжній науці існує два основних підходи до визначення вигорання та виділення його симптомів: консеквенціалістський підхід та процесуальний підхід. Згідно з консеквенціалістським підходом, вигорання є певною завершеною структурою, тобто певним набором конкретних елементів. Інший підхід фокусується на процесуальному аспекті явища, тобто визначає вигорання як процес, що складається з певної кількості стадій або фаз. Прикладами можуть слугувати триступенева модель К. Чернісса, шести ступенева концепція М. Буріша та концепція Б. Перлмана і Е. Хартмана, які тісно пов'язували вигорання зі стресом і розглядали стадії його настання. Альтернативою багатофакторному підходу до вивчення структури вигорання є однофакторна модель, найяскравішим прикладом якої є модель А.Пайнсата та Е.Аронсона. Ці автори розглядають феномен вигорання як «стан фізичного, розумового та емоційного виснаження, викликаний тривалою залученістю в ситуації з високими вимогами до емоційної сфери» А.Пайнста та Е.Аронсон визначають фізичну втому як низький рівень енергії, виснаження, постійну втому та фізичний і психічний дискомфорт. У сукупності ці джерела дозволяють зробити висновок, що два, здавалося б, діаметрально протилежні

підходи до феномену вигорання фокусуються на різних аспектах цього явища, а саме на результативному та процесуальному аспектах [9].

Варто також зазначити, що з1990-х років минулого століття феномен вигорання став самостійним предметом дослідження у вітчизняній науці і дослідження цієї наукової проблеми набули поширення в Україні.

В.В.Бойко був одним з перших вітчизняних дослідників, який розглядав феномен вигорання як форму психологічного захисту особистості. Цей синдром полягає в частковій або абсолютній відмові від емоційних реакцій у травмуючих ситуаціях. Цей науковець розглядає цей синдром як форму професійної деформації особистості, також розглядає синдром як стереотип несприйняття навколишньої дійсності в емоційному аспекті.

Він формується під впливом сукупності зовнішніх і внутрішніх факторів.

Розглядаючи вигорання як динамічний процес і поділяючи переконання зарубіжних прихильників процесного підходу, В. Бойко виділяє стадії протікання синдрому, кожна з яких включає кілька симптомів:

1. стадія напруги; 2. стадія опору і 3.стадія втоми.

На думку В.В.Бойко, негативні аспекти синдрому вигорання проявляються в його наслідках, які впливають на ефективність роботи працівника та його стосунки з колегами та іншими людьми. Особливий інтерес і цінність для вивчення феномену вигорання становлять роботи В.Є.Орел, який займався теоретичним і експериментальним аналізом феномену вигорання. Його дослідження емпірично підтвердили гіпотезу Д.Ф. Гіллеспі, на яку посилається В.Є.Орел, що до відмінностей у протіканні вигорання; виділені в цьому дослідженні типи вигорання В.Є.Орел умовно назвав звуженим (активним) і недієздатним (пасивним) типами.

Розгляд факторів, що сприяють виникненню вигорання, показує, що вплив можуть мати як індивідуальні особливості працівника (такої точки зору дотримується, наприклад польський психолог Т.І.Ронгінська), так і організаційні питання (думка К.Маслач) [7].

Вище згадані Б.Перлман та Е.Хартман виділили наступні групи змінних, які визначають феномен вигорання в професіях типу «людина-людина» [8]:

1)особистісні, 2)рольові та 3)організаційні.

Таким чином, виникнення синдрому вигорання залежить від безлічі умов і припущень.

Існуючі підходи до вивчення синдрому вигорання не дозволяють виділити єдину систему психологічних детермінант цього явища. Тому прихильники міжособистісного підходу вважають основною причиною емоційного вигорання міжособистісні стосунки. Це міжособистісні стосунки між професіоналом і об'єктом професійної діяльності. Представники організаційного підходу пов'язують вигорання з факторами робочого середовища, а представники особистісного підходу-з особливостями мотиваційно-емоційної сфери. Тому проблема вивчення детермінант «професійного вигорання» залишається актуальною.

Б. Перлман, Е. Хартман та Т. Змінні, які впливають на розвиток емоційного вигорання, класифікують на три основні групи.

Ось ці групи:

-Індивідуальні (вік, стать, стаж роботи, сімейний стан, неврівноваженість, підвищена збудливість, особиста емоційна нестабільність, відповідність між темпераментом і роботою, схильність до екстраверсії чи інтроверсії);

- рольові (різні робочі ситуації, в яких спільна поведінка працівника є не узгодженою);

- організаційні(не стабільна організація роботи, великі обов'язки, складні психологічні ситуації, такі як психічно хворі, онкохворі, алко - та наркозалежні), які впливають на формування вигорання.

Явище емоційного вигорання включає в себе багато різних симптомів. У міжнародній психологічній літературі і снує кілька класифікацій симптомів вигорання, див. В.Х. Керролла і Х. Харріса «Вигорання і синдром вигорання» (Harris et al., 2007). Однак найбільш детальна класифікація на цю тему

міститься в нещодавній роботі В.Шауфеліта та Д.Енцманна (W.Schaufeli, D.Enzmann). Автори побудували класифікацію, що включає 132 симптоми, засновану одночасно на двох підставах природі окремої сфери, представленої симптомом, і рівні прояву симптому-і розділили її на п'ять груп:

1)емоційні, 2) когнітивні, 3) фізичні, 4) поведінкові і 5) мотиваційні.

Мотиваційні.

Уважне вивчення цієї класифікації симптомів вигорання показує, що вона об'єднує досить велику кількість різних симптомів і, таким чином, дає дуже широке і багатогранне уявлення про структуру і зміст цього синдрому. Як зазначають вітчизняні дослідники Н.Є. Водоп'янова та Є.С. Старченкова, у різних людей реакція вигорання проявляється по-різному, тому різні симптоми вигорання не з'являються одночасно в однієї людини, а скоріше являють собою індивідуальні варіації.

До типових симптомів стресового вигорання належать [26]:

- Фізичні (втома, виснаження, безсоння, запаморочення, проблеми з травленням, біль у серці, нудота, тремор, високий кров'яний тиск, задишка, коливання ваги і загальне погане самопочуття)

- Емоційні (наприклад відсутність емоцій, песимізм, цинізм, черствість у роботі та особистому житті, апатія, розчарування, відчуття нікчемності, агресія, дратівливість, тривога, безнадія, підвищена і раціональна тривога, відсутність концентрації, депресія, почуття провини, втрата ідеалів, надії та професійних перспектив, підвищена деперсоналізація себе та інших)

- Поведінкові (постійна потреба у відпочинку, не посидючість, часті запізнення, байдужість до їжі, відсутність фізичної активності);

- Інтелектуальні (зниження інтересу до нових теорій, ідей та альтернативних підходів до роботи, байдужість до новизни та інновацій, відмова від участі в розвиваючих експериментах, формальна поведінка на роботі);

- Соціальні(зниження соціальної активності, зниження інтересу до хобі та дозвілля, обмеженість соціальних контактів, самотність, відсутність

підтримки з боку сім'ї, друзів та колег, не розуміння з боку оточуючих).

Згідно з дослідженнями сучасних науковців, динаміка емоційного вигорання складається з чотирьох стадій. Перша мікростадія-первинна, поверхнева і легка (зачіпає проблему). Всі ознаки та симптоми проявляються в досить м'якій формі через турботу про себе, наприклад, через часті перерви в роботі. Починаєте забувати певні моменти роботи. Зазвичай на ці симптоми мало хто звертає увагу. Залежно від характеру діяльності, інтенсивності неврологічного і психологічного стресу та особистісних особливостей професіонала, ця фаза триває від трьох до п'яти років.

Друга проміжна стадія-помірна, глибока (занурення в проблему). Знижується інтерес до роботи, навчання і потреба в спілкуванні. Симптоми виникають регулярно, мають тривалий характер і важко піддаються корекції. Втома може з'являтися після сну або у вихідні дні .Тривалість цієї фази в середньому становить від 5 до15років.

Третя макро стадія - важка і хронічна (вирішення проблеми). Це болюча, складна і все проникна проблема, з якою важко жити. Можуть виникнути фізичні та психологічні проблеми (виразка шлунку, діабет, хронічний тонзиліт, алергічні реакції, депресія, панічні атаки). Поширені сумніви щодо цінності роботи, професії та життя. Повна втрата інтересу до роботи, емоційна апатія, млявість і брак енергії. З'являються проблеми з пам'яттю та увагою, порушення сну, зміни особистості та прагнення до самотності.

Четверта стадія голодування-остання, критична, стадія виснаження (втрати себе). Вона проявляється як повне емоційне вигорання і відраза до всього, що їх оточує. Ця стадія триває від 10 до 20 років.

Емоційне вигорання-досить неоднозначне і багатогранне явище. Можливо, з цієї причини сьогодні в науковому співтоваристві немає єдиної думки з цього питання. Багато вчених та авторів концепцій мають абсолютно протилежні погляди на це питання.

Вони дотримуються діаметрально протилежних поглядів на це питання. У той же час питання вигорання вивчалося представниками інших дисциплін,

таких як медицина, педагогіка, соціологія. Як наслідок, в Україні та за кордоном вже багато років поспіль проводяться конференції та конгреси, на яких обговорюється феномен вигорання. Одна з таких конференцій відбулася в Сан-Франциско в1993 році, де психологи із західних країн намагалися виробити спільну позицію щодо дослідження вигорання.

Дослідники детально описали синдром вигорання:

1.синдром вигорання має три компонентну структуру і включає психоемоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження продуктивності праці;

2.вигорання є певною мірою незворотнім явищем;

3.синдром вигорання має загально професійний характер, оскільки проявляється в найрізноманітніших професіях. Однак, в першу чергу, синдром вигорання вражає професіоналів, задіяних у сферах діяльності «людина-людина», пов'язаних з наданням певних видів допомоги іншим людям. Однак автори зазначають, що досі існують різні думки щодо структури та механізмів виникнення цього синдрому.

Таким чином, емоційне вигорання є досить неоднозначним і багатогранним явищем. Можливо, саме з цієї причини серед науковців сьогодні немає єдиної думки з цього питання. Багато вчених та авторів концепцій можуть мати абсолютно протилежні погляди на це питання. Водночас питання вигорання стало між дисциплінарним і вивчається представниками медицини, педагогіки, соціології та інших наук.

1.2 Особливості роботи в сфері державної реєстрації актів цивільного стану та її вплив на особистість працівника

Ефективність роботи будь-якої організації, в тому числі й державної служби, безпосередньо залежить від професіоналізму та компетентності її працівників. Відбір працівників має важливе значення, оскільки сучасні роботодавці цінують працівників з високою професійною компетентністю,

гнучкістю та здатністю до навчання новим видам роботи. Найважливішими принципами управління персоналом є ті, що ґрунтуються на людській природі, такі як особистісні характеристики, чесність, готовність діяти, бажання брати участь і особисті цінності і ті що ґрунтуються на організаційній природі, такі як соціальні інститути, взаємні інтереси та етичні принципи [24].

Особливістю роботи в державних організаціях є підвищене психологічне та емоційне навантаження. Постійні високі вимоги до працівників можуть з часом призвести до розвитку синдрому хронічної втоми, емоційних розладів та вигорання[4]. Вважається, що вигорання характерне для професій, де є багато безпосереднього між особистісного спілкування[3]. До цієї категорії належать робітники у сфері державної реєстрації, які безпосередньо пов'язані з обслуговуванням та консультуванням клієнтів. Це також робота, пов'язана з паперовою роботою, яка вимагає високого рівня концентрації, швидкого реагування на непередбачувані ситуації та хороших комунікативних навичок. Робота в таких стресових ситуаціях сприяє розвитку психічних і фізичних розладів (депресія, порушення кровообігу, травлення та опорно-рухового апарату) [11].

На додаток до вище зазначеного, багато працівників відділів ДРАЦС працюють у великих залах (Open Space), а не в окремих кабінетах, в умовах амбулаторного шуму, відсутності приватності та постійного потенціалу для рольових конфліктів. Поєднання цих факторів призводить до того, що у персоналу розвивається вигорання.

Це проявляється коливанням артеріального тиску, дискомфортними відчуттями в серці, не вмотивованою дратівливістю, агресією або навпаки, мовчазністю і замкнутістю.

Вищезазначене підкреслює актуальність дослідження синдрому вигорання в різних групах професіоналів. Основні принципи, що використовуються при оцінці особистісних якостей персоналу, стосуються взаємозв'язку між особистісними рисами людини та її діяльністю. Тому для того, щоб розробити модель особистості професіонала, необхідно визначити

перелік якостей, які необхідні людині для того, щоб бути успішною у своїй діяльності.

Надзвичайно важливим є вивчення взаємозв'язку між особистісними та індивідуальними характеристиками працівників різних галузей діяльності, пов'язаних із соціальною сферою, та їхньою професійною ефективністю. Зрозуміло, що професія працівника відділів ДРАЦС висуває особливі вимоги до своїх працівників, і досягти успіху в цій сфері нелегко. Тому корисно також психологічно проаналізувати основні характерні типи людей, які працюють у цій сфері.

Розглянемо психологічні типи працівників з різними способами мислення, поведінки та спілкування[20]. Серед різних психологічних класифікацій людських типів, які були розроблені, для характеристики працівників відділів реєстрації актів цивільного стану підходить сучасна класифікація А. Харрісона і Р.Бремсона. Різні стилі та способи мислення можна об'єднати в п'ять груп, які описують п'ять основних психологічних типів працівників органів державної реєстрації актів цивільного стану

Аналітики- люди з розвиненим аналітичним мисленням. У своїй роботі вони легко маніпулюють цифровими та кількісними даними, спираються на документи, інструкції та правові норми. Вони логічні, послідовні та скрупульозні у своїй роботі, продумують кожну деталь. Вони не люблять помилятися, мають високий рівень професіоналізму і не терплять не правомірних дій з боку колег або підлеглих.

Вони ефективно працюють у стабільному середовищі: добре засвоюють свої професійні знання протягом тривалого часу і не надають перевагу а ні поганим змінам (погіршенню умов праці), а ні хорошим (різноманітним ново введенням). Такі працівники є позитивно консервативними, твердими, стабільними та не емоційними.

У конфронтаційних ситуаціях аналітики відстоюють свою позицію до кінця. Їхні обличчя стають «кам'яними», вони мовчать і не йдуть на контакт. Однак в цілому вони надійні, скрупульозні і дуже люб'язні в ділових

відносинах [23].

Прагматики є протилежним психологічним типом до аналітиків і також зустрічаються у сфері ДРАЦС. Вони надзвичайно прагматичні люди і будують ділові стосунки за принципом: «ти проти мене, я проти тебе». У своїй роботі вони завжди прагнуть досягти конкретних результатів. Вони можуть використовувати, а можуть і не використовувати всі доступні засоби для досягнення цього результату.

За звичайне планують свою діяльність за здалегідь, не будують перспективи. Говорять і рухаються швидко, за хвилину можуть висловити багато нових ідей, засмучуються, якщо їх не відразу розуміють, не люблять пояснювати і обґрунтовувати свою позицію.

Прагматики люблять все нове-методи роботи, умови і людей. Вони заряджають енергією, стимулюють і захоплюють оточуючих, легко адаптуються до нового і живуть «одним днем». Чим швидша, насиченіша та інтенсивніша діяльність, тим більше задоволення вони отримують. Прагматики зазвичай надають найбільшого значення двом речам: часу та новизні. Вони можуть займатися кількома різними видами діяльності одночасно.

Вони можуть самі виконувати будь-яку роботу, водити машину і підраховувати свій прибуток у вигляді рядка на аркуші паперу. Може здатися, що прагматики завжди і всюди досягають успіху, але це не завжди так. У колективах прагматиків часто не долюблюють за їхній прагматизм, примхливість і пристосуванство. Їх звинувачують у користолюбстві та поверховості. Їм потрібно миттєво думати, миттєво говорити і миттєво діяти. Прагматики не цінують ділову дипломатію, віддають перевагу грубим жартам і не виносять ретельного аналізу будь-якого питання. Крім того, прагматики страждають від постійності та монотонності. Вони не здатні займатися однією проблемою протягом тривалого часу. Вони розчаровуються, коли доводиться вести переговори зі сторонами, які забирають багато часу, не терплять нейтралітету або байдужості до їхніх ідей, і «вигорають» в умовах дефіциту

часу, коли ділові зустрічі відкладаються або цілі не досягаються негайно. Вони легко відмовляються від бізнесу, коли виникають перешкоди, які неможливо подолати закороткий проміжок часу.

Команди з працівниками різних психологічних типів є найбільше ефективними, тому що команди з працівниками різних психологічних типів є найбільш ефективними, тому що вони є найбільш ефективними. Більше того, в особистостях і діяльності деяких найбільш успішних працівників сфери ДРАЦС проявляються риси як першого, так і другого психологічних типів, про які йшлося раніше. Риси аналітика і прагматика мирно і легко співіснують, але в реальному житті вони, як правило, запекло борються між собою. Цей психологічний тип має переваги першого і другого, але звичайно має і свої сильні і слабкі сторони. Це реаліст, реалістично мислячий працівник.

Зовні реалісти схожі на прагматиків. Вони активні, рухливі, діяльні та комунікабельні, поводяться відкрито, енергійні та напористі. Завжди мають власну думку і висловлюють її не залежно. У суперечках і суперечках можуть бути гострими і не схильні до не згоди. Сильні та працездатні в роботі. Люблять веселі компанії і мають гарне почуття не пристойного гумору. Вони швидко приймають рішення, легко беруть на себе відповідальність і керують собою та іншими.

Однак внутрішня основа їхньої діяльності дещо інша. Якщо прагматики покладаються переважно на особистий досвід, то реалісти більше орієнтуються на факти. Вони завжди покладаються на практику, методичні та дисципліновані у своїй роботі. Реалісти мають конкретне, практичне мислення і прагнуть досягти певних результатів. Які прагматики, вони не люблять довгих абстрактних розмові, як аналітики, схильні робити висновки на основі узагальненого аналізу фактичних даних.

Головне для них - керувати людьми і контролювати ситуації завжди і всюди, де це можливо. У своїх відділах вони можуть зустріти людей, які чітко планують свою роботу, контролюють виконання завдань і залучені в кожну деталь командної роботи.

Вони інтуїтивно завжди знаходять найкраще рішення. Якщо вони хочуть заощадити час при підготовці певної проблеми, вони шукають експертів замість того, щоб досліджувати матеріал самостійно.

Так і буде, довіряють думці досвідчених і висококваліфікованих професіоналів, знають, як заручитися їхньою підтримкою та знайти способи зробити так, щоб вона працювала на них та їхні організації.

Незважаючи на високу управлінську ефективність, реалісти все ще мають слабкі сторони або «вразливі місця». Вони несимпатичні і занадто занурені у свій бізнес та роботу. У певний момент люди стають для них «гвинтиками», ототожнюючи себе з фактами, ресурсами та умовами в реальних ситуаціях, наприклад, з правовими нормами. Вони також починають сприймати себе як механізм, який «запускає» весь робочий процес [24].

Деякі працівники не затримуються на одному робочому місці на довго і «кочують» з організації в організацію. Вони часто стають причиною конфліктів у колективі. Вони не люблять спокою та стабільності, активно шукають новизни та змін. Зазвичай протестують проти будь-якої влади та організовують опозицію добудь-якого лідера. Критики.

Критично мислячі працівники, як правило, мають оригінальний і творчий розум, можуть відразу помічати недоліки і фіксувати помилки. Вони помістили себе в середину професійних знань і вміють критично оцінювати їх з зовнішньої точки зору. Вони ніколи не культивують свою професію чи посаду, а також своїх партнерів. Вони також парадоксально спілкуються зі своїми співробітниками, піддражнюючи, жартуючи, ділячись несподіваними анекдотами і роблячи критичні порівняння. Здається ,вони нікого не визнають, не поважають і не підкоряються.

У своїй зовнішній поведінці вони часто поводяться зухвало, демонструють скептицизм і відкидають висловлені погляди. Їм властиве прагнення критикувати і нездатність запропонувати конструктивні рішення щодо того, як реально покращити ситуацію, яка при критичному аналізі виявляється дуже поганою.

Саме критичний працівник показує існуючі помилки і створює можливості для покращення роботи відділу шляхом їх усунення [23].

Крім того, в команді завжди є ще один психологічний тип працівників, який врівноважує критичного працівника і пом'якшує його гострі кути та шорсткості. Вони ніколи не бувають зухвалими .Перш за все, вони не люблять конфронтацію або протиріччя. Зазвичай вони намагаються уникати можливої напруженості у відносинах і йдуть на поступки лише для того, щоб зберегти позитивний контакт з іншою стороною. Таких людей часто називають ідеалістами.

Під час спілкування вони дивляться співрозмовнику в очі, ставлять обережні, делікатні запитання і кивають або погоджуються. Якщо вони все ж не згодні з думкою співрозмовника, то зазвичай мовчать, але не висловлюють свою не згоду.

У робочих колективах вони завжди стоять посередині конкуруючих груп і приймаються обома. Ідеалісти схильні впливати на інших тільки позитивними засобами і методами. Емоційне життя ідеалістів складне, оскільки вони встановлюють високі стандарти для себе та інших в роботі та житті і категорично відмовляються знижувати власні очікування, навіть коли обставини змінюються.

Психологічний аналіз основних характеристик людей, які працюють в органах ДРАЦС у, показує наступне.

Аналітик, прагматик, реаліст, критик та ідеаліст. Кожен з цих психологічних типів характеризується своїми унікальними якостями, стилем та особливостями роботи з колективом та відвідувачами.

Факторами, що впливають на вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи та темпераменту. Працівники зі слабкою нервовою системою та інтровертні особистості вигорають швидше, оскільки їхні особистісні характеристики не поєднуються з вимогами професії «людина-людина».

1.3 Специфіка емоційного вигорання працівників відділів ДРАЦС

Професійне вигорання є серйозною проблемою, яка може мати негативний вплив на стан фізичного та психічного здоров'я. Однак, якщо ви знаєте, що таке емоційне вигорання, вмієте з ним боротися та отримуєте підтримку, ви можете вирішити цю проблему і повернутися до здорової та щасливої роботи. Пам'ятайте, що турбота про себе-це найперший пріоритет. І завжди є рішення для вигорання, пов'язаного з роботою. Емоційне вигорання може спіткати кожного. Працездатність працівників знижується, вони розчаровуються і втрачають фокус на своїх обов'язках. Люди втрачають здатність виконувати своє звичайне робоче навантаження, навіть якщо викладаються на всі 100%.Це все наслідки емоційного вигорання. Цю проблему не варто ігнорувати. Адже таке ставлення може призвести до втрати цінних співробітників. Своєчасне пояснення причин емоційного вигорання та продуктивне вирішення проблеми може допомогти мотивувати працівників повернутися до роботи та покращити їхню продуктивність. Існують так звані «групи ризику» працівників, які схильні до вигорання. Це працівники, які працюють у сфері «людина-людина» і через свою професію змушені часто та інтенсивно спілкуватися з іншими людьми [8].

Процес вигорання виникає в наслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій без належної «розрядки» і відбувається поступово.

Спочатку вигоряючі починають відчувати напругу у спілкуванні. Потім емоційне виснаження переходить у фізичне, і людина вже не відчуває сил на виконання навіть найтривіальніших завдань, змушена змушувати себе йти на роботу. Така втома призводить до депресії, млявості, сплесків дратівливості, постійної напруги та дискомфорту. Професійне вигорання є синдромом фізичної та психічної втоми і свідчить про втрату позитивних емоцій від професії, включаючи розвиток негативної самооцінки та негативного ставлення до роботи.

Виділяють три основні компоненти вигорання:

-Емоційне виснаження;

-Деперсоналізація(цинізм);

-Зниження продуктивності праці.

Емоційна втома- це відчуття порожнечі та виснаження, викликане роботою.

Деперсоналізація- це цинізм, байдужість і негуманне ставлення до людей, з якими працюєш. Контакт з колегами стає формальним , негативне ставлення, що виникає, може бути спочатку прихованим і проявлятися як внутрішньо пригнічене роздратування.

Зниження професійних досягнень - поява почуття не компетентності у своїй сфері діяльності та усвідомлення того, що людина не є успішною у своїй галузі.

Розглянемо зовнішні чинники емоційного вигорання:

-Хронічна інтенсивна розумова та емоційна діяльність. Професіоналам, які мають справу з людьми, необхідно постійно підсилювати різні аспекти емоційної комунікації, активно ставити завдання, вирішувати проблеми, уважно сприймати і запам'ятовувати візуальну, слухову і письмову інформацію, швидко її інтерпретувати, швидко аналізувати варіанти і приймати рішення. Все це роблять працівники відділів ДРАЦС. Спілкування з клієнтами в їхній роботі передбачає навчання терпінню, пояснення та вирішення всіх питань клієнтів, пов'язаних з оформленням документів (наприклад реєстрації народження, смерті ,шлюбу, розірвання шлюбу, пошук загублених документів та будь-яка реєстрація в державному реєстрі актів цивільного стану), в той час як постійний шум від комп'ютерної техніки, інших клієнтів та працівників (відкриті приміщення) клієнтів та персоналу (відкритий простір, а не кабінетна система).

- Організація з нестабільною діяльністю. Основні характеристики «бюрократія», не однозначна інформація, не належне структурування та планування робочої діяльності, не зручне облаштування робочих місць тощо.

Слід пам'ятати, що не стабільне середовище має ефект «мультиплікатора».

Спочатку це впливає на професіонала, потім на клієнта, а потім на відносини між ними. Всі вище зазначені аспекти присутні у сфері ДРАЦС на сьогоднішній день.

Представники масових професій зазвичай працюють у режимах зовнішнього та внутрішнього менеджменту. Кожен, хто працює з людьми і відповідає за виконання своїх обов'язків, несе моральну та юридичну відповідальність за благополуччя довірених йому ділових партнерів-клієнтів.

У таких ситуаціях існує прямий зв'язок між здоров'ям та емоційним вигоранням, хоча варто враховувати й інші фактори (соціальні, економічні, домашні та сімейні), що призводять до сумних подій (хвороба, смерть). Цей випадок також можна віднести до зовнішніх факторів, таких як -несприятлива психологічна атмосфера в професійній діяльності. Така атмосфера визначається двома ситуаціями: вертикальним конфліктом у системі «керівник-підлеглий» та горизонтальним конфліктом у системі «колега-колега». Така несприятлива атмосфера призводить до того, що одні люди витрачають свої емоції, а інші шукають шляхи економії ресурсів. Рано чи пізно будь-яка людина може бути схильною до відтворення тактики емоційного вигорання;

-психологічно складна проблема, з якою доводиться стикатися фахівцям у сфері комунікації. Для лікарів-це важкий і вмираючий пацієнт. Для вчителів та вихователів – діти зі складними характерами, слабкою нервовою системою чи інтелектуальними порушеннями. Для працівників ДРАЦС-це клієнти зі своїми непростими історіями та життєвими проблемами.

Взаємодія з клієнтами означає, що майже щодня вони можуть зіткнутися з клієнтом, у якого може статися нервовий зрив. І не тільки це.

Щоб захистити себе, вони несвідомо переходять в режим емоційної економії. Однак емоційна відстороненість може бути використана в неправильний час і для не правильного клієнта, і коли це трапляється, вона може повністю відключити вас від потреб і запитів вашого звичайного

партнера.

Існують також внутрішні чинники, які спричиняють емоційне вигорання [30]:

-Схильність до емоційної ригідності;

-інтенсивна інтерналізація ситуації в професійній діяльності

-слабка мотивація до емоційної віддачі в професійній діяльності;

-моральні дефекти особистості та втрата сенсу життя.

Посилаючись на поширеність вигорання («епідемію») і кількість професіоналів, уражених цим синдромом, дослідники переконливо доводять, що вигорання сильно залежить від організаційних факторів (наприклад, умов праці співробітників, стану системи управління, якості менеджменту в компанії) [2].

Дослідники К. Кордес і Т.Догерті серед організаційних чинників, які знижують рівень вигорання персоналу, називають демократичний стиль керівництва, підтримку з боку керівництва, чіткі, ясні та структуровані вимоги й очікування, а також залучення персоналу до прийняття рішень, пов'язаних з роботою [2].

Науковець К.Чернісс вважає , що емоційне вигорання більше залежить від умов праці працівників, стану системи управління в компанії, ніж від індивідуальних особливостей [1].

У своїй роботі К.М.Маслач та М.Рейтер локалізують причини вигорання у шести сферах відповідності між людьми та їхньою роботою: перевантаження роботою, не достатність або відсутність контролю, відсутність винагороди, розрив комунікації, відсутність справедливості та ціннісно-орієнтований конфлікт. М.Рейтерт та П.Харві виявили значну позитивну кореляцію між рівнем вигорання менеджерів та їхніх підлеглих [5]. У пошуках факторів, які пом'якшують і запобігають вигоранню, дослідники звернулися до поняття «організаційна культура» [7].

Існують різні підходи до визначення цього явища (від ототожнення його з організацією до звуження до специфічних особливостей організації), його характеристик та класифікації типів культури Е.Шон описує організаційну культуру як «модель базових колективних способів мислення, яких набуває група, адаптуючись до змін у зовнішньому середовищі або вирішуючи проблеми внутрішньої інтеграції» К.Камерон і Р.Куїнн стверджують: «Організаційна культура проявляється в організаційних цінностях, стилі керівництва, мові і символах, процедурах і повсякденних нормах, а також у тому, як визначається успіх»; Е.Шейн підкреслює роль менеджерів у визначенні організаційної культури: «Тому що лідерство і культура-це, по суті, дві сторони однієї медалі».

Таким чином, організаційна культура -це колективні базові ідеї та цінності, які сповідують лідери і які проявляються у стилях лідерства, процедурах і нормах, критеріях успіх у тощо. Вплив організаційної культури на вигорання можна зрозуміти через функції, які вона виконує: на думку В.А. Співака, до функцій організаційної культури відносяться від творення і виробництво нових цінностей, оцінка і норми, регулювання і координація, визнання, сенс, комунікація, збереження і накопичення досвіду і розваги.

Організаційна культура допомагає членам команди впоратися з нестабільністю і не визначеністю, прояснюючи очікування, зміцнюючи почуття приналежності до організації, інтерпретуючи те, що відбувається в організації, і встановлюючи орієнтири для дій.

У контексті проблеми синдрому вигорання дослідників цікавить взаємозв'язок між компонентами вигорання та характеристиками і типами організаційної культури. Дослідники Н.В.Майсак та Г.А.Нечаєв виявили негативну кореляцію між індексом психічного вигорання та наступними параметрами організаційної культури

Вивчаючи фактори професійного стресу серед державних службовців, вони виявили негативну кореляцію між такими параметрами організаційної культури, як «управління» та «мотивація».

А.Ф.Кісель та А.Б. Леонов проаналізували специфіку прояву професійного стресу у працівників чотирьох організацій. Кореляційний аналіз показав зв'язок між низькими особистими результатами, характером стосунків у колективі, умовами робочого процесу та організації, а також обмеженими перспективами професійного зростання. Емоційна втома була пов'язана з недоліками в управлінні організацією, не адекватним розподілом ресурсів робочого часу та не захищеністю. Продемонстровано зв'язок між особливостями організаційної культури та специфікою синдрому професійного стресу. Виявлено, що в організаціях з «сімейною» культурою особиста продуктивність має тенденцію до зниження. Основними стресовими факторами є погані умови праці, значна складність роботи та обмежені можливості для професійного зростання. Працівники організацій з ринковою культурою демонструють ознаки емоційного виснаження та деперсоналізації, а основними стресами є конфлікти у відносинах з керівництвом, несправедлива винагорода та по рушений графік роботи.

Результати зарубіжних досліджень свідчать про те, що організаційні чинники відіграють провідну роль у виникненні вигорання серед представників різних професій, що свідчить про актуальність досліджень для подальшого цілеспрямованого розвитку організаційної культури з метою зниження професійного стресу та профілактики вигорання. Дослідження показало, що тривала робота за комп'ютером негативно впливає на здоров'я людини (біль у спині, погіршення зору). Робота комп'ютерів і принтерів створює постійний шумовий фон, який знижує концентрацію уваги.

Додатковими стресовими факторами є постійні зміни у внутрішній нормативній базі, іспити, тренінги та співбесіди з підвищення кваліфікації. Крім того, є необхідність підтримувати зоровий контакт з клієнтами, надавати послуги відповідно до стандартів обслуговування, отримувати рекомендації, забезпечувати високу оцінку клієнтами якості обслуговування та вирішувати конфліктні ситуації.

Дослідження симптомів емоційного вигорання серед працівників органів реєстрації актів цивільного стану показало, що найпомітнішими симптомами вигорання є зниження рівня виконання посадових обов'язків, вибірковість емоційних реакційна різні ситуації та емоційна відстороненість як захисна реакція.

Зі збільшенням віку та стажу роботи зростає рівень тривожності та депресії, активізується емоційна економія, зменшується обсяг роботи та з'являється не задоволеність роботою.

Люди з високим рівнем вигорання характеризуються високим рівнем емоційності, переважанням слуху і високим рівнем самопоглинання. Вигорання сильніше проявляється у працівників, які більш пасивні, не мають прагнення до розумової діяльності та мають нижчий тонус. Таким чином, можна побачити, що існують зовнішні та внутрішні фактори, які «запускають» вигорання. Дослідники також виявили значний позитивний зв'язок між рівнем вигорання керівників та їхніх підлеглих. Організаційні фактори, які знижують рівень вигорання персоналу, включають демократичний стиль керівництва, підтримку з боку керівників, лаконічні та структуровані вимоги та очікування, а також залучення персоналу до прийняття рішень щодо роботи [22].

РОЗДІЛ 2
МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДЕРЖАВНОЇ РЕЄСТРАЦІЇ АКТІВ ЦИВІЛЬНОГО СТАНУ

2.1 Обґрунтування методів та методик дослідження

Існують аспекти проблеми психічного вигорання, які вивчені недостатньо повно, одним з яких є відсутність надійного методичного та діагностичного інструментарію для дослідження різних симптомів психічного вигорання. Найбільш повним аналізом методів і методик вивчення психічного вигорання є робота Н.Є.Водоп'янової і О.С.Старченкової, в якій проаналізовано підходи до вимірювання психічного вигорання та його зв'язок з різними моделями, що пояснюють цей феномен, зроблено підхід до вимірювання психічного вигорання та його зв'язок з різними моделями, що пояснюють цей феномен.

Наразі існує декілька моделей вигорання. Однофакторна модель (Pines, Aronson).Згідно з цією моделлю, вигорання - це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаний тривалим впливом емоційно-перевантажуючих ситуацій . Автори одновимірного підходу розглядають виснаження як основну причину(компонент), а інші симптоми емоційної та поведінкової дисгармонії-як наслідок. Ризик вигорання мають не лише представники соціальних професій.

Двофакторна модель автори Д.Дьєрендонк, В.Шауфеліта, Х.Сіксма - голландські дослідники, які проводили дослідження за участю медсестер. Синдром вигорання можна звести до двовимірного конструкту, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Перший компонент називається «емоційним» і стосується незадоволення своїм здоров'ям,

фізичним самопочуттям, нервового напруження та емоційного виснаження; другий, «деперсоналізація», проявляється у зміні ставлення до пацієнта ідо себе. Це так звана «поведінкова» [10].

Трифакторна модель (К.Маслач, С.Джексон). Вигорання-це тривимірний конструкт, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття особистого досягнення. Емоційне виснаження розглядається як основний компонент вигорання і проявляється у зниженому емоційному фоні, апатії та емоційному перевантаженні; другий компонент (деперсоналізація) відображається у деформації стосунків з оточуючими [7]. У деяких випадках це підвищена залежність від інших. Також може спостерігатися посилення негативного і цинічного ставлення і почуттів до реципієнтів, наприклад, пацієнтів і клієнтів. Третій компонент вигорання - зниження особистісних досягнень -проявляється як схильність до негативної оцінки себе, не дооцінка своїх професійних досягнень і успіхів, негативізм що до своїх професійних досягнень і здібностей або зниження власної гідності, обмеження своїх можливостей і зниження відповідальності по відношенню до інших.

Запропоновані трискладові вигорання певною мірою відображають особливості професійної сфери, в якій це явище було вперше виявлено. Особливо це стосується другого компонента вигорання- деперсоналізації, який описує сферу соціальних послуг та надання допомоги людям.

Нещодавні дослідження не лише підтвердили валідність цього конструкту, але й значно розширили його сферу застосування, включивши в неї професії, не пов'язані з соціальними колами. Це призвело до певних модифікацій у понятті вигорання та розумінні його структури. Вигорання розуміють як професійну кризу, пов'язану з роботою в цілому, а не лише з міжособистісними стосунками в процесі роботи. Таке розуміння зазнало певних модифікацій, а його основні складові – емоційне виснаження, цинізм і професійна ефективність - стали більш зрозумілими. З цієї точки зору поняття деперсоналізації має ширше значення і передбачає негативне ставлення не тільки до клієнта, але й до роботи та її предмета в цілому.

Чотири факторна модель (Firth, Mims; Iwanicki, Schwab). У чотири факторній моделі вигорання один з факторів (емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень) розділений на два окремі компоненти. Наприклад деперсоналізація пов'язана з роботою та реципієнтом відповідно.

Процесуальна модель розглядає вигорання як динамічний процес, що розвивається в часі і має постійні стадії. Так Д. Грінбергер пропонує розглядати вигорання як п'яти стадійний прогресуючий процес; динамічна модель Б.Перлмана та А.Хартмана [8] описує процес вигорання як прояв трьох основних класів реагування на організаційний стрес Модель описує розвиток і включає чотири стадії стресу; згідно з концепцією М.Буріша, виникнення синдрому відбувається поетапно.

У зарубіжній психології для вимірювання вигорання найчастіше використовують дві методики: «Опитувальник вигорання Маслача » - MBI (Maslach, Jackson) та «Вимір вигорання»- BM.

Оригінальна версія Burnout Measure була опублікована під назвою Tedium Measure (Pines,Aronson). За визначенням авторів тесту, вигорання-це стан фізичної та психічної втоми, спричинений тривалим перебуванням в емоційно стресових ситуаціях.

Опитувальник для вимірювання вигорання був розроблений як одновимірний опитувальник, але з трьома різними типами виснаження. Структура та валідність опитувальника були перевірені в дослідженні (Enzmann).

Він був підтверджений у дослідженні «Вимірювання вигорання» на голландській вибірці (n = 2190). Результати показали, що низька мотивація, виснаження і втрата мотивації виявилися факторами, а неочікуваними вимірами фізичної, емоційної та розумової втоми. Автори дійшли висновку, що опитувальник охоплює лише окремі аспекти вигорання і визначає загальний стан здоров'я. Опитувальник для вимірювання вигорання складається з таких пунктів: низька мотивація - 10 пунктів, виснаження – 6

пунктів, втрата мотивації – 5 пунктів. На відміну від MBI, автори опитувальника Measuring Burnout не обмежували ймовірність вигорання суворо визначеним колом професій. Опитувальник містить 21 твердження (наприклад «Я відчуваю, що люди мене підводять»). Відповіді варіюються від «зовсім ні» (1 бал) до «завжди» (7 балів).

Опитувальник MBI був створений американськими психологам К.Маслач і С. Джексоном і спочатку призначався для вимірювання вигорання в професіях, пов'язаних із спілкуванням з людьми. З моменту своєї публікації MBI став одним з найпоширеніших інструментів для вимірювання вигорання.

Опитувальник складається з трьох субшкал.

Деперсоналізація -5 пунктів, зниження особистісних результатів - 8 пунктів.

Високі бали за шкалою емоційного виснаження та деперсоналізації і низькі бали за шкалою особистісних досягнень свідчать про те, що суб'єкт переживає вигорання .

MBI широко використовується в Нідерландах, Німеччині, Франції, Австралії, Греції та Іспанії. Міжнародні дослідження надали дані, що підтверджують його дискримінанту, внутрішню та конвергентну валідність з іншими шкалами, що вимірюють вигорання. Опитувальник містить 22 твердження (наприклад, «Після роботи я відчуваю себе вичавленим, як лимон»). Відповіді варіюються від «зовсім не відчуваю» (0 балів) до «щодня» (6 балів).

MBI має значні обмеження у застосуванні, оскільки призначений лише для професій, пов'язаних з інтенсивною міжособистісною взаємодією. Багато дослідників вигорання сходяться на думці, що синдром зустрічається і в інших професійних групах; на основі MBI було розроблено опитувальник Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) (Schaufeli et al.) Ця версія опитувальника дозволяє оцінити вигорання в професіях, пов'язаних або не пов'язаних з прямим та інтенсивним між особистісним спілкуванням. Опитувальник містить 16 тверджень і три субшкали, аналогічні MBI: втома (5

пунктів); цинізм (5 пунктів); професійна ефективність (6 пунктів);

Професійна ефективність (6 пунктів). Відповіді оцінюються за семибальною шкалою від «зовсім не відчуваю»(0 балів) до «відчуваю щодня» (6 балів).

«Щодня»(6 балів).

MBI-GS містить твердження, сформульовані в більш загальному вигляді, без прив'язки до конкретної професійної діяльності: які у випадку з MBI, високі бали за шкалою втоми і цинізму та низькі бали за шкалою професійного успіху відповідають високому ступеню вигорання.

Не що давнє дослідження (Schutte et al.) перевірило факторну валідність цього тесту в порівнянні з альтернативними моделями:

–Однофакторна модель(Pines, Aronson; Shirom);

–Двофакторна модель: об'єднує емоційне виснаження та деперсоналізацію в один фактор («характер вигорання») та розглядає професійні досягнення як окремий фактор (Green et al.)

–Трифакторна модель: представляє емоційне виснаження та деперсоналізацію як окремі, але корельовані фактори, а професійні досягнення-як незалежний фактор.

Результати дослідження показали, що MBI-GS, як і оригінальний опитувальник MBI, складається з трьох окремих, але взаємопов'язаних вимірів: виснаження, цинізм і професійний успіх. Факторна валідність цієї шкали була значною мірою підтверджена на вибірках з різних країн (Фінляндія (n=8529), Швеція (n=267) та Нідерланди (n=259)) та професійних популяцій, що відкриває широкі можливості для дослідження синдрому вигорання, незалежно від національних чи професійних обмежень.

Вимірювання вигорання в цих моделях здійснюється відповідно до визначених авторами факторів вигорання, для чого було використано декілька методик, представлених у вигляді різноманітних опитувальників. Результати короткого аналізу вітчизняних та міжнародних методик оцінки психологічного вигорання

Короткий аналіз методів оцінки психологічного вигорання у вітчизняній та міжнародній психодіагностиці показує, що всі наявні інструменти для дослідження вигорання в основному побудовані в рамках три факторної моделі К.Маслач і С.Джексона, а також за класифікацією Л. Ф. Бурлачука, «Діагностика ґрунтується на інформації, повідомленій про себе у вигляді само описів», з чого випливає висновок, що опитувальник має форму анкети, яка відповідає суб'єктному підходу [16].

Метод, розроблений в рамках суб'єктивного підходу, має як позитивні, так і негативні аспекти, які в кінцевому підсумку впливають на надійність і точність результатів дослідження. З одного боку, метод вимірювання є привабливим з точки зору його організації та способу отримання результатів. З іншого боку, цей вимір виявляє недоліки суб'єктивного підходу. Він апелює до думок респондентів, які часто не дуже добре відображають їхню власну ситуацію, а процес надання відповідей може призвести до формування установок та соціально бажаної поведінки.

У сучасних умовах існує потреба у розширенні можливосте й вимірювання психічного вигорання, і в цьому плані перспективним видається перехід до використання технік і методів проектного підходу, які дозволяють ефективно вимірювати емоційні, деструктивні, психосоматичні та психотрофічні ознаки психічного вигорання.

Попереднє порівняння цих аспектів може допомогти виявити ознаки психологічного вигорання у «вигоряючих» професіоналів;

Домінування формальних стереотипів щодо соціального оточення, дегуманізація орієнтації особистості, зниження духовності, домінування домінантно-формальних відносин, орієнтація на результати професійної діяльності та їх швидке завершення, підрив ентузіазму до робочого процесу, орієнтація на матеріальні цінності, домінування психоемоційної втоми та високий рівень невротизму.

Найбільш перспективними в цьому плані є техніки, що належать до інтерпретаційних, експресивних та імпресіоністичних категорій проективних методів. Підтвердження потенціалу методу проектів у дослідженні психічного вигорання: «Опитувальник психічного вигорання працівників соціальних професій» В.Є.Орла та І.Г.Сеніна; малюнковий тест «Зірки і хвилі» У. Аве-Лаллеманда (експресивний метод); «Тест «Тест фрустрації» (інтерпретаційна методика), методика “Незакінчені речення ”Ж.М.Сакса і С. Леві (адитивна методика). Для оцінки достовірності виявлених відмінностей слід застосовувати такі критерії: кутове перетворення Фішера та критерій Манна-Уітні.

У вітчизняній психології поширеною є «Методика діагностики рівнів професійного вигорання В.Бойка», яка являє собою опитувальник, призначений для діагностики професійного вигорання. Методика була створена В.Бойком у 1996 році. У своїй методиці вчений пропонує класифікувати СПВ на три стадії, кожна з яких має свій набір симптомів. Це відрізняє опитувальник В.Бойка від опитувальника К.Маслач. На виникнення емоційного вигорання впливають зовнішні та внутрішні чинники. Рівень емоційного вигорання в опитувальнику оцінюється за 84 пунктами, які об'єднані в 12 шкал. Шкала поділена на три фази, кожна з яких характеризується симптомами вигорання.

Вигорання характеризується такими симптомами

На кожне судження необхідно відповісти «так» або «ні». Час, витрачений на виконання методики, не фіксується. Опитувальник

призначений для фахівців у всіх сферах людських контактів. Встановлюється підсумковий показник вигорання, тобто всього12 симптомів.

Таблиця 2.1

Фази стресу і симптоми вигорання по В. В. Бойко

Фаза	Симптом
Тривожне напруження	переживання психотравмуючих обставин; не задоволеність собою; «загнаність в клітку»; тривога і депресія
Резистенція	неадекватне виборче, емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків.
Виснаження	емоційний дефіцит; емоційна відчуженість; особистісна відчуженість (деперсоналізація); психосоматичні і психовегетативні порушення.

Таким чином визначається, наскільки у обстежуваної людини сформувалася психологічний захист у формі емоційного вигорання. Дані про психометричні характеристики тесту не наводяться.

Відповідно до мети дослідження, обрано методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко для виявлення рівня емоційного вигорання співробітників відділів ДРАЦС.

Для виявлення особистісних характеристик працівників були використані наступні методики.

1.Тест СЖО Д.А. Леонтьєва (Додаток А).

Тест СЖО є адаптованою версією тесту «Мета в житті» (PurposeinLife Test, PIL) Джеймса Крамб і Леонарда Махоліка. Методика розроблена авторами на основі теорії пошуку сенсу та логотерапії Віктора Франкла і має на меті емпіричну перевірку деяких концепцій цієї теорії. Суть цих ідей полягає в тому, що не здатність людини знайти сенс свого життя (екзистенційна фрустрація) і пов'язане з цим відчуття втрати сенсу (екзистенційний вакуум) є причиною неврозу - особливого класу психічних захворювань, який відрізняється від описаних типів неврозів.

По-перше, автори спробували показати, що а)методика вимірює ступінь «екзистенційної порожнечі» в термінах Франкла, б)остання є ознакою психічного захворювання і в) вона непросто тотожна психопатології. «Мета в житті», яку діагностує ця методика, визначається авторами як переживання індивідом онтологічної значущості життя.

Оригінальна методика в остаточному варіанті являє собою набір з 20 шкал, кожна з яких є реченням з окремим закінченням: два протилежні закінчення представляють полюси рейтингової шкали, а між ними-сім можливих преференцій. Інтерпретація субшкал.

1. Життєві цілі. Оцінки за цією шкалою характеризують наявність або відсутність у житті респондента майбутніх цілей, які надають сенс, напрямок і часову перспективу його життю. Низькі бали за цією шкалою, навіть якщо ЖО (життєві орієнтації) загалом високі, характерні для людини, яка живе сьогоденням або вчорашнім днем. Водночас високі показники за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямовану людину, але й прожектерську, чиї плани не мають реального підґрунтя в сьогоденні і не підкріплені особистою відповідальністю за їх реалізацію.

Ці два випадки можна легко розрізнити, розглядаючи бали за іншими показниками СЖО.

2. Інтенсивність інтересу до життєвих процесів і почуттів, пов'язаних із життям. Зміст цієї шкали відповідає загальновідомій теорії про те, що єдиний сенс життя полягає в тому, щоб жити. Цей показник вказує на те, чи сприймає суб'єкт свій життєвий процес як цікавий, емоційно насичений і осмислений. Якщо показники за цією шкалою високі, а за іншими шкалами низькі, то досліджуваний є гедоністом, який живе сьогоденням. Низькі бали за цією шкалою свідчать про незадоволеність життям у теперішньому часі, але можуть бути пояснені спогадами про минуле або зосередженістю на майбутньому.

3. Задоволеність ефективністю життя або самореалізацією. Показники за цією шкалою відображають оцінку минулого періоду життя, тобто відчуття того, на скільки продуктивним і значущим був цей період. Люди з високими

показниками за цією шкалою і низькими показниками за іншими шкалами характеризуються як люди, у яких все життя попереду, люди, у яких все в минулому, але минуле може надати сенс решті їхнього життя. Низькі показники свідчать про незадоволеність якоюсь частиною життя.

4. Локус контролю-Я (Я-господар свого життя). Високий бал відповідає сприйняттю себе сильною особистістю і має достатньо свободи вибору, щоб будувати своє життя відповідно до своїх цілей і уявлень про сенс життя. Низькі показники свідчать про невпевненість у власній здатності контролювати події свого життя.

5. Локус контролю - життя або керованість життя. Високі показники свідчать про віру в те, що люди на контролю є своє життя і вільна у прийнятті та реалізації рішень. Низькі бали свідчать про фаталізм, тобто переконання, що життя не має свідомого контролю, що свобода вибору-це ілюзія і що робити прогнози що до майбутнього безглуздо.

Цей тест був обраний для дослідження тому, що його результати дозволяють респондентам оцінити осмисленість свого життя з точки зору шести різних факторів. Тест також дозволяє оцінити ступінь осмисленості життя респондентів.

Також можна оцінити, на скільки результати тесту на осмисленість життя корелюють зі ступенем емоційного вигорання респондента.

2. Тест «Індекс задоволеності життям» (Додаток Б).

Цей опитувальник діагностує індекс задоволеності життям, який відображає загальний психологічний стан людини, психологічний комфорт та ступінь соціально-психологічної адаптації. Тест «Індекс задоволеності життям» може бути використаний для того, щоб виокремити та оцінити стиль життя людини, її потреби, мотивації, установки та ціннісні орієнтації, а також визначити, які з них позитивно впливають на загальний психологічний стан людини, а які - негативно.

Тест «Індекс задоволеності життям» був розроблений групою американських вчених, які працювали над соціально-психологічними проблемами геронтопсихології, вперше опублікований у1961році і швидко поширився. Методика була перекладена і адаптована Н.В. Паніною в 1993 році.

Опитувальник Бачу складається з 20 питань, результати відповідей на які підсумовуються за п'ятибальною шкалою і характеризують різні аспекти загального психологічного стану та задоволеності життям людини. Проходження тесту займає приблизно 5-10 хвилин.

Індекс задоволеності життям є інтегративним показником, основним носієм якого є емоційний компонент. Люди з високими значеннями індексу характеризуються низькою емоційною напруженістю, емоційною стабільністю, низьким рівнем тривожності, психологічним комфортом і високою задоволеністю ситуацією та своєю роллю.

«Задоволеність життям» відображає загальне уявлення людини про психологічний комфорт і включає в себе інтерес до життя на противагу байдужості, рішучість, цілеспрямованість, послідовність у досягненні життєвих цілей, відповідність між поставленими цілями і реально досягнутими, позитивну оцінку власних якостей і поведінки, а також загальний настрій.

Максимальний бал за Індексом задоволеності життям-40 балів. Середній показник задоволеності життям – від 25 до 30балів; показник нижче 25 балів вважається низьким. Бали за шкалами можуть бути підраховані як додаткова інформація про те, які сфери життя задовольняють, а які ні (максимальна кількість балів за кожною шкалою- 8).

Розшифровка шкали.

1. Інтерес до життя. Ця шкала відображає ступінь ентузіазму та прагнення до буденного, повсякденного життя.

2. Послідовність у досягненні цілей. Високі бали за цією шкалою відображають такі риси життєвої позиції, як рішучість, стійкість і

зосередженість на досягненні цілей. Низькі бали за цією шкалою відображають пасивне пристосування до життєвих не вдачі покірне прийняття всього, що приносить життя.

3. Послідовність у постановці цілей та їх досягненні. Високі бали відображають переконання, що людина досягла або може досягти цілей, які вона вважає важливими.

4. Позитивна оцінка себе та своєї поведінки. Сюди входить оцінка зовнішніх і внутрішніх якостей людини. Високі бали свідчать про високу самооцінку.

5. Загальний фоновий настрій. Ця шкала показує ступінь оптимізму і задоволеності життям. За результатами цього тесту можна швидко отримати інформацію про загальний емоційний стан людини та сфери життя, які можуть бути для неї «проблемними».

З точки зору даного дослідження, тест дає можливість оцінити взаємозв'язок між зовнішніми факторами та емоційним вигоранням, а також взаємозв'язок між задоволеністю життям та емоційним вигоранням. Важливим фактором у виборі цієї методики був невеликий обсяг і коротка тривалість.

3. Тест «інтегральна задоволеність роботою»(Додаток В).

Основними показниками, що відображають благополуччя/неблагополуччя індивідів у складі працюючого населення, є наступні.

Задоволеність роботою включає оцінку інтересу до виконуваної роботи, задоволеність стосунками з колегами та керівництвом, очікування від професійної діяльності, задоволеність умовами праці та організацією роботи.

Ця методика дозволяє оцінити не лише загальну задоволеність роботою, але й її складові. Ця методика дослідження була обрана ще й тому, що можна визначити задоволеність роботою за її складовими.

Конструкти задоволеності роботою: інтерес до роботи, задоволеність результатами роботи, задоволеність стосунками з колегами, задоволеність стосунками з керівництвом, очікування від професійної діяльності, перевага

високооплачуваної роботи, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність та загальна задоволеність роботою. Важливим фактором у виборі цього методу дослідження був невеликий обсяг і тривалість опитування.

Описова статистика дозволяє узагальнити основні результати, отримані під час спостереження або опитування. Процедура включає групування всіх даних за їх значеннями, розподіл частот, визначення середніх арифметичних та оцінку даних щодо центральної тенденції[25].

У даному дослідженні цей метод було використано для первинного аналізу індексу емоційного вигорання та результаті в задоволеності роботою у всій вибірці. Критерій t -Стьюдента є одним з найстаріших розроблених і широко використовуваних статистичних методів.

У даному дослідженні цей метод використовувався для перевірки припущення про високий ступінь емоційного вигорання.

У цьому дослідженні цей метод використовувався для перевірки припущення про те, що ступінь емоційного вигорання вищий у працівників, які регулярно працюють понад нормово, не перебувають у шлюбі та мають стаж роботи в органах ДРАЦС у неменше трьох років.

Так, у психології методика діагностики емоційного вигорання була адаптована, наприклад, В.В.Бойко «Діагностика рівнів емоційного вигорання», К.Маслач і С.Джексон, Н.Є.Водоп'янова та інші. Існують також комп'ютерні програми, які аналізують емоційний стан людини, в тому числі й емоційне вигорання. Наприклад, існують детектори емоцій на основі аналізу мовного стресу, детектори емоцій на основі вейвлет-перетворення тощо, які можуть дуже швидко визначити рівень емоційного вигорання людини.

2.2 Опис вибірки та етапів дослідження

А саме: методика діагностики емоційного вигорання В.В.Бойко, тест смисложиттєвих орієнтацій (СЖО) Д.О. Леонтьєва, тест «Індекс задоволеності

життям(бачення)» Н.В.Паніної, тест «Інтегральна задоволеність роботою» Н.П. Фетискіна, В.В. Козлова, Тест «Інтегральна задоволеність працею» Н.П. Фетискіна, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова.

В рамках дослідження було проведено анкетування працівників відділу державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області з метою визначення рівня СЕБ, понаднормової роботи, сімейного стану, стажу роботи у відділі ДРАЦС, задоволеності життям та життєвих установок працівників та їх зв'язку із загальною задоволеністю роботою.

100% працівників ДРАЦС працюють у безпосередньому контакті з клієнтами(відвідувачами). Фахівці працюють з понеділка по суботу з 08:00 до17:00, 40 годин на тиждень.

Опитування проводилося в шість етапів.

Етап 1: Опитування працівників за авторською анкетою (Додаток Г). У ході дослідження було проведено анкетування серед працівників районних відділів державної реєстрації актів цивільного стану міста Запоріжжя. Всі анкети були оброблені. Після обробки анкет з вибірки були виключені всі працівники, які не заповнили анкети.

Для цілей дослідження все населення, яке взяло участь в опитуванні, було поділено на групи:

-Критерії понаднормової роботи: працівники з понаднормовою роботою та без неї.

-Сімейний стан: одружені та неодружені.

-Критерій стажу роботи в системі ДРАЦС-працівники зі стажем понад три роки та працівники зі стажем менше трьох років.

Таблиця 2.2

Результати анкетування співробітників ДРАЦС

Показники		Сімейний стан	Стаж роботи	Перепрацювання	Вік
Одружені	кількість	52			
	%	51			

Продовження таблиці 2.2

Неодружені	кількість	50			
	%	49			
Стаж до 3-х років	кількість		50		
	%		49		
Стаж понад 3 роки	кількість		52		
	%		51		
Перепрацювання наявні	кількість			51	
	%			50	
Перепрацювання відсутні	кількість			51	
	%			50	
Вік до 35-ти років	кількість				77,5
	%				77
Вік понад 35років	кількість				23
	%				22,5

Загальна кількість респондентів становила102 особи. Респонденти були переважно віком від 18 до 35 років (77,5%), середній вік становив 31 рік. У вибірці 50(49%) мали досвід роботи від 0 до 3 років, тоді як 52(51%)- понад 3 роки.

-3роки і більше.

Серед респондентів 52 (51%) зазначили, що вони одружені, а 50 (49%)- що не одружені. На питання про регулярну понаднормову роботу 50% (51%) респондентів дали позитивну відповідь.

2 етап: Діагностика ступеня емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка (Додаток Г) та інтерпретація отриманих даних.

3 етап: діагностика смисложиттєвих орієнтацій за методикою «СЖ» Д. О. Леонтьєва.

Тест «СЖО» Д.О. Леонтьєва та інтерпретація отриманих даних.

4 етап: тестування та інтерпретація даних за методикою «Індекс задоволеності життям (Бачу)» Н.В.Паніної.

5 етап: тестування за методикою «Інтегральна задоволеність роботою» та інтерпретація отриманих даних.

6 етап: обробка отриманих даних за допомогою математичних методів та виявлення взаємозв'язків між результатами дослідження.

Емпіричне дослідження проводилося на базі відділів ДРАЦС Запорізької області. Станом на 2024 до системи органів державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області входить 9 відділів держаної реєстрації актів цивільного стану. На підконтрольній Україні території 1 – відділ державної реєстрації актів цивільного стану Управління державної реєстрації та 8 – районних.

Протягом 2024 року робота відділів державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) була спрямована на дотримання ними вимог чинного законодавства при державній реєстрації актів цивільного стану, зберігання та витрачання бланків свідоцтв, якісного надання адміністративних послуг, створення належних умов зберігання архівного фонду, ведення та формування Державного реєстру актів цивільного стану громадян, реалізації пілотних проектів Міністерства юстиції України, у т.ч. комплексної послуги «єМалятко», покращення виконавчої дисципліни та обслуговування громадян, підвищення професійного рівня працівників відділів, тощо в умовах воєнного стану.

Працівниками відділу державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області Управління державної реєстрації Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) постійно забезпечується контроль за діяльністю підпорядкованих відділів державної реєстрації актів цивільного стану, реалізацією пілотних проєктів Міністерства юстиції України та надається відповідна звітна інформація.

У зв’язку з введенням в Україні воєнного стану та окупацією частини території Запорізької області з лютого 2022 року всі показники діяльності відділів державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області у порівнянні з минулими роками зменшилися з об’єктивних причин. В той же час збільшилося навантаження на відділи державної реєстрації актів цивільного стану, які продовжують здійснювати свою діяльність.

Так, за другими примірниками актових записів цивільного стану відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області Управління державної реєстрації Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) на запити інших відділів державної реєстрації актів цивільного стану проводить верифікацію актових записів з долученням їх сканованих копій у Державному реєстрі актів цивільного стану громадян, виконує справи по внесенню зміни, доповнень та анулює актові записи, надає інформацію на запити фізичних та юридичних осіб в межах компетенції.

Також, відділ державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області Управління державної реєстрації Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) за заявами громадян видає повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану. Протягом 2023 року було видано 1085 повторних свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану та 452 витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

Протягом 2023 року відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області зареєстровано 25780 актових записів, а саме:

3454 - про народження;

15552 - про смерть;

5253 - про шлюб;

723 - про розірвання шлюбу;

193 - про зміну імені;

605 - актових записів цивільного стану поновлено.

Проставлено 2728 відміток про розірвання шлюбу на підставі рішень

судів в актових записах про державну реєстрацію шлюбу.

Розглянуто 2653 справи про внесення змін до актових записів цивільного стану, з них 107 у зв’язку з усиновленням.

Видано 24073 витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян.

Проведено 4890 урочистих обрядів державної реєстрації шлюбу, що складає 93 % від загальної кількості реєстрації шлюбів, сума платних послуг за їх проведення складає – 4686279,00 грн.

У Запорізькій області 9 відділів державної реєстрації актів цивільного стану, які розташовані на підконтрольній Україні території, забезпечені охоронною сигналізацією, бланки свідоцтв зберігаються у металевих сейфах, сейфи закріплені до підлоги або стіни.

Відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області успішно реалізується електронна публічна послуга щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини «єМалятко», яка почала працювати на території Запорізької області з квітня 2020 року.

Впродовж 2023 року в рамках послуги «єМалятко» відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області проведено 2366 державних реєстрацій народження, з них за заявами:

783 - безпосередньо до відділів державної реєстрації актів цивільного стану,

499 - через Центри надання адміністративних послуг,

1084 – через особистий кабінет Єдиного державного вебпорталу електронних послуг Дія.

Також популярністю серед населення користується і пілотний проєкт щодо подачі заяв на повторну видачу документів про державну реєстрацію актів цивільного стану через особистий кабінет Єдиного державного вебпорталу електронних послуг Дія та подачі заяв про державну реєстрацію шлюбу.

Так, за 2023 рік відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області прийнято:

951 заяву щодо повторної видачі свідоцтв про державну реєстрацію актів цивільного стану,

321 заяву про видачу витягів з Державного реєстру актів цивільного стану громадян,

625 заяв про державну реєстрацію шлюбу.

У 2023 році в рамках пілотного проекту «Шлюб за добу» зареєстровано – 196 шлюбів (з них 31 шлюб з громадянами іноземних держав); надано платних послуг на суму – 560136,00 грн.

У Олександрівському відділі державної реєстрації актів цивільного стану у місті Запоріжжі прийом громадян провадиться у зручному форматі OpenSpace, який був запроваджений у 2018 році. Протягом 2023 року послугами “OpenSpace” скористалися 32174 громадянина.

З метою підвищення рівня довіри до офіційних документів України, на яких проставляється апостиль, в рамках реформування органів юстиції 20.11.2015 року в Україні, в тому числі у Запорізькій області, розпочав роботу новий сервіс Міністерства юстиції України – Електронний апостиль, який проставляється на офіційних документах, що видаються органами юстиції та судами, а також на документах, що оформлюються нотаріусами України.

Так, протягом 2023 року відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області прийнято та опрацьовано за допомогою програмних засобів ведення Електронного реєстру апостилів 2579 офіційних документів, що видаються органами юстиції, судами, а також, що оформляються нотаріусами України.

Відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області забезпечується належне надання та ведення обліку платних послуг. Відповідно до Порядку надання платних послуг відділами державної реєстрації актів цивільного стану, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 27.12.2010 № 3335/5 (зі змінами) (далі – Порядок), та

Переліку платних послуг, які можуть надаватися відділами державної реєстрації актів цивільного стану, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.12.2010 № 1168 (далі – Перелік), відділи державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) надають громадянам платні послуги.

У 2023 році відділами державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області надано платних послуг на суму 12 618 195,22 грн.

Велика увага відділом державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області приділяється організації роботи зі зверненнями громадян. Протягом 2023 року відділом державної реєстрації актів цивільного стану у Запорізькій області розглянуто 46 звернень, із них: заяв – 39, скарг – 6, пропозицій – 10.

Щорічно відділи державної реєстрації актів цивільного стану Запорізької області упорядковують свої архіви, як складову частину Національного архівного фонду.

Відділи ДРАЦС мають ряд особливостей, які створюють зовнішнє середовище, в якому перебувають працівники протягом робочого часу. На працівниках дуже велика навантаженність, а однією з ключових вимог до працівників ДРАЦС є емоційна стійкість або стресостійкість, що означає здатність продуктивно виконувати свої обов'язки незалежно від зовнішніх факторів. З точки зору людської психології, клієнтоорієнтованість вимагає від співробітників емоційного відгуку на потреби клієнтів. Професіоналізм. З точки зору професіоналізму, це означає швидке та ефективне вирішення проблем, з якими звертається клієнт.

Як наслідок, роботодавець є менш при вабливим для люде й з високим творчим потенціалом, які мислять не стандартно та здатні приймати рішення, не обмежуючись загально прийнятими нормами та стандартами. Ризик запровадження високого ступеня стандартизації діяльності та жорстких рамок полягає в тому, що це зменшує кількість працівників, які можуть сформувати

якісний управлінський персонал для майбутнього розвитку відділів. Реформи, що впроваджуються законодавством, створюють зовнішнє середовище, з яким працівники стикаються під час роботи. Це зовнішнє середовище може бути пов'язане з формуванням синдрому емоційного вигорання у працівників.

У зв'язку з цим було розроблено поетапну програму емпіричного дослідження. Для вивчення особливостей синдрому емоційного вигорання (СЕВ) було підготовлено експериментальний матеріал та підібрано методики.

РОЗДІЛ 3
РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ВІДДІЛІВ ДРАЦС

3.1 результати емпіричного дослідження

За допомогою описової статистики було розраховано підсумковий індекс рівня синдрому емоційного вигорання (СЕВ) за методикою В. В. Бойко з метою визначення схильності працівників ДРАЦС до емоційного вигорання (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Середні показники прояву СЕВ

Найменування фази	Напруження	Резистенція	Виснаження	Підсумковий показник СЕВ
Середній показник по всій вибірці	27,01	41,77	29,25	98,03

За методикою В. Бойко, кількість балів для кожної фази свідчить про її сформованість. Так, менше 36 балів свідчить про те, що фаза несформована, 37-61 бал-про те, що фаза перебуває на стадії формування, 61 бал і більше-про те, що фаза сформована.

У середньому вибірка свідчить про наявність у емоційного вигорання на стадії формування фази «резистенції», тобто прагнення працівника зменшити тиск зовнішньої ситуації доступними йому засобами.

В цілому по вибірці найбільше число балів припадає на фазу резистенція (41,77). Найбільш частими симптомами виявилися симптом «редукції професійних обов'язків», на другому місці по кількістю набраних балів знаходиться симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування». Іншими словами, співробітники, які відчувають стрес на роботі, починають

економити на емоціях, вибірково реагують на клієнтів, прагнуть полегшити або скоротити обов'язки, які передбачають емоційні витрати. При цьому увагою починають обділяти не тільки клієнтів, але і колег.

Усю вибірку умовно поділено на три групи за рівнем сформованості фази (табл. 3.4). В основу поділу покладено кількість балів за кожною фазою СЕВ у всій вибірці:

1 група - синдром повністю сформований принаймні в одній фазі (сума балів за одну фазу становить 61 і більше);

2 група – синдром перебуває в процесі формування принаймні в одній фазі (загальна кількість балів за одну фазу від 37 до 60);

3 група - синдром несформований (загальна кількість балів не перевищує 36 балів).

Таблиця 3.4

Розподіл кількості працівників за групами з у рахуванням рівня розвитку фази СЕВ

Найменування груп	Кількість респондентів	Частка,%	Середній вік респондентів
1 група	23	22,50	32,6
2 група	43	42,20	30,0
3 група	36	35,30	31,3

Аналіз результатів показує, що у 22,5% усіх респондентів сформована хоча б одна фаза емоційного вигорання, а ще у 42,2% працівників принаймні одна фаза перебуває у процесі формування.

При цьому середній вік респондентів зі сформованою фазою СЕВ на 1,6 року старший за середній вік усієї вибірки (31 рік), а середній вік респондентів з фазою СЕВ на стадії формування – на рік молодший.

Середній вік працівників, які менш схильні до СЕВ, на 1,3 року вищий за середній вік вибірки. Відсутність значущих відмінностей між середнім віком респондентів у кожній групі можна пояснити тим, що середній вік

працівників органів реєстрації актів цивільного стану загалом відповідає цьому віковому діапазону. Тому подальше дослідження ДРАЦС за віком у цій вибірці не є доцільним.

Далі було проаналізовано розподіл одружених респондентів за групами формування СЕВ (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Розподіл одружених респондентів за групами з урахуванням рівня сформованості стадії СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників, осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	З них кількість співробітників, перебуваючих у шлюбі, осіб	Частка співробітників перебуваючих в шлюбі в складі групи, %
1 група	23	22,50	15	65,22
2 група	43	42,20	18	41,86
3 група	36	35,30	19	52,78

Аналіз результатів показує, що в групі працівників, у яких сформована хоча б одна фаза СЕВ , найвища частка одружених (65,2%); у групі працівників, у яких хоча б одна фаза СЕВ перебуває в процесі формування, частка одружених низька-лише 41,86%; серед працівників без тенденції до СЕВ (жодна з фаз не сформована) частка одружених становить трохи більше половини, а серед працівників без тенденції до СЕВ (жодна з фаз не перебуває в процесі формування)- близько половини. У групі працівників без тенденції до СЕВ (жодна з фаз не перебуває у процесі формування) частка одружених працівників становить трохи більше половини - 52,78%.

Такий розподіл можна частково пояснити результатами розподілу середнього віку респондентів, отриманими вище. У групах працівників.

Не організована група працівників має найнижчий середній вік і найнижчу частку одружених працівників.

Вища частка одружених респондентів на встановленій стадії СЕВ потребує подальшого дослідження, оскільки на початку дослідження було зроблено припущення, що СЕВ частіше зустрічається і є більш вираженим у неодружених працівників. У дослідженні було проаналізовано розподіл респондентів з понаднормовою роботою за групами формування СЕВ (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Розподіл кількості респондентів з понаднормовою роботою за групами з урахуванням рівня сформованості фази СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників, осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	Кількість співробітників, що мають перепрацювання осіб	Частка співробітників, що мають перепрацювання %
1 група	23	22,50	15	65
2 група	43	42,20	23	53
3 група	36	35,30	13	36

Результати показують, що найвищий рівень перевтоми (65%) спостерігається в групах працівників, для яких встановлено принаймні один етап СЕВ. Частка перевтоми також вища в групі працівників, для яких принаймні один етап СЕВ перебуває в процесі формування (53%). Найнижчий показник перевтоми-у групі працівників, для яких жодна стадія СЕВ не перебуває у процесі формування (36%).

Таким чином, зв'язок між емоційним вигоранням та понаднормовою роботою існує і потребує більш детального вивчення в рамках даного дослідження.

Далі було проаналізовано розподіл респондентів зі стажем роботи менше трьох років за групами сформованості СЕВ (табл. 3.7).

Таблиця 3.7

Розподіл працівників зі стажем роботи менше трьох років за групами з урахуванням рівня сформованості фази СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	Кількість співробітників, зі стажем до 3-х років, осіб	Частка співробітників, зі стажем до 3-х років, %
1 група	23	22,50	8	35
2 група	43	42,20	21	49
3 група	36	35,30	21	58

Аналіз результатів показує, що найменша частка(35%) працівників зі стажем роботи в ДРАЦС менше трьох років -у групі працівників, які пройшли хоча б один етап СЕВ; у групі працівників, для яких хоча б один етап СЕВ перебуває в процесі формування, частка працівників зі стажем роботи менше трьох років становить 49%, а трохи менше половини. Найбільша частка працівників зі стажем роботи менше трьох років (58%) ще не створили жодної фази СЕВ.

Таким чином, існує взаємозв'язок між синдромом емоційного вигорання та стажем роботи, який необхідно більш детально дослідити в даному дослідженні.

З результатів дослідження СЕВ за допомогою методів описової статистики можна зробити висновок, що працівники різних відділів ДРАЦС схильні до синдрому емоційного вигорання. Найбільш вираженою стадією є фаза резистенції, яка характеризується економією емоцій за рахунок клієнтів, колег, родичів і друзів у вибірці в цілому.

64,7% опитаних працівників мають емоційне вигорання, з них 22,5% мають хоча б одну стадію СЕВ вже сформовану, а 42,2%-хоча б одну стадію в процесі формування. Із загальної кількості респондентів, які страждають на синдром емоційного вигорання, 37,3% мають комплексний розвиток синдрому

(тобто виражені дві і більше стадій СЕВ, різною мірою і в різних пропорціях) У групі працівників зі сформованим СЕВ найбільша частка респондентів з регулярною понаднормовою роботою вищий, має найбільшу частку одружених працівників і найменшу частку тих, хто має стаж роботи менше трьох років.

Щоб перевірити припущення, що зв'язок між емоційним вигоранням і задоволеністю роботою відрізняється між працівниками, які регулярно працюють понаднормово, і тими, хто не працює понаднормово, було проведено опитування задоволеності роботою серед усієї вибірки. Дослідження задоволеності роботою всієї вибірки дозволяє визначити середній рівень і структуру задоволеності працівників роботою, незалежно від різних додаткових критеріїв.

Загалом опитування показало, що задоволеність роботою вибірки становить 48%, що відповідає середньому показнику (44-55%). Водночас 32(31,4%) працівники показали низьку задоволеність роботою (нижче 44%),1 8(17,7%)- високу, а решта 52(50,9%)-середню задоволеність(45-55%).Середні значення за шкалами для вибірки були розраховані за допомогою методів описової статистики і представлені в Таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

Середні показники задоволеністю працею загалом повибірці

Найменування показника	Середнє значення по вибірці в загальному	Максимально можливе значення за шкалою	Співвідношення середнього показника до максимально можливого, %
Цікавість до роботи	3,8	6	64
Задоволеність досягненнями на роботі	3,2	4	81
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,3	6	89
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,4	6	74

Продовження таблиці 3.8

Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,4	6	74
Рівень домагань в професійній діяльності	1,8	4	44
Перевага виконуваній роботі високому заробітку	1,8	4	45
Задоволеність умовами праці	3,1	4	79
Професійна відповідальність	1,0	2	52
Загальна задоволеність працею	17,4	28	62
Рівень задоволеності працею, %	48%		

На наступному етапі емпіричного дослідження працівники відділів ДРАЦС були протестовані за допомогою комплексного методу оцінки задоволеності роботою.

За шкалою найвищий рівень задоволеності серед респондентів виявився задоволеністю взаємовідносинами зі співробітниками, що пояснюється невеликим розміром кожного структурного підрозділу. Також.

«Задоволеність виконанням роботи» та “Задоволеність умовами праці”. Високий бал за показником «задоволеність умовами праці» пояснюється зусиллями, які були докладені протягом останніх років для розширення та переобладнання офісів. Однією з причин високого балу за показником «задоволеність виконанням роботи» може бути надзвичайно високий рівень мотивації досягнень керівництвом відділів ДРАЦС.

Низькі оцінки були отримані за шкалами «Пріоритетність роботи для отримання вищого доходу» (45%) та «Рівень амбіцій у професійній діяльності» (44%). Низькі бали за цими шкалами свідчать про те, що працівники відчувають себе не до оціненими у фінансовому плані, а також проте, що структура не цінує їх як людей та професіоналів. Причинами цього можуть бути індивідуальне планування для кожного працівника, високе застосування

стандартів у роботі та відносна прозорість системи оплати праці в системі ДРАЦС в цілому. Працівники можуть відчувати себе «гвинтиками у великій машині», і цінність кожного з них може бути применшена.

За результатами дослідження задоволеності роботою з використанням методів описової статистики можна зробити висновок, що середній рівень задоволеності роботою в цілому по вибірці є високим. Загалом ,працівники вибірки демонструють високий рівень задоволеності умовами праці та результатами своєї роботи. Водночас працівники відчувають себе не до оціненими як у фінансовому, так і в професійному плані.

Для перевірки гіпотези про те, що емоційне вигорання є більш вираженим серед не одружених працівників, а також для оцінки значущості відмінностей у рівні емоційного вигорання між групами одружених і неодружених працівників, було проведено наступні аналізи.

Для оцінки значущості відмінностей у рівнях емоційного вигорання в групах одружених і не одружених працівників використовувався t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок.

Усіх учасників було поділено на дві групи, а показник «одруженість/не одруженість» використовувався як змінна вимірювання. Підсумкові значення аналізу представлені в таблиці 3.9 (респондентів тестували за методикою В.Бойко * P <0,05для f = 100, критичне значення t= 1.984).

Таблиця 3.9

Середні значення показників емоційного вигорання в групах одружених і не одружених працівників та значущість відмінностей за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		Критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Співробітники в шлюбі	Співробітники не в шлюбі	T	P
Фаза «Напруження»	29,923	23,980	-1,56	0,12

Продовження таблиці 3.9

Фаза «Резистенція»	44,289	39,160	-1,20	0,23
Фаза «Виснаження»	30,135	28,320	-0,50	0,61
Підсумкове значення за показником СЕВ	104,346	91,460	-1,26	0,21

Розрахунки не виявили статистично значущих відмінностей у вираженості емоційного вигорання між одруженими та неодруженими працівниками. Підсумкове значення вираженості емоційного вигорання дещо вище (на рівні тенденції) для групи одружених працівників, ніж для групи не одружених працівників.

Підсумкове значення емоційного вигорання для групи одружених працівників дещо вище(на рівні тенденції), ніж для групи не одружених працівників. Отже, можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що неодружені працівники мають вищий ступінь емоційного вигорання, ніж одружені, не підтвердилася. Ступінь емоційного вигорання серед людей, які ніколи не перебували у шлюбі, також дещо нижчий, ніж серед одружених. Подібна тенденція спостерігається і на всіх трьох стадіях емоційного вигорання.

Таким чином, значущої різниці в ступені емоційного вигорання між одруженими та неодруженими людьми не має. Відсутність значущих відмінностей у ступені емоційного вигорання між одруженими та не одруженими людьми можна пояснити тим, що досліджуваний феномен формується в процесі професійної діяльності. Тому формування емоційного вигорання більшою мірою пов'язане з професійною діяльністю, ніж з наявністю чи відсутністю сім'ї.

Причиною вищого рівня емоційного вигорання серед одружених працівників може бути загальна завантаженість одружених працівників. Окрім

робочих завдань, таким працівникам доводиться мати справу з сімейними завданнями, пов'язаними з побутом, внутрішньо сімейною взаємодією та доглядом за дітьми.

Для перевірки припущення про те, що емоційне вигорання більш виражене серед працівників, які регулярно працюють понад нормово, а також для оцінки значущості відмінностей у рівнях емоційного вигорання в групах, які працюють і не працюють понад нормово, було використано t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Для розрахунку вся вибірка була розділена на дві групи, а показник «понад нормова робота» використовувався як вимірювальна змінна. Підсумкові значення розрахунків наведені в таблиці 3.10 (респондентів тестували за методикою В.Бойко.* P <0,05для f = 100, критичне значення t = 1,984).

Таблиця 3.10.

Середнє значення показників емоційного вигорання в групі співробітників, маючих та немаючих перепрацювань і значимість їх розбіжності за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Співробітники з перепрацюваннями	Співробітники без перепрацювань	T	P
Фаза «Напруження»	31,098	22,922	2,174	0,032
Фаза «Резистенція»	44,882	38,667	1,459	0,148
Фаза «Виснаження»	32,941	25,549	2,136	0,035
Підсумкове значення за показником СЕВ	108,922	87,137	2,158	0,033

Результати розрахунків по казали статистично значущу різницю в загальному рівні емоційного вигорання з понаднормовою роботою та без неї (значення t-критерію 2,158, критичне значення 1,984). Крім того, було

виявлено статистично значущу різницю між вираженістю СЕВ у фазі «напруження» (значення t-тесту2,174,критичнезначення1,984) та у фазі «втоми»(значення t-тесту2,136,критичнезначення1,984). Не було виявлено статистично значущої різниці між вираженістю СЕВ у фазі «резистенції» та фазі «перевтоми». Водночас високий рівень СЕВ у цю фазу характерний для вибірки в цілому.

Таким чином, вираженість синдрому емоційного вигорання суттєво відрізняється залежно від наявності чи відсутності перевтоми. У працівників, які повідомили про перевтому синдром емоційного вигорання вищий, ніж у працівників, які повідомили про нормальну роботу.

Тому на основі цього аналізу можна припустити, що перевтома пов'язана з вираженістю емоційного вигорання. Такі працівники частіше страждають від емоційного вигорання, ніж працівники, чий робочий день відповідає критеріям. Цей результат природно випливає з визначення, наведеного в попередніх наукових дослідженнях емоційного вигорання: враховуючи, що деякі автори розуміють СЕВ як фізичне і психічне виснаження, працівники, які регулярно проводять на роботі більше часу, ніж передбачено трудовим договором, будуть витрачати більше особистих ресурсів (часу, енергії, емоцій і знань)для виконання своїх обов'язків, можна обґрунтовано припустити, більш інтенсивна трудова діяльність з більшою ймовірністю може викликати фізичну та психічну втому, що призводить до формування СЕВ.

Для перевірки гіпотези про те, що емоційне вигорання є більш вираженим у працівників зі стажем роботи у відділах ДРАЦС понад три роки, а також для оцінки значущості відмінностей у рівні емоційного вигорання в групі зі стажем роботи понад три роки та групі зі стажем роботи менше трьох років, було використано критерій Стьюдента (t-критерій Стьюдента).

З огляду на тенденції, описані в першому розділі, в анкету було включено питання про те, чи вважають працівники, що система ДРАЦС зацікавлена у співробітниках зі стажем і досвідом роботи. З102 респондентів лише 25(24,5%) вважали, що система заохочує стаж і досвід роботи, були 30 з

102 респондентів (29,4%) вважали, що керівники ДРАЦС роблять все можливе, щоб утримати досвідчених працівників. Відповіді не були взаємо виключними. Так, більше двох третин респондентів вважають, що керівництво ДРАЦС не зацікавлені в досвідчених працівниках з великим стажем роботи. Водночас, 50% респондентів працюють у відділах ДРАЦС більше п'яти років.

Для розрахунку показників вибірка була розділена на дві групи. До групи 1 увійшли 50 працівників із загальним стажем роботи менше трьох років, а до групи 2-52 працівники зі стажем роботи більше трьох років.

Для розрахунку показників усю вибірку було поділено на дві групи, а індикаторною змінною було обрано «загальний стаж роботи в банку більше трьох років».

У таблиці 3.11 (респонденти протестовані за методикою В.Бойко *P<0,05 для f=00, критичне значення t=1,984) наведено порівняння вираженості СЕВ у працівників зі стажем роботи в ДРАЦС до трьох років та понад три роки.

Таблиця 3.11

Середні значення індексу емоційного вигорання в групах працівників зі стажем роботи до трьох років та понад три роки та значущість різниці за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		Т критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Співробітники зі стажем менше 3-х років	Співробітники зі стажем більше 3-х років	t	P
Фаза «Напруження»	24,740	29,192	1,164	0,247
Фаза «Резистенція»	39,340	44,115	1,116	0,267
Фаза «Виснаження»	27,060	31,346	1,220	0,225
Підсумкове значення за показником СЕВ	91,140	104,654	1,320	0,190

Розрахунки показали, що статистично значущої різниці в загальному рівні емоційного вигорання між працівниками зі стажем роботи у системі ДРАЦС менше трьох років і працівниками зі стажем роботи більше трьох років не виявлено.

Підсумкове значення вираженості емоційного вигорання для групи працівників із загальним стажем роботи в ДРАЦС понад три роки виявилося дещо вищим (на рівні тренду), ніж для групи працівників зі стажем роботи менше трьох років.

Можна зробити висновок, що припущення про те, що рівень емоційного вигорання серед працівників зі стажем роботи понад три роки вищий, ніж серед працівників зі стажем менше трьох років, не підтвердилося.

Водночас працівники зі стажем роботи в ДРАЦС до трьох років загалом продемонстрували нижчі показники інтенсивності СЕМ як загалом, так і за всіма показниками, ніж працівники зі стажем роботи в понад три роки. Однією з причин такого результату можна обґрунтовано пояснити той факт, що, згідно з думкою працівників, отриманою під час опитування, відділи ДРАЦС не зацікавлені у працівниках з більшим стажем роботи.

Таким чином, розрахунки показують, що немає статистично значущої різниці в загальному рівні емоційного вигорання між працівниками, які працюють в ДРАЦС менше трьох років, і тими, хто працює в більше трьох років. Працівники зі стажем роботи понад три роки дещо частіше (на рівні тенденції) стикалися з емоційним вигоранням, ніж ті, хто працює менше трьох років.

Для перевірки припущення про те, що одружені працівники мають вищу задоволеність роботою, ніж не одружені, а також для оцінки значущості відмінностей у задоволеності роботою залежно від сімейного стану, було використано t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок.

Середні значення задоволеності роботою залежно від сімейного стану представлені в таблиці 3.12.

(f=100, критичне значення t=1,984).

Таблиця 3.12

Середні значення показників задоволеності роботою для груп одружених і не одружених працівників та значущість відмінностей за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Група 1 (у шлюбі)	Група 2 (не у шлюбі)	t	P
Середній показник задоволеності працею	0,478	0,489	0,945	0,347

Розрахунки не виявили статистично значущих відмінностей у загальній задоволеності роботою одружених і не одружених працівників. Підсумкове значення задоволеності роботою для неодружених працівників є дещо вищим (на рівні тренду), ніж для одружених.

Отже, можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що одружені працівники мають вищий рівень задоволеності роботою, ніж не одружені, не підтвердилася. Крім того, результати показали, що задоволеність роботою працівників, які ніколи не перебували у шлюбі, була дещо вищою (на рівні схильності), ніж у одружених працівників.

Таким чином, не було суттєвої різниці в загальній задоволеності роботою між одруженими та неодруженими людьми. На рівні схильності одружені люди мають вищі середні бали задоволеності роботою, ніж не одружені. Це може бути пов'язано з тим, що

Одружені працівники мають справу з питаннями, пов'язаними з сім'єю (наприклад питання освіти, питання взаємодії), на додаток до питань, пов'язаних з роботою.

Можна припустити, що одружені працівники менше працюють понад нормово і мають менше можливостей зосередитися на своїй професійній діяльності. Як наслідок, задоволеність роботою цієї групи працівників дещо

нижча, ніж у їхніх колег, які не мають сім'ї.

Для перевірки припущення про те, що задоволеність роботою працівників, які регулярно працюють понад нормово, є нижчою, ніж у працівників, які не працюють понад нормово, а також для оцінки значущості відмінностей у задоволеності роботою між групами з понаднормовою роботою та без неї, було використано t-критерій Стьюдента для незалежної вибірки.

Середні рівні задоволеності роботою для груп з надурочними роботами та без них наведені в Таблиці 3.13 (респонденти були протестовані за допомогою «Інтегральна задоволеність працею»

<0,05,f = 100, критичне значення t = 1,984).

Таблиця 3.11

Середнє значення показників задоволеності працею в групі співробітників маючих та не маючих перепрацювань і значимість їх розбіжності за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Група 1 (є перепрацювання)	Група 2 (немає перепрацювань)	t	P
Середній показник задоволеностіпрацею	49,29%	47,33%	1,649	0,102
Довідково: Середній вік (років)	33,412	28,667	-	-

Розрахунки не виявили статистично значущих відмінностей у загальній задоволеності роботою працівників з понаднормовою роботою та без неї. Підсумкове значення задоволеності роботою працівників з понаднормовою роботою є дещо вищим (на рівні тренду),ніж у працівників без понаднормової роботи.

Отже, можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що задоволеність роботою працівників з понаднормовою роботою є нижчою, ніж задоволеність

роботою працівників без понаднормової роботи, не підтвердилася. Крім того, аналіз показав, що задоволеність роботою працівників з понаднормовою роботою є дещо (на рівні тренду) вищою, ніж задоволеність роботою працівників без понаднормової роботи.

Також було виявлено, що середній вік працівників, які регулярно працюють понад нормово, на 4,75 року вищий, ніж середній вік працівників, які не працюють понад нормово. Цей факт можна пояснити наступним чином.

Це можна пояснити тим, що працівники, які не йдуть з роботи вчасно, є старшими, відповідальнішими, цілеспрямованими та більш зацікавленими в побудові кар'єри або збереженні роботи зі стабільним доходом.

Тому не має статистично значущої різниці в загальній задоволеності роботою працівників з понад нормовою роботою та без неї. На рівні тенденції працівники з понаднормовою роботою мають вищий середній рівень задоволеності роботою, ніж ті, хто не працює понаднормово. Цей факт можна пояснити тим, що працівники, які регулярно працюють понаднормово, витрачають більше часу та внутрішніх ресурсів на виконання своїх обов'язків. Наслідки.

Вищий рівень задоволеності роботою. Також не виключено, що працівники, які регулярно працюють понад нормово, більш мотивовані своєю роботою, що може бути пов'язано з їхнім бажанням будувати кар'єру та отримувати додатковий дохід.

Загалом, порівняльний аналіз показав, що існують відмінності в загальному рівні СЕВ між працівниками, які регулярно працюють понад нормово, і тими, хто не працює понад нормово. Не було виявлено статистично значущих відмінностей у рівні СЕВ залежно від сімейного стану або стажу роботи. Також не було виявлено статистично значущих відмінностей у задоволеності роботою залежно від понаднормової роботи або сімейного стану. Цікаво, що СЕВ одружених працівників був дещо вищий (рівень тенденції), так само як і задоволеність роботою працівників, які регулярно працюють понаднормово (рівень тенденції).

3.2 Профілактика емоційного вигорання серед працівників відділів ДРАЦС

Враховуючи частоту «вигорання», можна знизити його рівень і поширеність серед працівників відділів ДРАЦС та підвищити якість послуг, що надаються.

Для підвищення якості послуг, що надаються, можна розробити та впровадити комплексну програму заходів з профілактики та покращення СЕВ.

Такі програми розробляються як на локальному рівні у вигляді соціально-психологічних практичних заходів для працівників такі, як правило, на більш глобальному рівні змін в організаційній структурі [27].

Психологічні заходи для працівників можуть проводитися за такими напрямами:

1) Діагностичні дослідження на рівні СЕВ та дослідження різних факторів вигорання;

2) просвітницька діяльність у формі лекцій, семінарів та практичних занять для ознайомлення працівників з феноменом, аспектами, що зумовлюють його формування та розвиток, а також факторами та методами зменшення його негативного впливу на їхню діяльність та особистість

3) тренінги щодо особистісних особливостей працівників, схильних до ризику вигорання, корекційної роботи з мотиваційно – потребнісною сферою, стрес-менеджменту, методів роботи з собою в групах та індивідуально (релаксація та саморегуляція)

4) заходи, спрямовані на навчання фахівців технікам комунікації в груповій роботі, стратегіям виходу та ефективній поведінці в конфліктних ситуаціях.

Що стосується діяльності, яку здійснюють практикуючі психологи по відношенню до організацій, то можна виділити наступні напрямки.

1.1. діагностика, що включає вивчення актуальних організаційних

характеристик і соціально-психологічних параметрів діяльності.

2. робота з оптимізації організації праці. Це передбачає переведення роботи в певну структуру, пріоритетність рівномірного розподілу навантаження, роз'яснення правил праці, рекомендації що до покращення матеріально-технічного оснащення та надання можливостей для професійного зростання.

Це забезпечення можливостей для професійного зростання та підвищення кваліфікації працівників.

3.надання соціальної підтримки: оптимізація взаємовідносин між працівниками та керівництвом і поліпшення психологічного клімату в установі.

У своїй роботі Р.Кочюнас пропонує наступні методи, що дозволяють попередити та усунути СЕВ і відкрити перспективи для особистісного та професійного зростання працівників:

–Турбота про себе та своє здоров'я;

–Розвиток здатності робити свідомий вибір щодо своїх обов'язків;

–Розвивати вміння оцінювати себе;

–Пасивне ставлення формує позицію жертви та провокує виникнення СЕВ;

–Урізноманітнити роботу.

Таким чином, у сфері роботи з професійними змінами працівників необхідно розробляти та впроваджувати заходи, які передбачають як корекційні, так і профілактичні заходи, що допомагають попередити та виявити настання «вигорання» на ранній стадії. Адже тільки дбаючи про своє професійне та особисте життя, ми можемо підтримувати свою працездатність.

Для працівників відділів ДРАЦС була розроблена наступна програма.

«Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників відділів ДРАЦС» (Додаток Е).

Запропонована програма спрямована на підвищення компетентності фахівців-психологів у вигляді навчання ефективним методам і технікам

самодопомоги, відновлення власного енергетичного потенціалу та підтримки і допомоги своїм колегам.

Програма профілактики СЕВ включає техніки, методи та прийоми, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності працівників ДРАЦС. Також працівникам пропонується прочитати лекції про особливості емоційного вигорання та шляхи його подолання (Додаток Ж) та провести два тренінги: «Профілактика емоційного вигорання у працівників ДРАЦС» (Додаток К) та «Емоційна компетентність як життєвий ресурс» (Додаток Л). Вивчаючи ці техніки і методи, фахівці можуть добровільно відновити свої фізичні сили і потенційну енергію, а також набути знань і навичок для підвищення ефективності своєї роботи, якості послуг, які вони надають, і взаємовідносин зі своїми клієнтами.

Основні завдання програми-навчити працівників регулювати свій психоемоційний стан, створити психологічний мікроклімат на робочому місці, що сприяє збереженню та зміцненню психічного здоров'я працівників ДРАЦС, а також розробити системи профілактики стресових ситуацій та емоційного вигорання в системі ДРАЦС.

Сьогодні феномен «вигорання» залишається предметом дослідження як у міжнародній, такі у повсякденній практиці. Незважаючи на те, що існують різні погляди та позиції щодо його визначення, симптомів та причин виникнення, СЕВ визначається як модель захисної поведінки, яка передбачає відхилення в емоційній сфері та має негативні наслідки для продуктивності та особистої задоволеності роботою і життям в цілому. Виникнення цього явища має особистісні особливості і визначається, з одного боку, характеристиками особистості професіонала, а з іншого - соціальними та організаційними факторами.

Профілактика «емоційного вигорання» починається з аналізу ситуації[28]. Це включає когнітивну оцінку ситуації (наприклад, виявлення стресових факторів, аналіз власної стресостійкості та толерантності) та зменшення впливу стресових факторів. Це передбачає використання системи

спеціальних технік, які діють як бар'єри на шляху до стресу. До таких технік належать:

1) Розпізнавання стресу. Для цього слід навчитися визначати деякі сигнали, які попереджають про стрес;

2) більш глибока когнітивна оцінка ситуації, тобто з'ясування основних стресорів у професійній ситуації людини та намагання «усунути» їх;

3) ведення «щоденника стресових подій»,

4) щоденний збір інформації за сімома факторами (стрес дня, реакції на кожен стресор, що виник, способи адаптації до стресу, найкращі способи адаптації, методи релаксації, що використовувалися в цей день, ефекти цих методів релаксації, емоції, що відчувалися в цей день)

5) визначити основні стресори, які викликають професійне вигорання, підписати з собою контракт на використання певних методів управління стресом протягом певного періоду часу і визначити для себе систему заохочень і покарань. Для цього необхідно скласти список всіх причин (реальних і абстрактних), які мотивують працівника виконувати дану роботу;

6) спробувати змінити своє уявлення про себе як про «трудоголіка» за допомогою спеціальних прийомів і засобів;

7) скласти «Я дуже хочу це зробити» список;

8) демонструвати впевнену поведінку. Це пов'язано з тим, що впевненість -це здатність виражати себе і задовольняти свої потреби.

9) створити групу соціальної підтримки. Соціальна підтримка-це відчуття приналежності не тому, що ви можете щось зробити для когось, а тому, що ви відчуваєте, що вас приймають і люблять такими, якими Ви є. Визначте для себе збалансований раціон харчування.

Одним із способів запобігання розвитку емоційного вигорання є обмін професійною інформацією з колегами, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, що існує всередині окремого колективу.

З метою запобігання вигорання дуже влучні поради, рекомендовані лікарем Д. Лейком, які названі звичками, що дозволяють піклуватися про своє

психосоматичне здоров’я

1. Звички правильного харчування:

- регулярний прийом збалансованої, багатої на вітаміни їжу;

- включення в раціон фруктів та овочів;

- обмеження жирної їжі, рослинного масла і білків.

2. Багато рухатися та фізично тренуватися по 20-30 хвилин три рази на тиждень. Регулярні фізичні вправи сприяють виведенню із організму хімічних речовин, які утворюються під час стресу.

3. Правильне дихання. Якщо воно рівне і глибоке, то діє заспокійливим чином.

4.Засвоєння та щоденне використання прийомів релаксації, спрямованих на зниження фізичної, розумової та емоційної напруженості.

5. Жити цікаво. Хобі, розвивати різносторонні вподобання, не замикатися тільки на роботі.

6. Робити перерви в роботі і активно відпочивати, влаштовувати дні розвантаження з перемінною діяльності, екскурсіями, прогулянками на природі, організовувати свята для себе, для своєї сім’ї, близьких людей.

7. Сказати «Ні» шкідливим звичкам.

8. Піклуватися про позитивний настрій на цілий день. Розвивати звички позитивного самонавіювання та мислення, формувати позитивні установки і побажання.

9. Спілкуватися з домашнім улюбленцем.

10. Знаходити час для турботи про себе, слухати музику, дивитися улюблені передачі, фільми, читати книги.

11. Культивувати в собі відчуття спокою. Не дозволяти похмурим думкам і поганому настрою руйнувати душевну рівновагу і благополуччя. Використовувати техніки для саморегуляції психічного стану.

- визначення короткострокових і довгострокових цілей (це не тільки забезпечує зворотний зв›язок, що свідчить про те, що потерпілий знаходиться на вірному шляху, але і підвищує довгострокову мотивацію;

досягнення короткострокових цілей – успіх, який підвищує ступінь самовиховання);

- використання «тайм-аутів», які є необхідними для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

- оволодіння вміннями та навичками саморегуляції (релаксація, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу, ведучого до вигорання);

- професійний розвиток і самовдосконалення.

- відхід від непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли їх не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

- емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигоряння значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим);

- підтримка хорошої фізичної форми (не варто забувати, що між станом тіла і розумом існує тісний зв’язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги або ожиріння посилюють прояви розвитку емоційного вигорання.

Важливим аспектом в професійній діяльності є саморегуляція та аутогенне тренування[22]. Психологічні основи саморегуляції включають в себе керування як пізнавальним процесами, так і особистісними: поведінкою, емоціями та діями. Завдяки саморегуляції та аутогенному тренуванню людина зможе керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях, які можуть призвести до виникнення синдрому емоційного вигорання. Також важливим напрямком в профілактичній роботі є інформування про причини та ознаки емоційного вигорання, та про загальнодоступні методи допомоги собі зберегти професійне здоров’я є правила емоційної поведінки, які допомагають домогтися успішного емоційного режиму без наслідків вигорання :

1. Проявляти турботу про привабливість свого зовнішнього вигляду, який відображає стан психічного здоров’я – інтелектуального, емоційного,

морального і вольового. Позитивний зовнішній імідж економить енергетичні витрати при встановленні контакту з реципієнтом.

2. Долати подвійність і невизначеність висловлювання (експресії) емоцій при спілкуванні. Професіонал в сфері людських відносин повинен виробити таку експресію, яка була б достатньо інформативною і комунікабельною для партнерів і в той же час економічною. Емоційна експресія професіонала повинна бути адекватною актуальним обставинам, вона дозволяє партнерам по спілкуванню усувати невизначеність у комунікації.

Отже, адекватне відношення до роботи і відведення їй належного місця у житті

– найкраща профілактика емоційного вигорання, це психологічні ресурси, які допомагають людині в подоланні важких життєвих ситуацій

Надія – це активне очікування та готовність зустрітися з тим, що може з'явитися на світ. «Надіятися – значить в будь-який момент часу бути готовим до того, що іще не з'явилося на світ, і не дивлячись ні на що, не відчаюватися, якщо в якийсь певний період життя це поява не відбулася»

Раціональна віра – переконаність в тому, що існує велика кількість реальних можливостей і потрібно вчасно виявити ці можливості.

Душевна сила – здатність чинити опір загрозі руйнувати власну віру і надію. Спіноза під душевною силою розумів здатність сказати «Ні» тоді, коли весь світ хоче почути «Так». Для корекції синдрому емоційного вигорання потрібно розподіляти власні навантаження, враховуючи свої сили і можливості. Потрібно простіше ставитися до конфліктних ситуацій на роботі, не намагатися стати кращим серед всіх і у всьому. Необхідно навчитися перемикати свою увагу з однієї діяльності на іншу. Висновки. Розробка та впровадження системи практичних заходів по профілактиці і корекції емоційного вигорання з урахуванням специфіки професійної діяльності дозволить знизити рівень вигорання працівників і тим самим підвищити ефективність виконання своїх професійних обов'язків.

У цьому дослідженні було перевірено припущення, що ступінь емоційного вигорання залежить від індивідуальних особливостей, таких як умови життя, роботи, сімейний стан і життєві установки. Результати підтвердили деякі з припущень, а деякі не підтвердили.

Не було виявлено значущих відмінностей між рівнями емоційного вигорання одружених і не одружених людей. Нарівні схильності рівень емоційного вигорання серед працівників, які ніколи не перебували у шлюбі, був дещо нижчим, ніж серед одружених.

Статистично значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання працівників зі стажем роботи менше трьох років та працівників зі стажем роботи більше трьох років не виявлено. Підсумкове значення вираженості емоційного вигорання для групи працівників зі стажем роботи понад три роки виявилося дещо вищим(на рівні тенденції), ніж для групи працівників зі стажем роботи менше трьох років.

Розрахунки не виявили статистично значущих відмінностей у задоволеності роботою між одруженими та не одруженими працівниками. Більше того, кінцева задоволеність роботою у неодружених працівників є дещо вищою (на рівні тенденції), ніж у одружених.

Взаємозв'язки між емоційним вигоранням не суттєво відрізняються між перевантаженими та неповністю завантаженими працівниками, але на рівні схильності ці взаємозв'язки є більш вираженими для неповністю завантажених працівників.

Понад 50% працівників відділів ДРАЦС мають емоційне вигорання або перебувають у процесі його формування. В середньому емоційне вигорання знаходиться в процесі формування.

Основною причиною цього є прагнення працівників зменшити тиск зовнішніх ситуацій доступними засобами, тобто знизити тиск зовнішніх ситуацій.

64,7% опитаних працівників ДРАЦС виявили емоційне вигорання, зних22,5% вже мають сформовану хоча б одну стадію ЕВ і 42,2% мають хоча б

одну стадію в процесі формування.

Інтенсивність емоційного вигорання суттєво відрізняється у працівників з перевтомою та без неї. Працівники, які повідомили про перевантаження, мають вищий рівень емоційного вигорання, ніж ті, хто повідомив про нормальний робочий графік.

Існують значні відмінності у взаємозв'язку між ЕВ і задоволеністю роботою, задоволеністю життям і усвідомленням життя між одруженими і неодруженими працівниками. Для неодружених працівників усі типи взаємозв'язків слабші, ніж для одружених.

Таким чином, працівники відділів ДРАЦС більш схильні до емоційного вигорання; підтверджено зв'язок між ЕВ та задоволеністю роботою і тим, чи перепрацьовують працівники понаднормово.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз досліджень професійного вигорання дозволив виявити його основний психологічний зміст.

Емоційне вигорання зустрічається в багатьох професіях. Працівники відділів ДРАЦС не є винятком, навпаки, в умовах змін та консолідації працівники схильні до цього синдрому. Емоційне вигорання є важливою проблемою для сучасних організацій. Це пов'язано з тим, що працівники більше не здатні адекватно виконувати свої обов'язки, продуктивність знижується, а довіра до працівників знижується через «холодне» ставлення до клієнтів (відвідувачів).

Результати емпіричного дослідження показали, що понад 50% працівників відділів ДРАЦС схильні до синдрому емоційного вигорання. У 64,7% респондентів СЕВ знаходиться в процесі формування або вже сформоване. Ступінь СЕВ вищий серед працівників, які регулярно перевантажені роботою. Зв'язок між СЕВ та задоволеністю роботою, задоволеністю життям і життєвими установками характерний для одружених і не одружених працівників. Для одружених працівників усі ці зв'язки є більш вираженими.

Перевантажені працівники мають дещо вищий рівень задоволеності роботою та життям. Показник СЕВ дещо вищий (рівень тенденції) серед одружених працівників. Працівники, які працюють у структурі більше трьох років, мають дещо вищий рівень синдрому вигорання (рівень тенденції).

Результати емпіричного дослідження підтвердили кілька припущень. Отримані результати дослідження використовуються в процесі організації роботи з працівниками ДРАЦС.

Отже впровадження комплексної програми профілактики емоційного вигорання , яка включає психологічну підтримку, тренінги з управління стресом та покращення умов праці, зменшить рівень емоційного вигорання серед працівників відділів державної реєстрації актів цивільного стану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Cherniss C. Staff burnout: job stress in the human services. Beverly Hills, California :Sage, 1992. P. 17.

2. Cordes C.L., Dougherty T.W. A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. Vol. 18. № 4. P. 621-656.

3. Freudenberger, H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974Vol. 30. No. 1. P. 159–165.

4. Kaschka W.P., Korczak D., Broich K. Modediagnose *Burn-out. Deutsches Ärzteblatt,* 2011; P. 781—787.

5. Leiter M.P., Harvie P.L. Burnout among mental health workers: A review and research agenda. *International Journal of Social Psychiatry*. 1996. 42.№ 2. P. 90-101.

6. Lohmann-HaislahA.Stressreport Deutschland 2012. BAuA-Veröffentlichung, Dortmund-Berlin-Dresden.

7. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 186 p.

8. Perlman, B., Hartman, E. A. Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. 1982. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.

9. Pines, A. M., Aronson, E. Burnout: From tedium to personal growth. N.Y.: Free Press. 1981. 229 p.

10. Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C. Burnout: 35 years of researchand practice. *Career Development International Vol*. 14 No. 3, 2009. 204-220 p.

11. Semmer N.K. Job stress interventions and the organization of work. *Scand J Work Environ Health* 2006; 32: 515—527.

12. Афанасьєва Н.Є. Основи психогігієни та психопрофілактики: навчальний посібник. Харків, 2016. 91 с

13. Ващенко В. Б. Психологічні ресурси особистості в подоланні складних життєвих ситуацій. *Проблеми сучасної психології*. 2018. Вип. 40. С. 33-49.

14. Вікова психологія: Навчальний посібник / за ред. О.П. Сергєєнкова, О.А. Столярчук, О.П. Коханова, О.В. Пасєка. Київ: Центр навчальної літератури, 2012. 376 с.

15. Галецька І., Мельник М. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Випуск 6. Київ : ІВІ Держкомстату України, 2007. С. 89-95.

16. Гнускіна Г. В. Вплив соціально-демографічних та сімейно-підприємницьких чинників на вияви синдрому «професійного вигорання» підприємців. *Технології роботи психолога в організації. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених* (м. Запоріжжя, 2014). Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2014. С. 34-36.

17. Забаровська С., Кресан О. Методика дослідження психологічного благополуччя особистості. *Психологічний часопис*. 2021. № 7. С. 99 – 107

18. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 2016. 219

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

20. Карамушка Л.М., Креденцер О.В., Терещенко К.В., Лагодзінська В.І., Ковальчук В.М. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : псих. практ. / за ред. Л.М. Карамушки. Київ : Інст. псих. ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с

21. Кашлюк Ю. І. Основні чинники, які впливають на психологічне благополуччя особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2016. № 34. С. 170–186.

22. Корольчук М.С., Осьодло В. І. Психодіагностика: навчально методичні рекомендації. Львів, 2021. 62 с.

23. Корольчук М. С. Характеристика етапів професійного розвитку і формування особистості в професійній діяльності. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету*. Випуск 41. Серія Психологічні науки. Т.1. Чернігів, 2006. С. 165-168.

24. Мазаракі А.А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. / С. Д. Максименко, А. А. Мазаракі, Л. П. Кулаковська, Т. Ю. Кулаковський. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 720 с.

25. Митник Т. Особливості психічного здоров'я особистості: критерії та показники. *Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві*. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2017. С. 269-271.

26. Осадько О. Страх тривожності: специфіка психологічної допомоги. Психолог. 2004. Вип 13. С.9-12.

27. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. *Психолог*. 2011. № 14-15. С. 49-54.

28. Ронгинський, Т.І. Синдром вигоряння у соціальних професіях. *Психологічний журнал*. Луганськ, 2002. Вип. 3. С. 85-95.

29. Столяренко О.Б. Психологія особистості: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 28 – 30 с.

30. Щербан Т. Д. Основні напрямки психопрофілактики синдрому емоційного вигорання фінансистів на різних етапах професіоналізації. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія Економіка*. 2014. Випуск 2(2).С.162-168.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест смисложиттєвих орієнтацій (методика СЖО), Д. А. Леонтьєв

Інструкція. Вам будуть запропоновані пари протилежних тверджень. Ваше завдання - вибрати одне з двох тверджень, яке, на вашу думку, більше відповідає дійсності, і відзначити одну з цифр 1, 2, 3, залежно від того, наскільки ви впевнені у виборі (або 0, якщо обидва твердження, на вашпогляд, однаково вірні).

Незважаючи на малий обсяг опитувальника (20 пунктів), при факторному аналізі виділилися шість чинників, п'ять з яких (за винятком другого) добре інтерпретуються, включають з вагою не менше 0,40 від 4 до 6 пунктів кожен, і значимо (<p <0,01) корелюють із загальним показником свідомості життя. Результати, отримані при факторизації, дозволяють стверджувати, що свідомість життя особистості не є внутрішньо однорідною структурою .Отримані фактори (за винятком другого) можна розглядати як складові сенсу життя особистості. При цьому вони розбиваються на дві групи.

У першу входять власне смисложиттєві орієнтації: цілі в житті, насиченість життя і задоволеність самореалізацією. Два решти чинника характеризують внутрішній локус контролю, з яким, згідно з наведенимивище даними, осмисленість життя тісно пов'язана, причому один з них характеризує загальне світоглядне переконання в тому, що контроль можливий, а другий відображає віру у власну здатність здійснювати такий контроль (образ «Я »).

На підставі цих результатів тест свідомості життя був перетворений в тест смисложиттєвих орієнтації, що включає поряд із загальним показником свідомості життя також п'ять субшкал, що відображають три конкретні смисложиттєві орієнтації і два аспекти локусу контролю.

У табл. 1 наведені середні і стандартні відхилення за загальним показником ОЖ і всім п'яти субшкалам (окремо для чоловіків і жінок, отримані на вибірці 200 чоловік у віці від 18 до 29 років). Таблиця 1 -

Середні та стандартні відхилення субшкал і загального показникаОЖ (N-200 чол.

№ п\п	Шкала	Мужчина		Женщина	
		X		X	
1	Цели	32,9	5,92	29,38	6,24
2	Процесс	31,09	4,44	28,80	6,14
3	Результат	25,46	4,30	23,30	4,95
4	ЛК-«Я»	21,13	3,85	18,58	4,30
5	ЛК-жизнь	30,14	5,80	28,70	6,10
	Общий показатель ОЖ	103,10	15,03	95,76	16,54

Обробка результатів. Для підрахунку балів слід перевести помічені обстежуваним позиції на симетричній шкалою (3 2 1 0 1 2 3) в оцінці по

висхідній (1 234 567) або низхідній (7 6 5 4 3 2 1) на асиметричною шкалою.

Висхідну шкалу 1 234567 переводять наступні пункти 1,3,4, 8, 9, 11, 12,

16, 17. Спадну шкалу 7 6 5 4 3 2 1 - наступні пункти 2, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15,

18, 19, 20.

Ключ до тесту.

Субшкала 1 (цілі життя) - 3, 4, 10, 16, 17, 18.

Субшкала 2 (процес) - 1, 2, 4, 5, 7, 9.

Субшкала 3 (результат) - 8, 9, 10, 12, 20.

Субшкала 4 (локус контролю - «Я») - 1, 15, 16, 19.

Субшкала 5 (локус контролю-життя) - 7, 10, 11, 14, 18, 19.

Загальний показник свідомості життя - сума по 20 пунктам.

Інтерпретація субшкал

Цілі в житті.

Бали за цією шкалою характеризують наявність або відсутність в житті випробуваного цілей у майбутньому, які надають життю осмисленість, спрямованість і часову перспективу. Низькі бали за цією шкалою навіть при

загальному високому рівні ОЖ будуть властиві людині, яка живе сьогоднішнім або вчорашнім днем. Разом з тим високі бали за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямованої людини, а й прожектери, плани якого не мають реальної опори в сьогоденні і не підкріплюються особистою відповідальністю за їх реалізацію. Ці два випадки нескладно розрізнити, враховуючи показники по інших шкалах СЖО.

Процес життя або інтерес і емоційна насиченість життя.

Зміст цієї шкали збігається з відомою теорією про те, що єдиний сенс життя полягає в тому, щоб жити.

Цей показник говорить про те, сприймає чи випробовуваний процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і наповнений змістом. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати гедоніста, що живе сьогоднішнім днем. Низькі бали за цією шкалою - ознака незадоволеності своїм життям у сьогоденні; при цьому, однак, їй можуть надавати повноцінний сенс спогади про минуле або націленість в майбутнє.

Результативність життя, або задоволеність самореалізацією.

Бали за цією шкалою відображають оцінку пройденого відрізку життя, відчуття того, наскільки продуктивна і осмислена була прожита її частину. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати людину, яка доживає своє життя, у якого все в минулому, але минуле здатне надати сенс залишку життя. Низькі бали - незадоволеність прожитого частиною життя.

Локус контролю-«Я» («Я» - господар життя). Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особистості, яка має достатню свободу вибору, щоб побудувати своє життя у відповідності зі своїми цілями і уявленнями про його сенс. Низькі бали - невіра в свої сили контролювати події власного життя.

Локус контролю-життя, або керованість життя.

При високих балах - переконання в тому, що людині дано контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали -

фаталізм, переконаність у тому, що життя людини непідвладна свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє.

Додаток Б

Методика «Індекс життєвої задоволеності»

Мета**:** визначення ставлення людини до себе і власного життя, загального емоційного фону, його настрою на даний момент життя.

Оснащення: бланк методики, текст питань.

Примітка. активність людини в навчанні залежить від того, наскільки комфортно він відчуває себе в даний момент життя, наскільки він адаптований до несподівано виникають життєвим обставинам.

З віком багато мені здається краще, ніж я очікував раніше.

Життя принесла мені більше розчарувань, ніж більшості людей, яких я знаю.

Зараз найпохмуріший період в моєму житті.

Моє життя могла б бути щасливішими, ніж є.

Зараз я майже так само щасливий, як і в той час, коли був молодшим.

Більшість справ, якими мені доводиться займатися, нудні і нецікаві.

Зараз я переживаю найкращі роки в моєму житті.

Я вважаю, що в майбутньому мене чекають цікаві і приємні справи.

До своїх справах і занять я відчуваю такий же інтерес, як і раніше.

З віком я все більше відчуваю якусь втому.

Відчуття віку не турбує мене.

Коли я оглядаюся на своє життя, я відчуваю почуття задоволення.

Я не змінив би своє минуле життя, навіть якби мав таку можливість.

У порівнянні з іншими людьми мого віку я зробив масу дурниць у своєму житті.

Я виглядаю краще, ніж більшість інших людей мого віку.

У мене є деякі плани, які я маю намір здійснити найближчим часом.

Озираючись на минуле, можу сказати, що я багато чого упустив усвоєму житті.

Я занадто часто, в порівнянні з іншими людьми, перебуваю в пригніченому настрої.

Я отримав досить багато з того, що очікував від життя.

Що б не говорили, а з віком більшість людей стає гірше, а не краще.

Обробка результатів.

Індекс загальної життєвої задоволеності визначається нарахуванням балів за ключем. Максимальний індекс життєвої задоволеності становить 40 балів. Середня життєва задоволеність - 25-30 балів. Показники менше 25балів вважаються низькими.

В якості додаткової інформації про те, які конкретні сфери життя приносять задоволення або незадоволення, можна порахувати кількість балів за шкалами (максимальна кількість балів за кожною шкалою - 8).

Інтерпретація результатів

Інтерес до життя. судження № 1 , 6 , 9 , 11 . Шкала відображає ступінь ентузіазму, захопленого ставлення до звичайному повсякденному житті.

Послідовність в досягненні цілей. судження № 8 , 13 , 16 , 17 . Високі показники за даною шкалою відображають такі особливості ставлення до життя, як рішучість, стійкість, спрямовані на досягнення цілей. Низька оцінка за цією шкалою відображає пасивне примирення з життєвими невдачами, покірне прийняття всього, що приносить життя.

Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями. судження

№ 2 , 4 , 5 , 19 . Високі показники відображають переконаність людини в тому, що він досяг або здатний досягти тих цілей, які вважає для себе важливими.

Позитивна оцінка себе і власних вчинків. судження

№ 12 , 14 , 15 , 20 . Так само як оцінка людиною своїх зовнішніх і внутрішніх якостей. Високий бал відображає високу самооцінку.

Загальний фон настрою. судження № 3 , 7 , 10 , 18 . Шкала показує ступінь оптимізму, задоволення від життя.

Результати даного тесту дають можливість досить швидко отримати інформацію про загальний емоційний стан людини, про сфери життя, які, можливо, є «проблемними» для нього. Безумовно, у дослідника не завжди є

можливість для психологічної роботи з учнем. Однак знання особливостей людини може допомогти вибрати вірну тактику взаємодії з ним. Крім цього, можна оцінити ефективність навчання та психологічного супроводу, якщо провести обстеження після процесу навчання.

Додаток В

Опитувальник «Інтегральна задоволеність роботою»

(Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов.)

Інструкція. Прочитайте кожне із запропонованих тверджень та оцініть, наскільки воно є правильним для Вас. Обведіть відповідну літеру.

Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить:

а) так; б) іноді;в) ні.

За останні роки я досяг успіху в своїй професіїа) так;

б) іноді;в) ні.

У мене склалися хороші стосунки з членами нашого колективу:а) так;

б) не з усіма;в) ні.

Задоволення, яке я отримую від роботи, важливіше ніж висока зарплата а) так;

б) не завжди;в) ні.

Моє службове становище не відповідає моїм здібностям:а) так;

б) іноді;в) ні.

У роботі мене насамперед приваблює можливість узнати щось нове а) так;

б) час від часу;в) ні.

З кожним роком я відчуваю, як зростають мої професійні знанняа) так;

б) не впевнений;в) ні.

Люди, з якими я працюю, поважають менеа) так;

б) іноді;в) ні.

У житті часто бувають ситуації, коли неможливо виконати всю покладенуна Вас роботу:

а) так; б) іноді;в) ні.

В останній час керівництво не раз висловлювало задоволення з приводу моєї роботи

а) так; б) рідко;в) ні.

Роботу, яку я виконую, не може виконувати людина з більш низькою

кваліфікацією

а) так; б) іноді;в) ні.

Процес роботи дає мені задоволення:

а) так;

б) час від часу;в) ні.

Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі:а) так;

б) не зовсім;

в) ні.

У мене часто бувають розбіжності з колегами по роботі:а) так;

б) іноді;в) ні.

Мене рідко заохочують за роботу:

а) так;

б) важко сказати;в) ні.

Навіть якби мені запропонували більш високий заробіток, я не змінив би місце роботи:

а) так;

б) можливо;в) ні.

Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене:

а) так;

б) важко сказати;в) ні.

У нашому колективі створені сприятливі умови праці:а) так;

б) не зовсім;в) ні.

Опрацювання та інтерпретація результатів

Слід перевести обрані відповіді а), б) чи в) перевести в бали за допомогою таблиці

Твердження	Варіанти відповідей			Твердження	Варіанти відповідей		
	а	б	В		а	б	в
1	2	1	0	10	2	1	0
2	2	1	0	11	2	1	0
3	2	1	0	12	0	1	2
4	2	1	0	13	0	1	2
5	2	1	0	14	0	1	2
6	2	1	0	15	0	1	2
7	2	1	0	16	2	1	0
8	2	1	0	17	0	1	2
9	0	1	2	18	2	1	0

Підрахувати кількість балів за шкалами:

Інтерес до роботи: 1; 6; 12.

Задоволеність досягненнями у роботі: 2; 7.

Задоволеність взаємовідносинами з колегами: 3; 8; 14.

Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом: 10; 15; 17.

Задоволеність професійним статусом: 5; 11.

Задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком: 4; 16. Задоволеність умовами праці: 3; 18.

Професійна відповідальність: 9.

Загальна задоволеність працею: сума балів за пп. 1 – 14.

Середній рівень задоволеності працею визначається у 45-55% діапазоні відзагальної суми балів; низький – у 1-44% діапазоні, а високий – понад 56%.

Додаток Г

Анкета

№ п/п	Запитання	Відповідь	
1	П.І.Б.		
2	Стать	Ч	Ж
3	Вік (повних років)		
4	Сімейний стан	Одружений(а)/неодружений(а)	
5	Стаж роботи	до одного року; від 1 до 3 років; від 3 до 5 років; від 5 до 7 років; від 7 до 10 років; більше 10 років.	
6	Період роботина займаній посаді	- 1-3 міс; - 3-6 міс. 6 міс. – до 1 року; від 1 до 3 років; від 3 до 5 років; від 5 до 7 років; від 7 до 10 років; більше 10 років.	
7	Фактична тривалість робочого часу	менше нормативної (вказаної в трудовому договорі); відповідає нормативній; іноді (не частіше 1-4 разів в місяць) перевищує нормативну; часто (1-2 рази в тиждень) перевищує нормативну; постійно (кожен день, за рідкими виключеннями)перевищує нормативну; постійно перевищує нормативну.	
8	Якщо фактична тривалість робочого часу перевищує нормативну, вкажіть на яку кількість хвилин/годин в день (в середньому)		

9	Навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	частіше всього проводяться очно; частіше всього проводяться онлайн (ВКС, Link и т.д.).
10	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	проводяться в робочий час; проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початкуробочого дня
11	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	завжди корисні для роботи; часто корисні для роботи; іноді корисні для роботи; рідко корисні для роботи; відволікають від роботи
12	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	- проводяться в робочий час; -проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початку робочого дня
13	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	завжди корисні для роботи; часто корисні для роботи; іноді корисні для роботи; рідко корисні для роботи; відволікають від роботи
14	Обов’язкове читання літератури для Вас	корисно, дозволяє дізнатись багато нового; забирає час і не дає майже ніяких нових знань; нейтрально. Не шкідливо, не корисно. Дозволяє ознайомитись з точною зору авторів, не більше того. Не вредно и не полезно.
15	На Вашу думку у відділах ДРАЦС зараз(так/ні)	все робиться для того, щоб співробітники були задоволені своєю роботою; все робиться для того, щоб співробітники мали можливість кар’єрного росту в структурі ДРАЦС; все робиться для того, щоб

		співробітники працювали довготривалий час; все робиться для того, щоб утримувати досвідчених співробітників; заохочується наявність стажу та досвіду роботи співробітників; приділяється велика увага здоров'ю співробітників.
16	Відмітьте ті твердження, які в даний момент вважаєте для себе найбільш вірними	я горджусь тим, що я співробітник ДРАЦС; в банку я почуваю себе членом великої дружної сім'ї; все, що відбувається зараз в ДРАЦС, приносить мені користь, чи принесе користь в майбутньому; свій подальший професійний досвід та особистий досвід я зв'язую з ДРАЦС; робота в ДРАЦС і все, що з нею зв'язано, займає найбільше і найважливіше значення в моєму житті; робота – це тільки джерело доходу; робота не дозволяє мені якісно реалізовуватися в інших сферах мого життя; робота для мене – це тільки робота, яка нічим не відрізняється від роботи в іншому місці; я буду радий (а), коли наступить час і мені не потрібнобуде ходити на роботу в ДРАЦС; Думка про те, що настане час і мені не потрібно буде ходити нароботу в ДРАЦС, лякає мене.

Перша частина опитувальника (запитання 1-6) направлена на отримання загальної інформації про респондентів, такої, як стать, вік, стаж роботи у відділах ДРАЦС та займаній посаді. Стрічка ПІБ припускає заповнення будь-якої ідентифікаційної інформації, по якій можна визначити авторство всіх тестів.

Друга частина опитувальника (запитання 7–14) направлена на виявлення факторів понаднормового знаходження працівників на роботі. Понаднормовим, в даному випадку, є не тільки виконання посадових обов'язків, але й різноманітні учбові заходи, які проводяться в особистий час співробітників.

Третя частина (запитання 15 – 16) - направлена на виявлення відношення співробітників до ДРАЦС в цілому та деяким масовим явищам у відділах.

Додаток Д

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

Перший компонент — «Напруження»:

Переживання психотравмуючих обставин;

Незадоволеність собою;

«Загнаність у кут»;

Тривога і депресія.

Другий компонент — «Резистенція» (Здатність організму чинити опір чи ні всім зовнішнім шкідливим для нього впливам):

Неадекватне вибіркове емоційне реагування;

Емоційно-моральна дезорієнтація;

Розширення сфери економії емоцій;

Редукція (зменшення, ослаблення) професійних обов'язків.

Третій компонент — «Виснаження»:

Емоційний дефіцит;

Емоційне відчуження;

Особистісне відчуження (деперсоналізація);

Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції. Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойка, можна використовувати такі питання:

які симптоми домінують;

якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;

чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;

який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;

у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;

які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

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

Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.

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

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

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

Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, щопотребує професійний обов'язок.

Моя робота притупляє емоції.

Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводитьсямати справу па роботі.

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

Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил таемоцій.

Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

У мене часто виникають тривожні очікування, пов´язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

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

У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

Я дуже хвилююся за свою роботу.

Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб´єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

Успіхи в роботі надихають мене.

Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

Я втратив спокій через роботу.

Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з бокупартнерів.

Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

Я часто працюю через силу.

Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров´я.

Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль,які я витрачаю.

Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щобвони вчиняли зі мною.

Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищаємене від чужих страждань та негативних емоцій.

Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаючерез певні обставини.

Моя кар’єра склалася вдало.

Я дуже нервую з приводу того, що пов’язано з роботою.

Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям(партнерам), нехтуючи власними інтересами.

Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб вінцього не помітив.

Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив

зацікавленість, живе почуття.

Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку

10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

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

підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

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

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2),

+76(3)

Фаза «Резистенція»

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

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:+6(10), -18(3), +30(3), +42(5),

+54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов´язків:+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

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

2. Емоційне відчуження:+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5),+70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3),

+47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

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

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

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

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

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

36 і менше балів — фаза не сформована;

37—60 балів — фаза на стадії формування;

61 і більше балів — фаза сформована.

Додаток Е

Програма «Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників відділів ДРАЦС »

Актуальність: сучасна дійсність змушує людину прагнути до максимальної реалізації професійного потенціалу, а підприємства і організації орієнтують на пошук працівників здатних розвиватися в своїй професії. Втома і емоційне вигорання найчастіше стають перешкодою для підкорення нової вершини професійної та особистісної ефективності.

Тема емоційного вигорання знайшла свою актуальність ще в 1974 році завдяки американському психологу Герберту Фрейденбергу, який вперше визначив всю серйозність цього феномена і значимість його впливу на людину. Він визначив даний феномен як енергетичне виснаження професіоналів, які працюють в сферах соціальних і обслуговуючих професій, що виражається у відчутті перевантаженості чужими проблемами.

Сьогодні проблема емоційного вигорання не втратила своєї актуальності і представляє мульти дисциплінарний науковий інтерес. Особливо гостро дана тенденція відчувається в ряді професій, вимагають від фахівця постійного контакту з людьми, внаслідок чого, призводять до виникнення спустошеності і емоційного виснаження. Як влучно зазначив Вольфганг Шмідбауер «ніщо не є для людини таким сильним навантаженнямі таким сильним випробуванням, як інша людина". У відділах ДРАЦС це твердження як не можна до речі. Праця працівників ДРАЦС наскрізь просякнута емоціями різного спектру. Результатом всього цього стає зниження працездатності, що приводить до професійного вигорання фахівця.

В умовах нестабільності, проведенні соціальних реформ, модернізації в різних областях життєдіяльності суспільства проблема емоційного вигорання і його профілактики постає особливо гостро. Неможливо отримати високих показників діяльності та ефективності відділів ДРАЦС, при тому, якщо знижується потенціал фізичного і психологічного здоров'я працівників.

Одним з найбільш ефективних способів вирішення проблеми вигорання професіонала на роботі є своєчасне прийняття профілактичних заходів для попередження розвитку даного синдрому.

Пропонована програма орієнтована на підвищення компетенцій фахівців в області психології у вигляді освоєння ефективних способів і прийомів самодопомоги і відновлення енергетичного потенціалу, підтримки і допомоги своїм колегам. В результаті, освоєння даних методів дозволить поліпшити самопочуття працівників, підвищити професійну ефективність, якість надаваних послуг і взаємин з клієнтами.

Обгрунтування програми: Працівники відділів ДРАЦС є найважливішою ланкою в механізмі юридично-соціального життя суспільства, тому і вимоги до них пред'являються особливі. Крім надання висококваліфікованої допомоги, професія пред'являє до особистості фахівця ряд таких обов'язкових вимог як:

Високий рівень професіоналізму і компетентності.

Хороший рівень здоров'я і особиста свідома орієнтованість на його підтримку.

Уважність.

Обов'язковість і здатність до прийняття самостійних рішень.

Адекватна самооцінка.

Впевненість в собі і своїх можливостях.

Комунікабельність.

Уміння регулювати свої емоції і дії.

Здатність до створення і підтримки позитивного настрою і цінностей по відношенню до себе самого, свого оточення і життя в цілому.

При постійному впливі стресу, що виражається в перепрацюваннях, рутині, тиску, працездатність фахівця стрімко знижується разом з рівнемйого самооцінки і впевненості в собі, що тягне за собою формування відчуття одноманітності, почуття самотності і постійної втоми. Як результат, спостерігається високий ризик розвитку соматичних розладів і виснаження

емоційної сфери. Поява подібних симптомів на різних рівнях функціонування фахівця виступають в ролі індикатора, що вказує на порушення в психологічному здоров'ї професіонала і його потреби в допомозі.

Представлена нижче програма профілактики СЕВ включає в себе техніки, прийоми і методи, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності працівників відділів ДРАЦС. В результаті фахівці отримають знання та вміння щодо самостійного відновлення сил і енергетичного потенціалу, зможуть поліпшити самопочуття, ефективність праці та якість надаваних послуг.

Мета: вироблення і закріплення працівниками умінь і навичок збереження і поліпшення свого психічного здоров'я через використання технік і прийомів саморегуляції і самозбереження шляхом залучення внутрішніх ресурсів особистості.

Завдання:

Висвітлити теоретичні аспекти феномену емоційного вигорання;

Ознайомити і закріпити навички стійкості до стресового впливу;

Навчити учасників тренінгу способам ефективної саморегуляції і зниження психічного напруження;

Виробити і практично закріпити навички впевненої поведінки та ефективної комунікації;.

Форми організації роботи: індивідуальна і парна робота, а також робота в невеликих групах по 3-4 людини.

Методи роботи: короткі лекції, «мозковий штурм», ігрова форма вправ (ділова та рольова гра), техніки релаксації.

Прогнозований результат:

зниження рівня реактивної та особистісної тривожності серед учасників тренінгу;

загальне підвищення емоційного фону і рівня задоволеності собою і своєю професійною діяльністю серед учасників;

зниження показників вираженості СЕВ серед учасників тренінгу;

оволодіння і закріплення навичок ефективної поведінки в конфліктних ситуаціях, саморегуляції і зниження рівня емоційногонапруження;

підвищення психологічної грамотності серед працівників. Принципи роботи:

«Тут і тепер».

Щирість і відкритість.

Принцип «Я».

Активність.

Конфіденційність.

Матеріально-технічне оснащення:

просторе приміщення;

столи і стільці з розрахунку на кількість учасників;

магнітофон або музичний центр і аудіозаписи, комп'ютер, проектор;

папір, кольорові олівці, фломастери, кулькові ручки. Показником ефективності роботи програми виступають:

вільна групова рефлексія (відсутність скутості і сорому учасників групи, вираження своїх почуттів і емоцій);

підвищення рівня задоволеності собою і своєю роботою у порівнянні з початком тренінгу);

дружелюбність і доброзичливість професійних контактів;

зниження тривожності, напруги і числа конфліктних ситуацій;

бажання з боку учасників тренінгу співпрацювати з психологом.

По закінченню тренінгу організаційним психологом складається аналітичний звіт про результати тренінгу та ефективність програми.

Структура занять

У плані кожного заняття обох програм передбачені такі частини:

Вступна частина, яка включає в себе постановку проблеми і розминочні вправи.

Основна частина, яка займає більшу частину часу.

Заключна частина.

Тематичне планування

День перший: «Професійне вигорання» - семінар-практикум зелементами тренінгу

Мета і завдання: знайомство учасників з поняттям СЕВ, його формами, симптомами і методами самостійної діагностики.

Завдання:

Знайомство і встановлення контакту тренера з групою;

Формулювання і прийняття правил групової роботи з учасниками групи;

Висвітлення основних відомостей про СЕВ, його ознаки і причини виникнення, динаміки і способи профілактики у вигляді міні-лекції;

Проведення комплексного пред-тренінгового дослідження; Проведення методик дослідження синдрому емоційного вигоряння по В.В. Бойко, дослідження тривожності шкалою Спілберга-Ханіна та оцінки копінг-поведінки по А.Хейму.

частина: Привітання та розминкаВправа «Подарунок»

Вправа «Сигнал»

Міні-лекція на тему професійного вигорання.

частина: Основна і змістовнаВправа «Іншими словами»

Вправа "ТАК" означає "НІ»

Вправа «Листи-побажання»

частина: Заключна. Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.

Вправа зворотний зв'язок «Мішень»Пам'ятки з рекомендаціями.

День другий: Ефективна комунікація

Мета: Усвідомлення своїх комунікативних особливостей. Вироблення навичок ефективного спілкування в різних сферах своєї діяльності. Спілкування і конфлікти, поняття про конструктивні/неконстуктивні стратегії поведінки в конфлікті. Усвідомлення своєї поведінки в конфлікті. Формування навичок конструктивного поведінки в конфліктах.

частина: Привітання та розминка Вправа «П'ять хороших слів»

Міні-лекція на тему ефективних комунікацій і поведінки в конфлікті.

частина: Основна і змістовна Вправа «Прокурори та адвокати» Рольова гра «Важлива відмова» Вправа «Активне слухання»

Вправа «Згода»

частина: заключна.

Вправа «Ми з тобою однієї крові» Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.Пам'ятки з рекомендаціями.

День третій: Завершальний.

Мета: навчити фахівців банку способам регуляції психоемоційного стану; сформувати в робочому колективі сприятливий психологічний мікроклімат, що сприяє збереженню і зміцненню психічного здоров'я персоналу банку; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, емоційного вигорання в банківському середовищі.

частина: Привітання та розминкаВправа «Мийна машина»

Семінар на тему професійного та емоційного вигорання.

частина: Основна і змістовнаВправа «Кішка, яка гуляє ...»

Вправа «Золотий і чорний стілець»Вправа «Я вчуся в тебе»

Вправа «Я маю право бути» Повторне тестування за методиками

частина: Заключна. Антистрессовая релаксація Вправа: «Що я майже забув?»

Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.Пам'ятки з рекомендаціями.

Додаток Ж

Лекція щодо особливостей синдрому емоційного вигорання та методів його подолання

Синдром емоційного вигорання є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Термін «професійне вигорання» з'явився у психологічній літературі відносно недавно. Його ввів американський психіатр Дж. Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно завантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Професор психології Каліфорнійського університету К. Маслач деталізувала це поняття, окресливши його як синдром фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння співчуття щодо клієнтів.

Емоційне вигорання – це стресова реакція, яка формується упродовж довгих років, виникає внаслідок тривалих стресів. Професійне вигорання – це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, що за посадовими обов'язками змушені інтенсивно спілкуватися з клієнтами, пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Наразі відомі три підходи до визначення синдрому професійного вигорання.

Перший підхід розглядає професійне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування.

«Професійне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає професійне вигорання як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень.

Професійне вигорання виявляється у вигляді таких симптомів: втома; виснаження; негативне ставлення до себе, вихованців, співробітників; психосоматичні нездужання; наявність шкідливих звичок; порушення харчової поведінки; автоматичне виконання своєї роботи; повна відсутність творчої ініціативи; агресивність; дратівливість; напруженість; неспокій; тривожність; гнів; негативний настрій у вигляді цинізму.

Працівник може легко впадати в гнів, дратуватися і почувати себе розбитим, зосереджувати увагу на деталях і бути налаштованим надзвичайно негативно до усіх подій. Серйозними проявами професійного вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Якщо людина зазвичай балакуча й нестримана, вона може стати тихою і відчуженою. Ригідний педагог закритий до змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, котрі є великого загрозою для вже виснаженої особистості.

Ознаки вигорання

Ознаки вигорання	**Характеристика**
1. Зміни (погіршення) фізичного або психічного стану працівника	**Фізичне виснаження:** втома, часті хвороби; неможливість відновити здоров’я, відпочити; приймання великої кількості ліків, алкоголю, психотропних речовин; безсоння, виразка шлунку, біль в спині, шиї. **Психічна втома:** неможливість відчувати будь-які

	позитивні емоції; безсилля; фрустрація; дратівливість; почуття невдачі; почуття перевантаження; гнів, образа, байдужість, збільшення підозрілості, недовіра.
2. Зміни у відношенні до роботи, людей	Зниження ефективності роботи; протидія змінам, творчому підходу; цинічне ставлення до роботи; негативне ставлення до людей; втрата інтересу до людей; нав'язування думок, цінностей та установок; бажання маніпулювати.
3. Проблеми в міжособистісних стосунках	Уникання або надмірна соціалізація з колегами.

Основні чинники виникнення синдрому професійного вигоранняпрацівника банку:

недостатня професійна підготовка;

брак практичного досвіду, молодий вік;

недостатній рівень емоційної та соціальної підтримки з боку колег, керівників, брак заохочення, визнання успіху;

завантаженість роботою;

негативний вплив роботи на сімейне життя;

особисті якості (сором'язливість, невпевненість у собі);

обмежені можливості для підвищення кваліфікації;

високі вимоги до рівня професіоналізму.

Емоційне виснаження, як один із проявів професійного вигорання, здебільшого призводить до виникнення соматичних порушень, таких як:

синдром хронічної втоми;

артеріальна гіпертензія;

часті головні болі; гастрити.

Крім того, професійне вигорання працівника супроводжується порушенням взаємодії з навколишніми людьми. У колективі, де працює такий працівник, психологічний клімат поступово набуває несприятливого забарвлення, оскільки емоційне виснаження людини призводить до її замкнутості та підвищеної конфліктності.

Стадії вигорання

Перша стадія. Напруга.

Це адаптація до професійних вимог, коли працівнику дають певну зону відповідальності, але його навичок недостатньо. Є два варіанти: він або розширює свої навички (позитивна внутрішня мотивація), або каже, що не зможе. У другому випадку це – перший дзвіночок, що він прямує не в тому напрямку. На цій стадії в людини може коливатися самооцінка – від варіанту «я нічого не вмію» до «я все можу». Але частіше проявляється «я нічого не вмію». Можуть бути проекції про те, що інші думають, що ви не професіонал. Інші можуть так і не думати, але є внутрішня позиція. Можуть з'явитися відчуття загнаності в клітку, тривожність, апатія або легкадепресія.

Друга стадія. Резистенція.

Працівник відчуває сильний стрес. Це ситуації, які він не може конструктивно подолати. Наприклад, за два тижні треба зробити річний план,а він ніяк не встигає. І директор постійно запитує: «Ну, що, вже зробили?».Це за два тижні виснажує більше, ніж він виснажився би за рік. Тоді з'являються неадекватне реагування на певні події в житті (наприклад, безпричинна агресивність), емоційно-моральна дезорієнтація, знехтування професійними обов'язками.

Через обмеження своїх емоцій може виникати прискіпливість до деталей. Це ригідна позиція – не давати творчості. Творчість – це завжди емоції, і вони зазвичай позитивні. А якщо людина забороняє собі емоції, то забороняє і творчість.

Третя стадія. Виснаження.

До ознак двох інших стадій додаються психо-фізіологічні реакції. Працівник починає часто хворіти, у нього щось болить. Це психосоматика, коли хвороба є виправданням, чого я на ту роботу не можу йти. Плюс – коли людина не дозволяє собі паузи, це робить за неї організм. Він виснажується і стає чуттєвим до вірусів, застуд. Це можуть бути хвороби, які заженуть у ліжко не на тиждень, а набагато більше.

Перша думка працівника зранку – «я не хочу туди йти, не хочу бачити цих людей». Але треба. Відбувається ще більша емоційна відстороненість від інших людей. Ця стадія вже конкретна: або треба йти у відпустку, або змінювати роботу.

Це загальні сипмтоми. Може бути набір двох-трьох. І це вже дзвоник. Та є психологічні та педагогічні методики, які діагностують емоційне вигорання.

Додаток К

Тренінгове заняття «Попередження емоційного вигорання працівників відділів ДРАЦС»

Мета: довести до відома учасників інформацію про синдром емоційного вигорання, ознайомити з науково обґрунтованими способами подолання критичних ситуацій. Сприяти формуванню практичних навичок володіння собою в різних ситуаціях, збагачувати психологічну компетентність працівників.

Завдання тренінгу:

ознайомлення з поняттям професійного вигорання, його симптомами, етапами формування, причинами виникнення та засобами профілактики;

вивчення особливостей власного сприйняття життєвих ситуацій;

формування позитивного образу власного «Я»;

оволодіння навичками саморегуляції емоційного стану;

формування адекватного ставлення до професійних і життєвих труднощів.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Вправа «Знайомство».

Мета: підготувати учасників до роботи, створити комфортну атмосферу, хороший настрій, сприяти згуртованості групи.

Інструкція: Учасникам пропонується по черзі назвати своє ім'я і продовжити речення «Моя найкраща подруга сказала б, що я…» Назвати щось позитивне про себе.

Прийняття правил роботи групи. **Мета:** прийняття правил роботи групи.***Інструкція:***

Учасники приймають правила роботи групи.

Правила записуються у такому порядку:

Приходити вчасно.

Бути позитивним.

Не критикувати.

Говорити коротко.

Добровільність.

Конфіденційність.

Щирість.

Активність.

Висловлюватися від власного імені.

Вправа «Очікування».

Мета: визначення сподівань та очікувань учасників щодо заняття.

Інструкція: Учасникам пропонується подумати і, передаючи м'ячик по колу, висловити свої очікування від заняття.

Інформаційний блок.

Мета: надати інформацію учасникам про синдром емоційного вигорання у працівників, причини його виникнення, ознаки та етапиформування.

Емоційне вигорання – це синдром, що розвивається на тлінеперервного впливу на людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної і фізичної перевтоми та виснаження**.** Можна сказати, що це захисна реакція організму на постійну дію стресу. Емоційне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Цей синдром містить три основних складові, що їх виділила К. Маслач: 1) емоційну виснаженість; 2) деперсоналізацію (цинізм); 3) редукцію професійних досягнень.

Численними дослідженнями встановлено, що до емоційного вигоряння більш схильні спеціалісти, які змушені в силу своєї професійної діяльності багато і інтенсивно контактувати з іншим людьми (педагоги, психологи, лікарі й інші), оскільки під час роботи вони зазнають сильних нервово-психічних навантажень, що проявляються в поступовій емоційній втомі і виснаженні.

Професійна допомога при емоційному вигоранні включає прийом лікувальних препаратів і різні види психотерапії. Однак, працівнику в більшості випадків потрібна не медична, а соціально-психологічна допомога

по виробленню необхідних якостей і навичок, спрямованих на збереження та поповнення емоційних резервів в організмі.

Способи емоційного відновлення

Яким же чином ми можемо допомогти собі уникнути вигоряння? Найбільш доступним є використання способів саморегуляції та самовідновлення. Це так звана техніка безпеки для спеціалістів, що внаслідок своєї роботи мають численні та інтенсивні контакти з людьми. Існує два способи відновлення: природна регуляція і саморегуляція.

Природні способи регуляції організму. Багато з них використовуються інтуїтивно. Це тривалий сон, смачна їжа, відпочинок на природі, серед тварин, лазня, масаж, спорт, танці, музика та багато іншого. Але, на жаль, подібні способи не завжди можна використати на роботі чи безпосередньо в той момент, коли виникла напружена ситуація або накопичилася втома.

Саморегуляція. Це керування своїм психоемоційним станом, що досягається шляхом впливу людини на себе за допомогою слів, образів, управління м'язовою системою і диханням. На даному тренінгу ми розглянемо ці способи саморегуляції.

Вправа «Мій портрет у променях сонця».

Мета: сприяти позитивному сприйняттю свого «Я».

Інструкція: Психолог просить кожного намалювати сонце, у центрі сонячного кола написати своє ім'я, а вздовж сонячних променів записати свої позитивні риси.

Вправа «Не подобається - подобається».

Мета: навчитися шукати позитивні моменти у своїй роботі.

Інструкція: Учасникам пропонується назвати щось одне, щонайбільше подобається в роботі і щось одне, що не подобається.

Вправа «Асоціація».

Мета: діагностика рівня інформованості групи про проблему, створення робочого настрою.

Інструкція: Потрібно кинути м'ячик будь-якому учаснику. Той, хто зловив, швидко говорить будь-яку виниклу асоціацію на слово «стрес» і кидає м'яч наступному.

Вправа «Рольова гімнастика».

Мета: усвідомлення важливості прийняття свого «Я».

Інструкція: Кожен учасник отримує аркуш із завданням вимовити слово «Я»: голосно, тихо, ствердно, здивовано, із захопленням, сумом, ніжно, з іронією, зі злістю, тоном відповідального працівника, розчарованого.

Вправа «Чарівний ярмарок».

Мета: сприяти позитивному само сприйняттю та адекватній самооцінці.

Інструкція: Психолог просить учасників уявити собі ярмарок, на якому продають і обмінюються незвичайним товаром – людськими рисами характеру. На одному аркуші кожен пише слово «придбаю», а нижче риси, які хотів би купити.

Тілесна гімнастика за Джекобсоном.

Мета: навчити різних психотехнічних прийомів, які допоможуть розслабитися, зняти втому, відновити сили.

Техніка «Глибоке дихання».

Інструкція: Глибоко вдихнути носом, порахувати до 8, після чого поволі видихнути ротом, рахуйте до 16 і більше, прислухайтесь до звуку, який видихаєте, і відчувайте, як знижується напруження, повторити 7-8 разів.

Техніка «Кулачки».

Інструкція: Станьте прямо, опустіть руки вздовж тулуба, дуже сильно, до болю, стисніть кулаки, а потім повільно розслабте. Повторіть.

Вправа «Місце спокою».

Мета: розслаблення.

Інструкція: Сядьте зручно, заплющте очі. Спокійно вдихніть і видихніть. Уявіть собі, що ви пливете на човні по морю, далеко від дому. Усі проблеми й турботи залишилися вдома, ви почуваєтеся вільно, на вас не

тисне тягар відповідальності. Ваш човен вільно пливе по хвилях. Ви насолоджуєтесь почуттям спокою. Ви то підіймаєтеся на хвилі, то опускаєтеся. Ви відчуваєте приємне тепло сонячних хвиль. Ви спокійні й розслаблені. Ви відчуваєте своє дихання: вдих, видих… Теплий, м'який спокій розливається по всьому тілу. Ви дедалі спокійніші, вільніші… Ваш погляд зупиняється на маленькому острові. Вас манить туди, ви там шукаєте спокою, захисту, задоволення. Ваш човен наближається до острова. Уже можна розрізнити рослинність, пальми, пісок. І ось ви сходите на берег. Ви відчуваєте тепло піску – м'якого, приємного, ви лягаєте і відчуваєте тепло, розслаблюєтесь. На губах у вас морська сіль. Ви дивитеся на хмаринки й відчуваєте тепло сонця. Тут ваша гавань. Насолоджуйтеся почуттям спокою, впевненості, тепла. Сюди ви зможете повернутися будь-коли. Це місце дасть вам упевненість, силу, безпечність. Попрощайтеся з цим місцем, настав час повертатися в реальність. Повільно розплющуйте очі.

Вправа «Уявна розмова зі своєю професією».

Мета: розвиток внутрішньої мотивації особистості.

Інструкція: Учасникам пропонується об'єднатися в пари.

Уявіть собі, що Ваша професія – жива істота. З нею можна і потрібно спілкуватися, дякувати, хвалити, поважати, просити. Полюбіть свою професію – і вона полюбить Вас.

Завдання:

Подякуйте Вашій професії за успіхи.

Попросіть у Вашої професії позитивних зрушень у роботі, нових успіхів, досягнень.

Поставте перед собою конкретну мету і попросіть натхнення, енергії, допомоги в досягненні успіхів.

13. Аналіз заняття. Зворотній зв'язок.

Учасники по колу діляться враженнями.

Додаток Л

Тренінгове заняття «Емоційна компетентність як життєвий ресурс»

Мета: розвиток емоційної компетентності, досягнення осмисленої гнучкості в управлінні власними емоційними реакціями та інших, що дозволяє усвідомлено рухатися в світі емоційного вибору.

Завдання:

сприяти формуванню практичних навичок володіння собою в різних ситуаціях;

зняти психологічну втому;

активізувати мотиваційний компонент у щоденній роботі та потребу у професійному вдосконаленні;

сприяти глибшому самопізнанню, особистісному зростанню та духовному добробуту.

ХІД ЗАНЯТТЯ

Вправа знайомство.

Мета: створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувати позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

Інструкція. Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

Обговорення. Які думки виникають, коли дивитеся на спільний малюнок? Який переважаючий настрій групи? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

Вправа « Правила роботи».

Мета: прийняти правила роботи групи на тренінгу.

Інструкція. Тренер пропонує учасникам самостійно визначити правила заняття. Кожне з яких обговорюється і приймається всією тренінговою групою.

Добровільність.

Активність

Слухати уважно, не перебивати.4.Говорити від себе.

5.Критикувати не особистість, а її конкретний вчинок 6.Спілкуємося тільки тут і зараз.

3. Інформаційний блок про емоційну сферу.

Емоція (з лат. emovere – хвилювати, збуджувати) – це психічне відображення навколишнього світу у формі короткочасних переживань людини, що виражають її ставлення до дійсності, своїх дій та інших, реакцію на вплив внутрішніх і зовнішніх подразників. Завдяки емоціям люди не лише відчувають, сприймають, уявляють чи розуміють навколишню дійсність, а й переживають її. Переживання завжди суб'єктивні, вони не існують поза психікою. Емоційна реакція є показником ставлення людини до того, що відбувається. Чим більше значення мають для людини життєві зміни, тим більш глибокими є переживання емоцій та почуттів. Емоції завжди позв'язані із задоволенням чи незадоволенням важливих потреб людини. Часто поняття «емоція» та «почуття» використовують як синоніми, проте їхні значення різні. На відміну від емоцій, які мають короткотривалий характер реагування на ситуацію, почуття відображають довготривале, стійке та узагальнене емоційне ставлення людини до конкретних об'єктів. Емоції є основою психіки, джерелом психічної енергії. І хоча проблемні комплекси людини формуються навколо емоційного ядра, водночас саме в емоціях народжуються найголовніші цінності (К. Юнг). Важко переоцінити те значення, яке мають для нас емоції.

Емоційна компетентність – це мистецтво ідентифікувати свої емоції в момент, коли їх відчуваєте, в результаті краще розуміти свою поведінку і раціонально вибирати свої реакції (М. Рейнольдс), тобто бути господарем власних емоцій. Управління емоціями – це навичка, яку можна напрацьовувати і розвивати, що підтверджується науковими дослідженнями. У людської душі немає меж досконалості. Прикро прожити життя, так і не зрозумівши себе, не навчившись розуміти інших. Тому деякі люди з віком черствішають і озлоблюються. А інші – набувають мудрості і ніби світяться зсередини. Розвиток емоційної компетентності передбачає постійну роботу над собою. Життєві цінності, таланти, мудрість знаходяться усередині нас. Потрібно вчитися жити в гармонії з собою і з навколишнім світом. Робота над собою – це самостійний, довгий, водночас цікавий шлях.

Вправа «Прання».

Мета: діагностика рівня стресу.

Інструкція. Уявіть ситуацію, що ви живете в ті часи коли прали вручну. У вас назбиралось багато брудного одягу. Дивитесь, що за вікном погана погода, на небі збираються грозові хмари, дощ. Які думки приходять вам в голову. Варіанти відповідей: 1) Оце так, може, відкласти прання на завтра, але тоді що ж мені одягнути? 2) Почекаю трохи, можливо, погода наладиться. 3) Сьогодні за прогнозом не мало бути такої погоди. 4) Не важливо піде дощ чи ні, я все-таки почну прати. Обираємо: 1 – рівень стресу 80 балів; 2 – 50 балів. Таких людей погані обставини не збивають з толку; 3 – рівень стресу близький до 0, не дозволяєте дрібним неприємностям зіпсувати вам настрій; 4 – 100 балів. Ви відчуваєте тиск такої кількості неприємних обставин свого життя, що не звертаєте увагу на існуючі реальні умови.

Вправа «Заповнення матриці».

Мета: навчитись будувати плани та розподіляти завдання.

Інструкція. Тренер: Одна з причин емоційного вигорання – те, що людина не може побудувати свій тайм-менеджмент. Тому вам пропонується матриця Ейзенхауера. Потрібно розділи справи на важливі на найближче

майбутнє, важливі на далеке, не такі важливі і ті, що можна взагалі відкласти. Ця матриця дозволяє вчителям збудувати плани та розподілити завдання. Тоді між «треба» і «хочу» буде баланс.

Вона складається з 4-х квадратів, які мають абсолютно різну пріоритетність. І в кожен з них можна написати справу, в залежності від важливості та терміновості.

Вправа «Знайти позитив».

Мета: навчитися техніці швидкої антистресової допомоги.

Інструкція. Тренер кріпить на дошку ватман з текстом, та пропонує учасникам заняття проговорити будь-яку несприятливу ситуацію в роботі та поглянути на неї з іншого боку і знайти позитив.

«Склалась ситуація і тепер ...»

«Зате ...»

«Могло бути гірше ...!»

«Не дуже той і хотілось, тому що »

«Здорово, бо тепер !

Вправа релаксація « Сходи до успіху».

Мета: зняття емоційного напруження.

Інструкція. Уявіть собі, що перед вами високі сходи без перил, без поручнів. Ви робите перші кроки, вам важко, ви відчуваєте втому, головний біль, починає терпнути шия, боліти плечі, на ваших плечах важка ноша, ви відчуваєте знесилення, у вас болять руки. Ця біль передається по всьому тілі, вам важко йти, ноги перестають вас слухати, але ви не зупиняєтеся і рухаєтеся в перед. Ви наближаєтеся до половини сход, і вам несила іти. Але вам простягають руку допомоги, ви не знаєте хто це, але ви йому довіряєте, і знову рухаєтеся вперед. У вас поступово перестають боліти ноги, руки, біль відступає, ноша на плечах вже стає не такою важкою, ви можете розслабити шию. Головний біль проходить. Ви відчуваєте полегшення, ноша здається вже не такою важкою. І ось ви піднімаєте голову і бачити, що знаходитися майже на вершині. У вас прилив сил, відкрилося «друге дихання» і ви

піднімаєтеся на саму верхню сходинку. Перед вами синя стрічка. Це стрічка вашого успіху. Ви берете ножиці і перерізаєте її.

Ви досягли вершини успіху, ви відчуваєте гордість за себе. Вас переповнює радість. Вам хочеться кричати від щастя, від задоволення. Ви найкращі!!!!!!!!!! Запам'ятайте це відчуття!!!

Тепер ви впевненні, що подолаєте усі перешкоди, проблеми, щоб знову досягти успіху.

Вправа Мозковий штурм «Ромашка щастя»

Мета: пошук шляхів зняття стресового напруження та відновлення емоційних ресурсів.

Інструкція. Учасники діляться на три групи (за принципом Віра, Надія, Любов). Пропонується напрацювати найбільше способів розслаблення, зняття стресу, які записуються на невеликих стікерах. Потім один із учасників групи презентує напрацювання і стікери приклеюються до ватману, на якому зображена ромашка. Таким чином, всі учасники створюють «Ромашку щастя».

Підсумок. Заключне слово тренера.

Як часто людина, заточив себе у власній клітці-квартирі, втрачає здатність радіти життю! А відсутність задоволень і радості веде до депресії.

Чому люди так рідко радіють? Тому що втратили здатність вірити і надіятися. Тому що переповнені знаннями? Тому що глобальне потеплішення клімату добавило кількість похмурих днів?

Знайдіть радість в собі – і вона поверне вам сонячну погоду. Посміхніться – і до Вас повернеться безтурботна юність. Вдихніть на повні груди – і Вас наповнить любов та надія. Відкрийте серце Ангелу Радості і той радості, що огортає Вас з усіх сторін.

Пройшов той час, коли віра в те, що багато знань викликають сум, була актуальною. Богу набагато важливіше, щоб Ви раділи! І чим Ви самі радісніші, тим більше у Вас шансів допомогти іншим впоратися з їхніми негараздами, з душевним дискомфортом: а посмішка на Вашому обличчі викличе радість в серцях інших людей.

Вправа « Дерево побажань».

Мета: зворотній зв’язок, обмін емоціями і побажаннями.

Інструкція. Учасники на стікерах пишуть один одному побажання і ліплять на «Дерево побажань».