МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНКІВ ДСНС ПІД ЧАС ВІЙНИ

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.0533
спеціальності 053 Психологія
Юхименко Владислав Юрійович
Керівник: Губа Н.О., зав.кафедри,
к.психол.н., доцент кафедри психології
Рецензент: Горлач В.В., у.пед.н.,
доцент кафедри психології

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.психол.н., доцент. Н.О. Губа

«____»_____2024 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

_____Юхименко Владиславу Юрійовичу_____

Тема роботи Психологічні особливості професійного вигорання працівників ДСНС під час війни

керівник роботи Губа Н.О., зав.кафедри, к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «24» 09 2024 року № 1447-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: на основі психологічної та методичної літератури вивчити поняття «професійне вигорання»; вивчити психологічні особливості працівників ДСНС; розглянути психологічні проблеми професійного вигорання серед рятувальників; здійснити теоретичний аналіз поняття «емоційне виснаження»; організувати та провести емпіричне дослідження з метою виявлення взаємозв'язку між емоційним виснаженням та професійним вигоранням серед працівників ДСНС, опрацювати отримані дані, сформувати висновки на основі аналізу та інтерпретації результатів дослідження.

5. Перелік графічного матеріалу: 9 таблиць, 1 малюнок

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Губа Н.О., к.психол.н.		
Розділ 1	Губа Н.О., к.психол.н.		
Розділ 2	Губа Н.О., к.психол.н.		
Розділ 3	Губа Н.О., к.психол.н.		
Висновки	Губа Н.О., к.психол.н.		

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 2024 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2024 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2024 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2024 р.	Виконано

Студент _____ В.Ю. Юхименко

Керівник роботи _____ Н.О. Губа

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 79 сторінока, 1 малюнок, 9 таблиць, 49 джерел, 3 додатка.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання працівників ДСНС

Предмет дослідження: емоційне виснаження як чинник професійного вигорання працівників ДСНС

Мета дослідження: Виявити «психологічні проблеми», що виникають у працівників ДСНС під час війни, а саме взаємозв’язок емоційного виснаження та професійного вигорання.

Гіпотеза дослідження: Емоційне виснаження під час війни напряму впливає на професійне вигорання працівників ДСНС.

Методи дослідження. Теоретичні: (аналіз і синтез літератури з обраної теми, синтез і узагальнення отриманих результатів); емпіричні («Методика діагностики емоційного вигорання В.Бойко»; «Діагностика професійного «вигорання» К.Маслач, С.Джексон в адаптації Водоп’янової»; «Шкала Каслера»); статистичні методи: в дослідженні використані математичні методи обробки ланих з подальшим узагальненням.

Наукова новизна полягає в тому, що ми будемо досліджувати взаємозв'язок емоційного виснаження та професійного вигорання у працівників оперативно-рятувального загону під час війни.

Практичне значення цієї роботи полягає у тому, що результат нашого дослідження та підготовлена теоретична основа буде використана будь якими спеціалістами, що працюють з рятувальниками та мають науковий інтерес до теми професійного вигорання.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ, ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, РЯТУВАЛЬНИКИ, ДСНС

SUMMARY

Yukhymenko V.Y. Psychological Peculiarities of Professional Burnout of the SES Employees During the War.

Object of research: Professional burnout of SES employees.

Subject of research: Emotional exhaustion as a factor in professional burnout of SES employees

The purpose of the research: To identify "psychological problems" that arise among SES employees during the war, namely the relationship between emotional exhaustion and professional burnout.

The hypothesis of the research: Emotional exhaustion during war directly affects the professional burnout of SES employees.

Research methods. Theoretical: (analysis and synthesis of literature on the selected topic, synthesis and generalization of the results obtained); empirical ("Methodology for diagnosing emotional burnout V. Boyko"; "Diagnosis of professional "burnout" K. Maslach, S. Jackson in the adaptation of Vodopyanova"; "Kasler Scale"); statistical methods: the study used mathematical methods for processing data with further generalization.

The scientific novelty lies in the fact that we will investigate the relationship between emotional exhaustion and professional burnout in emergency response team workers during the war.

The practical significance of this work is that the results of our research and the prepared theoretical basis will be used by any specialists who work with rescuers and have a scientific interest in the topic of professional burnout.

PROFESSIONAL BURNOUT, EMOTIONAL EXHAUST, DEPERSONALIZATION, RESCUE WORKERS, SES.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ»... 9
1.2 Причини виникнення та наслідки професійного вигорання 19
1.3 Психологічні особливості працівників ДСНС 28
1.4 Проблема професійного вигорання у працівників ДСНС 37
1.5 Емоційне виснаження як критерій емоційного вигорання 48
РОЗДІЛ 2 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ «ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ» . 52
2.1 Сутність поняття «емоційне виснаження» 52
2.2 Особливості виникнення емоційного виснаження та його наслідки..... 55
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДСНС 61
3.1 Організація та проведення дослідження емоційного виснаження працівників ДСНС 61
ВИСНОВКИ..... 71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 74
ДОДАТКИ..... 80

ВСТУП

Актуальність дослідження: Воєнний стан в Україні ставить перед рятувальниками ДСНС все більше нових викликів. За останні два роки вони все частіше стикаються з надзвичайними ситуаціями та екстримальними умовами, ризикуючи своїм життям та здоров'ям. Рятувальні групи постійно рятують людей з-під завалів, гасять пожежі, ліквідують наслідки обстрілів та інші надзвичайні події. Цей постійний стрес може призвести до емоційного виснаження та професійного вигорання.

Справа в тому що стикаючись з жахливими подіями рятувальники ДСНС можуть бути схильні до таких психологічних проблем як, посттравматичний стресовий розлад, тривоги, депресії та інших проблем з психічним здоров'ям. Але незважаючи на важливість проблеми, досліджень про емоційне виснаження та професійне вигорання рятувальників ДСНС в умовах війни практично немає.

Таким чином розуміючи причини та наслідки емоційного виснаження та професійного вигорання може допомогти розробити ефективні програми профілактики та допомоги рятувальникам ДСНС.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання працівників ДСНС

Предмет дослідження: емоційне виснаження як чинник професійного вигорання працівників ДСНС

Гіпотеза: Емоційне виснаження під час війни напряму впливає на професійне вигорання працівників ДСНС.

Завдання дослідження:

1. На основі психологічної та методологічної літератури вивчити поняття «Професійне вигорання»

2. Визначити причини професійного вигорання у працівників ДСНС

3. Розглянути та вивчити поняття емоційного виснаження

4. Вивчити психологічні особливості працівників рятувальної групи ДСНС

5. Організувати та провести емпіричне дослідження з метою виявити схильність до професійного вигорання у працівників ДСНС під час війни, опрацювати отримані дані, сформувати висновки на основі аналізу та інтерпретації результатів дослідження.

Методи дослідження. Теоретичні: (аналіз і синтез літератури з обраної теми, синтез і узагальнення отриманих результатів); емпіричні («Методика діагностики емоційного вигорання В.Бойко»; «Діагностика професійного «вигорання» К.Маслач, С.Джексон в адаптації Водоп'янової»; «Шкала Каслера»); статистичні методи: в дослідженні використані математичні методи обробки ланих з подальшим узагальненням.

Наукова новизна полягає в тому, що ми будемодосліджувати взаємозв'язок емоційного виснаження та професійного вигорання у працівників оперативно-рятувального загону під час війни.

Практичне значення цієї роботи полягає у тому, що результат нашого дослідження та підготовлена теоретична основа буде використана будь якими спеціалістами, що працюють з рятувальниками та мають науковий інтерес до теми професійного вигорання.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ»

1.1 Сутність і зміст поняття «професійне вигорання»

Питання терміноголії в дослідженні феномену емоційного вигорання є актуальним та дискусійним. Різноманітність термінвів, таких як «емоційне вигорання», «психологічне вигорання», «професійне вигорання» та інші, свідчать про складність та багатогранність цього феномену, а також про відсутність єдиного, загального визначення.

Проаналізувавши терміни їх можна розділити, так наприклад «емоційне вигорання» та «психоемоційне вигорання» - терміни які акцентують увагу на емоційному виснаженні як центральному компонентісиндрому. Однак, як зазначають дослідники, такий підхід є обмежений, оскільки вигорання включає в себе не лише емоційні, але й когнітивні, поведінкові та фізіологічні зміни.

Тоді як «психічне вигорання», «психологічне вигорання», Психологічне вигорання особистості це терміни які відображають більш інтегральний підхід до феномену, підкреслюючи його вплив на всю психіку людиди. Однак, надмірна узагальненість може призвести до втрати специфіки цього синдрому.

Також у літературі можна зустріти такий термін як «вигорання душі», цей термін має скоріше образний характер і використовується дуже рідко. А от «професійне вигорання» термін який вживається частіше за все та повністю асоціюється з «емоційним вигоранням». «Професійне вигорання» акцентує на зв'язку вигорання з професійною діяльнічть, однак не охоплює всіх можливих причин виникнення цього феномену [23].

Концепція емоційного вигорання, незважаючи на свою сучасну актуальність, має досить тривалу історію досліджень. Одним з перших, хто звернув увагу на цей феномен і систематизував його прояви, був американський психіатр Герберт Фрейденберг. Результати його спостережень за волонтерами, які працювали з наркозалежними, були опубліковані в 1974 році в статті «Вигорання персоналу». Фрейденберг описав вигорання як стан виснаження, що виникає внаслідок тривалоїемоційної напруги, пов'язаною з професійно. Діяльністю. Характерними ознаками цього стану він вважав фізичне виснаження (головний біль, безсоння), емоційне виснаження (спалахи гніву, дратівливість) та когнітивні порушення (ригідне мислення).

Публікація Фрейденберга стала знаковим моментом у дослідженні вигорання, привернувши увагу багатьох вчених. Зокрема, Крістіна Маслах розробила більш деталізовану модель вигорання, виділивши 3 основні компоненти:

- Емоційне виснаження;
- Знеособлення;
- Зниження почуття особистої досягненості.

Емоційне виснаження передбачає відчуття виснаження, вичерпаності емоційних ресурсів. Знеособлення проявляється у цинічному ставленні до роботи та колег, відчуття емоційної дистанції. Зниження почуття особистої досягненості пов'язане з відчуттям неефективності та невдоволення результатами своєї діяльності [18].

Спочатку дослідження вигорання були зосереджені на професіоналах, які працюють у сферах, що передбачають значний емоційний контакт з клієнтами (вчителі, медичні працівники, соціальні працівники). Однак згодом сфера досліджень розширилася, і вигорання стало розглядатися як явище , яке може виникати в різних професіях і сферах діяльності.

Сучасні дослідження підтверджують, що вигорання є складним феноменом, який має як психологічні, так і фізіологічні корені. Хоча вигорання і депресія мають багато спільних симптомів, ці стани не є тотожними. Вигорання тісніше пов'язане з професійною діяльністю, тоді як депресія є більш загальним розладом настрою [1].

М. Буріш та В. Бойко, досліджуючи феномен емоційного вигорання, пропонують різні, але доповнюючі один одного, інтерпретації. Буріш акцентує увагу на патогенетичному аспекті, розглядаючи вигорання як наслідок хронічного професійного стресу, що призводить до виснаження адаптаційних ресурсів організму. Бойко, зі свого боку, надає психоаналітичну інтерпретацію, визначаючи вигорання як захисний механізм, який розвивається в умовах тривалої психотравматизації на робочому місці. Обидва автори сходяться на думці про центральну роль професійних стресорів у розвитку цього синдрому, однак відрізняються у трактуванні його механізмів.

В.В. Бойко пропонує розглядати емоційне вигорання як динамічний процес, який проходить через три послідовні фази: напруження, резистенція та виснаження. Кожна з цих фаз характерезується специфічними симптомами та механізмами розвитку.

Фаза напруження це фаза яка характеризується зростанням емоційної напруги, пов'язаною з професійною діяльністю. Індивід відчуває перевантаження, тривогу, незадоволеність собою та своїми досягненнями. Цей стан можна розглядати як початкову стадію вигорання, коли організм ще намагається адаптуватися до підвищених вимог.

На фазі резистенції організм намагаєтся копменсувати наслідки постійного стресу за рахунок розвитку захисних механізмів. Індивід стає емоційно відстороненим, цинічним, нрагне мінімізувати свої соціальні контакти. Цей період характеризується виснаженням емоційних ресурсів та зниженням задоволеності роботою.

Остання фаза, фаза виснаження, вона є найважчою фазою вигорання, яка характеризується повною втратою сил, емоційним спустошенням та розвитком психосоматичних розладів. Індивід відчуває себе повністю виснаженим, байдужим до всього, що відбувається навколо.

Серед переваг моделі Бойко можна виділити системність, комплексність та практична значиміть. Модель пропонує послідовний опис розвитку вигорання, що дозволяє зрозуміти його динаміку. Вона охоплює широкий спектр симптомів, що дозволяє більш точно діагностувати вигорання. Також ця модель може бути використана для розробки програм профілактики та лікування вигорання.

Якщо аналізувати модель Бойко більш широко, можна виділити і її обмеження. Так наприклад, модель в основному зосереджена на вигоранні, пов'язаному з професійною діяльністю, і може бути менш застосовною до інших сфер життя, що вказує на її вузький фокус. Також модель є лінійною, вона передбачає послідовне проходження всіх трьох фаз, що не завжди відповідає реальним випадкам. Ще одним важливим обмеженням може виступати неповний набір симптомів [14].

Таким чином взявши до уваги все вищеперераховане мона сказати, що модель Бойко є цінним внеском у дослідження емоційного вигорання. Вона дозволяє більш глибоко зрозуміти цей феномен і розробити ефективні стратегії його попередження та подолання. Однак, необхідно враховувати, що ця модель має свої обмеження і потребує подальшого розвитку та уточнення.

Вищенаведені дослідження підтверджують, що емоційне вигорання є багатогранним феноменом, який виходить за межі простої професійної втоми. Науковці, такі як В. Наумова, Н. Марута, О. Чабан і Г. Каленська, детально аналізують механізми винекненнята прояви цього синдрому, а також його вплив на різні аспекти життя людини.

Психологічні аспекти вигорання. Психологи розглядають емоційне вигорання як результат тривалого впливу стресових факторів, які перевищують адаптаційні можливості людини. Хронічний стрес призодить до виснаження фізичних і психологічних ресурсів, що проявляється у широкому спектрі симптомів: від фізичної втоми до порушень сну та когнітивних функцій. Важливим аспектом є також розвиток негативних емоцій, таких як тривога і депресія, які можуть значно погіршувати якість життя людини [17].

Професійні аспекти вигорання. Вигорання особливо поширене серед представників так званих «альтруїстичних професій», де працівники мають постійний емоційний контакт з клієнтом або пацієном. Як було наведено вище у роботах інших науковців, це соціальні працівники, медічні працівнкик, вчиталі, рятувальники та інші – всі вони схильні до ризику вигорання через високий рівень емоційної залученості у свою роботу.

Соціальні аспекти вигорання. Емоційне вигорання має не тільки індивідуальні, а ще й соціальні наслідки. Воно може негативно впливати на міжособистісні відносини, знижувати продуктивність праці, а також призводити до підвищення рівня захворюваності. Тому вивчення феномену вигорання є важливим завданням не тільки для психологів, але й для соціологів, економістів та інших фахівців.

Емоційне вигорання, як свідчать численні дослідження, є складним клінічним синдромом, що характеризується виснаженням фізичних, емоційних та когнітивних ресурсів індивіда. На відміну від звичайної втоми, яка є природною реакцією організму на фізичне та психічне навантаження, вигорання має більш глибокі корені і супроводжується розвитком стійких психопатологічних, психосоматичних та соціальних порушень.

Клієнти з діагностованим «емоційним вигоранням» часто демонструють широкий спектр психопатологічних симптомів, серед яких можна виділити:

- Афективні розлади: депресія, тривога, апатія, дратівливість;

- Порушення когнітивних функцій: зниження концентрації уваги, порушення пам'яті, труднощі з прийняття рішень;
- Порушення сну: інсомнія, нічні кошмари, гіперсомія;
- Зміни особистості: підвищена дратівливість, цинізм, відчуття емоційної виснаженості.

Також вигорання тісно пов'язане з розвитком соматичних захворювань. Часто у клієнтів спостерігають такі симптоми: тахікардія, аритмія, гіпертензія, синдром роздратованого кишківника, мігрень, напруження, а також загальна слабкість і підвищена втомлюваність [33].

Ще одним з характерних проявів вигорання є соціальна дисфункція. Люди з цим синдромом часто відчувають труднощі у спілкуванні, ізолюються від соціального оточення та мають проблеми у сімейних відносинах [32].

Проведений аналіз наукової літератури дозволяє сформулювати наступні висновки щодо феномену емоційного вигорання. Емоційне вигорання є багатогранним психологічним синдромом, який виникає внаслідок тривалої дії стресових факторів, переважно пов’язаних з професійною діяльністю. Він характеризується виснаженням емоційних, фізичних та когнітивних ресурсів особистості, що проявляється у зниженні продуктивності, погіршенні міжособистісних відносин та розвитку психосоматичних захворювань.

Ключовими аспектами вигорання є:

- Емоційне виснаження – відчуття повної відсутності сил, емоційної пустоти, байдужості до всього, що відбувається.
- Знеособлення – цинічне ставлення до роботи, колег, клієнтів, емоційна дистанція.
- Зниження почуття особистої досягненості – відчуття неефективності, невдоволення результатами своєї діяльності [20].

Аналізуючи літературу ми зрозуміли, що вивчаючи питання емоційного вигорання, можна помітити різність підходів.

Стресовий підхід до розуміння професійного вигорання – олин із найпоширеніших і найбільш вивчених. Його суть полягає в тому, що тривалий професійний стрес призводить до виснаження особистісних ресурсів і розвитку характерних симптомів вигорання [14].

Такі дослідники, як Купер, Морозова, Абрумова, Ауербах і Гремлінг, стверджують, що саме постійний тиск, високі вимоги на робочому місці та невідповідність особистості співробітника його посадовим обов'язкам призводять до виснаження ресурсів та розвитку синдрому вигорання. Водночас стрес на роботі = не єдиний чинник, що впливає на розвиток вигорання. Комплекс стресорів, що включає непередбачуваність робочих завдань, конфлікти в колективі, відсутність контролю над робочим процесом і зовнішні життєві стресори, посилюють негативний вплив на психічний стан співробітника.

Професійне вигорання проявляється не тільки в емоційній сфері (дратівливість, апатія, цинізм), а й у фізичні (зронічна втома, головні болі, порушення сну). Постійний стрес призводить до виснаження фізичних і психічних ресурсів організму, що проявляється в зниженні працездатності, концентрації уваги та труднощах в ухваленні рішень. Під впливом стресу змінюються когнітивні схеми, що призводить до песимістичного сприйняття дійсності, знецінення власних досягнень і негативного ставлення до роботи. Вигорання негативно впливає на міжособистісні стосунки, призводить до ізоляції та відчуття самотності [12].

А. Видай, Т. Зайчикова, Л. Карамушка та Г. Ложкін прпонують доволі докладний опис професійного вигорання як результату тривалого та неконтрольованого стресу. Вони підкреслюють, що вигорання – це результат тривалих, часто марних спроб задовольнити професійні потреби, що призводить до виснаження психологічних, емоційних і навіть фізичних ресурсів людини.

З іншого боку, К. Кондо, В. Орел, та інші дослідники вказують на особливості вигорання в професіях, пов’язаних із міжособистісним спілкуванням, особливо в соціальній сфері. Вони підкреслюють, що постійний емоційний стрес, пов’язаний зі спілкуванням із клієнтами, може призвести до повного виснаження, як фізичного, так і психологічного [17].

Водоп’янова та Старченко розглядають професійне вигорання як наслідок хронічної стресової реакції, що виникає внаслідок тривалих емоційних інвестицій у міжособистісну взаємодію. Цей стан характеризується виснаженням емоційних ресурсів, когнітивним дисонансом і розвитком дисфункціональних копінг-стратегій, що призводить до зниження загальної адаптації та погіршення психологічного благополуччя.

Решетова пропонує інноваційний погляд на професійне вигорання, розглядаючи його не лише як наслідок стресу, а й як активний механізм психологічного захисту. Згідно з її концепцією, вигорання можна розглядати як своєрідний адаптаційний механізм, який формується у відповідь на тривалий вплив психотравмуючих факторів професійного середовища. Цей механізм проявляється у відключенні емоційної сфери, що дозволяє особистості зберігати психологічну рівновагу в умовах постійного стресу.

Такий підхід знаходить підтвердження в дослідженнях інших авторів, які розглядають вигорання як функціональний поведінковий стереотип. Такий погляд дозволяє трактувати вигорання як своєрідну енергозберігаючу стратегію, що дозволяє людині оптимізувати витрату психологічних ресурсів.

Третя концепція стверджує, що професійне вигорання є особливою формою професійної деформації особистості. Ця точка зору підкреслює, що вигорання – це не просто наслідок стресу, а складний процес, який змінює особистість і професійну поведінку людини [7].

В. Карвасарський надає детальний аналіз цього явища, визначаючи професійне вигорання як особливу форму деформації, що виникає внаслідок глибокої емоційної залученості професіонала у взаємодію з клієнтами. Незважаючи на те, що такий контакт є невід'ємною частиною багатьох професій, він може призвести до емоційного виснаження та деперсоналізації.

На додаток до цього, Ф. Д. Сторлі вводить поняття «професійного аутизму». Він стверджує, що вигорання можна розглядати як своєрідний захисний механізм, коли людина відходить від своїх емоцій і почуттів перед обличчям надмірних вимог професійного середовища. Це призводить до збіднення внутрішнього світу професіонала, зниження його творчого потенціалу та загальної задоволеності роботою.

Четвертий підхід розглядає феномен вигорання в контексті професійної кризи. Ця перспектива підкреслює, що професійне вигорання є не лише наслідком міжособистісних конфліктів; скоріше він відображає більш глибокі та всепроникні системні дисфункції професійної діяльності та особистості людини в цілому.

У своєму аналізі цього явища Л. Бурлачук і Т. Форманюк визначають професійне вигорання як кризу, що охоплює всю сферу професійної діяльності, а не лише її міжособистісну складову. Такий підхід дозволяє розглядати вигорання як кризу, що охоплює всю сферу професійної діяльності, а не лише її міжособистісну складову. Такий підхід дозволяє розглянути вигорання як наслідок дисбалансу між вимогами професії та ресурсами людини.

Н. Андрєєв представляє більш комплексний погляд на проблему, пов'язуючи професійне вигорання з дисгармонією его-ідентичності. Відповідно до її концепції, вигорання є наслідком взаємодії між стійкими особистісними рисами (тривожність, невпевненість) і динамічними станами (виснаження, депресія), які посилюються в професійному контексті. Такий підхід підкреслює вплив особистісних чинників на виникнення синдрому вигорання та пов'язує його з нормативами кризами особистісного розвитку.

П’ятий підхід до розуміння професійного вигорання передбачає, що його слід концептуалізувати як клінічний розлад. Ця перспектива робить наголос на біомедичних аспектах вигорання, підкреслюючи фізіологічні та психологічні зміни, які відбуваються в організмі людини.

Аналізуючи це явище, А. Висоцький, М. Пересадін та В. Фролов визначають професійне вигорання як комплексний розлад, що вражає не лише центральну нервову систему, а й весь організм. Вони підкреслюють необхідність медичного втручання та комплексного лікування, яке охоплює не лише психотерапію, а й соматичні методи [8].

Міжнародна класифікація хвороб (МКБ-11) офіційно визначає вигорання клінічним синдромом, пов’язаним із тривалим стресом на робочому місці. Ознаки вигорання не обмежуються лише емоційним виснаженням; вони також охоплюють широкий спектр психосоматичних і соматичних симптомів, включаючи розлади сну, когнітивні дисфункції, тривожні та жеприсивні розлади та соматичні захворювання.

Крім того всесвітня організація охорони здоров’я (ВООЗ) визнає вигорання серйозною проблемою для здоров’я, пов’язаною з фізичним, емоційним і мотиваційним виснаженням. Крім того, ВООЗ стверджує, що виснаження може спровокувати виникнення залежності та навіть суїцидальних думок.

Комплексне розуміння феномену професійного вигорання можна сформулювати на основі аналізу наукової літератури. Це комплексний психологічний синдром, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, пов’язаних переважно з професійними потребами. Вигорання характеризується виснаженням емоційних, фізичних і когнітивних ресурсів індивіда, що проявляється у зниженні продуктивності, погіршенні міжособистісних стосунків і розвитку психосоматичних захворювань [5].

Основні елементи вигорання можна розділити на три категорії: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження почуття особистого досягнення.

Емоційне виснаження характеризується повсюдним відчуттям браку сил, емоційної порожнечі та відсутності інтересу до оточення чи взаємодії з ним.

Чинники ризику вигорання численні та різноманітні. До них належать тривалий професійний стрес, особистісні характеристики, такі як підвищена тривожність, невпевненість у собі та перфекціонізм, а також соціальні фактори, такі як відсутність соціальної підтримки та низький рівень задоволеності життям. Наслідки вигорання мають широкий спектр і охоплюють безліч психологічних, фізіологічних і соціальних проблем.

Існує кілька різних підходів до розуміння синдрому вигорання, включно з підходами, що ґрунтуються на стресі, психоаналізі, когнітивно-поведінковій терапії, системній терапії та біомедичних моделях. Кожен із цих підходів сприяє нашому розумінню цього складного явища.

Проведений огляд літератури показує, що проблема професійного вигорання є важливою та актуальною проблемою, яка потребує подальших досліджень. Всебічне розуміння механізмів, що лежать в основі виникнення та розвитку синдрому вигорання, є необхідною умовою для розробки ефективних стратегій його запобігання та вирішення.

1.2 Причини виникнення та наслідки професійного вигорання

У існуючій літературі в галузі соціальної, професійної та виробничої психології вказується, що професійна діяльність може як позитивно, так і негативно впливати на особистісний розвиток фахівця. Хоча робота сприяє професійному зростанню та самореалізації, вона також може продовжувати таке деструктивне явище, як професійне вигорання.

Професійне вигорання, або емоційне виснаження – складний психологічний синдром, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, пов’язаних з професійною діяльністю. Синдром характеризується виснаженням

емоційних, фізичних і когнітивних ресурсів індивіда, що проявляється зниженням продуктивності, погіршенням міжособистісних стосунків і розвитком психосоматичних захворювань.

Етіологія вигорання є багатогранною та охоплює низку потенційних факторів ризику. До них належать тривалий вплив професійних стресорів, індивідуальні риси особистості, такі як підвищення тривожності, невпевненість у собі та перфекціонізм, а також соціальні фактори, такі як відсутність соціальної підтримки та низький рівень задоволеності життям. Наслідки професійного вигорання мають широкий спектр і охоплюють психологічні, фізіологічні та соціальні проблеми.

У своїх дослідженнях Фройденберг стверджував, що першою ознакою вигорання є те, що працівники починають працювати довше і старанніше, але досягають менших цілей [3].

Феномен вигорання, що характеризується хронічним стресом і виснаженням, останнім часом викликає серйозне занепокоєння, особливо в контексті професійних умов. Етіологією вигорання традиційно пов’язували насамперед з з основними умовами роботи, а риси особистості розглядали як другорядний фактор. Дійсно, дослідження більше зосереджені на впливі факторів, пов’язаних з роботою, але ця перспектива змінюється. Сучасні дослідження наголошують на необхідності більш цілісного підходу, визнаючи взаємодію між особистими характеристиками та організаційним середовищем у сприянні вигоранню.

Маслах та інші визначили шість ключових аспектів робочого місця як організаційних факторів ризику вигорання.

1. Робоче навантаження. Важливим фактором є обсяг роботи, яку необхідно виконати. Це часто визначають як значний сприяючий фактор, безпосередньо пов’язаний із відчуттям втоми, що є характерним для синдрому вигорання. Дисбаланс робочого навантаження виникає, коли працівники стикаються з

надмірними вимогами та очікуваннями, такими як стислі терміни роботи та амбітні цілі, але їм не вистачає необхідних ресурсів, таких як наприклад час, персонал чи обладнання, для їх ефективності.

2. Контроль. Ступінь автономії, яку працівники мають у своїй роботі, є важливим фактором, що впливає на їхнє психологічне благополуччя. Відсутність контролю, що проявляється у непослідовності в повноваженнях приймати рішення та обмеженому доступі до необхідних інструментів та ресурсів, може призвести до відчуття безпорадності, роздратування та до вигорання. Працівники, які відчувають, що не мають впливу на процеси, пов’язані з їхньою роботою, частіше відчувають себе немотивованими та незадоволеними.

3. Винагорода. Питання винагороди є суттєвим чинником у визначенні мотивації та задоволеності працівників. Вкрай важливо визнавати та цінувати внесок працівників, чи то через грошову компенсацію, чи через міжособистісне визнання. Розбіжність між витраченими зусиллями та рівнем отриманого визнання може викликати почуття недооцінки та демотивації, що у свою чергу, може сприяти виснаженню.

4. Спільнота. Поняття спільноти має важливе значення в контексті організаційної психології. Сприятливе та позитивне робоче середовище, що характеризується міцними міжособистісними стосунками з колегами, менеджерами та навіть клієнтами, може діяти як буфер проти вигорання. Ефективне спілкування та співпраця можуть сприяти почуттю причетності та спільної мети, що сприяє благополуччю.

5. Справедливість. Поняття справедливості є важливим елементом позитивного робочого середовища. Робоче середовище засноване на повазі, чесності та довірі, створює атмосферу як фізичної так і психологічної безпеки. Сприйняття несправедливості, як наприклад фаворитизм або нерівне ставлення, може викликати почуття цинізму та образи, тим самим підвищуючи ризик вигорання.

6. Цінності. Крім того, Маслах та Літер наголошують на важливості цінностей. Розбіжність між особистими цінностями, цілями та мотивацією працівника та цінностями, які підтримує організація, може викликати відчуття дисонансу, що може призвести до почуття незадоволеності та потенційного вигорання [43].

Визначаючи взаємодію між цими факторами, пов'язаними з роботою, та індивідуальними характеристиками, організації можуть створити більш сприятливе робоче середовище, яке сприяє благополуччю працівників і знижує ризик вигорання.

На ризик вигорання суттєво впливає узгодженість між особистісними характеристиками людини та вимогами її професії. Невідповідність цьому відношенні може підвищити ймовірність вигорання.

Крім того, індивідуальні риси особистості також можуть відігравати вирішальну роль у вразливості до вигорання. Наприклад, людина з сильним почуттям витривалості, як правило, більш стійкі до стресу та менш сприятливі до вигорання. І навпаки, люди з менш стійкою схильністю, які часто характеризуються низькою самооцінкою та негативним світоглядом, можуть бути більш схильні до вигорання.

Локус контролю, ще одна риса особистості, також впливає на ризики вигорання. Люди з зовнішнім локусом контролю, які вірять, що події в основному визначаються удачею або долею, частіше відчувають вигорання. Навпаки, особи з внутрішнім локусом контролю, які вважають, що вони мають більший ступінь волі та можуть впливати на свої результати, більш стійкі до вигорання.

Нарешті, нейротизм, риса особистості, що характеризується емоційною нестабільністю, тривогою, ворожістю та схильністю до емоційного болю, незмінно пов'язується з вищим рівнем вигорання [41].

Вигорання часто визначають як наслідок хронічного стресу на роботі. Коли працівники не можуть впоратися зі стресовими факторами на робочому місці, це може призвести до різних ускладнень, в тому числі виснаження і вигорання. Синдром можна виміряти у три способи, це емоційне виснаження, деперсоналізація та відсутність особистих досягнень.

Наше життя на робочому місці, тобто професійне життя, є значною частиною нашого повсякденного життя, це може виступати основним джерелом стресу. Стрес і професійне вигорання мають тісний зв'язок. Вигорання може проявляти себе як у фізичних так і у психологічних симптомах, таких як, зниження енергії, втома, слабкість, хронічні головні болі, захворювання опорно-рухового апарату, біль у спині, численні фізичні ускладнення та розлади сну [35].

Самою найпоширенішою ознакою вигорання є глибоке відчуття порожнечі. Люди в яких присутні ознаки професійного вигорання, часто страждають на хронічну втому навіть після довгострокового відпочинку. Одними з основних наслідків вигорання є безсоння, труднощі з концентрацією уваги та дратівливість. Так як і було сказано раніше, через синдром вигорання також страждає і фізична складова. Діагностуючи людей з вигоранням було помічено проблеми з травленням та серцево-судинні захворювання.

Ще одним не менш важливим наслідком є зміна ставлення до роботи та колег. Працівники у яких були помічені ознаки синдрому професійного вигорання, часто стають цинічними, та страждають на апатію та емоційну відстороненість. Робота, яка колись приносила задоволення, стає джерелом стресу та негативних емоцій.

Важливою ознакою вигорання виступає зниження продуктивності. Люди, які відчувають вигорання, втрачають мотивацію та відчувають зниження креативності при виконанні навіть простих задач.

Взагалі, вигорання – це достатньо поступовий процес, який відбувається у декілька етапів. Спочатку люди відчувають велику замученість та зайнятість у

своїй роботі, але разом з тим в них з’являється відчуття постійної втоми. З часом, коли вигорання прогресує, стають більш вираженими симптоми емоційного виснаження та цинізму. На останньому етапі людина відчуває повну апатію та втрачає будь який інтерес до своєї роботи, на цьому етапі відбувається максимальне зниження ефективності працівника [34].

Численні дослідження які були присвячені вивченню синдрому вигорання серед педагогів, дозволяє виділити декілька факторів, які впливають на його розвиток. На прикладі вчителів дослідники зробили аналіз, та прийшли до висновку, що важливу роль у формуванні професійного вигорання відіграє статусність компанії. Так було виявлено, що вчителі які працюють в державних закладах освіти демонструють вищи показники вигорання ніж їх колеги які працюють у приватних школах. Також ці дослідження показали несподівані результати, вчителі корекційних класів які займаються з дітьми які мають інклюзію, показали найменші показники вигорання [46].

Також дослідження серед працівників сфери людина-людина показали, що відносини з колегами та клієнтами відіграють значну роль у формуванні синдрому вигорання. Таким чином можна зазначити, що підтримка та наявність позитивного зворотного зв’язку з боку колег та керівництва знижують рівень стресу, тоді як критика та мобінг, навпаки, сприяють його розвитку. Важливо зазначити, що необхідність демонструвати та проявляти певні емоції на робочому місці, може значно збільшити ризик розвитку вигорання.

Однією з неочевидних, але важливих причин виникнення синдрому вигорання є організаційні чинники. Аналіз літератури на тему професійного вигорання дає змогу зробити висновки, що відсутність можливості професійного розвитку, бюрократія, а також несприятливий клімат в організації є поширеним фактором, що підвищує ризик вигоряння. Однак хочеться зауважити, зо дослідження саме з цього питання не завжди однозначні [47].

До інших факторів, що сприяють розвитку синдрому вигоряння можна віднести такі пункти, як характер виконуваної роботи, особистісні особливості та зовнішні обставини. Під характером виконуваної роботи мається на увазі монотонність, висока відповідальність та нестача контролю за ситуацією. Особистісні особливості включають в себе низьку самооцінку, схильність до перфекціонізму, проблеми з керуванням часу. В зовнішніх обставинах можна виділити такі фактори, як нестабільність економічної ситуації, сімейні труднощі або хронічні захворювання [39].

Маслах пропонує розділити вигорання на декілька видів в залежності від факторів виникнення. Так наприклад розділяють: вигорання від перенавантаження, вигорання у зв'язку з недостатнім викликом та вигорання через нехтування.

Вигорання через перевантаження виникає тоді, коли людина перенавантажена надмірними вимогами та відповідальністю. Вигорання у зв'язку з недостатнім викликом навпаки виникає в той момент коли людина починає відчувати нудьгу, відсутність стимулу та залученості через повторюванні та монотонні завдання. Тоді як вигорання через нехтування з'являються, коли людина нехтує своїми інтересами заради роботи, таким чином страждаючи через постійний стрес, пов'язаний з роботою.

Виходячи з цього є певна закономірність, щодо впливу синдрому вигорання на людину. Вигорання може вплинути на різні аспекти життя, зокрема: фізичне здоров'я, це знаходить свій прояв у слабкості імунної системи та проблемах з серцево-судинною системою; психічне здоров'я, тут зазвичай виділяють тривогу та депресія, адже люди з вигоранням часто страждають від тривожно-депресивного розладу; міжособистісні стосунки, це можуть бути конфлікти з колегами та напружені особистісні стосунки [36].

Також важливою частиною вивчення професійного вигорання є розуміння стадій його розвитку. так наприклад М. Буриш запропонував шестикратну модель стадій розвитку вигорання.

1. Застережлива фаза. Данна фаза є початковою, на цьому етапі людина компенсує свій зростаючий стрес у надмірній активності в роботі. Відкидаючи свої емоції, почуття, потреби та власні проблеми, людина повністю понурюється у робочий процес та зосереджується саме на професійних завданнях.

2. Зниження залученості в професійній діяльності. Після стадії активної включеності у робочий процес настає момент виснаження через постійне навантаження. Саме на цьму етапі людина починає відчувати незадоволеність своєю діяльністю, втрачає мотивацію до роботи та стає схильним до звинувачення оточуючих у своїх невдачах.

3. Емоційні реакції. На цій стадії різко погіршується емоційний стан людини. Це призводить до тривоги, почуття провини, депресії, зниження самооцінки та агресивності.

4. Деструктивна поведінка. Через постійний стрес у індивіда починаються порушення когнітивних функцій. Данна фаза супроводжується такими симптомами, як розсіяна увага, ригідне мислення, зниження здатності до концентрації та вирішення складних завдань.

5. Психосоматичні прояви. Цей етап проявляється на фізичному рівні та супроводжується погіршенням сну, головним болем, підвищеним серцебиттям та розладами травлення. Саме у цей період часто помічають, що індивід починає зловживати шкадливими речовинами, частіше за все це паління та алкоголь.

6. Розчарування та негативні установки. Перебуваючи на останній стадії людина починає відчувати постійну безнадію, втрачає сенс життя і занурюється в екзистенціальну кризу.

Таким чином, дана модель повністю відображає, як саме прогресує вигорання, від початкових спроб компенсувати стрес до повної дезадаптації [13].

В.О. Орел, розробив систему чинників які здійснюють вплив на вигорання. Від розділив їх на індивідуальні чинники та організаційні.

Індивідуальні чинники як і організаційні діляться на декілька пунктів і їх можна організувати у певну схему.

Індивідуальні чинники:

- Соціально-демографічні характеристики – тут включають такі характеристики, як вік, стать, рівень освіти, сімейний стан та стаж роботи.
- Особистісні особливості – витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, професійна мотивація, ціннісні орієнтації, рівень домагань, когнітивні процеси, а також здібності та інтелекст.

Організаційні чинники:

- В базових організаційних чинниках виділяють умови роботи, робоче перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, гострота проблем клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв’язок.
- Соціально-психологічні – тут виділяють три основні чинники, а саме рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка та зворотний зв’язок [7].

Таким чином, беручи до уваги всю вищеперераховану теоретичну базу, можна сказати, що професійне вигорання насамперед складне психологічне явище, яке виникає як наслідок тривалого впливу стресових факторів на робочому місці. Саме явище вигорання має достатньо багатогранну природу, так як його виникнення зумовлене взаємодією індивідуальних характеристик працівника і особливостей організаційного середовища. Так як вигорання достатньо складний синдром то його наслідки охоплюють багато сфер життя людини. Сюди відносять: зниження продуктивності, погіршення здоров’я та порушення міжособистісних відносин [6].

На основі аналізу наукової літератури можна сказати, що професійне вигорання – багатофакторне явище, це не статичний стан, а саме динамічний процес, який може проходити через декілька стадій. Сам розуміння цих факторів дає змогу завчасно помітити ознаки вигорання для подальшого його подальшого запобігання.

1.3 психологічні особливості працівників ДСНС

Діяльність оперативно-рятувальних підрозділів являє собою конкретні, відчутні та цілеспрямовані дії, які спрямовані на убезпечення населення від наслідків надзвичайних ситуацій природного, техногенного, соціального, а в теперішній час і військового характеру. Зміст та форми цієї діяльності підлягають постійній еволюції в контексті сучасного розвитку ДСНС України.

Робота персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій є складною і соціально важливою діяльністю, яка відбувається в унікальних і складних умовах. Дослідження показують, що на цю роботу значною мірою впливають різні стресові фактори, які потенційно можуть знизити ефективність або зірвати операції. Це підкреслює гостру потребу в сильних індивідуальних та особистісних якостях рятувальників, а також важливість чіткого виконання їхніх дій.

За результатами останніх досліджень та публікацій щодо специфіки професійної діяльності рятувальника, можна виявити, що визначною характеристикою діяльності рятувальників під час ліквідації надзвичайних ситуацій є унікальність умов, у яких вони працюють [30].

Теоретичний аналіз структури професійної діяльності рятувальників підтверджує загальний науковий консенсус про те, що професія рятувальника ДСНС передбачає виконання обов’язків у стресових та екстремальних умовах.

Згідно з типологією професій Клімова, діяльність рятувальників оперативно-рятувальної служби можна віднести до типу «людина-людина», згідно за своїм змістом та спрямованістю. Про це свідчить первинна мета їхньої роботи, а саме надання порятунок та надання допомоги постраждалим, що безпосередньо передбачає взаємодію з людьми.

Проте за аналізом функціональної складової обов'язків рятувальника можна зробити висновок, що їхня професійна діяльність передбачає більш складну структуру. Однак, крім того, що рятувальники постійно безпосередньо контактують з колегами та постраждалими, також їм доводиться активно взаємодіяти з великою кількістю різноманітного технічного обладнання, а також інструментами та транспортними засобами. Цей фактор дає можливість віднести їхню професію до типу «людина-техніка-людина». Таким чином, можна зауважити, що професійна діяльність рятувальника ДСНС України містить в собі комплексне поєднання як соціальних так і технічних складових [29].

Діяльність рятувальника передбачає в собі безпосередню взаємодію з людьми в екстремальних умовах. Це може вказувати на наявність у фахівця комплексу спеціальних знань, умінь та навичок, що формуються в процесі спеціальної підготовки. Не дивлячись на достатньо велику кількість професійних компетентностей, рятувальник повинен володіти певними якостями, а саме розвиненими комунікативними здібностями, емоційною стійкістю, високим рівнем інтелекту, та такими особистісними якостями, як доброта, тактовність та спостережливість.

Специфіка роботи рятувальників оперативно-рятувального підрозділу ДСНС України зумовлена постійними стресогенними чинниками, що пов'язано з частими ризиками для життя та здоров'я. Такі умови праці передбачають підвищені умови до психо-емоційної стійкості працівників, сюди можна включити здатність до ефективного та швидкого реагування в екстремальних ситуаціях, а також до стресостійкості та рівня адаптивності.

Професійна діяльність членів оперативно-рятувального загону сама по собі є екстремальною, так як вони контактують не тільки з пожежами, а ще й з вибухонебезпечними предметами. Виконання оперативних робіт на місці надзвичайної події має чимало стресогенних чинників, таких як, стан розгубленості при певних ускладненнях під час безпосередньої роботи, або робота з вибухівкою, так як в наш час це достатньо актуально. Також під час воєнних дій на рятувальників при виконанні діяльності, можуть впливати додаткові стресові фактори, наприклад стан невідомості, в будь-який момент може трапитися будь що, том тут виступає страх за життя. Дані ситуації зазвичай викликають у членів рятувальної групи відчуття тривоги, а також нервової напруженості, в свою ж чергу вони можуть компенсуватися значною стресостійкістю особистості [26].

Професійна діяльність рятувальника потребую наявності комплексу певних психологічних характеристик, які можуть визначати успішне виконання службових обов’язків. Окрім достатньо високого рівня підготовки від рятувальника очікується розвинена інтелектуальна сфера, а саме, здатність до аналітичного мислення, гнучкості розуму та вміння швидко приймати нестандартні рішення. Не дивлячись на це рятувальнику важливо мати такі особистісні якості, як відповідальність, дисциплінованість, самовладання, вміння працювати в команді та підпорядковувати індивідуальні інтереси спільної мети. Також невід’ємними складовими професійного портрета рятувальника є емоційна стійкість, фізична витривалість та готовність до ризику.

Однією з важливих психологічних особливостей працівників ДСНС є професійна адаптація, оскільки вони на постійній основі стикаються екстремальними ситуаціями та перебувають у небезпечних умовах. Такі ситуації безпосередньо можуть викликати різноманітні стресові реакції та негативно впливати на психіку. Цей вплив можу бути зумовлений як зовнішніми факторами, такими як характер роботи та умови виконання завдання, так і внутрішніми, а саме особистісними особливостями працівника [22].

Вищезазначена професійна діяльність складається з певних структурних компонентів, таких як когнітивна, конструктивна, комунікативна та організаційна. Встановлено, що такого типу діяльність передбачає в собі такі труднощі, як часові обмеження, ситуації високого тиску на особистість, переважання негативних емоцій, підвищена відповідальність за прийняття рішень і потребу в негайних діях.

У надзвичайних ситуаціях рятувальники можуть опинитися в обставинах, які є критичними для їхнього емоційного добробуту та фізичної безпеки. Такі обставини призводять д значного психологічного тиску. Сучасні дослідження показують, що такі критичні умови супроводжуються стресом, фрустрацією, конфліктами та кризами. Психологічне напруження за таких обставин виникає як наслідок складних завдань і викликів, які притаманні ролі рятувальника.

Одним зі стресогенних чинників професійної діяльності рятувальників є добове чергування. Перебування в постійному режимі тривожного очікування може призвести до значних фізіологічних та психологічних змін. Підвищена активність симпатичної нервової системи, пов’язана з постійною готовністю до дій, викликає тахікардію, підвищення артеріального тиску, посилене потовиділення та напруження м’язів. Це в свою чергу, призводить до розвитку хронічних захворювань серцево-судинної системи, порушень травлення та інших соматичних проблем [16].

Також кажучи про умови праці треба не забувати, що робота фахівця з надзвичайних ситуацій безпосередньо характеризується високим рівне стресу, який зумовлений низкою факторів, а саме відсутністю повноцінної інформації, обмеженим часом на прийняття рішень, необхідністю діяти в екстремальних умовах та брати на себе відповідальність за життя людей. Постійна взаємодія з негативними емоціями, стражданням, та інколи смертю, а також непередбачуваність ситуацій сприяють створенню умов для розвитку психологічних травм та соматичних захворювань.

Швидкі темпи роботи рятувальників під час ліквідації надзвичайних ситуацій вимагають від них максимальної віддачі. Безперервна мобілізація особистих сил та постійна концентрація уваги призводять до виснаження організму. Особливо важко адаптуватися до таких екстремальних, а іноді надектремальних умов людям з домінуючою моторно вольовою індивідуальністю. Звичайно, що в роботі рятувальника значну роль відіграє досвід, так як від допомагає в адаптації до екстремальних умов, проте навіть досвідчені спеціалісти іноді можуть відчувати зниження фізичної та психічної стійкості.

Професійна діяльність рятувальників за своєю суттю є складною та напруженою, оскільки вона часто виконується у фізично та психічно важких умовах. Учасники рятувальних операцій відчувають значне фізичне навантаження. Робота членів ДСНС України, як було зазначено вище часто здійснюється в у мовах дефіциту часу, з додатковим тягарем важких навантажень і складних маневрів, що призводить до швидкого виснаження фізичної енергії [15].

Звичайно, крім фізичних, рятувальники також постійно стикаються зі значними психологічними стресорами. Високий рівень відповідальності за життя оточуючих, постійна небезпека, невизначеність ситуації, дефіцит інформації та необхідність приймати швидкі рішення створюють умови, що сприяють розвитку психологічних проблем, зокрема тривоги, страху, депресії, та вигорання.

Також виділяють ще декілька факторів які впливають на психологічний стан рятувальників. Так наприклад соціальна ізоляція є ще одним фактором, який може сприяти психологічному стресу. Відсутність контактів із родиною та друзями, а також постійна присутність в компанії колег, які так само піддаються наслідкам надзвичайних ситуацій, може призводити до почуття соціальної ізольованості. Також за обставин, що характеризуються підвищеним рівне стресу, потенціал конфлікту між членами команди зростає, тим самим ще більше ускладнюючи роботу. Крім того індивідуальні особливості людини також впливають на здатність переносити стресові обставини. Наприклад, особи з домінуючою

руховою вольовою індивідуальністю можуть бути більш сприятливими до фізичного виснаження, в той час як люди з підвищеним рівнем емоційної стабільності можу відчувати стійкість до психологічних стрессорів.

Чимало досліджень висвітлюють психологічний вплив екстремальних надзвичайних ситуацій на рятувальників. Під час рятувальних операцій вони часто відчувають сильне хвилювання, втому, страх і розчарування. Ці емоції виникають через порушення їхніх розумових процесів і фізичних реакцій. Люди, які стикаються з екстремальними ситуаціями, мимоволі активують механізми психологічного захисту, спираючись на минулий досвід, щоб впоратися [29].

Одразу після надзвичайної ситуації як постраждалі так і рятувальники демонструють різноманітні реакції. До них відносяться підвищене збудження, тривожність і паніка, а також частою реакцією на стрес є загальмованість, яка проявляється в зниженні емоційної активності або навіть ступорі. Також можливі тимчасові реакції, такі як збентеження, здивування, невпевненість та істерика. Ефективність роботи рятувальника ДСНС безпосередньо пов’язана з їхньою здатністю до саморегуляції. Уміння контролювати свої емоції та реакцію на певні обставини сприяє створенню сприятливого психологічного клімату в колективі та підвищенню ефективності спільної роботи. Особливо це важливо під час виконання складних завдань, коли зовнішні обставини вимагають максимальної зібраності та самоконтролю.

У деяких, більш рідких випадках люди відчувають викликані фрустрацією депресивні стани та напругу, сприймаючи перешкоди як щось непереборне. Це може призвести до спрощеної, нелогічної та потенційно нелогічної поведінки. Тривалість і тяжкість цих станів залежать від індивідуального сприйняття, підготовленості та конкретної реакції на стрес.

Професійне середовище фахівців аварійно-рятувальної служби охоплює природні, технічні та соціальні елементи. Непередбачені обставини можуть порушити взаємодію між спеціалістом і його оточенням, впливаючи на кожен із

цих елементів. Ефективність рятувальних робіт залежить від уміння спеціаліста адаптувати свої дії до цих змін, спираючись на свій психофізіологічний резерв.

Розподіл і переключення уваги мають вирішальне значення в надзвичайних ситуаціях, залежних від нервових процесів і під впливом обставин, що швидко змінюються. Точна оцінка та прогнозування дій вимагають підвищеної швидкості міркування, що підкреслює важливість цього вміння у професійному відборі та навчанні. Критичність, самовладання та емоційно-вольові якості, такі як сміливість, ініціативність, самовладання та цілеспрямованість, також мають першочергове значення [4].

Складний характер рятувальних робіт вимагає значного об’єму оперативної пам’яті, оскільки потоки інформації можуть постійно змінюватися. Стійкість до зорової та слухової втоми, сильні збудливі та гальмівні процеси, сенсорна стійкість необхідні для роботи з безперервним потоком інформації або її відсутності. Ефективні спеціалісти з порятунку повинні володіти здатністю швидко здобувати нові навички та адаптувати наявні (активні психомоторні навички), підтримувати точне просторове та часове усвідомлення та володіти навичками позитивного спілкування (для встановлення розуміння). Крім того ім необхідна стенічна реакція на небезпеку, що дозволяє пригнічувати страх без надмірної емоційної напруги.

Метою психологічних досліджень також є встановлення взаємозвязку між особистими та професійними якостями фахівців з надзвичайних ситуацій та їхньою ефективністю. Дослідники в сфері психології надзвичайних ситуацій наголошують на важливості низки ключових здібностей для тих, хто працює в цій сфері. До них відносяться високі загальні розумові здібності, сприйнятливість, міркування, аналітичне мислення та вміння ефективно працювати в команді. Крім того рятувальники повинні бути здатні ставити колективні інтереси групи вище за власні, демонструвати сумлінність, сильне почуття обов’язку та відповідальності, а також володіти необхідною фізичною силою та витривалістю [2].

Огляд наукової роботи дозволяє виокремити низку ключових якостей, які є необхідними для фахівців у цій сфері. Здатність до пластичності: здатність швидко адаптуватися до обставин, що змінюються, переходити від одного завдання до іншого та долати перешкоди. Наполегливість: визначається як здатність підтримувати послідовний курс дій, або затність дотримуватися визначного курсу дій. Професійні та спеціальні навички: глибокі та спеціалізовані знання в конкретних технічних та операційних сферах. Здатність толерантно ставитися до двозначності та невизначеності. Почуття впевненості у своїх інтуїтивних осяяннях, емоційних реакціях, процесах прийняття рішень та здатності приймати рішення.

Вищеперераховані якості розвиваються через особистий та професійний досвід. Зі збільшенням вимог до служби зростають і фактори, що впливають на динамічні взаємовідносини між фахівцем з аварійно-рятувальних робіт та навколишнім середовищем. Це зумовлює необхідність розвитку підвищених адаптаційних механізмів. Постійний стрес вимагає специфічних форм реагування, адекватність яких варіюється в залежності від процесу адаптації індивіда. Ефективність розвитку фахівця протягом усієї кар'єри багато в чому визначається особливостями кожного адаптаційного періоду [3].

Професійна діяльність особового складу ДСНС України характеризується достатньо високим рівнем психоемоційного та фізичного навантаження. Ця професія характеризується не тільки стресом, алей невід'ємним ризиком, коли рятувальники стикаються зі значними фізичними та нейропсихологічними проблемами. Ці ризики виникають через невід'ємну небезпеку, пов'язану з їхніми обов'язками, особисту відповідальність яку вони юеруть на себе за збереження життя та майна, а також необхідність приймати швидкі рішення за невизначених та чутливих до часу обставин. Кпім того рятувальні операції часто відбуваються у несприятливих умовах, що може призвести до впливу потенційно шкідливих факторів на фізичний та психологічний стан.

Окрім вищеперерахованих факторів, характер оперативно-рятувальних робіт вимагає використання спеціального обладнання та спорядження. Ключові компетенції, необхідні для персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій, включають:

- Проведення аварійно-рятувальних робіт у надзвичайних ситуаціях;
- Медична допомога, яка охоплює ряд заходів, зокрема оцінку стану потерпілого та надання першої допомоги;
- Надання послуг з реагування на надзвичайні ситуації, це є основною компетенцією рятувальника ДСНС;
- Ліквідація аварій та наслідків катастроф;
- Ліквідація наслідків ракетних обстрілів;
- Пошук та оцінка. Хід розвідки, пошуку постраждалих, оцінка обстановки на місці події;
- Оцінка рівня безпеки під час виконання небезпечних операцій;
- Процес моніторингу та управління власним психічним станом;
- Здатність ефективно працювати в команді. Ефективна співпраця з іншими рятувальниками у разі виникнення небезпеки є дуже важливим фактором у діяльності працівника ДСНС.

Ці навички є основоположними для виконання конкретних стратегічних, тактичних і оперативних завдань, які складають суть роботи рятувальника. Професійна діяльність вимагає значних інтелектуальних, фізичних і нейропсихологічних зусиль, вимагаючи здатності слідувати встановленим процедурам, аналізувати на інтерпретувати дані, пропонувати інноваційні рішення та ефективно виконувати поставлені задачі [21].

Проведення рятувальних робіт в умовах, які можна охарактеризувати як екстремальні, супроводжується низкою несприятливих факторів, серед яких фізичні, хімічні, психологічні, а також інші фактори, які можуть бути шкідливими. Ці фактори спричиняють значний ступінь фізіологічного та психоемоційного

стресу. Такі умови зазвичай характеризуються потужним травматичним впливом на психіку рятувальника. Ці впливи можуть бути одноразовими та інтенсивними, як у випадку небезпечних для життя подій, таких як вибухи або обвалення будівель, або ж повторюваними та тривалими, що вимагає постійної адаптації до постійних стресових факторів. Вищезгадані впливи можуть відрізнятися за ступенем раптовості та масштабом, виступаючи джерелами як об'єктивно, так і суб'єктивно сприйманого стресу [25].

Підводячи висновки, можна зазначити, що професійна діяльність рятувальників Державної служби України з надзвичайних ситуацій є дуже складною та відповідальною. Постійне перебування у зоні екстремальних подій, підвищений рівень стресу, постійне фізичне навантаження, а також моральна відповідальність за життя інших людей вимагають від рятувальника оперативно-рятувального загону не тільки достатньої професійної підготовки, але й психоемоційної стійкості.

Роздивляючись суть психологічних особливостей рятувальника можна сказати, що вони формуються під впливом специфічних умов роботи. Перераховуючи їх, хочеться виділити такі особливості, як висока стресостійкість, здатність до швидкого прийняття рішень, розвинені комунікативні навички, вміння працювати в команді. Не дивлячись на достатньо передбачувані особливості, також треба зазначити і негативні сторони професійної діяльності рятувальників. Постійне перебування в умовах психологічного тиску може призвести до розвитку різних психічних розладів, таких як депресія, тривожні розлади, посттравматичний стресовий розлад, а також професійне вигорання.

1.4 проблема професійного вигорання у працівників ДСНС

Згідно теоретичного аналізу досліджень, професійне вигорання – це певний стан фізичного, емоційного, а також розумового виснаження. Це достатньо

складний синдром торкається багатьох сфер діяльності, а особливо тих, які пов’язані з постійним спілкуванням і емоційним навантаженням. Як було зазначено вище рятувальники, які щодня стикаються з трагедіями та ризикують власним життям, особливо вразливі до даного явища. Постійний контакт з людьми в кризових ситуаціях, емоційне напруження та висока відповідальність призводять до виснаження ресурсів та зниження мотивації. Беручи до уваги оперативно-рятувальний загін важливими чинниками які обумовлюють професійне вигорання, є достатньо екстремальна професійна діяльність, а також психологічно важкий контингент з яким доводиться стикатися в роботі рятувальнику [43].

Професійна діяльність рятувальників ДСНС пов’язана з постійним емоційним напруженням та стресом, що виникає через необхідність діяти в екстремальних умовах, часто за умов невизначеності та дефіциту часу. Такий високий рівень стресу висуває підвищені вимоги до психологічної стійкості рятувальників. Незважаючи на численні дослідження впливу професійної діяльності на психіку людини, проблема професійного вигорання серед рятувальників залишається недостатньо вивченою, особливо щодо її впливу на ефективність роботи та загальне функціонування служби порятунку.

Причини професійної деформації у рятувальників надзвичайно різноманітні. Вони можуть бути як зовнішніми, наприклад пов’язаними з умовами роботи, відносинами в колективі та інше, так і внутрішніми, які залежать від індивідуальних психологічних особливостей кожного працівника. Стресостійкіть, тип темпераменту, мотивація, все це впливає на те, як людина сприймає професійні труднощі та наскільки вразлива до деформацій. Враховуючи специфіку роботи рятувальника, пов’язану з постійним ризиком та емоційним навантаженням, будь-які професійні деформації е неприпустимими, оскільки можуть негативно вплинути на якість виконання службових обов’язків та безпеку як самих рятувальників, так і населення.

Професійне вигорання серед пожежників насамперед є комплексним феноменом, який характеризується, як фізичним так і когнітивним виснаженням. Тривала експозиція до стресових факторів, таких як наприклад боротьба с пожежами та усування наслідків ворожих атак, може призводити до розвитку депресивних станів, зниження мотивації та деперсоналізації [38].

Як вже було зазначено професійна діяльність рятувальників напряму пов'язана з впливом екстремальних умов, що вимагає від них як високої фізичної підготовки, так і психічної стійкості. Складним але вадливим процесом, який може визначатися багатьма факторами – це адаптація до таких умов.

Екстремальні ситуації, в яких постійно перебувають працівники оперативно-рятувальної служби, можуть провокувати достатньо широкий спектр стресових реакцій. Такі реакції, в свою чергу, мобілізують адаптаційні ресурси організму. Не дивлячись на це, вплив тривалого стресу призводить до розвитку негативних психологічних наслідків, в тому числі і вигорання [28].

Для повного розуміння самих механізмів через які виникає синдром вигорання серед рятувальників необхідно враховувати цілий комплекс пов'язаних між собою факторів. Ці фактори умовно можна поділити на дві групи, чинники мезорівня, тобто організаційні та мікрорівня – індивідуальні.

Чинники мезорівня включають в себе зміст професійної діяльності, а саме характер роботи, робочий графік, фізичні та психологічні навантаження, рівень відповідальності, а також ризики для життя та здоров'я. До даних чинників також можна віднести умови взаємодії в колективі, тобто кадрова політика, соціально-психологічний клімат, наявність неформальних відносин.

До чинників індивідуального характеру, тобто мікрорівня також відносять певний перелік факторів, організаційно-професійні: штатна категорія, посада, освіта, досвід служби, стаж роботи. Соціально демографічна, а саме вік, стать та сімейний статус. Соціально-економічна, сюди відносять рівень доходу та житлові умови. Також важливим чинниками є стан здоров'я, наприклад наявність

хронічних захворювань, та особистісні характеристики, наприклад тип темпераменту, характер, рівень стресостійкості, та наявність травматичного досвіду.

Таким чином можна сказати, що підготовка до роботи рятувальником має включати не тільки розвиток професійних навичок, а ще й формування стійкості до стресу. Важливою навичкою у рятувальників є навичка ефективно справлятися з емоційним напруженням, а також навички саморегуляції та підтримки психологічного здоров'я [31].

Професійне вигорання в наш час є достатньо поширеною проблемою серед українських працівників, будь якої сфери, а особливо в контексті роботи «людина-людина». Це явище зумовлене поєднанням декількох об'єктивних факторів, таких як, процеси організаційної трансформації, та суб'єктивних факторів, пов'язаних з індивідуально-психологічними особливостями працівників.

Рятувальник, як ми звикли вважати є професією підвищеного ризику, працівники рятувальної служби особливо схильні до професійного вигорання. Аналізуючи літературу можна зробити висновок, що вплив несприятливих внутрішніх та зовнішніх чинників може призвести до стресу пов'язаного з професійною діяльністю, негативних психічних станів, і зрештою професійного вигорання.

Фактори, які сприяють професійному вигоранню, можна класифікувати за допомогою різних підходів, а саме зовнішні та внутрішні, самі по собі зовнішні фактори охоплюють елементи за межами індивіда, тоді як внутрішні навпаки стосуються самих індивідуальних рис. Індивідуальний та організаційний, даний підхід розділяє фактори на ті, що специфічні для окремої людини та ті, що стосуються організації в якій людина знаходиться. Особисті, статусно-рольові та корпоративні, тут фактори розділяються за основою їхнього впливу на особистому, професійному та організаційному рівнях. Особистий, організаційно-професійний та соціально-демографічний, цей підхід класифікує фактори на

основі індивідуальних характеристик, професійного контексту та ширшої соціальної демографії [27].

Дослідники в області емоційного вигорання, акцентуючи увагу на рятувальниках, виділяють певні зовнішні фактори, що впливають на їх психоемоційний стан. До цих факторів входить інтенсивна психоемоційна активність, до неї відносять хронічний вплив високих емоційних вимог, далі виділяють дестабілізуючу організацію діяльності, а саме ненормований робочий графік і непослідовне робоче середовища. До даних факторів також можна віднести підвищену відповідальність яка обумовлена великою відповідальністю за дії та їх результати.

До внутрішніх факторів які можуть зумовлювати професійне вигорання також відносять певні чинники. Емоційна ригідність, це проявляється через труднощі в пристосуванні емоційних реакцій до стресових ситуацій, інтенсивна інтеріоризація, яка передбачає глибоке засвоєння та переживання суворих реалій роботи, а також моральні вади та дезорієнтація, а саме відсутність сильного морального компасу та дезорієнтація в особистих цінностях.

Український дослідник Д.Куриця пропонує основу для розуміння професійного стресу та професійного вигорання в організаційному персоналі, зокрема державних службовцях, класифікуючи сприяючі фактори на чотири рівні:

1. Фактори макрорівня: ці фактори відображають ширший соціально економічний і політичний контекст країни, формуючи середовище, в якому працюють організації.

2. Фактори мезорівня: ці фактори пов’язані з характеристиками самої організації та її впливом на стрес і виснаження працівників. Даний рівень можна систематизувати далі на специфічні організаційні ознаки, а саме організаційна структура, сюди можна віднести такі елементи, як спеціалізація праці, централізація управління, узгодження структури з функціями, формалізація завдань, участь працівників в управлінні, кадрова політика та системи просування.

Організаційні процеси, цей фактор обумовлений такими аспектами, як чіткість і реалістичність організаційних цілей, наявність механізмів зворотного зв'язку та можливості для професійного навчання та розвитку. Практика управління, в цей фактор входять організаційні підходи до прийому на роботу, оцінка роботи, змінність, охорона праці, охорона здоров'я та організація робочого місця. Та соціальні процеси в організації, такі фактори як психологічний клімат на робочому місці, рівень взаємодії та довіри, а також соціальна відповідальність організації.

3. Фактори мікрорвіня; ці фактори стосуються індивідуальних характеристик і рис співробітників, які впливають на їхню сприйнятливість до стресу та вигорання.

4. Фізіологічні та психологічні прояви: цей рівень зосереджений на конкретних фізіологічних і психологічних симптомах і наслідках прфесійного стресу, який відчувають державні службовці [10].

Соціальна динаміка колективу та спосіб взаємодії його членів мають значний вплив на виникнення професійного стресу та вигорання серед працівників оперативно-рятувальної служби ДСНС. За аналізом останніх досліджень, щодо професій, які передбачають безпосередню взаємодію з людьми, таких як наприклад керівні посади в освіті, вказують на те, що психічні перевантаження, напружені стосунки з керівництвом та колегами, проблеми пов'язані з роботою, та особистісні конфлікти є основними факторами, що сприяють виникненню стресу серед працівників сфери «людина-людина».

Через екстремальні умови у яких перебувають рятувальники стикаються з організаційними проблемами, які потенційно можуть призвести до вигорання. Низка досліджень виявила специфічні організаційні чинники в оперативно-рятувальній службі цивільного захисту ДСНС, які сприяють розвитку професійного вигорання. Це постійна присутність ризику, високий рівень психічного та фізичного навантаження, значна відповідальність за безпеку інших

людей, необхідність виконання складних завдань в умовах дефіциту часу, понаднормова робота, а також емоційно складний характер взаємодії з постраждалими [19].

Кадрова політика організації також має суттєвий вплив на ризик професійного вигорання рятувальників. Такі аспекти, як перспективи кар'єрного зростання, система нагородження та дисциплінарних стягнень, безпосередньо впливають на мотивацію персоналу. Відсутність можливостей для професійного розвитку може призводити до відчуття застою, фрустрації та, як наслідок, до вигорання.

Роль рятувальника характеризується чіткою ієрархічною структурою, виконанням визначених завдань та беззаперечним дотриманням інструкцій. Ці умови формують у рятувальників специфічну модель поведінки, яка може суттєво впливати на їхній психологічний стан. Дослідники зазначають, що професійні ролі часто формують фундаментальні аспекти нашої особистості. Постійна готовність до екстремальних ситуацій, необхідність повної самовіддачі та високий рівень відповідальності створюють значне психологічне навантаження. Такий стан постійної напруги може призвести до розвитку професійного вигорання.

Аналіз наукових досліджень дозволяє виділити ключові особистісні фактори, що впливають на виникнення професійного вигорання серед працівників служби порятунку. Так наприклад, до цього переліку можна включити такі особистісні характеристики, як рівень тривожності, емоційної реактивності, нейротизму та тип темпераменту, вони значною мірою впливають на сприйняття стресових умов та здатність до адаптації. Таким чином, дослідники зазначають, що пожежники, які часто стикаються з негативними емоціями, Фізичним виснаженням та підвищеним ризиком, схильні до розвитку синдрому вигорання [9].

Беручи до уваги всі вищеперераховані фактори можна доповнити цей перелік, звертаючи увагу на важливість таких характеристик, як самооцінка, локус

контролю та способи подолання стресу. Високий рівень тривожності, агресивності та низька самооцінка збільшують ризики вигорання.

За результатами останніх досліджень в сфері емоційного вигорання можна встановити, що рівень розвитку вольових якостей, таких як наприклад саморегуляція, витримка та здатність до мобілізації сил, є одним з основних факторів, які впливають на схильність рятувальників до професійного вигорання. Вольові якості, які розвинені достатньо слабко, можуть значною мірою підвищувати ризики виникнення цього синдрому. Крім того, важливу роль відіграють і комунікативні навички, які напряму пов'язані зі здатністю рятувальників взаємодіяти з колегами та ефективно виконувати свої обов'язки.

За результатами дослідження Шевченко С.В можна зробити висновок, що надмірні вимоги керівництва, невідповідність посадовим обов'язкам та відсутність повноважень для прийняття рішень є поширеними причинами професійного вигорання серед рятувальників. Такі умови праці призводять до негативних наслідків, таких як висока плинність кадрів, зниження мотивації, розвиток конфліктів у колективі та втрата довіри до керівництва. Крім того, спостерігається зниження ефективності роботи підрозділу в цілому через відсутність співробітництва та ініціативи серед співробітників [31].

Одним з важливих факторі, які пов'язані з професійним вигоранням є інтелект та рівень емоційної зрілості, вони відіграють ключову роль у професійні адаптації та успішному виконанні обов'язків. Сам по собі інтелект несе у собі такі значення як багатогранна структура, що включає такі еомпоненти як глибина мислення, критичність, гнучкість та допитливість. Спираючись на таке значення можна зробити висновок, що саме ці якості дозволяють ефективно вирішувати складні професійні завдання. З іншого боку, емоційна зрілість, відкритість та комунікабельність сприяють успішній саморегуляції, а особливо в умовах стресових ситуацій, що насамперед є невід'ємною частиною професійної діяльності.

Сучасні дослідження вказують на те, що рівень професійного стресу та емоційного вигорання значною мірою залежать від посади, яку займає працівник рятувальної служби. Так наприклад, рядові співробітники ДСНС часто відчувають значно більший стрес, якщо порівнювати з працівниками які мають керівні посади. Таким чином рятувальники чия діяльність обумовлена постійним контактом із постраждалими більш схильні до вищого рівня вигорання.

Згідно з аналізу наукових досліджень ми можемо виділити ряд факторів, які також безпосередньо впливають на рівень професійного вигорання та стресу серед працівників оперативно-рятувальної служби. Таким чином, наприклад, стаж роботи має неоднозначний вплив, як надто малий стаж так і великий можуть підвищити рівень вигорання. В першому випадку це обумовлено недостатнім рівнем досвіду, в другому варіанті відіграє роль довготривалий вплив стресу. Рівень освіти також може відігравати певну роль. Як було зазначено вище важливим фактором є посада на якій знаходиться працівник, та його спеціалізація. Наприклад, рядові працівники та рятувальники, які працюють в умовах підвищеного ризику, частіше схильні до вигорання. Окрім усіх попередньо перерахованих факторів важливу роль відіграє загальний стан здоров’я та наявність шкідливих звичок [48].

Як зазначалося раніше , на схильність до професійного вигорання безпосередньо впливає рівень мотивації. Наявність та відсутність системи заохочень та покарань є достатньо важливим стимулом для працівників і може суттєво впливати на їхнє ставлення до роботи.

Дослідження також вказують на важливу роль соціально-демографічних чинників, зокрема статі, у розвитку професійного вигорання. Незважаючи на неоднозначність результатів різних досліджень, існують дані, які свідчать про те, що жінки в деякий сферах, таких як наприклад військова служба та ДСНС, можуть бути більш схильними до вигорання, ніж чоловіки. Цей факт підтверджується як зарубіжними так і вітчизняними дослідженнями.

Неодноразово у дослідженнях в галузі професійного вигорання підтверджували і взаємозв'язок між сімейним станом та рівнем стресу на робочому місці. Так, дослідники зазначають, що неодружені та розлучені працівники оперативно-рятувальної служби частіше стикаються з відсутністю соціальної підтримки в сім'ї, більшою ізоляцією та меншою емоційною стабільністю [11].

Також ще одним цікавим фактором є залежність між кількістю дітей у сім'ї та рівнем стресу. З одного боку, може здаватися, що діти можуть бути додатковим стрес фактором, особливо якщо їх виховання поєднується з вимогливою роботою. Однак за результатами багатьох досліджень, можна зробити висновок, що наявність дітей може стати джерелом позитивних емоцій та допомагати відволікатися від робочих проблем та професійної завантаженості.

Як і було зазначено раніше, вигорання серед працівників служби порятунку є складним явищем, яке формується під впливом багатьох факторів, як зовнішніх так і внутрішніх. Нами здебільшого були розглянуті об'єктивні фактори які впливають на синдром емоційного вигорання серед рятувальників. Однак особистісні особливості які представляють низку суб'єктивних факторів також не менш важливі ніж об'єктивні.

За результатами теоретичного аналізу науковою літератури нами було виявлено, що рятувальники, які схильні до емоційної стриманості, швидше накопичують стрес та не знаходять способу його вираження. Це створює додатковий тиск, який в подальшому може призвести до вигорання.

Також не менш вадливу роль відіграє інтенсивність переживання професійних ситуацій. Здебільшого це стосується рятувальників початківців, які ще не набули достатньо великого досвіду у надзвичайних ситуаціях. Занадто глибока емоційна залученість у роботи призводить ототожнення рятувальником себе зі своєю професійною діяльністю, віддаючи їй всю енергію. Зазвичай це призводить до ізоляції від близьких та погіршення самопочуття [29].

Ще одним важливим фактором у формуванні професійного вигорання можуть бути різноманітні ірраціональні переконання. Нами було виділено, що рятувальники, які наприклад очікують поваги до своєї діяльності від інших входять до групи ризику розвитку емоційного виснаження та вигорання. Не менш важливим є рівень мотивації до емоційної віддачі. Відсутність задоволення від професійної діяльності несе велике значення у розвитку різного виду психологічних проблем. Також моральні дефекти та дезорієнтація, трудоголізм та постійні зміни в професійній діяльності, можуть виступати додатковим факторами, які збільшують ризик розвитку емоційного вигорання [27].

Беручи до уваги все вище перераховане можна зробити такий висновок, професійне вигорання серед рятувальників, це достатньо складне явище, яке спричинене взаємодією певних факторів, як зовнішніх, так і внутрішніх. Специфіка професійної діяльності рятувальника полягає у постійному контакті зі стресовими ситуаціями, а також високою відповідальністю та великим емоційним навантаженням, що створює сприятливі умови для розвитку такого синдрому.

Аналіз наукової літератури дозволяє нам виділити основні групи факторів, які сприяють вигоранню. Організаційні, до них входить ненормований робочий графік, високе фізичне та психічне навантаження, відсутність незалежної підтримки з боку адміністрації. До соціальних факторів відносять відсутність соціальної підтримки, труднощі у взаємодії з колегами та внутрішні конфлікти у колективі. Ще одна низка – психологічні фактори, вони включають в себе об’єктивні або особистісні особливості працівника, тип темпераменту та рівень стресостійкості. Не менш важливими є фізіологічні фактори, до них можна віднести хронічну втому, порушення сну та певні проблеми зі здоров’ям.

Особливістю вигорання серед рятувальників також є те, що воно пов’язане з постійним перебуванням в умовах екстремального характеру, а також емоційного та фізичного навантаження. Також сюди додаються дефіцит часу на прийняття рішень, почуття відповідальності за інших та необхідність ефективної взаємодії з

командою. Всі ці фактори у поєднанні з тяжкою фізичною працею призводять до фізичної втоми на емоційного виснаження. Таким чином поєднання таких важких умов праці та надзвичайних ситуацій призводять до професійного вигорання.

Звичайно процес формування та наслідки вигорання є достатньо різними для всіх рятувальників. Так наприклад на цей стан може впливати сімейний статус, рівень освіти та підготовки, посада яку займає працівник, важливими факторами також є вік та досвід роботи рятувальника.

Таким чином можна зауважити, що синдром вигорання сам по собі складний та багатогранний феномен який формується через постійне професійне навантаження, але в кожної людини є особливості які спряють формуванню емоційного вигорання. Також треба зауважити, що для кожного працівника наслідки можуть бути унікальними та мати різний вплив.

1.5 емоційне виснаження як критерій емоційного вигорання

Поняття «вигорання», як було зазначено вище, залишається неоднозначним з точки зору тлумачення, як у вітчизняній літературі, так і в міжнародній. Незважаючи на достатньо тривалі дослідження феномену вигорання, а це понад тридцяти років, науковцям не вдалося прийти до єдиного загальноприйнятого визначення. Точна класифікація в нозологічних рамках залишається предметом дискусій і к наш час.

Взагалі у свої основі професійне вигорання можна тлумачити як стан емоційного виснаження, до якого додаються постійні стресові фактори в контексті професійної діяльності. Стресори можна поділити за групами, так наприклад організаційні фактори безпосередньо пов’язані з з практикою управління та психологічним кліматом на робочому місці. Фактори, які пов’язані з професійною діяльністю за своєю природою виходять із характеру та змісту роботи яка

виконується. Третя група факторів – особисті, вони пов’язані з особистісними особливостями індивіду та рівнем мотивації [12].

Г.Сельєс розглядав вигорання як наслідок тривалого впливу стресу, який пов’язаний з робочою діяльністю, і позиціонував його як кінцеву стадію емоційного виснаження, в контексті своєї моделі загального адаптаційного синдрому. Дана точка зору, за якою емоційне виснаження це кінцева точка постійного стресу, достатньо популярна та зустрічається у роботах багатьох дослідників.

К. Маслах і С. Джексон продовжили цю теорію та представили свою трикомпонентну модель вигорання, в якій робиться акцент на виснаження, як основний компонент синдрому. Таким чином, їхня модель розглядає вигорання як наслідок сукупності фізичного, психічного та врешті-решт емоційного виснаження. В теорії зазначається, що такі фактори особливо поширені серед людей професійна сфера яких пов’язана з допомогою іншим.

В основу трикомпонентної моделі входить емоційне виснаження, яке можна характеризувати як відчуття емоційної порожнечі, втоми від роботи та погіршення загального емоційного стану. Наступними пунктами іде деперсоналізація, тобто відстороненість, цинізм та відсутність емпатії. Третім компонентом виступає зниження особистих досягнень, що характеризується зниженням мотивації, продуктивності та відчуттям неефективності [44].

Разом з цим на основі трикомпонентної моделі, виділяють і двофакторну модель, в основі якої основними компонентами є емоційне виснаження як головний чинник вигорання та деперсоналізація. Така модель також відзначає зниження особистих досягнень як вторинний наслідок.

Критичну роль емоційного виснаження у формуванні синдрому вигорання підкреслює дослідник А. Широм. В його дослідженні відзначається, що вигорання бере свій початок у емоційному виснаженні в поєднанні з фізичною та когнітивною втомою, які є наслідком хронічного стресу. Таким чином виснаження

певних «енергетичних» ресурсів, як у професійному, так і в особистому житті є основною причиною у розумінні вигорання.

Також важливо зазначити, що значну роль у формуванні емоційного вигорання несуть організаційні фактори, які включають умови праці, зміст роботи та соціально-психологічну динаміку. Якщо взяти до уваги усі фактори тоді їх постійний вплив може призвести до виснаження емоційних резервів людини, що в кінцевому результат призводить до повного емоційного виснаження та професійного вигорання [18].

Таким чином беручи до уваги все вищеперераховане можна дійти висновку, що емоційне виснаження виступає важливим фактором у формуванні професійного вигорання, і може бути як симптомом, так і причиною виникнення. Це певний результат постійного впливу стресових факторів, виснаження емоційних ресурсів, та викликане ними почуття постійної втоми. Тож можна сказати, що емоційне виснаження має вирішальне значення для розуміння синдрому професійного вигорання.

Висновок: За результатами проведеного аналізу наукової літератури, беручи до уваги все вищеперераховане, можна зробити висновок, що професійне вигорання – це достатньо складний та багатогранний психологічний синдром, який виникає внаслідок багатьох факторі в основу яких входить емоційне виснаження та тривалий вплив стресових факторів, що пов’язані з професійною діяльністю. Вигорання характеризується виснаженням емоційних, фізичних та когнітивних ресурсів особистості, це можна помітити в певних проявах, як наприклад зниження продуктивності, погіршення міжособистісних відносин та розвитку психосоматичних захворювань.

Ключовими та головними аспектами у формуванні такого складного синдрому є емоційне виснаження, що характеризується відсутністю сил, емоційним «спустошенням» та байдужістю, як в робочому просторі так і в особистому. Ще одним фактором виділяють деперсоналізацію, яка обумовлена

цинічним ставленням до робочого процесу, колег, клієнтів, а також присутня емоційна відстороненість. Заключним аспектом є зниження почуття особистої досягненості, що супроводжується відчуттям неефективності та незадоволеність результатами своєї професійної діяльності.

До розуміння синдрому професійного вигорання є чимало підходів, які гуртуються на теорії стресу, психоаналізі, когнітивно-поведінковій терапії, системній терапії та біологічно-медичних моделях. Кожен з перелічених підходів має своє визначення до розуміння вигорання та сприяє нашому розумінню цього явища.

Можна зазначити, що професійне вигорання, це не просто стан втомленості, а динамічний процес, який проходить через певні стадії розвитку. Нами було виявлено, що на перших стадіях зазвичай людина компенсує постійний стрес активним залученням у роботу. Однак з часом, формується емоційне виснаження, деперсоналізація та як наслідок професійне вигорання.

Якщо брати до уваги чинники розвитку вигорання, то можна виявити, що вини є абсолютно різноманітними. До них можна включити тривалий професійний стрес, емоційне виснаження, особистісні особливості, такі як наприклад підвищена тривожність, невпевненість в собі та перфекціонізм. Також на формування синдрому впливають і соціальні фактори, так наприклад відсутність соціальної підтримки та низький рівень задоволеності життям сприяють розвитку вигорання.

Особливо вразливими до професійного вигорання є працівники ДСНС, так як вони постійно знаходяться в умовах високого стресу та ризику. Професійна діяльність оперативно-рятувального загону характеризується надзвичайними ситуаціями, які вимагають у них високої фізичної підготовки та психологічної стійкості. Постійний контакт з людським стражданням, а також емоційне напруження та відповідальність за життя інших людей створюють достатньо сприятливі умови для формування вигорання.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОНЯТТЯ «ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ»

2.1 сутність поняття «емоційне виснаження»

Емоційне виснаження, саме по собі представляє собою центральний компонент вигорання, являє собою глибоке виснаження емоційних ресурсів людини, що призводять до відчуття порожнечі, втоми та зниження здатності взаємодіяти з іншими на емоційному рівні. У той час як вигорання – це складне явище, яке може охоплювати фізичне, емоційне та розумове виснаження. Емоційне виснаження є критичним показником наявності та прогресування синдрому.

Література на тему емоційного виснаження, як вітчизняна, так і іноземна, здебільшого зосереджує свою увагу на задоволенні роботою та втомі. Особливо таку тенденцію можна відслідкувати у професійній діяльності, де працівники постійно взаємодіють з людьми на емоційному рівні. Такі постійні витрати емоційного ресурсу в поєднанні зі специфічними вимогами, які властиві певним професіям часто призводять до стану хронічного емоційного виснаження. Основоположною роботою в розумінні емоційного виснаження є робота Маслах та Джексон (1981) Вони запропонували визначити емоційне виснаження як основну ознаку професійного вигорання, підкресливши відчуття емоційного виснаження та неспроможність надати подальшу психологічну підтримку іншим [40].

Емоційне виснаження – це глибоке виснаження емоційних резервів людини, яке є поширеним і часто підступним наслідком тривалого стресу та надмірних вимог до професійної діяльності. Дане явище це не просто стан втоми, а скоріше хронічний стан, який може характеризуватися складною взаємодією фізичної,

психологічної та емоційної втоми. Люди, які піддаються відчуттю емоційного виснаження, постійно перебувають у стані який обумовлений збереженням емоційної рівноваги, що робить їх більш схильними до дратівливості, розчарування та почуття пригніченості. Таке виснаження може суттєво вплинути на різні аспекти життя, таким чином виходячи за межі робочої діяльності і переноситися в особисті стосунки, а також загальне самопочуття.

Наслідки емоційного виснаження достатньо розповсюджені та можуть сприяти певним проблемам у професійній діяльності. Так наприклад, у робітників спостерігається помітне зниження продуктивності, оскільки вони відчувають труднощі з утриманням уваги, замученістю та мотивацією. Працівникам які страждають від емоційного виснаження важко тримати концентрацію та увагу на завданнях, а також часто можна помітити проблеми з мотивацією в робочій сфері. Також нами було встановлено, що на міжособистісні стосунки, в тому числі з колегами, друзями та родиною, негативно впливають емоційна відстороненість та дратівливість, які обумовленні постійним емоційним виснаженням. Соціальна взаємодія, яка раніше приносила задоволення, може стати напруженою, створюючи відчуття ізоляції та перешкоджаючи можливості шукати підтримки у близьких. Крім того, емоційне виснаження може впливати на хобі та діяльність, яка раніше для людина була способом відпочинку, що у більшості випадків призводить до апатії та відстороненості [49].

Особливо небезпечними наслідками є для сфери охорони здоров’я, де першочергове значення мають емпатія та емоційна стійкість. Виникнення емоційного виснаження у медичних працівників, а також рятувальників може призвести до погіршення їхнього ставлення до постраждалих та колег, відчуття професійної неадекватності та зниження якості допомого, яку вони надають. Такі обставини можуть призвести до зниження рівня емпатії у спілкуванні з постраждалими, погіршення комунікативних здібностей і загального зниження задоволеності діяльністю. Переживання такого складного явища як емоційне

виснаження може призвести до відчуття відстороненості та цинізму, що в свою чергу, може стати перешкодою для здатності ефективного спілкування, та надання якісної допомоги.

Таким чином враховуючи всі фактори, та аналізуючи наукові джерела можна зробити достатньо змістовний висновок про емоційне виснаження. Тож, емоційне виснаження – це достатньо складне та глибоке поняття, яке в свою чергу включає в себе повне спустошення емоційних ресурсів, яке в свою чергу виникає через тривалий вплив стресових факторів та надмірних вимог. Деякі дослідники порівнюють цей стан з втомою, але насправді це скоріше хронічне виснаження, яке знаходить свій прояв у відчутті знесилення, емоційної відстороненості та зниженню рівня емпатії [45].

За аналізом наукової літератури можна виділити основні характеристики емоційного вигорання. До таких характеристик входять виснаження емоційних ресурсів, яке обумовлене станом повної втоми та нездатністю до емоційної віддачі. Також до характеристик можна віднести відчуття емоційної порожнечі, вона проявляється через відсутність здатності відчувати радість, задоволення та інтерес. Наступний фактор зниження рівня емпатії, яке впливає на зменшення чутливості до почуттів оточуючих людей, а також до приглушення своїх власних емоцій. Останньою характеристикою можна виділити відчуття деперсоналізації, в такому випадку з’являється відстороненість від своїх власних почуттів та від інших людей.

Важливим аспектом є те, що емоційне виснаження за своєю складною природою є центральним компонентом синдрому професійного вигорання. Не дивлячись на це сам феномен емоційного виснаження може бути достатньо самостійним та виникати окремо та не обов’язково в контексті професійної діяльності. Таким чином можна зазначити, що це складне явище яке потребує комплексного підходу до його розуміння та вирішення.

2.2 Особливості виникнення емоційного виснаження та його наслідки

Для повного розуміння першопричини виникнення такого складного явища як емоційне виснаження нами було проаналізовано декілька популярних досліджень на цю тему. Не дивлячись на те, що повної теорії цього явища ще не було створено, ми виділили кілька загальних моделей, в яких описуються фактори, що можуть бути причинами виснаження. Нами були виділені чотири основні моделі у питання розуміння причини виникнення емоційного виснаження (Beehr & Newman, 1978; Brief, Schuler & Van Sell, 1981; Cooper & Marshall, 1976; Schuler, 1980).

Дані моделі роблять акцент на причинах та виділяють певні категорії факторів які впливають на формування такого явища. Таким чином більшість дослідників виділяють зазвичай виділяють три основні групи факторів. До них відносять організаційні фактори, а саме ті які пов’язані з особливостями роботи організації, сюди можна включити навантаження, стиль управління та відсутність підтримки. Наступну групу факторів називають екологічними, так як вони пов’язані з навколишнім (зовнішнім) середовищем, це може бути економічна ситуація або соціальні зміни. Третьою групою факторів в цих моделях виступають особистісні фактори, які представляють індивідуальні характеристики людини, такі як темперамент або рівень стресостійкості [40].

Перераховуючи всі ці моделі можна виділити саму найдокладнішу, це модель Brief та його колег (1981). Вони також виділяли схожі з їх колегами дослідниками фактори, але розширили їх. Таким чином в їх модель входять особистісні характеристики, а саме риси особистості, цінності та мотивація. Наступний фактор міжособистісні чинники, це можуть бути взаємодія з колегами, керівництвом та клієнтами. Після цього вони пропонують такий фактор, як властивості завдань, що включає складність роботи, автономність та

навантаження. Останній фактор, організаційні зміни, а саме структура організації, культура та політика.

Дана модель в наш час вважається самою точною і однією з найповніших за структурою, так як вона містить достатньо широкий спектр факторів. Як наслідок ці фактори безпосередньо впливають на розвиток самого емоційного виснаження. Модель дозволяє надалі більш детально робити аналіз причин виснаження, а також, що дуже важливо і професійного вигорання.

За результатами теоретичного аналізу можна розділити фактори впливу на емоційне виснаження. Так наприклад суттєвий влив мають міжособистісні взаємодії. Отже можна відзначити, що якість самих міжособистісних відносин безпосередньо на робочому місці має значний вплив на такий стан, як емоційне виснаження. За результатами досліджень було виявлено, що позитивна соціальна взаємодія, а саме підтримка як з боку керівництва, так і з боку колег, значно знижує ризик розвитку виснаження [37].

Так наприклад, якщо брати результати дослідження Маслач та її колег, можна зробити висновок, що постійні зустрічі співробітників, де вони можуть поділитися та обмінятися своїм досвідом, а також надати один одному підтримку, сприяє зниженню рівня емоційного виснаження. Це може свідчити про те, що відчуття соціальної приналежності до колективу є достатньо вагомим фактором.

Результати схожих досліджень вказують на те, що з відсутністю соціальної підтримки, навпаки, відбувається розвиток стану, який може характеризуватися відчуттям виснаження. Також це може призвести до байдужості та демотивації на робочому місці. Деякі дослідники порівнюють цей стан зі звичайною нудьгою, яка є одним із проявів вигорання [44].

Важливим фактором який впливає на рівень емоційного виснаження це характер завдань, які працівники отримують на робочому місці. Характер роботи, а саме властивості самих завдань, що виконують робітники, є одним із головних факторів, які можуть впливати на емоційне виснаження. Так наприклад, деякі

дослідники припускають, що менше сприяють виснаженню та вигоранню ті завдання, які є більш значущими, різноманітними та надають робітнику певну свободу дій.

Не дивлячись на все вищесказане, все ж таки результати досліджень не є однозначними. Хоча певна кількість досліджень і підтверджують позитивний вплив таких характеристик завдань, інші ж не знайшли суттєвих зв'язків. Так Пейнс та Кафрі не виявили прямої залежності між нудьгою, яка є причиною вигорання, та значними характеристиками завдань. Однак, в той же час, дослідники виявили, що постійний зворотній зв'язок, який отримують працівники щодо виконаної роботи, може позитивно впливати на емоційний стан робітника.

Крім усіх вищеперерахованих факторів, деякі дослідники виявили, що фізична небезпека, яка обумовлена професійною діяльністю, може підвищувати рівень емоційного виснаження. Не дивлячись на це, у своєму наступному дослідження Кафрі та Пайнс не змогли підтвердити цей зв'язок у студентів які ще навчаються [41].

Одним з головних факторів, які сприяють розвитку емоційного виснаження та вигорання, є особливості в організації праці. Зокрема це стосується сприйняття співробітниками саме справедливості системи винагороди та наявності певного кар'єрного зростання. Такі фактори можуть бути причиною підвищення рівня стресу, а в наслідок емоційного виснаження та вигорання.

За результатами аналізу наукових досліджень за темою, можна зробити висновок, що проблема в справедливості системи оплати роботи є достатньо серйозним чинником виникнення стресу. Так наприклад, Ейзенберг у своєму дослідженні вказує на те, що несправедлива оплата праці серед працівників поліції та служби порятунку значною мірою впливає на зростання емоційного виснаження. Цей фактор підтвердився у одному із досліджень Харрелл, в якому було виявлено, що 90% поліцейських незадоволені рівнем оплати праці.

Окрім рівня оплати, відсутність перспектив у кар'єрному зростанні значно посилює ризик емоційного виснаження, стресу та вигорання. Деяки автори наголошують на тому, що коли працівники не бачать перспектив та можливостей у професійному розвитку, це призводить до почуття безвиході і як наслідок но виснаження.

В деяких дослідженнях можна побачити певні результати, щодо впливу організаційної структури та контексту на рівень емоційного виснаження. Такі фактори, як організаційна структури та її контекст можуть як посилювати, так і послаблювати рівень стресу та емоційного виснаження [37].

Ще одними з факторів виникнення виснаження виступають формалізація та надмірна жорсткість правил. Деякі дослідження вказують на те, що надмірна формалізація та жорсткість правил зазвичай сприяють виснаженню та вигорання. Але не дивлячись на ці результати в деяких структурах така система навпаки запобігає певним проблемам в тому числі і вигоранню. Якщо роздивлятися ці фактори більш детально, то можна прийти до висновків, що жорсткі правила та централізоване прийняття рішень зазвичай призводять до обмеження автономності працівників та збільшують у них почуття безсилля та безпорадності. Роздивляючись цей феномен з іншої сторони, чіткість структури та рутинних обов'язків може надати працівникам відчуття стабільності та впевненості у своїх діях.

Таким чином можна зазначити, що важливим фактором в розвитку негативних емоційних станів є роль контексту. Так наприклад конкретне відділення чи управління департаменту може значною мірою вплинути на емоційний стан працівника. Дослідження вказують на те, що різні відділи в одній організації можуть показувати різні результати за рівнем стресу та вигорання. Такий феномен може бути пов'язаний з особливостями роботи відділу, міжособистісними відносинами у колективі, лідерством та іншими факторами.

Таким чином за результатами аналізу представлених досліджень, можна зробити певний висновок, що емоційне виснаження представляє собою комплексне явище, котре виникає в наслідок впливу абсолютно різноманітних факторів, як особистісних, так і пов’язаних з особливостями робочого середовища. Так наприклад, ми не можемо визначити єдиної причини емоційного виснаження, це скоріш за все сукупність певних чинників, як в сукупності сприяють виникненню емоційних проблем на робочому місці.

Виділяючи основні причини емоційного виснаження можна виділити особливість структури організації робочого процесу та внутрішню культуру, що може створити надмірне навантаження та відсутність соціальної підтримки за сторони колег та керівництва, а також обмеженість автономності працівника та можливостей кар’єрного зростання. Ще одним важливим фактором, який також може відігравати рольна формування емоційного виснаження є особливості міжособистісних відносин в колективі та психологічного клімату, які можуть стати причиною конфліктів та стресу. Також одним із головних факторів виступає особистісні особливості працівника, а саме рівень стресостійкості, мотивація та цінності [35].

Нами було виявлено ще один фактор, який можна виділити окремо, а саме характер роботи, адже він також має значний вплив на такі психологічні проблеми як стрес, вигорання та виснаження. Монотонні завдання можуть не давати можливостей для розвитку та самореалізації. Саме через це може виникнути відчуття незадоволеності професійною діяльністю, та виснаження [37].

Висновки. Звернувши увагу на все вищеперераховане можна зробити такий висновок, емоційне виснаження – це складне та багатогранне явище, яке може характеризуватися виснаженням емоційних ресурсів людини, відчуттям емоційної порожнечі та знесиленням, а також зниженням рівня емпатії та деперсоналізації. Воно виступає одним із основних компонентів синдрому професійного вигорання, але не дивлячись на це може виникати самостійно.

Таке явище як емоційне виснаження може виникати внаслідок взаємодії певних факторів до яких можна віднести, як особистісні особливості ьак і особливості пов’язані з робочим середовищем.

Так до основних факторів виникнення емоційного виснаження включають особливосте робочого середовища, а саме надмірне робоче навантаження, відсутність контролю або його надмірність на робочому місці, несправедлива система оцінки та винагороди, нечіткі очікування, негативний психологічний клімат у робочому просторі, відсутність соціальної підтримки та конфлікти в колективі. Наступною групою факторі виступають особистісні фактори, які включають в себе певні особистісні риси, наприклад тип темпераменту, рівень стресостійкості та вмотивованість, та особисті проблему у житті. Також важливо відмітити фактори пов’язані з характером роботи, це можу бути монотонність роботи, високий рівень відповідальності, в тому числі за інших та за результати роботи, а також відсутність можливостей до кар’єрного зростання.

Наслідки такого складного явища як емоційне виснаження можуть бути різноманітними та впливати на різні сфери життя людини. Так наприклад наслідки торкаються професійної сфери і знаходять свій прояв у зниженні продуктивності, демотивації, труднощах з концентрацією уваги та погіршенні якості роботи. Важливою сферою є особисте життя, тут виникають такі наслідки, як відчуття соціальної ізоляції, зниження задоволення життям та труднощі у міжособистісних відносинах, зокрема з близькими людьми. Також емоційне виснаження значною мірою впливає і на фізичне здоров’я, сюди можна включити головний біль, проблеми зі сном, різні соматичні захворювання та загальне зниження імунітету. Таким чином можна зазначити, що емоційне виснаження – це не просто втома, а скоріше стан постійного впливу тривалого стресу.

РОЗДІЛ 3
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЕМОЦІЙНОГО ВИСНАЖЕННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДСНС

3.1 Організація та проведення дослідження емоційного виснаження працівників ДСНС

Основа дослідження: Для дослідження взаємозв'язку емоційного виснаження та професійного вигорання було обстежено працівників оперативно-рятувального загону ДСНС України в місті Запоріжжя. У дослідженні взяли участь рятувальники від 25 до 45 років. Загальна кількість опитаних 40 осіб.

Етапи дослідження.

1. Перший етап був підготовчим, на ньому ми вивчали та аналізували науково-психологічну літературу за темою дослідження. визначали теоретичні дослідження, уточнювали мету та задачі емпіричного дослідження, а також шляхи їх вирішення. На даному етапі також виявлялися особливості організації та проведення самого емпіричного дослідження, відбувався підбір психодіагностичного інструментарію, готувалися бланки та тексти опитування.
2. Другий етап дослідження був присвячений організації та проведенню тестувань з метою виявлення професійного вигорання у працівників ДСНС. Також проводилися тестування на виявлення емоційної виснаженості.
3. На даному етапі нами оброблялися дані тестувань за допомогою кількісних та якісних методів.
4. Четвертий етам став аналітичним і на ньому ми проводили аналіз та інтерпретацію отриманих результатів дослідження.

Для діагностики професійного вигорання були обрані «Діагностика професійного “вигорання” (к. Маслач, с. Джексон в адаптації н. Е. Водоп’янової)» та «Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко»

Перша методика базується на теорії синдрому вигорання, була розроблена К.Маслач та С.Джексон і дає можливість визначити три основні складові професійного вигорання. Першою складовою відзначається емоційне виснаження, друга складова це деперсоналізація, та третя включає в себе редукцію особистих досягнень.

Методика емоційного вигорання Бойко розрахована на вимірювання рівня вигорання і також включає в собі певну кількість складових. Складові поділяють на три групи і в кожній з них ще по чотири аспекти. Перша складова – напруження, в ній враховується переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, а також тривога та депресія. Наступна складова – резистенція, яка включає неадекватне емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій та редукцію професійних обов’язків. Третім компонентом виступає виснаження і має такі складові як, емоційний дефіцит, емоційне відчуження, деперсоналізація та психосоматичний та психовегетативні порушення. Таким чином за допомогою цієї методики можна не тільки виявити вигорання, а ще й виявити домінуючі симптоми, які з симптомів найбільше обтяжують емоційний стан, та чим обумовлене виснаження.

Після проведення та налізу першої методики, була сформована таблиця в якій ми першими виділили респондентів з виявленим емоційним вигоранням. В першій таблиці ми представили результати всіх опитуваних (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Результати методики «Діагностика професійного вигорання (К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової)

Для аналізу тестування та виявлення показника професійного вигорання використовуються 3 шкали в яких відзначається низький, середній та високий рівень кожного зі складових (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Показники рівнів вигорання

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

Таким чином проаналізувавши відповіді респондентів можна зробити такий висновок, що у 30 опитуваних із 40 було виявлено професійне вигорання, про це свідчать високі бали за усіма шкалами. Також розподіливши результати за шкалами було виявлено декілька респондентів з вигоранням на стадії формування (табл. 3.3).

Результати показників за рівнем вигорання у кожною шкалою

Таблиця 3.3

Результати опитування

Рівні	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	6 опитуваних	5 опитуваних	29 опитуваних
Деперсоналізація	6 опитуваних	2 опитуваних	32 опитуваних
Редукція особистих досягнень	6 опитуваних	3 опитуваних	31 опитуваних

Проаналізувавши кожну шкалу можна зробити висновок, що за шкалою емоційного виснаження низький рівень зустрічається у 15% респондентів, середній рівень у 12,5%, а високий рівень у 72,5% опитуваних. За результатами шкали «деперсоналізація» на низькому рівні знаходяться 15% опитуваних, на середньому 5% та на високому 80%. Шкала редукції особистих досягнень показує такі результати, 15% на низькому рівні, 7,5% на середньому, та 77,5% на високому рівні.

Таким чином за аналізом всіх результатів ми прийшли до остаточного висновку, що серед 40 опитуваних сформований синдром професійного вигорання у 30, а це 75% від усіх респондентів.

Для підтвердження результатів попередньої методики була обрана «Методика діагностики емоційного вигорання В.Бойко». Вона включає в себе 3 фази формування вигорання, а саме фаза напруги, фаза резистенції та фаза виснаження. Дані фази включають в себе по чотири уточнюючи фактори для більш точного формування діагностики (табл. 3.4)

Таблиця 3.4

Фази формування емоційного вигорання

Фаза	Фаза не сформована	Фаза у стадії формування	Фаза сформована
Напруження	0 – 36	37 – 60	61 і більше
Резистенція	0 – 36	37 – 60	61 і більше
Виснаження	0 – 36	37 – 60	61 і більше

Після проведення тестування та обробки всіх даних була сформована таблиця з результатами показників симптомів за кожною шкалою. Таким чином результати можна подивитися наступній таблиці (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Результати показників по шкалам «методики діагностування емоційного вигорання В.Бойко»

Фази	Фаза не сформована	Фаза в стадії формування	Фаза сформована
Напруження	3	4	33
Резистенція	6	6	28
Виснаження	4	5	31

Після обробки результатів та підрахунку балів в кожній фазі ми порівняли загальну кількість балів з нормативами для інтегрального показника вигорання (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Нормативи для інтегрального показника вигорання

0 – 45 балів	Вигорання відсутнє
50 – 75 балів	Вигорання у стадії формування
80 балів і більше	Присутній синдром вигорання

За результатами отриманих даних нами було виявлено, що вигорання присутнє у 30 опитуваних, а це 75%. Аналізуючи результати по кожній фазі формування можна зробити такі висновки: фаза напруження у 7,5% не сформована, у стадії формування в 10% опитуваних, та сформована у 82,5% опитуваних; фаза резистентності не сформована у 15%, в стадії формування у 15% та сформована у 70%; За вазою виснаження такі показники як, не сформована у 7,5%, на стадії формування у 12,5% та сформована у 77,5%. Також важливо відмітити, що найбільш сформована фаза напруження, за нею виснаження і тільки потім резистенція.

Таким чином за результатами двох тестувань було виявлено 30 осіб зі сформованим синдромом професійного вигорання та 4 осіб з вигоранням на стадії формування.

Для дослідження емоційного виснаження нами була обрана «шкала Каслера». Дана шкала вимірює рівень дистресу та емоційного виснаження. Вона розроблена для швидкого розпізнавання впливу постійного стресу та виснаження. Ця методика широко використовується для діагностики військових та службовців небезпечних структур. Сама шкала має десять питань і по п’ять відповідей на кожне (табл. 3.7)

Таблиця 3.7

Ключ до інтерпритації

Відповідь	Оцінка
Ніколи	1 бал
Рідко	2 бали
Іноді	3 бали
Часто	4 бали
Дуже часто	5 балів

Шкала Каслера передбачує мінімальну і максимальну кількість балів, де десять це показник при якому відсутній дистрес та емоційне виснаження, а п’ятдесят це тяжкий рівень дистресу, середній показник вказує на помірний рівень симптомів. Якщо виділяти рівні показників, то їх можна розділити на низький 10 – 20; середній 21 – 36; високий 37 – 50.

Таким чином, провівши та проаналізувавши результати тестування нами було виявлено, що більша частина працівників оперативно рятувальної служби піддаються значному впливу постійного стресу, що призводить до емоційного виснаження (табл. 3.8).

Таблиця 3.7

Показники рівня дистресу та емоційного виснаження серед працівників ДСНС

Показники	Кількість осіб
Низький	1
Середній	5
Високий	24

За результатами третього дослідження можна зробити висновок, що серед тридцяти працівників оперативно-рятувальної служби ДСНС України у місці Запоріжжі 80% опитуваних мають симптоми дистресу на емоційного виснаження.

3.2 Перевірка кореляційного зв'язку між емоційним виснаженням та професійним вигорання працівників ДСНС

Таблиця 3.8

Кореляційний аналіз зв'язку між емоційним виснаженням та професійним вигоранням серед працівників ДСНС України в місті Запоріжжя

Показники емоційного виснаження	Показники професійного вигорання
50	45
46	42
50	45
40	38
42	37
48	46
46	41
47	43

Продовження таблиці 3.8

Показники емоційного виснаження	Показники професійного вигорання
36	35
44	36
50	35
45	43
46	36
35	36
50	39
46	35
30	35
50	44
35	42
50	45
10	26
50	35
45	32
50	35
50	45
45	32
38	33
36	33
50	36
45	38

Після проведеного нами дослідження, треба обчислити результати тестувань на коефіцієнт Пірсона за формулою у мал. 3.1

$$r_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})^2}\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(y_i - \bar{y})^2}}$$

Рис. 3.1 Формула обчислення результатів

Де: n – це розмір вибірки, а x та y – окремі точки вибірки за індексом.

∑ - це середнє значення вибірки.

Таблиця 3.9

Загальна класифікація кореляційних зв'язків Чеддока

1	0,1 – 0,3	Низька
2	0,3 – 0,5	Помірна
3	0,5 – 0,7	Помітна
4	0,7 – 0,9	Висока
5	0,9 – 0,99	Дуже висока

За результатами кореляційного аналізу в нас вийшло 0,5822

На основі загальної класифікації зв'язків Чеддока, ми можемо сказати, що кореляція між емоційним виснаженням та професійним вигоранням у працівників ДСНС помітна.

Враховуючи всі результати проведених тестувань можна зробити висновок, що значний рівень професійного вигорання та емоційне виснаження серед працівників ДСНС під час війни достатню поширена проблема. Виходячи з результатів 75% опитаних (30 із 40) мають сформований синдром професійного вигорання, а 10% знаходяться на стадії формування цього синдрому. За результатами проведеного аналізу ми виявили, що найвищі показники мають такі складові, як емоційне виснаження та деперсоналізація, а це в свою чергу може вказувати на підвищений рівень психоемоційної напруги серед рятувальників.

Провівши додатковий аналіз за шкалою Каслера ми прийшли до таких висновків, 80% опитаних мають високий рівень дистресу та емоційного виснаження, що в свою чергу є наслідком постійного впливу стресових факторів у професійній діяльності. Такі дані можуть вказувати на тривале емоційне та фізичне виснаження, що може призвести до погіршення виконання службових обов’язків.

ВИСНОВКИ

За допомогою аналізу теоретичних досліджень на тему професійного вигорання працівників служби порятунку та його взаємозв'язку з емоційним виснаженням можна зробити такі висновки. Емоційне виснаження це комплексний психологічний синдром, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, пов'язаних переважно з професійними чинниками. Вигорання можна характеризувати, як стан виснаження емоційних, фізичних та когнітивних ресурсів людини, що знаходять свій прояв у зниженні продуктивності, погіршенні міжособистісних стосунків і розвитку психосоматичних захворювань.

До основних елементів професійного вигорання включають емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття особистого досягнення. Емоційне виснаження можна охарактеризувати, як відчуття браку сил, емоційна порожнеча та відсутність інтересу до оточення чи взаємодії з нам.

Розглядаючи питання вигорання можна відзначити численні та різноманітнні чинники його, які беруть участь у його формуванні. Так наприклад до них входять, підвищена тривожність, тривалий професійний стрес, особистісні характеристики, а також соціальні фактори, такі як відсутність соціальної підтримки та низький рівень задоволеності життям.

Таким чином можна сказати, що професійне вигорання насамперед складне психологічне явище, яке виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів на робочому місці. Саме явище вигорання має достатньо багатогранну природу, так як причини його виникнення зумовлене взаємодією декількох різноманітних факторів.

Продовжуючи висновки за аналізом наукової літератури важливо зазначити складність професійної діяльності рятувальників ДСНС України. Постійне перебування у зоні екстремальних умов, підвищений рівень стресу, фізичне

навантаження та висока відповідальність за життя, як постраждалих, так і своїх колег вимагають від рятувальника не тільки достатньої професійної підготовки, а ще й психоемоційної стійкості.

Аналізуючи психологічні особливості рятувальників можна зазначити, що вони формуються під впливом специфічних умов роботи. До таких особливостей відносяться високий рівень стресостійкості, розвинута здатність швидко реагувати в екстремальних умовах, розвинуті комунікативні навички та вміння працювати в команді. Не звертаючи увагу на досить передбачувані особливості, нами було виділено ряд негативних чинників у професійній діяльності рятувальника. Постійне перебування в умовах психологічного тиску призводить до розвитку різноманітних розладів, таких як наприклад, депресія, тривожні розлади, посттравматичні стресові розлади та професійне вигорання.

Важливо зазначити основні групи факторів, що сприяють вигорання у рятувальників. Так наприклад виділяють організаційні фактори, а саме ненормований робочий графік, високе фізичне на психічне навантаження, відсутність незалежної підтримки з боку адміністрації. До соціальних факторів відносять відсутність підтримки, труднощі у взаємодії з колегами та внутрішні конфлікти в колективі. Наступні фактори психологічні, до них входять особистісні особливості працівника, тип темпераменту та рівень стресостійкості. Також важливими є фізичні фактори, а саме хронічна втома, порушення сну та певні проблеми зі здоров’ям.

Ключовим чинником у формуванні професійного вигорання виступає емоційне виснаження. Не дивлячись на їх взаємозв’язок емоційне виснаження може виступати окремим синдромом. Проаналізувавши наукові джерела ми прийшли до висновку, що емоційне виснаження – це складне явище, яку може характеризуватися виснаженням емоційних ресурсів людини, відчуттям емоційної порожнечі та знесиленням, а також зниженням рівня емпатії та деперсоналізації.

Тож за результатами нашого дослідження можна сказати, що емоційне виснаження та емоційне вигорання напряму пов’язані один з одним. Враховуючи усі результати тестувань можна зазначити, що вигорання та виснаження є поширеною проблемою. Аналізуючи результати нами було виявлено, що 75% опитуваних маюсь синдром професійного вигорання, а ще 10% знаходяться у групі ризику, так як у них синдром у стадії формування. Також було виявлено, що основними симптомами вигорання є емоційне виснаження та деперсоналізація.

Провівши додаткове тестування для за шкалою Каслера для вистежування взаємозв’язку вигорання та виснаження ми прийшли до таких висновків, 80% опитуваних мають високий рівень дистресу та емоційного виснаження. Такі дані вказують на тривалу дію професійного стресу а також на високе емоційне та фізичне навантаження у якому перебувають працівники ДСНС.

Таким чином взявши до уваги всю теоретичне базу та спираючись на результати нашого дослідження, щодо взаємозв’язку емоційного виснаження та професійного вигорання, можна зробити висновки, що емоційне виснаження напряму пов’язане із професійним вигоранням працівників ДСНС під час війни. Враховуючи усі дані та результати досліджень можна відзначити, що наша гіпотеза підтвердилася.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєва Н. Є. Психотехнологія консультування пожежнихрятувальників. *Проблеми екстремальної та кризової психології : зб. наук. праць.* Вип. 18. Харків : НУЦЗУ, 2015. С. 21–28.

2. Баклицький І. О. Психологічні чинники схильності до ризику працівників ДСНС : thesis. 2016.

3. Березовська Л. І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигоряння» вчителів. Зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. Вип. 17, Ч. 1. Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника», 2012. С. 74–82.

4. Богацький О. Психологічні особливості професійної деформації рятувальників. *Проблеми псиїології діяльності* : наук. конф., м. Черкаси, 23 квіт. 2024 р. 2024. С. 6–7.

5. Василик Н. М. Підходи до діагностики професійного вигорання менеджерів. *Економічні науки. Серія "Регіональна економіка*. 2022. № 19(75). С. 17–29.

6. Гнускина Г. В. Психологічні чинники професійного вигорання у підприємців : thesis. 2016.

7. Зикова В. А. Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій : магістерська робота. 2021.

8. Киселиця О.М., Богданюк А.М., Гуліна Л.В., Свекла Р.М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений* : наук. конф., 15 берез. 2018 р. 18. С. 89–92.

9. Ковровський Ю. Г. Аналіз ефективності впровадження тренінгу "Профілактика та подолання професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби ДСНС України". *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2016. № 1 (4). С. 45–50.

10. Ковровський Ю. Г. Психологічні чинники професійного вигорання у персоналу оперативно-рятувальної служби державної служби України з надзвичайних ситуацій : автореф. Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук. Київ, 2017. 22 с.

11. Ковровський Ю. Г. Чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби МНС України. *Актуальні проблеми психології. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*. 2013. Т. 1, вип. 38/39. С. 262–265.

12. Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

13. Миколюк С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. Humanitas. 2023.

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

15. Мохорєва, О. М. Особистісні якості працівників ДСНС України / О. М. Мохорєва, В. А. Роденкова. *Психологія особистості фахівця в умовах воєнного часу та постворєної реабілітації* : матеріали VIII Всеукр. наук.-практ. конф. (з міжнар. участю), м. Львів, 27 жовт. 2023 р. / Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2023. – С. 203-205.

16. Назаров О., Сенько А. Стресостійкість та її особливості у працівників ДСНС в умовах воєнного стану. *Disaster and crisis psychology problems*. 2023.

17. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Bulletin of alfred nobel university. series "pedagogy and psychology*". 2017.

18. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні : навч. посіб. Львів : Укр. ін-т когніт.-поведінк. терапії, 2021. 51 с.

19. Прерогативи подолання професійного вигорання працівників аварійно-рятувальних підрозділів дснс україни / І. Візнюк та ін. Наукові інновації та передові технології. 2024.

20. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури / О.М. Киселиця, А.М. Богданюк, Л.В. Гуліна, Р.М. Свекла. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.

21. Професійний компонент психологічної компетентності працівників Державної митної служби України. *Сучасний стан розвитку екстремальної та кризової психології. :* матеріали IV Міжнар. науково-практ. конф., м. Харків, 30 листоп. 2024 р. – 1 груд. 2017 р. Харків, 2017. С. 130–133.

22. Психологічні особливості смисложиттєвих орієнтацій працівників сфери управління / Є. Гейко та ін. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2021. № 3(56)Т3. С. 57–73.

23. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія / Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускіна. Київ : Логос, 2018. –198 с.

24. Рогоза Я. Р., Куфліївський А. С., Селюкова Т. В. Особливості синдрому емоційного «вигорання» у працівників підрозділів ДСНСу. *Особливості, суспільство, закон; психологічні проблеми та шляхи їх розв'язанн*я, м. Харків. 2017. С. 199–200.

25. Савельєва К. О., Чалова Г. Я. Стресостійкість як необхідна умова адаптації до професійної діяльності у персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій : thesis. 2020.

26. Сергієнко Н.П., Крамна К.В. Самоактуалізація особистості на різних етапах професіоналізації. *Міжнародна науково-практична конференція «Людина та соціум: сучасні проблеми взаємодії (психологічні та педагогічні аспекти)»*. Львів: Львівська педагогічна спільнота, 2017. С.69-73.

27. Сергієнко Н. П., Крамна К. С. Особливості емоційного вигорання працівників ДСНС з різним рівнем самоактуалізації. *Сучасні інновації у сфері педагогіки та психології :* міжнар. наук. кофер, м. Київ, 30 листоп. – 1 груд. 2018 р. Київ, 2018.

28. Сергієнко Н. П., Свічкар М. О. Особливості конфліктності працівників ДСНС України з різним рівнем особистісної автономії. *Pedagogy and psychology in the modern world: the art of teaching and learning*. 2021.

29. Ушакова І.М. Проблема психологічної реабілітації працівників ДСНСУ, які виконували свої професійні обов'язки в зоні збройного конфлікту. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Збірник наукових праць. Вип. 19. Харків, НУЦЗУ, 2016. С. 241-250.

30. Ушакова І. М. Психологічні особливості працівників ДСНС України, які виконували професійні обов’язки в зоні АТО. *Інновацій-ні наукові дослідження в сфері соціології, психології та політичних наук* : міжнар. наук. конфер, м. Сладковічево, 10–11 берез. 2017 р. м. Сладковічево, Словацька Республіка, 2017. С. 138–141.

31. Шевченко С. В., Кірпік Д. Ю. Теоретичні засади дослідження проблеми емоційного "вигорання" працівників державної служби надзвичайних ситуацій України. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2016. Т. 2, № 3. С. 39–44.

32. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. 2021. С. 110–119.

33. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. 2021. С. 110–119.

34. (Andreeva E.Y., Kleshnina M.O. The concept of emotional burnout at work in the conditions of the COVID-19 pandemic. *Психология и Психотехника*. 2021. № 4. С. 90-98)

35. (Aghilinejad M. Role of occupational stress and burnout in prevalence of musculoskeletal disorders among embassy personnel of foreign countries in Iran. / Aghilinejad M, Zargham Sadeghi AA, Sarebanha S, Bahrami-Ahmadi A. ran Red Crescent Med J. 2014

36. Bukharov D. S. Psychological burnout features amongst medical workers. International Forum «Freedom and responsibility in pivotal times». 2022.

37. Channawar S. A study on the cause and effect of burnou. History research journal. 2023. Vol. 29, no. 6. P. 75–79.

38. Chuhrii I., Nazarovets T. Професійне вигорання працівників органів та підрозділів Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Personality and environmental issues*. 2023. № 6. С. 66–71.

39. (Floricica C.M., Tanase T., Antonia S. The effects of burnout on the professional activity of teachers. *Technium Social Sciences Journal*. 2022. Vol. 34. P. 430—440. DOI:10.47577/tssj.v34i1.7156)

40. Gaines J., Jermier J. M. Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of management journal*. 2015. Vol. 26, no. 4. P. 567–586.

41. Gerliand T. Methods of application of project technology of teaching in the professional professional (professional and technical) education. *Scientific bulletin of uzhhorod university. series: «pedagogy. social work»*. 2018.

42. Krina Anadkat, Meeta Joshi. A comprehensive literature review on understanding job burnout: causes, consequences, and prevention strategies. *International journal of interdisciplinary organizational studies*. 2023. Vol. 18, no. 1. P. 1278–1291.

43. Laroche M. The Psychology of Rescue - A Deep Dive into Heroes' Minds. Psychvarsity. URL: https://www.psychvarsity.com/Psychology-Of-Rescue

44. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*. 2016. Vol. 15, no. 2. P. 103–111.

45. Näring G., Vlerick P., Van de Ven B. Emotion work and emotional exhaustion in teachers: the job and individual perspective. *Educational studies*. 2012. Vol. 38, no. 1. P. 63–72.

46. (Saloviita T., Pakarinen E. Teacher burnout explained: Teacher-, student-, and organisation-level variables. *Teaching and Teacher Education*, 2021. Vol. 97, article ID 103221, 14 p. DOI:10.1016/j.tate.2020.103221)

47. (Sokal L., Trudel L.E., Babb J. I’ve had it! Factors associated with burnout and low organizational commitment in Canadian teachers during the second wave of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 2021. Vol. 2, article ID 100023, 9 p. DOI:10.1016/j.ijedro.2020.100023)

48. Sotnikova Y., Ahaverdiieva K. Psychological aspects of social security in Ukraine. *Economics of development*. 2019. Vol. 18, no. 2. P. 41–48.

49. Teslenko V., Zhukova A. Emotional burnout as a socio-psychological problem. *Pedagogical innovation: ideas, realities, perspectives*. 2022.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко

Інструкція. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної або навчальної діяльності - колеги, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте або вчитеся.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.

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

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

18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.

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

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.

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

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

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

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.

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

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

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

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

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

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

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

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

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

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

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напряженного робочого дня я відчуваю нездужання.

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

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

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.

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

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

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

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.

69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

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

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

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

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

75. Моя кар'єра склалася невдало.

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

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

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

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

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

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Додаток Б

Діагностика професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в алаптації Водоп'янової

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.

14. Я думаю, що дуже багато працюю.

15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

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

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

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

20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов’язків.

Додаток В

Шкала Каслера

Інструкція. Прочитати питання та відмітити одину із п'яти відповідей (ніколи, рідко, іноді, часто, дуже часто).

1. Приблизно як часто за останні 4 тижні ви відчували втому без поважної причини?
2. Як часто за останні 4 тижні ви нервували?
3. Як часто за останні 4 тижні ви відчували себе настільки нервовим, що ніщо не могло вас заспокоїти?
4. Як часто за останні 4 тижні ви почували себе безнадійно?
5. Як часто за останні 4 тижні ви відчували занепокоєння чи метушливість?
6. Як часто за останні 4 тижні ви відчували таке занепокоєння, що не могли всидіти на місці?
7. Як часто за останні 4 тижні ви відчували себе пригніченим?
8. Як часто за останні 4 тижні ви відчували, що все потребує зусиль?
9. Як часто за останні 4 тижні Вам було так сумно, що ніщо не могло Вас підбадьорити?
10. Як часто за останні 4 тижні ви відчували себе нікчемним?