

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
Кафедра загальної та клінічної психології**

На правах рукопису

ОНИЩУК АЛЛА МИКОЛАЇВНА

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Спеціальність: 053 Психологія
Освітньо-професійна програма «Клінічна психологія»
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

КИХТЮК ОКСАНА ВАСИЛІВНА,

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри загальної
та клінічної психології

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № ..

засідання кафедри загальної
та клінічної психології

від _____ 2024 р.

Завідувач кафедри

доц. Журавльова О.В. _____

ЛУЦЬК – 2024

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології
Кафедра загальної та клінічної психології
Освітній ступінь «Магістр»
Спеціальність 053 Психологія
Освітньо-професійна програма Клінічна психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

«___» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ)
ЗДОБУВАЧУ ОСВІТИ

Онищук Алла Миколаївна

Тема роботи. Психологічні особливості емоційного вигорання у працівників соціальної сфери.

Керівник роботи – Кихтюк Оксана Василівна, кандидат психологічних наук, доцент.

Строк подання здобувачем роботи – _____ 2024 року

Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи. Метою даної роботи є проведення теоретичного аналізу вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання; заглиблення в теоретичні аспекти особливостей професійної діяльності у працівників соціальної сфери; проведення емпіричного дослідження та аналіз результатів; здійснення аналізу та інтерпретації результатів дослідження з метою виявлення прямого кореляційного зв'язку між змінними результатів емпіричного дослідження; складання психотренінгової програми профілактики та протидії емоційного вигорання працівників соціальної сфери.

Дата видачі завдання 01.10.2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН			
№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проєкту)	Строк виконання етапів роботи (проєкту)	Примітка
1	Перший етап дослідження ґрунтується на попередньому ознайомленні з темою та проблематикою кваліфікаційної роботи, визначенню напрямків дослідження, формулюванню мети та завдань, а також встановленню об'єкта, предмета та методів дослідження, перегляду та аналізу літературних джерел.	листопад 2023	
2	Другий етап становить вивчення теоретичних аспектів емоційного вигорання, дослідження основних чинників його розвитку, а також проведення аналізу цих матеріалів з метою визначення траєкторії руху емпіричного дослідження.	грудень 2023 - червень 2024	
3	Третій етап дослідження містить в собі розробку, підготовку до проведення емпірично-діагностичного дослідження, також попередня перевірка методик на чіткість і зрозуміле сприйняття респондентами. Після цього проведення дослідження, інтерпретація та надання результатів за темою дослідження у вигляді схем, діаграм, рисунків та таблиць.	червень - вересень 2024	
4	Четвертий етап дослідження містив в собі надання рекомендацій, рекомендації щодо використання психокорекційних методів в психотренінговій програмі для соціальних працівників.	вересень - жовтень 2024	
5	П'ятий етап це остаточне оформлення роботи.	листопад 2024	

Здобувач освіти _____
(підпис)

Керівник роботи _____
(проєкту) (підпис)

Онищук А.М.
(прізвище та ініціали)

Кихтюк О.В.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Онищук Алла Миколаївна. Психологічні особливості емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. – *Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.*

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

Магістерська робота присвячена дослідженню психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. У роботі теоретично охарактеризовано поняття та структуру емоційного вигорання, розглянуто основні чинники його розвитку, зокрема, психологічні, організаційні та соціальні аспекти, що сприяють вигоранню серед працівників служб у справах дітей. Здійснено аналіз психологічних особливостей, які підвищують ризик вигорання, таких як емоційна стійкість, емпатія та інші особистісні характеристики, що впливають на ефективність роботи у соціальній сфері.

Проведено емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання та його взаємозв'язку з індивідуально-психологічними особливостями працівників соціальної сфери, а також проаналізовано вплив даних характеристик на перебіг та інтенсивність симптомів вигорання.

Висновки містять теоретичний та емпіричний аналіз отриманих результатів щодо специфіки емоційного вигорання в соціальній сфері та розроблених практичних рекомендацій для зниження рівня вигорання серед працівників цієї галузі.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійне вигорання, професійний стрес, психологічні особливості, профілактика, емоційна стійкість, професійна мотивація.

ABSTRACT

Alla Onyshchuk. Psychological peculiarities of emotional burnout among social workers. – *Qualifying scientific work on manuscript rights.*

Graduation qualification work for obtaining the Master's degree in specialty 053 «Psychology» - Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2024.

This master's thesis is devoted to the study of psychological features of emotional burnout among social workers. The work theoretically characterizes the concept and structure of emotional burnout, considers the main factors of its development, in particular, psychological, organizational and social aspects that contribute to burnout among social workers of the children's service. An analysis of psychological peculiarities that increase the risk of burnout, such as emotional stability, empathy and other personal characteristics that affect the effectiveness of work in the social sphere, was carried out.

An empirical study of the level of emotional burnout and its relationship with the individual and psychological characteristics of social workers was conducted, as well as the influence of these characteristics on the course and intensity of burnout symptoms was analyzed.

The conclusions contain a theoretical and empirical analysis of the obtained results regarding the specifics of emotional burnout in the social sphere and developed practical recommendations for reducing the level of burnout among workers in this field.

Key words: emotional burnout, professional burnout, professional stress, psychological characteristics, prevention, emotional stability, professional motivation.

ВСТУП.....	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	
1.1. Поняття та структура емоційного вигорання	
1.2. Особистісні характеристики як детермінанти емоційного вигорання	16
1.3. Психологічні особливості працівників соціальної сфери.....	
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	
2.1. Характеристика методів та вибірки дослідження	
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження	
2.3. Кореляційний статистичний аналіз даних	
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПРОТИДІЇ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ..	
3.1. Обґрунтування змісту, методів та прийомів програми.....	
3.2. Техніки та вправи для профілактики і подолання синдрому вигорання	
ВИСНОВКИ	
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сьогоднішній день в житті кожного українця виникає почуття соціально-економічної нестабільності, яке зумовлене війною та економічно-складними умовами перебування на ринку праці в умовах повномасштабного вторгнення. Дуже важливою є соціальна сфера послуг, яка включає в себе безліч професій, таких як психолог, педагог, лікар, касир та інші дотичні до соціуму професії. На даний момент у нашому суспільстві невизначені умови життя та праці в тому числі, тому важливим моментом в будь-якій роботі, безумовно, є стресостійкість та вміння зберігати тонус і професійну вмотивованість, особливо в роботі що передбачає безпосереднє спілкування з великою кількістю людей.

Проте, ми припускаємо, що все більша кількість людей, працюючих в соціальних сферах, стикаються з таким поняттям, як «професійне вигорання». Адже, протягом останніх двох років як і економічна, так і робітничка сфера нашої країни зазнала значних змін. Однак, безліч людей відчувають феномен «вигорання» на фоні особистісних психологічних якостей, що вказує на актуальність даного дослідження, адже необхідно визначити, які саме особистісні якості найбільше впливають на професійне вигорання працівників соціальної сфери.

Підвищення попиту на психологічні служби, навчання; відкриття безлічі конкурентних закладів, причому в умовах невизначеності є моментом дезадаптації професіоналів та фахівців соціальної сфери, адже не кожен може адаптуватись до такої кількості психологічного тиску, який щодня виникає в безлічі людей.

Актуальність нашого дослідження також полягає в потребі розуміти феномен «професійного вигорання» з метою покращення якості умов праці, можливого подальшого створення психоедукаційних програм та профілактичних заходів, спрямованих на збільшення стресостійкості та професійної вмотивованості.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання як психологічний феномен.

Предмет дослідження: особливості емоційного вигорання працівників соціальної сфери.

Метою дослідження є теоретичне вивчення, обґрунтування та емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання працівників соціальної сфери.

Завдання дослідження:

1. Перегляд та аналіз наукових аспектів феномену емоційного вигорання.
2. Аналіз теоретичних відомостей особистісних якостей як детермінант емоційного професійного вигорання, розгляд особливостей умов професійної спрямованості працівників соціальної сфери.
3. Підготовка до проведення емпіричного дослідження, спрямованого на визначення особистісних якостей як детермінант вигорання в працівників соціальної сфери.
4. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.
5. Окреслення шляхів подолання емоційного вигорання працівників соціальної сфери.
6. Розробка програми профілактики емоційного вигорання фахівців.
7. Аналіз проведеного дослідження та написання висновків і рекомендацій.

Теоретико-методологічна основа дослідження: проблематика емоційного вигорання здавна є важливим питанням як і у вітчизняних, так і у зарубіжних науковців. Дане питання вивчали такі дослідники, як В. Бойко, А. Величко, В. Орел, Г. Сельє, К. Карамушка, Л. Березовська, Д. Гошовська Р.Шваб, .Н. Беляєва, Р. Павелків, А. Пайнс Б. Пельман та інші.

Актуальною також є проблематика вивчення особливостей професійного вигорання зокрема у працівників соціальної сфери; такими дослідженнями займались Н. Андрєєва, М. Кайдина, Н. Пелєх, С. Редько, І. Калашник, К. Малишева, А. Абрамов, І. Назаренко та інші.

Методи дослідження. У інтересах завдань дослідження використано комплекс наступних методів:

- теоретичних (аналіз, синтез, систематизація, порівняння), що призвели до аналітичного огляду автором набору напрацювань наукового та науково-теоретичного характеру в зазначеній проблемі;
- емпіричних у складі діагностики емоційного вигорання у розрізі психоемоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень із встановленням особливостей професійної діяльності залежно від стажу роботи;
- статистичних для здійснення математико-статистичної обробки емпірично отриманих даних.

База дослідження: Дослідження проводилось упродовж 2023-2024 років. Вибірку дослідження склали 60 осіб, які є працівниками служб у справах дітей.

Практична значущість. Отримані результати дослідження можуть бути використані в організаційних процесах розробки та впровадження нових, удосконалення наявних інституційних і позаінституційних заходів психоедукації, формування компетенцій надання психологічної допомоги, що працюють в умовах воєнного стану в Україні. Комплекс психодіагностичних методик та психотренінгових вправ може бути використаний на лекційних та практичних заняттях з дисциплін «Психологія професійної безпеки особистості», «Психологія розвитку професійної кар'єри та професійної мобільності», а також під час проходження практики здобувачами освіти.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, таблиць і рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Поняття та структура емоційного вигорання

Поняття «синдром емоційного вигорання» з'явилося у 1974 році як термін, завдяки американському психологу Дж. Фрейнденбергу. Цей термін було використано для загальної характеристики здорових людей, які знаходяться в перенасиченому та надто інтенсивному спілкуванні з клієнтам, перебуваючи в емоційно-перевантаженій атмосфері.

Через невеликий проміжок часу завдяки ряду досліджень К. Масlach було виявлено, що люди, які працюють в соціальній сфері, де передбачено взаємодію і активне спілкування з великою кількістю людей є дещо незадоволеними цими аспектами своєї праці. Спостерігається негативне відношення до роботи, зниження емпатії до клієнтів, тенденція до зменшеної вмотивованості роботи та виконання завдань ,передбачених трудовим договором [47].

Дослідження цих науковців надихнули безліч спеціалістів на дослідження в даній сфері. Термін «емоційне вигорання» став дуже популярним як і серед спеціалістів, так і в побуті. Безліч людей почали вживати даний термін, щоб описати свою невмотивованість чи відчуття стресу на роботі. Термін виявився дуже влучним і вдалим на всіх рівнях вивчення питань взаємодії «людина-людина».

Ще до досліджень Дж. Френденбергера та К. Масlach, у 1960-х роках ХХ століття у США було представлено термін «професійна деформація», який на початку свого існування мав дуже подібне значення з теперішнім терміном «емоційного вигорання». У цей період була проведена низка досліджень, які вказували на низьку ефективність працівників будь-якої сфери, у яких проявляються симптоми «професійної деформації», які включали негативне та непродуктивне відношення до роботи та відповідальності в сфері власної

компетентності, негативні стани та деструктивну поведінку на робочому місці. Зараз даний термін вживають в дещо іншому контексті, переважно серед науково-популярних обговорень.

Д. Трунов вважає, що «емоційне вигорання» - це нормальний та цілком природний процес організму, який притаманний всім, адже на фоні емоцій вигорання – це самозаперечення цінності особистісних якостей, нехтування відпочинком та дисбаланс у всіх сферах життя. Людина повністю «кидається» в роботу, не зважаючи на інші аспекти життєдіяльності та відпочинку. Тому, будучи надто перевантаженою як і фізично, так і емоційно, в людини зникає вмотивованість на виконання професійних завдань [12]. Також, Д. Трунов вважає, що рівень прояву даного феномену є ключовим у визначенні стану людини, її робочої ефективності та власної продуктивності.

Психічне вигорання є проявом та наслідком професійної кризи, яка виникає не лише через соціально-психологічну атмосферу чи складні міжособистісні стосунки, а й через сам характер професійної діяльності. Його можна порівняти з дистресом – негативною формою стресу, що виявляється через надмірну втоми, депресивний настрій, агресивність, тривожність та занепокоєння на піку своїх проявів. Цей стан професійної деформації відповідає третій фазі синдрому дезадаптації – фазі виснаження. Вигорання виникає не просто внаслідок стресу, а через вплив нестабільного, нерегулярного стресу [17].

Серед основних симптомів синдрому емоційного вигорання виділяються: загальне погіршення самопочуття, хронічна втоми, психосоматичні розлади (нестабільність артеріального тиску, проблеми з травленням, безсоння, розлади харчової поведінки, невротичні прояви).

Спостерігається виснаження після виконання професійних обов'язків, бажання уникати контактів на роботі, негативне ставлення до клієнтів, що іноді доходить до агресії та конфліктності. З'являється знецінення власної професійної діяльності, самообвинувачення, почуття провини, підвищена тривожність, песимізм, депресивний настрій та відчуття безглуздості професійної роботи [36].

Феномен емоційного вигорання включає три основні компоненти:

1. емоційне виснаження – це стан, коли людина відчуває незадоволеність собою, постійну втому та емоційне спустошення, що обумовлено персональною роботою;
2. деперсоналізація – характеризується втратою ентузіазму, позитивного ставлення до роботи, а також цинічним і байдужим ставленням до трудового процесу та об'єктів своєї діяльності.;
3. редукція професійних досягнень – проявляється у відчутті недостатньої компетентності у своїй професії та усвідомленні незадовільного професійного розвитку. [28].

А. Лангл та В. Франкл характеризують емоційне вигорання як «особливий стан екзистенціального вакууму, в якому переважає втомлюваність та виснаження». Дослідники також вважають виснаження вирішальним та визначальним симптомом, визначаючим емоційне вигорання.

Теоретики емоційного вигорання К. Масlach та Е. Джексон розглядають цей феномен як тривимірну структуру, що охоплює всі основні складові, зазначені в попередніх концепціях: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

До характерних ознак підвищеного стресу можна віднести часті дихальні порушення, неспокій, прискорене серцебиття, м'язове напруження, підвищену дратівливість і втому. Коли рівень напруги зростає, організм починає включати захисні механізми для запобігання негативному впливу.

Основним ризиком для емоційного благополуччя є емоційне виснаження, яке проявляється у пригніченості, байдужості, відчутті перенапруження і спустошення, що свідчить про вичерпання емоційних ресурсів. Друга ознака – деперсоналізація – виражається в порушенні взаємодії з колегами та клієнтами, що перетворює спілкування на формальне й безособове. Третя складова – зниження особистих досягнень – проявляється в схильності негативно оцінювати свої зусилля, применшувати власні професійні якості, а також у почутті меншовартості чи обмеженні власних можливостей та обов'язків стосовно інших людей.

Довгий період дослідники користувалися цими компонентами для визначення рівня вигорання та інших важливих етапів своїх досліджень, проте на сьогоднішній день більшість науковців схильються до однокомпонентної теорії емоційного вигорання [44].

Цю теорію висвітлили А. Пайнс і Е. Аронсон, які виявили, що виснаження це основний і найважливіший компонент, який визначає особистісний рівень емоційного вигорання та зумовлюється зниженою фізичною, пізнавальною та афективною діяльністю. Науковці пропонують широке визначення феномену емоційного вигорання, яке виходить за межі професій «суб'єкт-суб'єктного» типу. На їхню думку, цей синдром може проявлятися і серед представників інших сфер, таких як управління та маркетинг, а також виникати поза робочим контекстом, зачіпаючи особисті життєві аспекти.

А. Пайнс і Е. Аронсон підкреслюють, що несприятливе професійне середовище та відсутність згуртованості в колективі можуть негативно впливати на професійний розвиток, викликати відчуження особистого «Я» від колективного «Ми», що підсилює ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання [44].

Емоційне вигорання – це популярний механізм психологічного захисту, який активується у відповідь на складні життєві ситуації. Оскільки цей феномен ще недостатньо вивчений, науковці активно формують концептуальні підходи до його дослідження. Хоча існують різні визначення емоційного вигорання, вони мають спільне бачення природи та основних характеристик цього явища.

Важливо зауважити, що емоційне вигорання також може мати певні позитивні аспекти, оскільки воно дозволяє людині раціонально витратити власні енергетичні ресурси. Водночас емоційне вигорання має негативний вплив на виконання професійних обов'язків і спілкування з партнерами чи клієнтами, оскільки проявляється в емоційній відстороненості, почутті загнаності, підвищеній тривожності та депресивних настроях. На особистісному рівні це виражається через незадоволеність собою та знецінення власного внеску в професійну діяльність [34].

Д. Грін наголошував, що основним компонентом у структурі вигорання є зниження професійних досягнень, тоді як інша складова формується з таких елементів, як емоційне виснаження та деперсоналізація. У свою чергу, П. Томас вважає емоційне виснаження ключовим і самостійним фактором вигорання, відносячи зниження професійних успіхів до другої складової, а деперсоналізацію визначаючи як специфічний фактор, притаманний соціально активним професіям [37].

Емоційне вигорання розглядається через дві основні складові: емоційне виснаження та деперсоналізацію. Перша складова, названа «афективною» або «емоційною», стосується скарг на самопочуття, фізичне здоров'я, нервову напругу та емоційне перенасичення. Друга складова, деперсоналізація, відображає зміни у відносинах – як до пацієнтів, так і до себе, і має назву «інсталяційної».

До сьогодні в психології продовжуються спроби вивчення причин виникнення феномена вигорання у професіоналів із системного підходу. Зокрема, дослідники визначають можливість розвитку синдрому психічного вигорання як специфічної інтегративної реакції на дезадаптацію особистості до професійного середовища, надаючи особливого значення особистісним детермінантам у формуванні цього явища [11].

Особистісні особливості можуть виступати як «каталізаторами» (провокуючими факторами), так і «інгібіторами» (стабілізуючими), і цей вплив залежить від специфіки професійної діяльності. Ключовим фактором особистісних детермінант вигорання він визначив рівень нейротизму: залежно від його виразності й ролі у структурі, цей фактор може сприяти або запобігати розвитку вигорання [11].

У зарубіжних дослідженнях емоційного вигорання можна виділити два основні підходи до його розуміння. В одному підході вигорання розглядається як набір незалежних симптомів, згрупованих за фазами, тоді як інший трактує його як процес, що супроводжує професійний розвиток і має стадіальну структуру [5]. Існують дослідження, які вказують на позитивний зв'язок між

рівнем освіти та схильністю до емоційного вигорання. Люди з вищою освітою можуть бути більш схильні до цього явища через завищені очікування, притаманні їм [47]. Значна частина емпіричних досліджень у цій галузі спрямована на визначення ролі особистісних характеристик у формуванні ознак вигорання.

Будь-яка професійна діяльність може призвести до виникнення професійних деформацій, адже робота впливає на розвиток свідомості, психічні процеси, особистісні якості й риси. Професійна діяльність може сприяти особистісному зростанню, розкриттю творчих здібностей і формуванню індивідуального стилю. Однак у певних умовах вона також може спричинити протилежний ефект, блокуючи особистісний розвиток спеціаліста [59, с. 188].

На сьогоднішній день, за даними ВООЗ переживання емоційного вигорання притаманне близько 10% працездатного населення всієї Європи [44]. Також, цей феномен включено у міжнародну класифікацію хвороб (МКХ-10) як стан, що впливає на стан благополуччя та здоров'я організму. Починаючи з 2022 року, емоційне вигорання (згідно з МКХ-11) безперечно має особливі детермінанти, які прямо впливають на задовільний стан організму. [44]

Зазначені особливості впливу професії на особистість залишають на ній специфічний слід. Постійне вирішення типових завдань протягом тривалого часу не лише вдосконалює професійні знання, навички й уміння, але й формує професійні звички, певний тип мислення, стиль спілкування та професійні стереотипи.

Аналізуючи дослідження структури і змісту синдрому емоційного вигорання, можна зауважити, що вони здебільшого мають описовий характер. Наукові роботи, орієнтовані на вивчення структури й компонентів СЕВ, підтверджують, що цей синдром є комплексним і містить низку симптомів; вони також дали старт численним емпіричним дослідженням у цій галузі. Виділення симптомів і компонентів СЕВ засвідчило їх поступову появу, що дозволяє трактувати емоційне вигорання як динамічний процес, який проходить через певні етапи та фази розвитку.

1.2. Особистісні характеристики як детермінанти емоційного вигорання

Чинники емоційного вигорання можуть бути різноманітними та варіюватися залежно від контексту і особистих особливостей кожної ситуації. У дослідженнях, присвячених вивченню феномена вигорання, виділяють три основні підходи: індивідуальний, міжособистісний та організаційний. Кожен із цих підходів розглядає процес виникнення явища вигорання на окремих рівнях, які існують автономно, що призводить до тенденції перебільшувати важливість окремих чинників — як особистісних, так і професійних стресів.

В екзистенційному підході, який представляє А. Пайнс, вигорання найбільш імовірно виникає у працівників соціальної сфери з високими очікуваннями і прагненнями. А. Ленглі додає, що праця, яка була важливою складовою життя, іноді може привести до розчарування та вигорання, або, навпаки, через відсутність справжнього сенсу для виконання певних дій [42].

Прихильники інтерперсональних підходів розглядають причину вигорання як результат порушень у взаєминах між працівниками та клієнтами. К. Маслач, зокрема, вважає, що основною причиною вигорання є напружені стосунки між працівниками та тими, з ким вони взаємодіють. Такі взаємини психологічно небезпечні, оскільки професіонали мають справу з ситуаціями, які несуть значний негативний емоційний заряд [42].

Сучасні зарубіжні та українські дослідження підтверджують, що коренем емоційного вигорання є професійний стрес. Види психологічного стресу різноманітні, оскільки залежать від особистісних особливостей і життєвого досвіду. Емоційне вигорання є формою стресу, проте, на відміну від фізіологічного стресу, дослідженого Г. Сельє, воно виникає через фактори, пов'язані із труднощами в професійній діяльності. Вигорання зумовлене високими когнітивними, емоційними та комунікативними навантаженнями, а також підвищеною відповідальністю за результати праці [39].

Більшість дослідників вказує, що емоційне вигорання є одним із проявів професійної деформації особистості. Такий стереотип емоційного реагування на дійсність формується під впливом внутрішніх і зовнішніх факторів. До зовнішніх відносять: постійне психоемоційне напруження, нестабільну організацію праці, підвищену відповідальність за виконання завдань, несприятливу атмосферу на роботі, психологічно важких клієнтів. Серед внутрішніх чинників виділяються схильність до емоційної жорсткості, інтенсивне внутрішнє переживання професійних обставин і низька мотивація до самореалізації в професії [27].

За дослідженням Г. Гнускіної і Л. Карамушки емоційне вигорання може бути спричинене такими зовнішніми і внутрішніми факторами [17]:

1) Зовнішні чинники наступні:

- Психоемоційне навантаження через постійну взаємодію з людьми, що потребує від працівника значної емоційної залученості та частого впливу на партнера, що супроводжується інтенсивною комунікацією.
- Неорганізованість робочого процесу та недосконала організація праці, зокрема нечітке планування, відсутність або несправність необхідного обладнання, недостатня кількість інформації, а також важкий контингент клієнтів можуть створювати дестабілізуючі ситуації на робочому місці.
- Підвищена відповідальність, адже працівники соціальної сфери часто працюють під постійним контролем, як зовнішнім, так і внутрішнім, що передбачає часту емоційну взаємодію, співчуття та підтримку.
- Несприятлива атмосфера в колективі та конфлікти з керівництвом або між колегами сприяють вичерпанню емоційних ресурсів і створюють додатковий стрес.
- Психологічно важкий контингент, тому що у своїй професійній діяльності фахівці часто стикаються з людьми, які потребують особливих емоційних зусиль і стійкості.

2) Внутрішні чинники наступні:

- Схильність до емоційної ригідності. Найбільш схильні до вигорання люди, які є емоційно стриманими і не схильні до реактивності. Натомість люди

з високою імпульсивністю та нервовою рухливістю менш схильні до вигорання завдяки природним захисним механізмам.

- Підвищена відповідальність і трудовоголізм, постійна перевантаженість роботою та почуття обов'язку можуть значно збільшувати ризик вигорання.

- Низька мотивація до емоційної віддачі, що виявляється у відсутності співчуття до об'єктів діяльності або в нездатності знайти внутрішні стимули для підтримання емпатії.

- Дезорієнтація особистості та моральні конфлікти, а саме схильність до внутрішніх моральних суперечностей або нездатність чітко визначити власні цінності також можуть впливати на розвиток емоційного вигорання.

Отже, чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання, поділяються на два основні блоки: індивідуальні особливості людини та специфіку професійної діяльності.

Ці чинники можуть розглядатися як зовнішні та внутрішні, або як особистісні та організаційні. Проте деякі дослідники також виділяють третю групу - чинники, пов'язані зі змістом самої діяльності. Серед них розглядаються особистісні, рольові та організаційні аспекти, які можуть впливати на інтенсивність та характер вигорання [17].

Особистісні риси, такі як емоційна нестійкість, боязкість, консерватизм, імпульсивність і напруженість, відіграють певну роль у розвитку синдрому емоційного вигорання.

Дослідження показують, що робота з окремими групами клієнтів - наприклад, з людьми похилого віку, хронічно хворими, тими, хто потребує постійного догляду, та з психічно хворими - може додатково сприяти психоемоційному виснаженню [17].

Процесуальні моделі емоційного вигорання розглядають цей феномен як динамічний процес, що розвивається у часі та проходить певні фази або стадії. Зокрема, представники динамічної моделі Б. Перлман і Е. Хартман вважають, що

вигорання варто розглядати як прояв професійного стресу, який включає три основні категорії симптоматичного стресу:

- Фізіологічний аспект - виражається через фізичні симптоми та фізичне виснаження.
- Афективно-когнітивний аспект - охоплює емоційні та мотиваційні проблеми, зокрема емоційне виснаження та деперсоналізацію.
- Поведінковий аспект - включає дезадаптацію, зниження мотивації та продуктивності.

Динамічна модель Перлмана та Хартмана складається з чотирьох стадій розвитку стресу [23].

1. Стадія напруженості - виникає потреба в додаткових зусиллях для адаптації до робочих вимог, які мають ситуативний характер.

2. Стадія переживання стресу - супроводжується інтенсивними емоціями. Перехід до цієї стадії залежить від ресурсів особистості, як організаційних, так і статусно-рольових.

3. Стадія реакцій - на цій стадії можуть проявлятися фізіологічні, поведінкові, афективно-когнітивні реакції, які мають індивідуальні варіації.

4. Стадія хронічного стресу - характеризується тривалим переживанням стресу, яке проявляється у вигляді як фізичного, так і емоційного виснаження.

Дж. Грінберг у своїх працях запропонував розгляд емоційного вигорання як п'ятиступінчастий процес [23].

1. «Медовий місяць». Це перша стадія, на якій людина відчуває повне задоволення від роботи, виконує завдання з ентузіазмом, енергією, та натхненням. Проте з часом виникають стресові ситуації, що можуть знижувати мотивацію, енергію та ентузіазм.

2. «Нестача палива». На цій стадії з'являються перші ознаки виснаження: втома, апатія, проблеми зі сном. Інтерес до роботи знижується, зменшується продуктивність, що може вимагати додаткових заходів для підтримання мотивації.

3. Хронічні симптоми. Людина, яка працює без достатнього відпочинку або є трудоголіком, стикається з фізичним виснаженням, ослабленням імунітету і підвищеним ризиком захворювань. Також спостерігаються дратівливість, злість, пригніченість і відчуття нестачі часу.

4. Криза. На цій стадії може з'явитися часткова чи повна втрата працездатності, обумовлена хронічними захворюваннями, що часто супроводжується незадоволенням професійною діяльністю, життям і власною ефективністю.

5. «Пробивання стіни». Завершальна стадія характеризується фізичними та психологічними проблемами гострого характеру, що можуть серйозно загрожувати здоров'ю та життю. Накопичення професійних труднощів може призвести до значних негативних наслідків для кар'єри [17].

Дж. Грінберг наголошує на тому, що ці фактори діють на людину в постійному порядку, тобто виявляючи рух по колу [38].

Згідно з сучасними українськими дослідженнями, завершальною стадією емоційного вигорання є комплекс переживань, що включає емоційне виснаження (відчуття спустошеності та безсилля), деперсоналізацію (виявлення черствості, цинізму та грубості), а також зниження особистісних досягнень (знецінення власних досягнень на роботі). Цей комплекс, який розвивається поступово, відомий як синдром емоційного вигорання.

1.3. Психологічні особливості працівників соціальної сфери

Вивчення психологічних особливостей працівників соціальної сфери є складною і багатогранною темою, яка привертає увагу дослідників з моменту виникнення самого поняття «соціальна робота» як специфічної професійної діяльності. Витоки інтересу до цієї теми можна знайти в наукових працях з психології та соціології кінця ХХ століття, коли розпочалося активне

дослідження факторів, що впливають на ефективність роботи працівників, які займаються допомогою вразливим групам населення, та вивчення тих стресових умов, у яких вони працюють [17]. Особливу роль у цьому процесі відіграли зарубіжні вчені, такі як К. Масlach, Г. Фрейдєнберг та інші, які створили основу для розуміння специфіки емоційного вигорання в соціальній сфері.

Дослідження показали, що соціальні працівники стикаються зі значними психологічними навантаженнями, які впливають як на їхню професійну діяльність, так і на особистісний розвиток. Оскільки основна діяльність цих фахівців спрямована на надання допомоги особам у кризових ситуаціях, вона часто супроводжується високим рівнем відповідальності за результати роботи, необхідністю швидко приймати рішення в умовах обмеженого часу і ресурсів, а також частими контактами з негативно налаштованими або психічно нестабільними клієнтами [25].

Це призводить до постійного ризику емоційного виснаження і поступового формування професійного деформування особистості. Науковці зазначають, що особливості роботи в соціальній сфері сприяють розвитку професійної деформації, яка проявляється через формування стереотипів мислення та реакцій на зовнішні подразники, а також змінює ціннісні орієнтири працівника.

В українському науковому середовищі тема психологічних особливостей працівників соціальної сфери привернула увагу відносно недавно, проте вже сформувалася група дослідників, що активно займаються цим питанням. Серед українських вчених, які зробили значний внесок у вивчення цього феномена, варто відзначити І. Ільїну, О. Романову, а також Т. Котляревську, які в своїх працях дослідили різні аспекти емоційного вигорання, психологічних бар'єрів у соціальних працівників, а також вплив організаційної культури на професійну діяльність [3].

Вони дійшли висновку, що працівники соціальної сфери мають підвищену вразливість до емоційного вигорання через специфіку роботи з кризовими клієнтами та через потребу постійно адаптуватися до мінливих умов роботи. Зокрема, Ільїна звертала увагу на вплив організаційних факторів, таких як

підтримка колективу, наявність системи допомоги у складних випадках, а також ефективність керівництва, які можуть як підсилювати ризик вигорання, так і слугувати факторами захисту [14].

З психологічної точки зору, соціальні працівники відзначаються специфічним набором особистісних характеристик, таких як високий рівень емпатії, бажання допомогти іншим, а також чутливість до потреб інших людей. Однак, саме ці якості, що є основою їх професійної діяльності, часто призводять до емоційного виснаження, особливо якщо працівник не має можливості відновити свої сили або стикається з нерозумінням з боку організації.

Психологічні дослідження, такі як роботи А. Пайнса та І. Ронена, показують, що соціальні працівники, які схильні до переживання емоцій своїх клієнтів на особистісному рівні, частіше піддаються ризику вигорання. Вони акцентують увагу на тому, що особистісні характеристики, як-от емоційна чутливість і низька стресостійкість, посилюють вплив професійних стресорів, що, в свою чергу, призводить до негативних змін у поведінці працівників, втрати задоволення від роботи, а згодом і до кризи професійної ідентичності [6].

Інші вчені наголошують, що на психологічні особливості працівників соціальної сфери впливають не тільки внутрішні особистісні фактори, але й зовнішні обставини.

Працівники соціальної сфери представляють одну з найважливіших категорій професіоналів у суспільстві, тому, що їхня діяльність орієнтована на допомогу оточуючим. Ці працівники зазвичай мають справу з широким спектром проблем, включаючи соціально-економічні труднощі, психологічні травми, інвалідність, безпритульність та інші аспекти, які безпосередньо впливають на якість життя людей. Саме тому особистісні якості та психологічна підготовка соціальних працівників грають ключову роль у виконанні їх професійних обов'язків [38].

Більшість соціальних працівників мають високий рівень емпатії, здатність до розуміння і співчуття, адже саме ці риси є основними для успішної комунікації з клієнтами, що часто переживають складні ситуації. Водночас, їх

робота вимагає й рішучості, високої стресостійкості, швидкої адаптації до змін, адже ситуації, з якими їм доводиться стикатися, часто непередбачувані та можуть різко змінюватися.

Соціальні працівники повинні також мати достатній рівень професійної компетентності та знань у галузі психології, права, медицини, педагогіки, що дозволяє їм оцінити ситуацію з різних боків і надати комплексну допомогу. Окрім цього, вони мають бути добре обізнані з чинним законодавством та соціальною політикою, адже від цього залежить якість наданої підтримки. Особливу роль грає також розуміння міжкультурних особливостей, адже працівники соціальної сфери можуть працювати з різними групами населення, що мають власні культурні норми, традиції та цінності. Це вимагає від них толерантності, відкритості до різноманітності та вміння знайти підхід до кожного, незалежно від його соціального чи культурного походження [11].

Варто зазначити, що специфіка роботи соціальних працівників часто обумовлена потребою працювати в команді, адже в багатьох випадках до вирішення проблем клієнтів залучені також фахівці інших сфер: юристи, медики, педагоги, психологи.

Тому комунікативні навички є ще одним надзвичайно важливим аспектом, що визначає ефективність роботи соціальних працівників. Вони повинні вміти налаштовувати роботу в команді, ефективно взаємодіяти з іншими фахівцями, чітко формулювати свої думки та пропозиції. Це також включає вміння спілкуватися з клієнтами та їх родичами, часто роз'яснюючи складні юридичні, медичні чи психологічні аспекти ситуацій, в яких вони опинилися.

Крім того, працівники соціальної сфери повинні мати здатність до самоаналізу та рефлексії. Ця риса допомагає їм оцінювати власні професійні досягнення, усвідомлювати свої сильні сторони та зони для розвитку, а також знаходити баланс між професійними обов'язками та особистим життям. Рефлексія дозволяє соціальним працівникам запобігати накопиченню емоційного напруження, розпізнавати ранні ознаки можливого стресу та ефективно знаходити ресурси для підтримки власної психологічної рівноваги.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Характеристика методів та вибірки дослідження

На основі аналізу теоретичного матеріалу ми підготували структуровані етапи проведення емпіричного дослідження, що дозволить визначити особливості емоційного вигорання у працівників соціальної сфери та покаже взаємозв'язок між особистісними детермінантами цього феномену та специфікою професійної спрямованості.

Отже, етапи дослідження наступні:

1. Пошук методик, необхідних для визначення наших показників, визначення вибірки та її характеристик;

2. Підготовка до проведення опитування, створена за допомогою онлайн платформи Google-Forms;
3. Проведення онлайн опитування;
4. Опрацювання та опис результатів;
5. Визначення кореляційного зв'язку між детермінантами емпіричного дослідження.

Проаналізувавши теоретичне питання детальніше, ми визначили, що доцільно буде провести дослідження на двох вибірках, кожна з яких складає 30 осіб. Проаналізувавши теоретичне питання детальніше, ми визначили, що доцільно буде провести дослідження на двох вибірках, кожна з яких складає 30 осіб. Перша вибірка – це працівники служб у справах дітей, які працюють від 1 до 5 років; а друга – це працівники служб, що мають понад 5 років професійного стажу.

Цей поділ вибірки на дві категорії зумовлений тим, що важливим у нашому дослідженні є виявлення взаємозв'язку між кількістю професійного стажу та рівнем емоційного вигорання.

Для визначення та дослідження особливостей професійного вигорання в працівників соціальної сфери ми використали наступні стандартизовані опитувальники:

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка

Методика для визначення рівня емоційного вигорання, розроблена В. В. Бойком, дозволяє через опитування оцінити інтенсивність різних компонентів цього явища та визначити стратегії захисної поведінки серед фахівців комунікативних професій. Її застосування рекомендовано як у форматі індивідуальних, так і групових обстежень, найкраще в поєднанні з іншими методами діагностики особистісних якостей. Кожен із компонентів «вигорання» оцінюється за чотирма показниками, які формують відповідні шкали.

Шкала «Напруження», що визначається переживанням психотравмуючих обставин, незадоволеністю собою., тривожністю та почуттям демотивації.

Шкала «Резистенція», характерні ознаки – неадекватне виборче емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій та редукція професійних обов'язків.

Шкала «Виснаження» - її притаманний емоційний дефіцит та відстороненість і деперсоналізація.

Ця методика надає детальну картину синдрому емоційного вигорання. Кожен симптом оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів, що дозволяє виявити основні симптоми вигорання за відповідними шкалами. Інструмент вимірює різні аспекти, такі як реакції на зовнішні та внутрішні чинники, механізми психологічного захисту та стан нервової системи. Кількісні показники допомагають визначити ступінь розвитку кожної з фаз вигорання.

У процесі діагностики можна виділити домінуючі симптоми як в окремих фазах, так і в цілому, а також визначити, чи спричинені вони професійним середовищем чи суб'єктивними особливостями особистості. Оперуючи змістовною інформацією та кількісними показниками, отриманими для різних фаз вигорання, можна скласти досить комплексну характеристику психологічного стану обстежуваного.

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.

Обробка даних. Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку в 10 балів отримав від суддів ознака, найбільш показовий для симптому.

Відповідно до «ключем», здійснюються такі підрахунки:

1) визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз вигорання;

2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;

3) перебуває підсумковий показник синдрому емоційного вигорання – сума показників усіх 12 симптомів.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів - не склалося симптом;
- 2) 10-15 балів - складаний симптом;
- 3) 16 і більше - сформований симптом.

Симптоми з оцінкою 20 балів і більше вважаються домінуючими як у межах окремої фази, так і у всьому синдромі емоційного вигорання. Методика дозволяє виявити основні симптоми вигорання, а також уточнити, до якої фази розвитку стресу вони належать і в якій фазі їхня кількість найбільша.

Наступним кроком при інтерпретації результатів є аналіз показників для фаз стресового розвитку – «напруги», «резистенції» та «виснаження». Кожна фаза може набрати від 0 до 120 балів. Однак порівнювати бали між фазами недоцільно, оскільки вони не відображають їх відносного значення чи внеску у формування синдрому. За кількісними показниками можна судити лише про те, наскільки виражена кожна з фаз, і в якій мірі сформована кожна з них:

- 1) 36 і менше балів - фаза не сформувалася;
- 2) 37-60 балів - фаза в стадії формування;
- 3) 61 і більше балів - сформована фаза.

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

Методика призначена для діагностики «емоційного виснаження», «деперсоналізації» і «професійних досягнень». Тест містить 22 твердження про почуття та переживання, пов'язаних з виконанням робочої діяльності.

Методика містить три шкали:

Методика включає три основні шкали для оцінки стану «емоційного вигорання»:

1. «Емоційне виснаження» – відображає ступінь емоційної важкості, пов'язаної з професійними обов'язками. Високий результат за цією шкалою вказує на відчуття пригніченості, апатії, втоми і внутрішньої спустошеності. За методикою максимальний бал становить 45, де: 0-7 балів – низький рівень, 8-17 балів – середній рівень, і 18 балів і більше – високий рівень емоційного виснаження.

2. «Деперсоналізація» – цей показник відображає якість взаємин з колегами та загальне сприйняття себе в професійній діяльності. Високі бали за цією шкалою свідчать про формальне, емоційно відсторонене ставлення до пацієнтів або клієнтів, а також про відчуття несправедливого ставлення до себе. Максимальний бал – 25, де 0-4 бали – низький рівень, 5-10 балів – середній рівень, і 11 балів і більше – високий рівень деперсоналізації.

3. «Редукція особистих досягнень» – ця шкала оцінює рівень оптимізму, віру у власні сили, здатність розв'язувати проблеми та загальне ставлення до роботи та колег. Шкала має обернену залежність: чим більше набраних балів, тим нижча редукція особистих досягнень. Максимально можливий бал – 40, де: 0-22 бали – високий рівень редукції досягнень, 23-30 балів – середній рівень, а 31 бал і вище – низький рівень редукції досягнень.

При вивченні динаміки емоційного вигорання важливо враховувати як конкретні показники за трьома субшкалами, так і їх взаємозв'язок.

Відповідно до «ключа» обчислюється загальна кількість балів для кожного субфактора, що дозволяє оцінити ступінь вигорання як за кожним окремим показником, так і за інтегральною оцінкою. Для цього сумуються шкальні значення трьох показників, які потім порівнюють із встановленими тестовими нормами.

Респондентам пропонується бланк із 10 твердженнями, на які вони відповідають: «так» – якщо твердження підходить, і «ні» – якщо ні.

Результати:

- 0-4 бали - означає високий рівень регуляції в стресових ситуаціях;
- 5-7 балів - помірний рівень;

- 8-9 балів –слабкий рівень

Високий рівень регуляції свідчить про те, що людина здатна стримано поводитися в стресових умовах та ефективно контролювати свої емоції, не схильна до дратівливості або пошуку винних у собі чи оточенні.

Середній рівень регуляції показує, що поведінка в стресових ситуаціях є нестабільною. Іноді така людина зберігає спокій, але в певних ситуаціях навіть незначні труднощі можуть викликати втрату емоційної рівноваги.

Низький рівень регуляції вказує на перевтому та виснаження, через які люди часто втрачають самоконтроль та не можуть керувати своїми емоціями. Таким людям варто працювати над розвитком навичок саморегуляції під час стресових ситуацій.

3. Методика самооцінки функціонального стану «САН»

Методика призначена для оперативної оцінки самопочуття активності та настрою (перші букви цих функціональних станів і складають назву опитувальника).

Інструкція: Вам необхідно співвіднести свій стан із рядом ознак за багатоступінчатою шкалою. Шкала складається з індексів (3 2 1 0 1 2 3) і розташована між тридцятьма парами слів протилежного значення, які відображають рухливість, швидкість і темп протікання функцій (активність), силу, здоров'я, стомлення (самопочуття), а також характеристики емоційного стану (настрій). Ви повинні вибрати та помітити цифру, яка найбільш точно відображає Ваш стан у момент обстеження.

Т Під час обробки отриманих даних оцінки респондентів необхідно перекодувати таким чином: індекс 3, який відповідає незадовільному самопочуттю, низькій активності та поганому настрою, приймається за 1 бал; наступний індекс 2 приймається за 2 бали; індекс 1 – за 3 бали і так до індексу 3

з протилежного боку шкали, який відповідно приймається за 7 балів (увага: полюси шкали постійно змінюються).

Позитивні функціональні стани завжди отримують високі бали, а негативні – низькі. По цих «приведених балах» і розраховується середнє арифметичне як у цілому, так і окремо з активності, самопочуття та настрою.

При аналізі функціонального стану важливими є не тільки значення окремих його показників, але і їх співвідношення. У відпочилої людини оцінки активності, настрою та самопочуття зазвичай приблизно рівні. В міру наростання втомленості співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття й активності в порівнянні з настроєм.

4. Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)

Оцінка потенціалу особистості за допомогою опитувальника Hogan Personality Inventory (HPI) призначена для аналізу основних характеристик особистості, які визначають поведінку людини в робочому середовищі. Цей опитувальник, розроблений на основі теорії особистості Хогана, оцінює риси, що впливають на професійну ефективність, здатність адаптуватися до різних ситуацій, а також рівень стресостійкості.

Ціллю опитувальника є оцінка поведінки людини в нормальних ситуаціях, які відзначають професійні успіхи. Досліджує основні цінності, цілі та інтереси людини, допомагає зрозуміти, який тип позиції, роботи та оточення буде найбільш мотивуючим.

Дана методика містить 206 тверджень, на кожне з яких респондент має відповісти «правда», або «брехня».

HPI розглядає особистість у семи базових шкалах, що відображають такі риси, як впевненість у собі, соціальна чутливість, здатність до адаптації, комунікабельність та схильність до відповідальності. Оцінка за кожною шкалою допомагає визначити потенційні сильні сторони людини в професійному контексті, її взаємодію з колегами, ефективність у вирішенні завдань і здатність досягати поставлених цілей. Кожна шкала містить в собі високі та низькі результати.

1) Шкала «Адаптація» - дана шкала показує, наскільки адаптованою, спокійною, врівноваженою є респондент. Високі результати за даною шкалою вказують на впевнених, життєрадісних, оптимістичних людей, адаптованих до стресових ситуацій та відносно стійких психологічно. Низькі результати навпаки вказують на напружених, дратівливих та негативно налаштованих осіб, яким притаманні часті зміни настроїв та станів.

2) Шкала «Амбіції» - вказує на рівень амбіційності, схильності до лідерства і важливості «статусу» та професійних досягнень. Високі результати вказують на конкурентоздатних людей, яким цікаве кар'єрне зростання, важливе лідерство та статус в колективі. Низькі результати навпаки свідчать про сором'язливих та не зацікавлених в кар'єрному зростанні працівників, які не вважають себе здатними до лідерства та надають перевагу підкорянняю.

3) Шкала «Спілкування» - описує рівень соціальної впевненості та комунікативних навичок кожного працівника. Високі результати властиві товариським, комунікативним, колоритним людям, яким важлива командна робота та колектив. Низькі результати притаманні замкнутим в собі та спокійним людям, які надають перевагу індивідуальній роботі без серйозної комунікації з великою кількістю співробітників.

4) Шкала «Міжособистісне сприйняття» - вказує на соціальні навички, фактичність та сприйняття в колективі. Високі результати притаманні дружнім, емпатійним та популярним в колективі співробітникам. Низькі результати характеризують незалежних, відвертих та прямолінійних людей, які іноді проявляють агресивність та різкість до співробітників.

5) Шкала «Організованість», яка вказує на рівень самоконтролю та совісності виконання завдань. Високі результати характеризують надійних та організованих працівників, які діють згідно правил, ними легко керувати. Низькі результати характерні людям, які не звертають увагу на деталі, непрактичні, схильні до спротиву правилам і шаблонам, такі, які легко втрачають інтерес до завдань і можуть робити їх спонтанно і неякісно.

6) Шкала «Допитливість» - вказує на рівень відкритості до нового, рівень пізнання та бажання вчитись чомусь новому в сфері роботи. Високі показники притаманні людям, які обирають непрактичний підхід до виконання завдань, можуть легко адаптуватись до нових задач та часто зацікавлені в створенні нових підходів до виконання роботи. Низькі показники характеризують людей, які виконують роботу провіреним способом, обирають провірені та традиційні способи вирішення професійних задач, виконують їх шаблонно і якісно.

7) Шкала «Підхід до навчання» - шкала вказує на рівень задоволеності підвищення професійних навичок та кваліфікацій, цінують навчання як таке і схильні вивчати нове. Високі результати притаманні працівникам, які охоче вчаться, постійно цікавляться різними сферами та підходами до виконання роботи. Низькі результати свідчать про обережність до тренінгів та навчальних програм; працівники з даними результатами не дуже охоче пізнають нове і майже не підвищують свою компетентність як фахівці.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження було проведено на вибірці, яку склали 60 працівників соціальних установ. Перша вибірка – це працівники служб у справах дітей, які працюють від 1 до 5 років; а друга – це працівники служб, що мають понад 5 років професійного стажу.

Перша методика нашого дослідження – методика для визначення рівня емоційного вигорання, розроблена В. Бойком, яка дозволяє визначити три важливі компоненти «професійного вигорання».

Аналізуючи результати першої підвибірки за даними шкалами, ми визначили, що за шкалою «Напруження» у 2 осіб (7 %) сформована фаза напруження. Отже, лише 2 працівникам характерна демотивація, невдоволеність собою та загальне напруження. У переважної більшості, а саме у 26 людей (86 %) фаза не сформувалася. Це свідчить про нормальний психологічний стан, який відзначається стійкістю та позитивними якостями. Дана фаза перебуває на стані

формування у 2 респондентів (7 %) Результати даної шкали представлені в діаграмі (див. рис. 2.1). Отже, вони лише починають відчувати невдоволеність та демотивацію до робочого процесу.

За шкалою «Резистенції» фаза сформована у 3 осіб (10 %), отже, у них наявна емоційно-моральна дезорієнтація та розширена сфера економії емоцій. У 23 досліджуваних (77 %) не сформована фаза резистенції, це вказує на адекватне емоційне реагування на поставлені задачі та емоційно-моральну стійкість. На стадії формування фази резистенції перебуває 4 респондента (13%). Отже, у них почала формуватись емоційно-моральна дезорієнтація. Результати відповідей за даною шкалою у підвибірці висвітлено на рисунку 2.2.

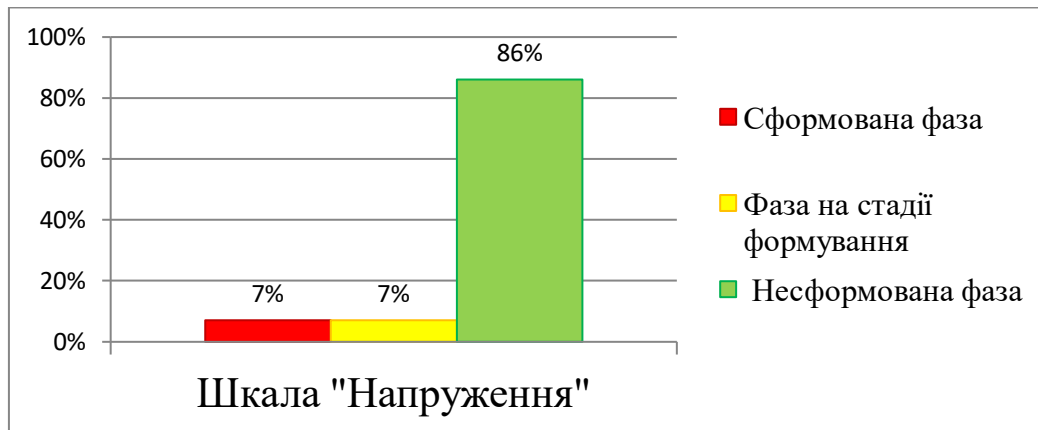


Рис. 2.1. Результати першої підвибірки за шкалою «Напруження» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %

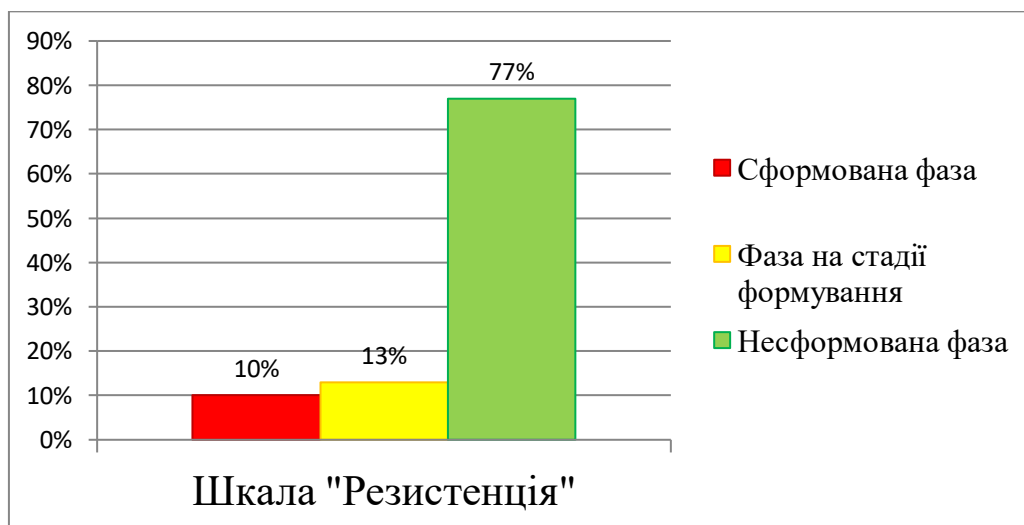


Рис. 2.2. Результати першої підвибірки за шкалою «Резистенції» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %

Остання шкала – «Виснаження», її характерні ознаки – це емоційний дефіцит та відстороненість. За результатами дослідження першої підвибірки, сформована фаза визначення виявлена у одного респондента (3%), що вказує на наявну деперсоналізацію, відстороненість та яскраво виражений емоційний дефіцит. На стадії формування дана фаза у 2 працівників (7%), отже в них лише формується відстороненість та інші характеристики, властиві даній шкалі. У переважної більшості, а саме 90% (27 респондентів) виявлена відсутність прояву даної фази, що вказує на включеність в роботу та нормальна емоційна реакція на всі життєві чинники (див. рис. 2.3).

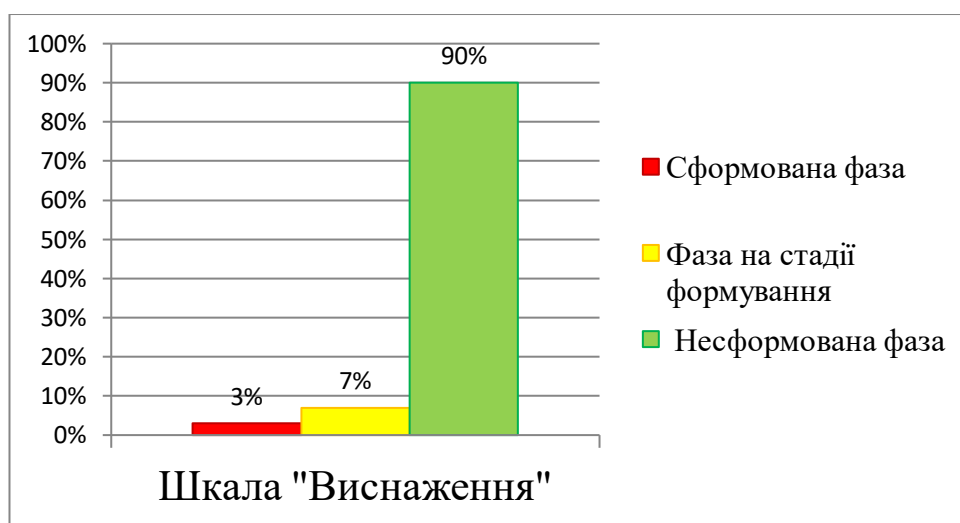


Рис. 2.3. Результати першої підвибірки за шкалою «Виснаження» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %

Отже, ми простежили, що загалом у першої підвибірки низький відсоток респондентів, яким характерні сформовані фази емоційного вигорання, які висвітлює дана методика (до 7% включно), а у переважної більшості (77-90%) фази взагалі не сформовані.

Наступною ми розглянемо підвибірку, що включає в себе соціальних працівників зі стажем роботи понад 5 років. За шкалою «Напруження» сформовану фазу виявлено в 6 людей (20%), отже, їм характерна незадоволеність собою, тривожність та невмотивованість до поставлених задач. У значній частини вибірки (18 осіб, або 60 %) фаза напруження перебуває на стадії формування, це вказує на формування характеристик, притаманних даній шкалі.

У 6 людей (20 %) дана фаза несформована, що вказує на вмотивованість та задовільний психологічний стан. Результати за даною шкалою на. рис. 2.4.

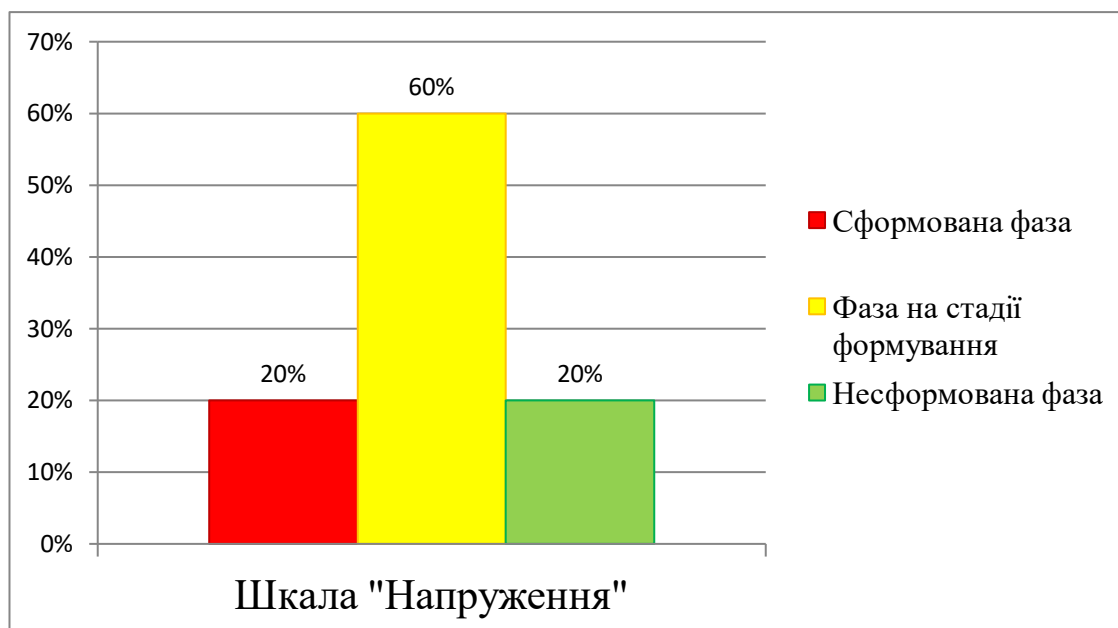


Рис. 2.4. Результати другої підвибірки за шкалою «Виснаження» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %

За шкалою «Резистенції» ми виявили, що у 6 осіб (20 %) сформована дана фаза, а отже, вони морально та емоційно дезорієнтовані та виявляють редукцію професійних обов'язків. Переважна більшість отримала результати стадії формування даної фази, а саме 21 людина (70 %). Це вказує на формування дезорієнтації та незадоволеності собою і власною продуктивністю. Не сформована фаза резистенції виявлена у 3 респондентів (10 %) (див. рис. 2.5).

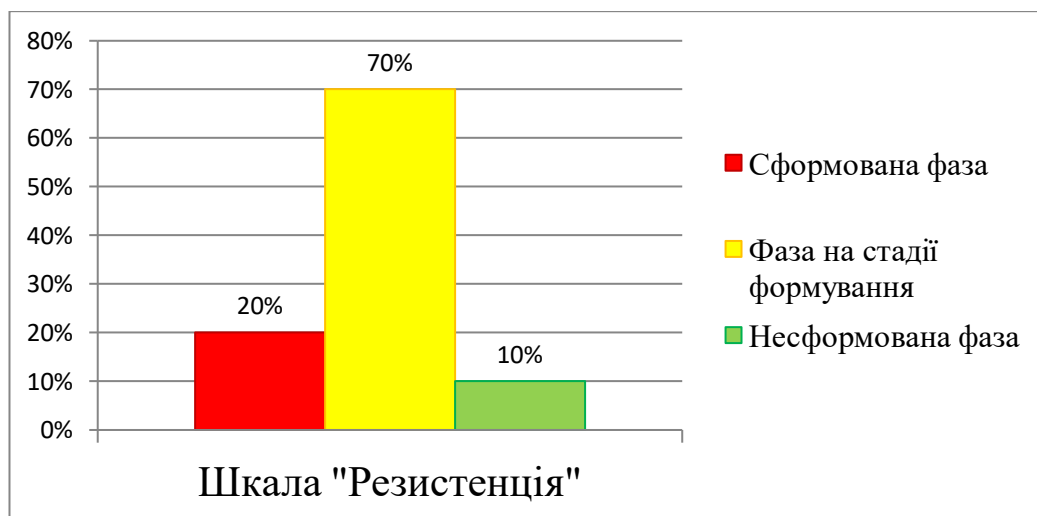


Рис. 2.5. Результати другої підвибірки за шкалою «Резистенції» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %

Шкала «Виснаження» вказує на рівень емоційного виснаження. Значна частина підвибірки показала результати сформовано фази виснаження (30 %, або 9 осіб). Це вказує на наявність відстороненості, деперсоналізації та емоційного дефіциту в даних респондентів. 63 % опитантів (19 осіб) перебувають на етапі формування емоційного виснаження. Найменшій кількості респондентів (2 людини, 7 %) характерна відсутність проявлення даної фази, а отже перебувають на нормальному та включеному емоційному сприйнятті (див. рис. 2.6.).

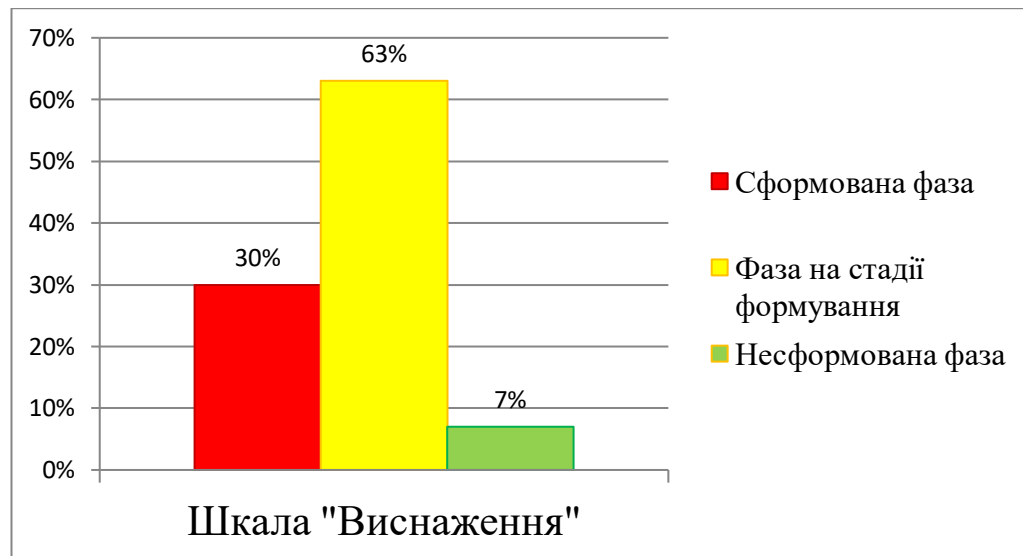


Рис. 2.6. *Результати другої підвибірки за шкалою «Виснаження» методики діагностики рівня емоційного вигорання, %*

На основі результатів двох підвибірок за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка, можемо зробити наступні висновки. За шкалою «Напруженість», у першій підвибірці фаза сформована у 7 %, у другій підвибірці – у 20% респондентів. Отже, різниця – 13 % в користь збільшення кількості досліджуваних з сформованою фазою напруженості. Стадія формування фази у першій підвибірці характерна 7 % опитантів, натомість як в другій вибірці – 60 % осіб. Отже, тенденція формування фази напруженості збільшилась на 53 %. У переважної більшості опитантів першої підвибірки несформована фаза – 86 %, натомість як результати другої підвибірки – 10%. Отже, відсоткова кількість осіб, у яких несформована фаза напруженості значно зменшилась – на 67 %.

За шкалою «Резистенції» перша вибірка отримала результати сформованості лише в 10 %. Друга вибірка – 30 %. Отже, кількість опитантів з

сформованою фазою резистенції зросла на 20 %. На стадії формування фази у першій підвибірці перебуває 13 % оптантів, натомість як в другій вибірці – 70%.

Отже тенденція до формування фази резистенції зросла на 57 %. Несформована фаза характерна 77 % оптантів першої підвибірки, проте у другій підвибірці відсоток значно менший – 10 %. Отже, виявлено різку тенденцію зменшення відсоткової кількості оптантів з несформованою фазою резистенції – 67 %.

Шкала «Виснаження» у першій підвибірці сформована у 3 % осіб. У другій – характерна 30 % осіб, отже, результати збільшились на 27 %. На стадії формування фази перебуває 7% оптантів першої вибірки, натомість як у другій підвибірці – 63 %, що вказує на тенденцію збільшення кількості осіб, які перебувають на стадії формування фази виснаження на 56 %.

У першій підвибірці несформована фаза виснаження характерна майже всій вибірці (90 %). Натомість як у другій підвибірці фаза не сформована лише у 7 % оптантів. Отже, тенденція зниження відсутності прояву виснаження колосально збільшилась – аж на 83 %. Порівняння результатів двох підвбірок висвітлено у таблиці 2.1.

На основі даного порівняння, можемо зробити наступні висновки: у працівників соціальної сфери, які працюють до 5 років значно менші кількісні показники прояву сформованості фаз, ніж у працівників зі стажем роботи понад 5 років.

Загальна тенденція вказує на істотне збільшення кількості респондентів, які перебувають на стадії формування фаз, відповідним розглянутим шкалам – 56 %. Також збільшилась кількість осіб, у яких виявлені сформовані фази. Середній відсоток збільшення – 72 %.

**Порівняння результатів двох підвбірок за результатами методики
діагностики емоційного вигорання В. В. Бойка**

Шкали	Результати першої підвбірки, %		Результати другої підвбірки, %		Різниця, %
«Напруження»	Сформована фаза	7%	Сформована фаза	20%	13%
	Стадія формування фази	7%	Стадія формування фази	60%	53%
	Несформована фаза	86%	Несформована фаза	20%	66%
«Резистенція»	Сформована фаза	10%	Сформована фаза	20%	10%
	Стадія формування фази	13%	Стадія формування фази	70%	57%
	Несформована фаза	77%	Несформована фаза	10%	67%
«Виснаження»	Сформована фаза	3%	Сформована фаза	30%	27%
	Стадія формування фази	7%	Стадія формування фази	63%	56%
	Несформована фаза	90%	Несформована фаза	7%	83%

Наступна методика, результати якої ми проаналізуємо – це «Діагностика професійного вигорання» (К. Масlach, С. Джексон). Вибірka також поділена на дві підвбірки, де перша – працівники соціальної сфери, що працюють до 5 років, а друга – соціальні працівники зі стажем роботи понад 5 років.

Перша шкала – «Емоційне виснаження» відображає ступінь емоційного виснаження. Низькі результати за цією шкалою вказують на відсутність емоційного виснаження і емоційне благополуччя та характерні для 24 осіб (80%) вибірки. Середні результати вказують на середній рівень прояву емоційного виснаження та виявлені у 4 респондентів, тобто у 13 % підвбірки. Високі

результати потримали 2 особи (7 %), що вказує на високий рівень емоційного виснаження, пригніченості, апатії та внутрішньої спустошеності (див. рис. 2.7).

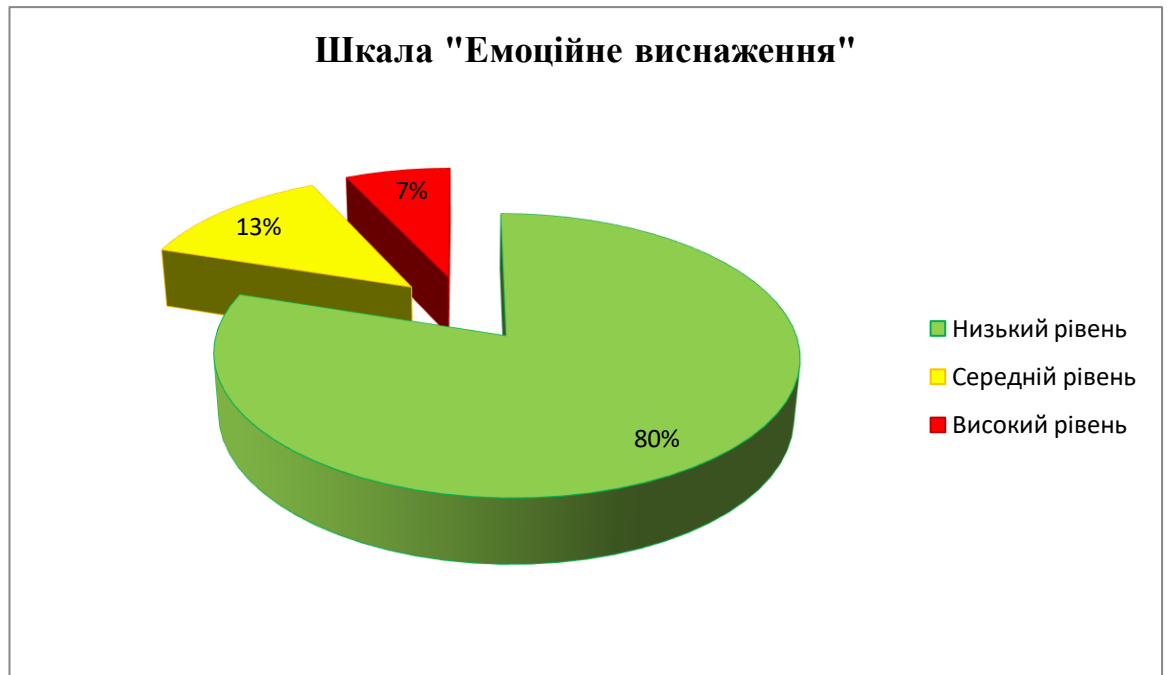


Рис. 2.7. Результати першої підвибірки за шкалою «Емоційне виснаження» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %

Наступна шкала – «Деперсоналізація», яка відображає якість взаємин з колегами та загальне сприйняття себе в професійній діяльності. Низькі результати притаманні переважній більшості осіб першої підвибірки, а саме 25 людям (83 %), це вказує на низький рівень деперсоналізації, включеність в роботу і активну професійну діяльність.

У трьох осіб (10 %) виявлено середній рівень деперсоналізації в робочій сфері, а у 7 % (2 респонденти) виявлений високий рівень деперсоналізації, що свідчить про неприйняття себе в професійній діяльності, емоційно відсторонене ставлення та відчуття несправедливого ставлення до себе. Результати висвітлено в діаграмі на рис. 2.8.

Остання шкала це «Редукція особистих досягнень». Низькі результати за даною шкалою вказують на позитив, оптимізм та віру у власні сили, енергію на розв'язок проблем (див. рис. 2.9). У підвибірці переважна більшість осіб 25 (83%) виявили низькі результати, що вказують на оптимізм.

Середні результати притаманні 3 респондентам (7 %), це вказує на середній рівень позитиву, схильність до зневіри у власні сили та невелику вмотивованість на досягнення цілей.

Високі результати за даною шкалою свідчать про низький рівень редукції, тобто песимізм, зневіру і небажання розв'язування задач і характерні для 10% (3 людей).

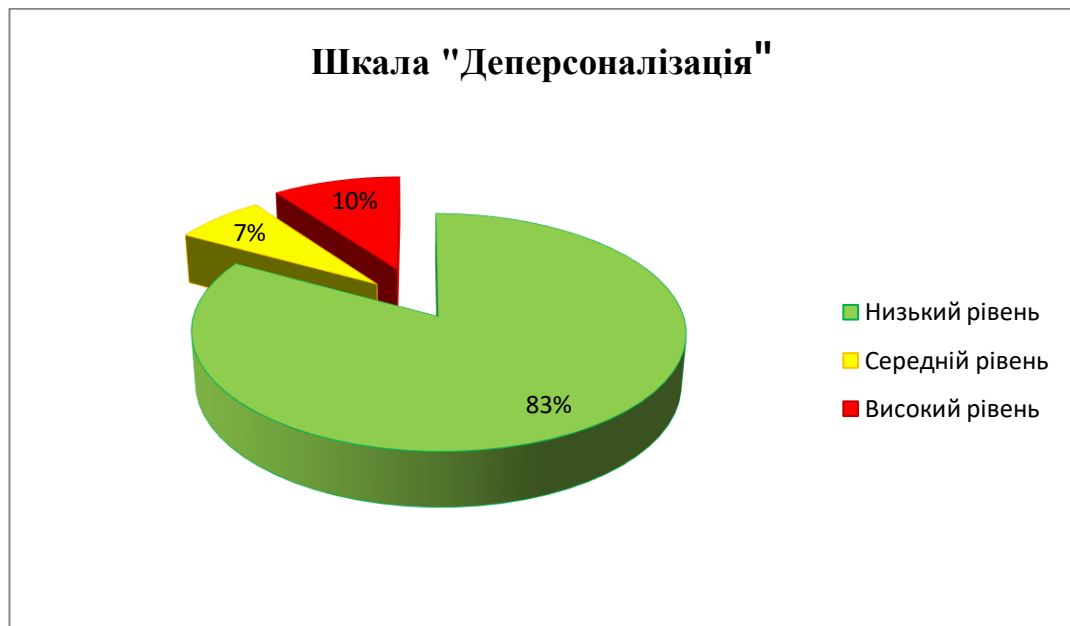


Рис. 2.8. Результати першої підвибірки за шкалою «Емоційне виснаження» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %



Рис. 2.9. Результати першої підвибірки за шкалою «Редукція особистих досягнень» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %

Аналізуючи результати даної методики в другій підвибірці, за шкалою «Емоційне виснаження», ми визначили, що низький рівень характерний 6 людям (20%). Середній рівень виявлено в 53% вибірки (16 осіб), отже, їм характерні деякі ознаки емоційного виснаження. Високий рівень характерний 27% підвибірки (8 респондентів), отже, вони відчувають виснаження та важкість, пов'язану з професійними обов'язками. Результати представлено на рисунку 2.10.



Рис. 2.10. Результати другої підвибірки за шкалою «Емоційне виснаження» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %

Шкала «Деперсоналізація», що вказує на якість взаємин та сприйняття себе в професійній діяльності у другій підвибірці показала наступні результати: низький рівень характерний 4 людям (13 %), що вказує на якісне спілкування з колегами та повне сприйняття себе в професійній діяльності. Середній рівень прояву деперсоналізації властивий 50 % вибірки (15 осіб), що вказує на прояви деяких характеристик шкали. Високий рівень показали 11 респондентів (35 %), отже, їм властива відчуженість від колег і несприйняття себе та своє професійної діяльності (див. рис. 2.11).

Наступна шкала це «Редукція особистих досягнень». Низький рівень властивий 4 респондентам (13 %), що вказує на оптимізм і віру у власні сили. Середній рівень характерний половині вибірки – 15 респондентам (50 %), отже,

в них почала проявлятися зневіра у власні сили та дещо песимістичні погляди на професійну діяльність. Високий рівень вказує на наявний песимізм та зневіру у себе і власні сили, нездатність розв'язувати проблеми та загальне негативне ставлення до роботи і діяльності, та притаманний 11 респондентам (33 %), результати висвітлено в рисунку 2.12.



Рис. 2.11. Результати другої підвибірки за шкалою «Деперсоналізація» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %



Рис. 2.12. Результати другої підвибірки за шкалою «Редукція власних досягнень» методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон), %

Аналізуючи результати двох підвбірок, ми зробили наступні висновки: за першою шкалою «Емоційного виснаження» низький рівень, що вказує на

включеність та емоційну легкість у першій підвибірці виявлений у 80 %, а у другій – у 20 %.

Отже, простежується тенденція зниження за даним критерієм аж на 60 %. Середній рівень прояву емоційного виснаження наявний у 13 % осіб першої підвибірки, натомість у другій підвибірці результат збільшився на 40 % і становить 53 %, отже простежується тенденція збільшення середнього рівня прояву характеристик даної шкали. Високий рівень емоційного виснаження характерний 7 % респондентів першої вибірки, натомість у другій підвибірці результат зріс до 27 %, тобто на 20 %.

За шкалою «Деперсоналізації» низькі результати у першій підвибірці виявлено у 83 % осіб, а у другій підвибірці у 13 %, отже, наявна істотна тенденція зниження низького рівня прояву характеристик шкали аж на 70 %. Середній рівень прояву у першій підвибірці характерний у 10 % вибірки, а у другій – 67 %. Отже, показник збільшився на 57 %. Високий рівень прояву деперсоналізації характерний 7 % респондентів першої вибірки та 20 % респондентів другої вибірки. Отже, показник збільшився на 13 %.

Проаналізувавши дві підвибірки, можемо зробити висновки, які майже ідентичні результатам за першою методикою, а саме – чітко простежується тенденція збільшення середніх та високих показників негативного прояву за шкалами саме у працівників соціальної сфери зі стажем роботи понад 5 років. За всіма шкалами простелилась тенденція зменшення низьких показників на середній відсоток – 66 %, тобто, вибірка де працівники соціальної сфери мають стаж більший за 5 років, проявляють істотно нижчий відсотковий показник низьких рівнів прояву характеристик шкал. Середній рівень навпаки проявив тенденцію до зростання (в середньому на 47 %). Високий рівень прояву характеристик кожної з шкал в середньому виріс на 19 %. Отже, це вказує на чітку тенденцію поширення середніх рівнів прояву негативних характеристик шкал. Результати порівняння висвітлено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

**Порівняння результатів двох підвбірок за результатами методики
«Діагностики професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон**

Шкала	Перша підвбірка, %		Друга підвбірка, %		Різниця, %
Емоційне виснаження	Низький рівень	80	Низький рівень	20	60
	Середній рівень	13	Середній рівень	53	40
	Високий рівень	7	Високий рівень	27	20
Деперсоналізація	Низький рівень	83	Низький рівень	13	70
	Середній рівень	10	Середній рівень	67	57
	Високий рівень	7	Високий рівень	20	13
Редукція особистих досягнень	Низький рівень	83	Низький рівень	13	70
	Середній рівень	7	Середній рівень	50	43
	Високий рівень	10	Високий рівень	33	23

Третя методика, використана у нашому емпіричному дослідженні – це методика самооцінки функціонального стану «САН». Методика також була проведена на двох підвбірках, Перша вибірка – це працівники служб у справах дітей, які працюють від 1 до 5 років; а друга – це працівники служб, що мають понад 5 років професійного стажу.

Проаналізувавши відповіді першої підвбірки, ми виявили, що результати першої шкали «Самопочуття» наступні: низький рівень прояву самопочуття, що вказує на фізичний дискомфорт, слабкість та втомленість характерний 2 респондентам (7 %). Середній рівень виявлено у 5 осіб (17 %), це вказує на задовільне самопочуття без значних скарг на фізичний стан, хоча їм характерні незначні ознаки втоми. Високий рівень виявлено у 23 осіб (76 %), отже, переважна більшість досліджуваних почуваються бадьоро, енергійно та мають

високу готовність до діяльності. Результати відповідей першої підвибірки висвітлено у діаграмі (див. рис. 2.13).

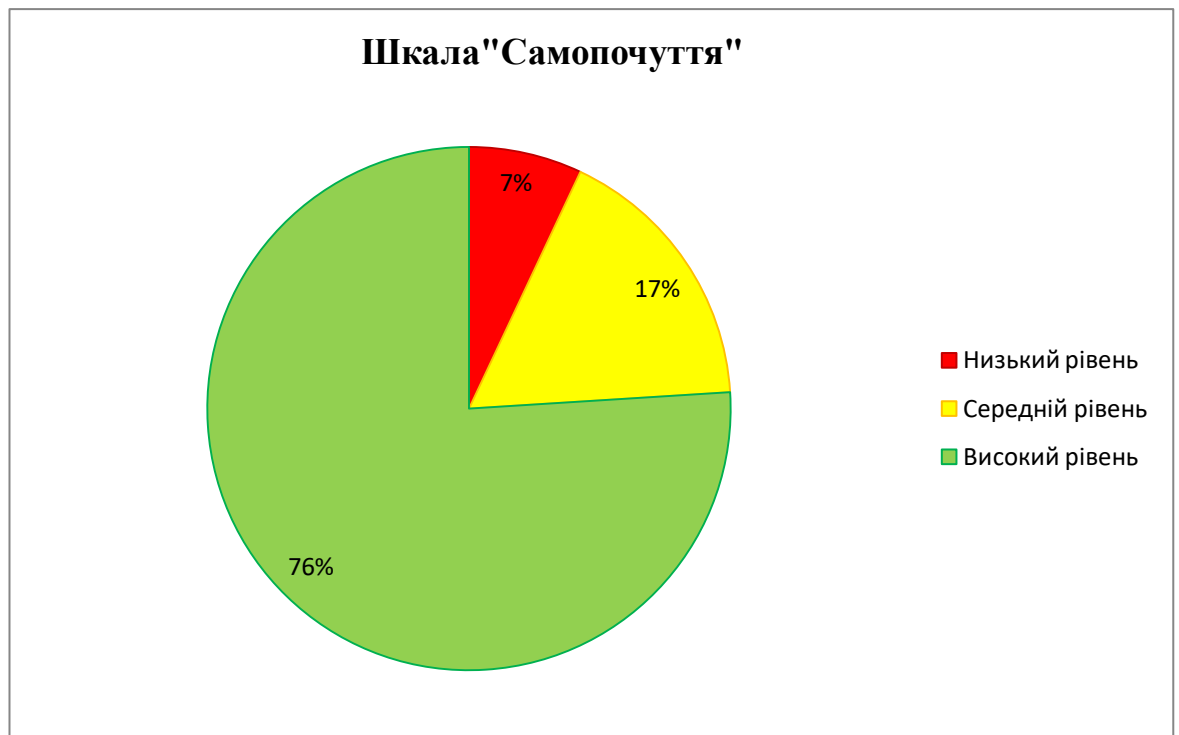


Рис. 2.13. Результати першої підвибірки за шкалою «Самопочуття» методики «САН», %

Наступна шкала, яку ми розглянули – це «Активність» (див. рис. 2.14). Низький рівень прояву даної шкали вказує на апатію, небажання виконувати справи, знижену енергію та загальну втомленість і характерне 2 респондентам (7 %). Середній рівень активності вказує на помірний рівень функціонування, дещо знижену мотивацію проте загалом нормальне функціонування, і виявлено його у 3 досліджуваних (10 %). Високий рівень виявлено в 25 осіб (83 %), це вказує на високий рівень активності та енергії, готовність до інтенсивної діяльності та загальну енергійність.

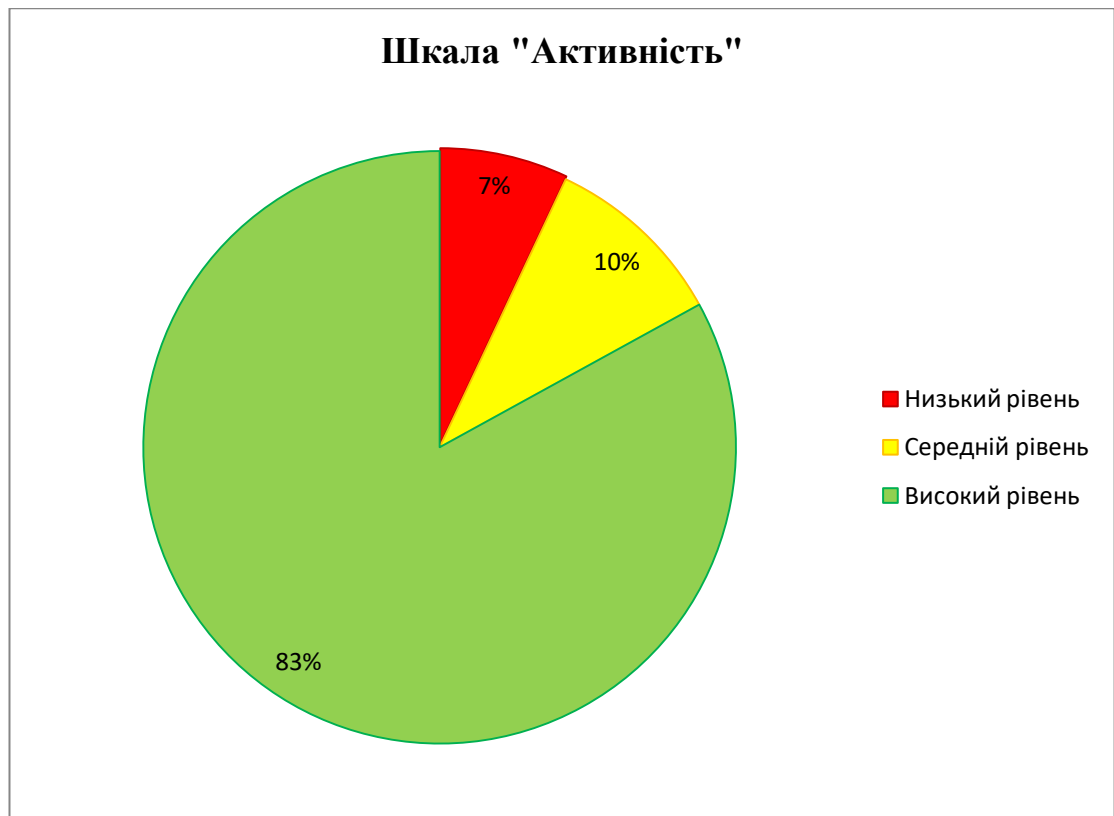


Рис. 2.14. *Результати першої підвибірки за шкалою «Активність» методики «САН», %*

Остання шкала даної методики – це шкала «Настрій». Низький рівень настрою виявлено у 2 осіб (7 %), що вказує на наявність пригнічених станів, негативних емоцій, таких як тривога, роздратованість або сум. Середній рівень, що характерний стабільним настроєм, нейтральним та спокійним станом без яскраво виражених позитивних чи негативних емоцій та є дещо апатичним виявлено у 3 респондентів (10 %). Високий рівень настрою, що характеризується гарним, оптимістичним, радісним та позитивним настроєм притаманний 24 опитантам (80 %). Результати висвітлено на рисунку 2.15.



Рис. 2.15. *Результати першої підвибірки за шкалою «Настрій» методики «САН», %*

Загальний рівень самопочуття низький у 2 осіб (7 %), це свідчить про загальну слабкість і втомленість, що проявляється через погане самопочуття та емоційне виснаження. Середній рівень загального стану є задовільним, стабільним, проте апатичним і з початковими відхиленнями в бік низького та виявлений в 4 респондентів (13 %). Високий рівень загального стану характеризується гармонійним балансом між всіма компонентами методики та є оптимальним станом продуктивної діяльності і виявлений у 24 осіб (80%). Результати висвітлені в діаграмі (рис. 2.16).

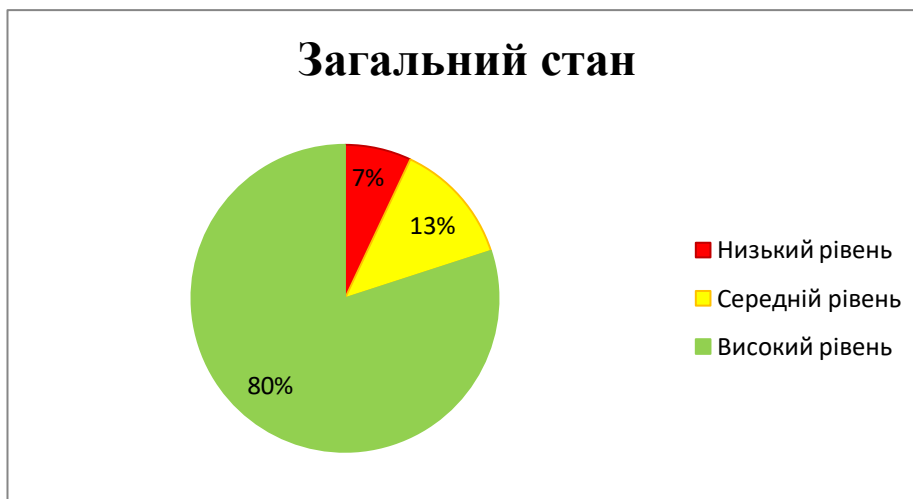


Рис. 2.16. *Рівень загального самопочуття у першої підвибірки методики «САН», %*

Результати аналізу відповідей другої підвибірки наступні: за шкалою «Самопочуття» низький рівень прояву характерний 5 оптантам (17 %), що вказує

на фізичний дискомфорт , втомленість та слабкість. У 16 осіб (53 %) середній рівень самопочуття. Високий рівень самопочуття характерний 9 особам (30 %). Отже, вони відчуваються енергійно та готові до діяльності (див. рис. 2.17).

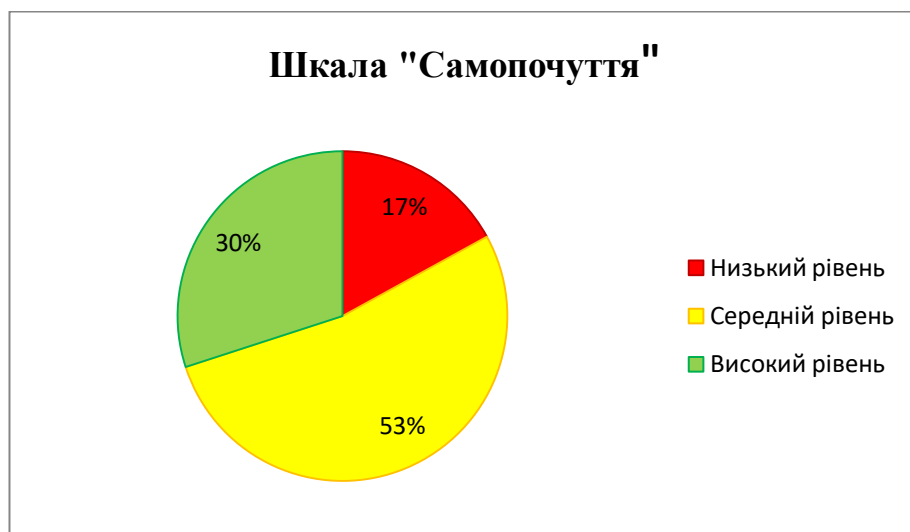


Рис. 2.17. Результати другої підвибірки за шкалою «Самопочуття» методики «САН», %

За другою шкалою «Активність» низький рівень, що свідчить про апатію та небажання виконувати справ виявлено у 6 респондентів (20%). Середній рівень характерний 15 оптантам (50%). Високий рівень активності у 8 осіб (27%). Отже, вони активні та з високим рівнем енергії. Результати висвітлено на рисунку 2.18.

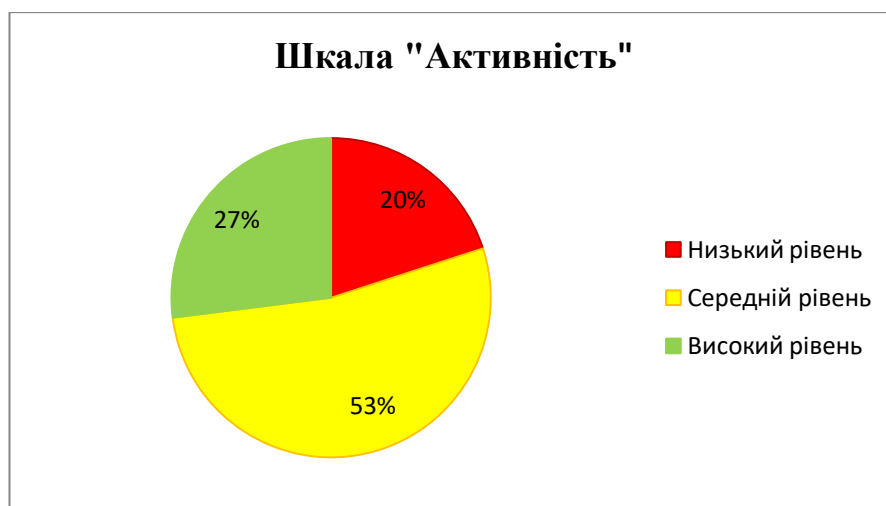


Рис. 2.18. Результати другої підвибірки за шкалою «Активність» методики «САН», %

За шкалою «Настрій» низькі результати, що свідчать про негативний емоційний стан виявлено в 9 досліджуваних (30%). Середній рівень настрою характерний 15 людям (50%), високий рівень виявлено у 6 осіб (20%). Результати див. на рис. 2.19.

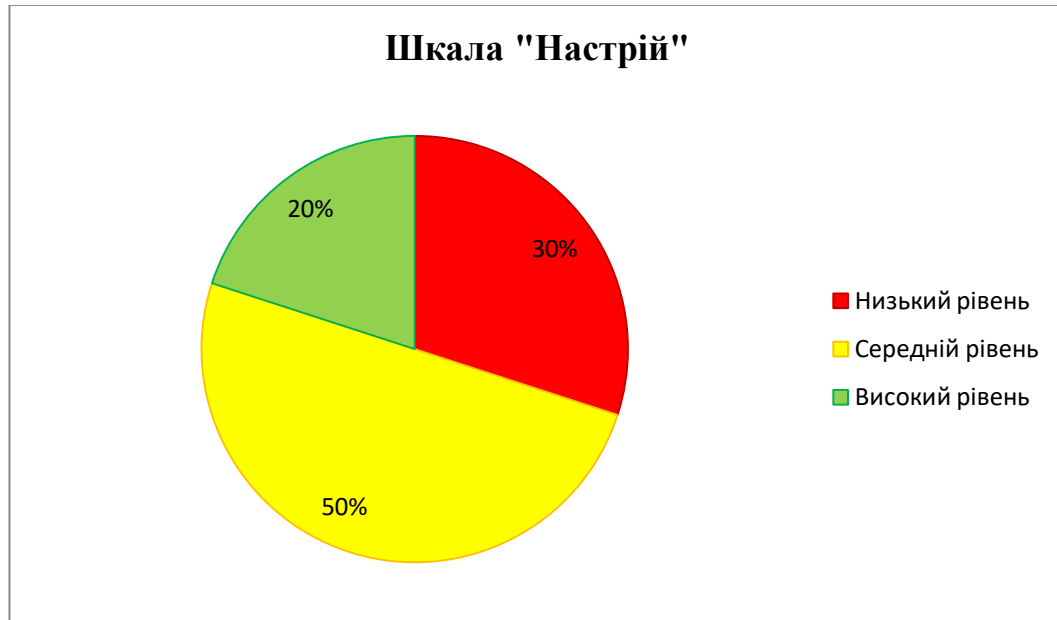


Рис. 2.19. Результати другої підвибірки за шкалою «Настрій» методики «САН», %

Загальний стан є низьким у 4 опитантів (13%), що вказує на загальну втомленість, середній рівень загального стану виявлено у 20 досліджуваних (67%). Високий рівень загального стану, що свідчить про баланс і чудовий фізично-емоційний стан характерний для 20% вибірки (6 осіб) (див. рис. 2.20).

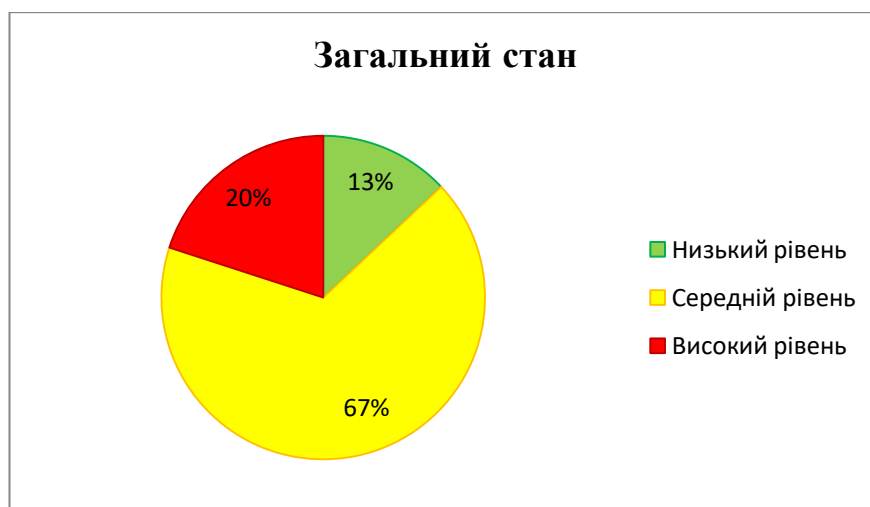


Рис. 2.20. Рівень загального самопочуття у другої підвибірки методики «САН», %

Проаналізувавши та описавши результати двох підвбірок, ми зробили наступні висновки: за першою шкалою «Самопочуття» низький рівень виявлено у 7 % першої підвбірки, натомість як у другій підвбірки – 17 %, отже, результати збільшились на 10 %. Це вказує на те, що працівникам соціальної сфери зі стажем більшим за 5 років більш притаманний низький рівень загального стану самопочуття, ніж працівникам, що працюють до 5 років. Середні показники першої підвбірки – 17 %, другої – 53 %. Отже, результат збільшився на 36 %. Високі результати у першій вибірці – 76 %, у другій – 27 %, отже результат істотно зменшився (на 46 %).

За шкалою «Активність» виявлено схожу тенденцію. Низький рівень у першій вибірці – 7 %, а у другій – 20 %. Отже, зріс на 13 %. Середній рівень прояву активності у першій вибірці – 10 %, а у другій – у 53 % опитаних, тобто, результат збільшився на 43 %. Високий рівень активності першої вибірці – 83 %, другої – 27 %, отже результат також зменшився (на 59 %).

За шкалою «Настрій» низький рівень, який свідчить про апатичний та низький настрій у першій вибірці проявився у 7% вибірці, натомість як у другій – на 30 %, отже результат виріс на 23 %. Середній рівень прояву у першій підвбірці – 7 %, а у другій – 50 %, отже, результат збільшився на 47 %. Високий рівень настрою у першій підвбірці виявлено у 80 % опитаних, натомість як у другій підвбірці – у 20 %. Це свідчить про істотне зниження високого настрою (на 60 %).

Загальний рівень стану є низьким у 7 % першої підвбірки, а у другій – у 13 %. Отже, показник зріс на 6 %. Середній рівень загального стану у першій вибірці виявлено у 13 % досліджуваних, а у другій підвбірці – у 67 %. Отже, показник зріс на 54 %. Високий показник загального стану у першій вибірці – 80 %, у другій – 20 %.

Отже, загальна тенденція, яку ми простежили аналізуючи дві підвбірки наступна – низький рівень збільшився в середньому на 13% у другій підвбірці, тобто у працівників зі стажем роботи понад 5 років. Середній рівень прояву за кожною зі шкал та загальним рівнем стану в загальному виріс на 45 %.

Аналізуючи високий рівень прояву всіх характеристик методики, ми визначили зворотню тенденцію – зниження показників у другій підвибірці в середньому на 43 %. Результати порівняння двох підвбірок висвітлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Порівняння результатів двох підвбірок за результатами методики
«САН»**

	Перша підвбірка, %		Друга підвбірка, %		Різниця, %
Шкала «Самопочуття»	Низький рівень	7	Низький рівень	17	10
	Середній рівень	17	Середній рівень	53	36
	Високий рівень	76	Високий рівень	3	46
Шкала «Активність»	Низький рівень	7	Низький рівень	20	13
	Середній рівень	10	Середній рівень	53	43
	Високий рівень	83	Високий рівень	27	59
Шкала «Настрій»	Низький рівень	7	Низький рівень	30	23
	Середній рівень	7	Середній рівень	50	47
	Високий рівень	86	Високий рівень	20	66
Рівень загального стану	Низький рівень	7	Низький рівень	13	6
	Середній рівень	13	Середній рівень	67	54
	Високий рівень	80	Високий рівень	20	60

Остання методика, яку ми використали – це «Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)». Вона містить 7 шкал, кожен з яких ми детально розглянули, проаналізувавши відповіді двох підвбірок, де перша – це працівники соціальної сфери, що працюють до 5 років, а друга –

соціальні працівники зі стажем роботи понад 5 років. Спочатку висвітлено аналіз першої підвибірки, пізніше – другої.

Перша шкала – «Адаптація», високий рівень, що вказує на впевнених, життєрадісних, оптимістичних людей, адаптованих до стресових ситуацій виявлено у 27 досліджуваних (90 %). Низький рівень виявлено у 10 % вибірки (3 респонденти), це вказує на напружених, дратівливих та негативно налаштованих осіб, яким притаманні часті зміни настроїв та станів.

Друга шкала «Амбіції» вказує на рівень амбіційності, схильності до лідерства і важливості «статусу» та професійних досягнень. Високий рівень прояву даної шкали виявлено у 29 осіб (97 %). Це вказує на конкурентоздатних працівників, яким цікаве кар'єрне зростання, важливе лідерство та статус в колективі. Низький рівень притаманний лише одному респонденту вибірки, що становить 3 %. Та свідчить про незацікавленість в кар'єрному зростанні та небажання лідерства.

Третя шкала «Спілкування» описує рівень соціальної впевненості та комунікативних навичок кожного працівника. Високий рівень прояву характеристик даної шкали притаманний 26 респондентам (87 %) та вказує на товариськість, комунікативність та важливість командної роботи для цих опитаних. Низький рівень виявлено у 4 осіб, що становлять 13 % від вибірки. Ці люди спокійні, замкнуті в собі та надають перевагу індивідуальній роботі.

Четверта шкала «Міжособистісне сприйняття» вказує на соціальні навички, фактичність та сприйняття в колективі. У 26 досліджуваних (87 %) виявлені високі результати, які характеризують компанійських та товариських людей. Низькі результати характерні для 4 осіб (13 %) і свідчать про неприйняття колективу та відвертих і різких людей.

П'ята шкала «Організованість» вказує на рівень самоконтролю та совісність виконання завдань. Високий рівень характеризує надійних та організованих працівників, які діють згідно правил. Таких респондентів у вибірці 97 % (29 людей). Лише один респондент (3 %) проявив низькі результати за даною шкалою, що вказує на його неорганізованість в роботі.

Шоста шкала «Допитливість» вказує на рівень відкритості до нового, рівень пізнання та бажання вчитись чомусь новому в сфері роботи. Високі показники допитливості характерні 27 особам (90 %). Низькі – 3 опитаним (10%). Результати сьомої шкали «Підхід до навчання» ідентичні цим. Результати відповідей першої вибірки представлено в діаграмі (див. рис. 2.21).

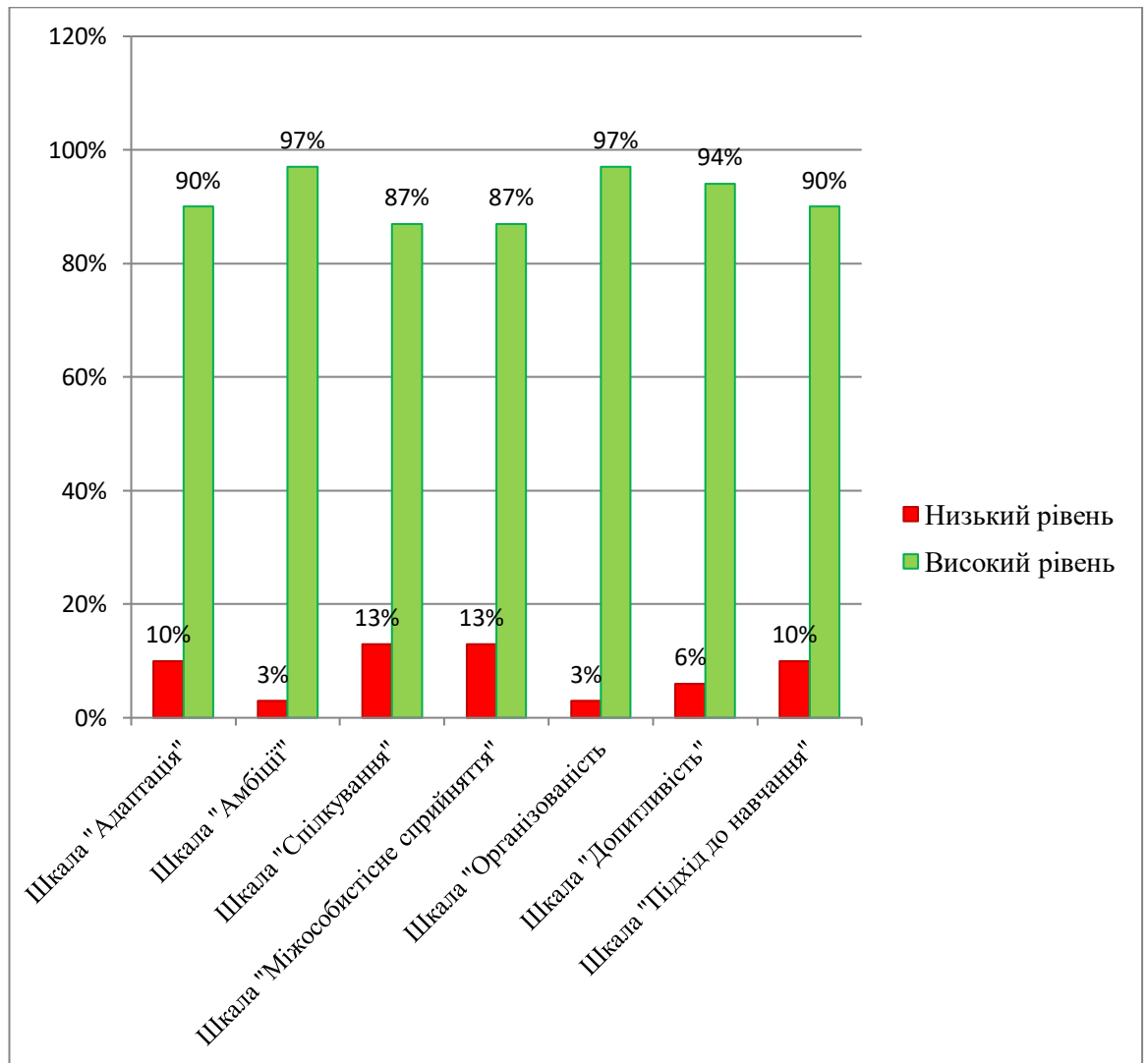


Рис. 2.21. Результати методики «Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)» першої підвибірки, %

Таким самим чином ми проаналізували результати відповідей другої підвибірки. За першою шкалою «Адаптація» високі показники отримало 17 респондентів (57 %), а низькі результати – 43 %. Високі результати за даною шкалою вказують на впевнених, життєрадісних, оптимістичних людей, адаптованих до стресових ситуацій та відносно стійких психологічно. Низькі

результати навпаки вказують на напружених, дратівливих та негативно налаштованих осіб, яким притаманні часті зміни настроїв та станів.

За шкалою «Амбіції» високі показники виявлено в 63 % вибірки (19 осіб), а низькі – у 12 досліджуваних (37 %). Високі результати вказують на конкурентоздатних людей, яким цікаве кар'єрне зростання, важливе лідерство та статус в колективі. Низькі результати навпаки свідчать про сором'язливих та не зацікавлених в кар'єрному зростанні працівників, які не вважають себе здатними до лідерства та надають перевагу підкорянню.

За шкалою «Спілкування», що описує рівень соціальної впевненості та комунікативних навичок кожного працівника високий рівень прояву виявлено у 70% опитаних (21 людина), а низькі – у 30 % (9 людей).

За шкалою «Міжособистісне сприйняття», що вказує на соціальні навички, фактичність та сприйняття в колективі. Високі результати притаманні дружнім, емпатійним та популярним в колективі співробітникам та виявлені у 73 % вибірки (22 респонденти). Низькі результати характеризують незалежних, відвертих та прямолінійних людей, які іноді проявляють агресивність та різкість до співробітників та виявлені у 8 респондентів (27 %).

За шкалою «Організованість», яка вказує на соціальні навички, фактичність та сприйняття в колективі. Високі результати, що притаманні дружнім, емпатійним та популярним в колективі співробітникам виявлено у 20 опитаних працівників (77 %). Низькі результати, які характеризують незалежних, відвертих та прямолінійних людей, які іноді проявляють агресивність та різкість до співробітників виявлені у 10 опитаних (33 %).

Шкала «Допитливість» вказує на рівень відкритості до нового, рівень пізнання та бажання вчитись чомусь новому в сфері роботи. Високий рівень допитливості притаманний 60 % вибірки (18 працівників). Низький – 40% вибірки (12 опитаних).

Шкала «Підхід до навчання» вказує на рівень задоволеності підвищення професійних навичок та кваліфікацій, цінують навчання як таке і схильні вивчати нове. Високі результати виявлено у 63% вибірки (19 людей) і притаманні

працівникам, які охоче вчаться, постійно цікавляться різними сферами та підходами до виконання роботи. Низькі результати виявлено у 37% вибірки (11 людей) та свідчать про обережність до тренінгів та навчальних програм; працівники з даними результатами не дуже охоче пізнають нове і майже не підвищують свою компетентність як фахівці. Результати другої підвибірки, що описані вище висвітлені в діаграмі на рисунку 2.22.

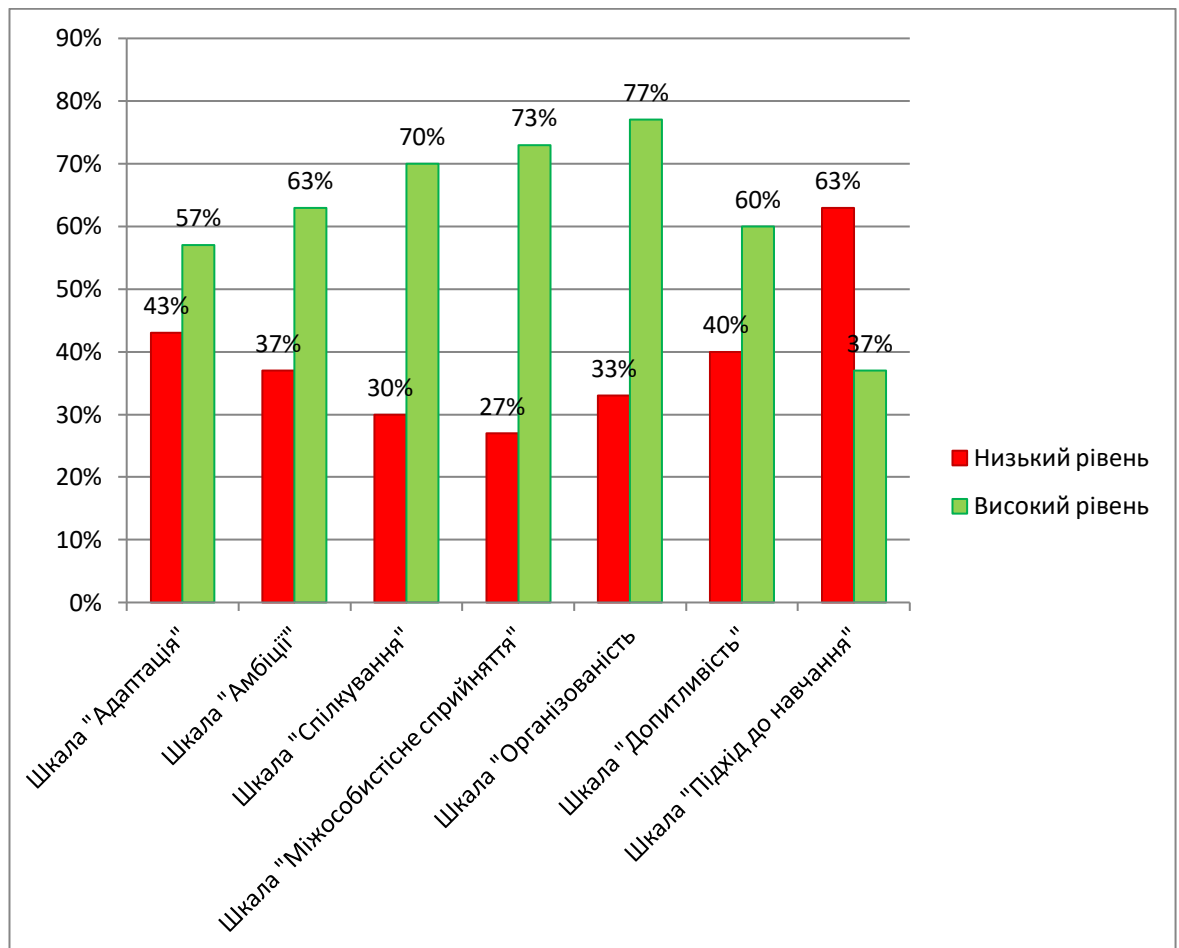


Рис. 2.22. Результати методики «Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)» другої підвибірки, %

Порівнявши результати двох підвибірок, ми виявили, що загальна тенденція показників за такими шкалами, як «Адаптація», «Амбіції», «Організованість», «Допитливість», «Підхід до навчання» - це зменшення високих показників на низькі у середньому на 33%. Проте, в таких шкалах, як «Спілкування» та «Міжособистісне сприйняття» показники з високих на низькі зменшились в середньому на 15%, що вказує на те, що в кожній підгрупі соціальних працівників міжособистісна та комунікативна взаємодія в колективі

залишається важливою та відносно не погіршується в показниках. Результати порівняння висвітлено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Порівняння результатів двох підвбірок за результатами методики
«Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)»**

Шкала	Перша підвбірка, %		Друга підвбірка, %		Різниця, %
Адаптація	Високий рівень	90	Високий рівень	57	33
	Низький рівень	10	Низький рівень	43	
Амбіції	Високий рівень	97	Високий рівень	63	34
	Низький рівень	3	Низький рівень	37	
Спілкування	Високий рівень	87	Високий рівень	70	17
	Низький рівень	13	Низький рівень	30	
Міжособистісне сприйняття	Високий рівень	87	Високий рівень	73	14
	Низький рівень	13	Низький рівень	27	
Організованість	Високий рівень	97	Високий рівень	77	30
	Низький рівень	3	Низький рівень	33	
Допитливість	Високий рівень	94	Високий рівень	60	33
	Низький рівень	6	Низький рівень	40	
Підхід до навчання	Високий рівень	90	Високий рівень	63	34
	Низький рівень	10	Низький рівень	37	

Отже, проаналізувавши результати відповідей на кожну методику респондентів двох підвбірок, ми визначили, що у працівників соціальної сфери зі стажем роботи від 1 до 5 років загалом високі та позитивні показники за всіма шкалами кожної методики. Це вказує на їхню загальну вмотивованість до праці, відсутність емоційного вигорання, чудовий фізичний стан, емоційну стійкість, стабільність, високий рівень комунікативності та включеності в спілкування зі

співробітниками. Досліджувані першої підвибірки також отримали позитивні результати відносно сформованості як і окремих так і комплексних фаз емоційного вигорання та в переважній більшості (близько 80%) не відчують особливих симптомів даного феномену. Значно менша кількість респондентів (в середньому 15 %) проявляють середні показники вираженості емоційного та професійного виснаження за всіма дослідженими шкалами та характеристиками. Це свідчить про початковий рівень прояву критеріїв, що вказують на виснаження, тобто їхній загальний стан ще нормальний та ефективний для роботи, проте з'являються деякі негативні прояви на емоційному фоні (такі, як тривожність, апатичність, небажання професійно-компетентного зростання та ін.). Найменша кількість респондентів вибірки (близько 5 %) виявляють явні ознаки емоційного вигорання, такі як емоційна збудливість, небажання працювати, надмірна тривожність, високий рівень виснаження та редукції особистих досягнень.

Натомість, аналіз другої підвибірки, що налічує в собі 30 респондентів які характеризуються стажем роботи понад 5 років, показав нам, що значно більша кількість опитаних перебуває на високому рівні прояву емоційного та професійного виснаження (близько 20 %). В переважній більшості (близько 55%) вибірці характерні ознаки середнього рівня виснаження, що характеризуються апатичністю та схильністю до напружених психологічних станів. 25% від загальної вибірки перебувають на високому рівні емоційно стійкості та не виявляють характеристик, притаманних емоційному виснаженню.

Варто зазначити, що на фоні опрацювання результатів двох підвибірок за всіма критеріями та шкалами кожної методики, ми визначили загальну тенденцію до зменшення високих показників емоційної стійкості у другій підвибірці – тій, де стаж роботи в працівників соціальної сфери більший ніж 5-річний досвід. Натомість, характерна тенденція до переважного збільшення в даній підвибірці результатів середнього рівня вираженості емоційного та професійного виснаження. Також, в даній підвибірці зріс рівень чітко простеженого емоційного вигорання. Отже, ми визначили, що тенденція до

збільшення характеристик емоційного вигорання проявляється у працівників з більшим стажем роботи. Натомість, як працівники зі стажем роботи меншим за 5 років проявляють значно менший відсоток вираженості емоційного вигорання, отже, стаж роботи грає ключову роль в вираженості емоційного вигорання в працівників соціальної сфери.

Кореляційний аналіз за допомогою кореляційного критерію Спірмена, дозволив встановити зв'язки між наступними показниками:

- позитивний кореляційний зв'язок між амбіціями та активністю становить $r=0.420$ при $p \leq 0.001$;
- позитивний кореляційний зв'язок між амбіціями та самопочуттям становить $r=0.410$ при $p \leq 0.001$;
- зворотний кореляційний зв'язок між емоційною стабільністю та стресостійкістю становить $r=-0.401$ при $p \leq 0.001$;
- позитивний кореляційний зв'язок між активністю та соціальною підтримкою становить $r=0.331$ при $p \leq 0.001$;
- зворотний кореляційний зв'язок між самопочуттям та самодисципліною становить $r=-0.275$ при $p \leq 0.001$;
- позитивний кореляційний зв'язок між стресостійкістю та соціальною підтримкою становить $r=0.227$ при $p \leq 0.001$;
- зворотний кореляційний зв'язок між самодисципліною та соціальною підтримкою становить $r=-0.183$ при $p \leq 0.001$;
- позитивний кореляційний зв'язок між амбіціями та емоційною стабільністю становить $r=0.196$ при $p \leq 0.001$.

Аналіз продемонстрував, що стаж роботи є суттєвим фактором, який впливає на психологічні характеристики працівників соціальної сфери. Зокрема, працівники зі стажем більше 5 років показують вищий рівень професійної мотивації, емоційної стабільності та нижчий рівень тривожності. Водночас у працівників зі стажем до 5 років спостерігається більша схильність до професійного вигорання та нижчий рівень задоволеності роботою. Отримані результати свідчать про необхідність приділення додаткової уваги працівникам

з невеликим стажем роботи (до 5 років), забезпечення підтримки для підвищення задоволеності працею, мотивації та емоційної стабільності.

Також виявлено, що високий рівень позитивного емоційного стану позитивно корелює зі здатністю працівників до активності та самостійності, що свідчить про важливість емоційної підтримки в професійній діяльності. Натомість негативний емоційний стан асоціюється зі зниженням самооцінки та зростанням рівня тривожності, що може негативно позначатися на ефективності роботи. Міцний позитивний зв'язок між рівнем професійної мотивації та самооцінкою підтверджує припущення про те, що впевненість у власних силах стимулює прагнення до професійного зростання. Натомість зниження мотивації супроводжується зростанням професійного вигорання. Працівники з високим рівнем задоволеності роботою демонструють нижчий рівень тривожності, що вказує на необхідність створення комфортних умов праці для підтримання психоемоційної стабільності. Водночас працівники з низьким рівнем задоволеності частіше зазнають негативних емоційних станів. Сильні позитивні кореляції між соціальною адаптацією, емоційною стабільністю та здатністю до саморегуляції свідчать про важливість підтримки працівників у колективі та розвитку навичок самоконтролю. Стаж роботи є суттєвим детермінантом психологічного стану працівників. Зокрема, більший стаж асоціюється з вищим рівнем професійної мотивації та емоційної стабільності, тоді як на ранніх етапах кар'єри (до 5 років) у працівників частіше спостерігається тривожність, професійне вигорання та незадоволеність роботою.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПРОТИДІЇ ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Обґрунтування змісту, методів та прийомів програми

Профілактика та подолання психоемоційного вигорання серед працівників соціальної сфери є важливим завданням, адже ця професійна група постійно перебуває в умовах інтенсивного емоційного навантаження, стикається зі складними життєвими ситуаціями клієнтів, що часто викликає втому, стрес та демотивацію. Програма передбачає комплексний підхід, що включає як індивідуальні, так і організаційні заходи, спрямовані на збереження психологічного здоров'я.

Мета програми – забезпечити підтримку психоемоційного стану працівників соціальної сфери, підвищити їхню стресостійкість, адаптивність і професійне благополуччя. Формування навичок саморегуляції, емоційної стабільності та профілактика професійного вигорання є ключовими аспектами реалізації програми.

Основні завдання програми:

1. Розпізнавання ранніх ознак емоційного вигорання.
2. Розвиток навичок стрес-менеджменту та емоційної саморегуляції.
3. Організація підтримки з боку колективу та керівництва.
4. Формування культури психогігієни у професійному середовищі.
5. Надання доступу до психологічної допомоги та консультування.

Етапи реалізації програми

1. Діагностичний етап, на якому проводиться оцінка психоемоційного стану працівників за допомогою анкетування, тестування (в нашому випадку саме цей метод, в якому ми використали чотири методики, а саме: «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка; «Діагностика професійного

вигорання» (К. Маслач, С. Джексон); Методика самооцінки функціонального стану «САН»; «Оцінка потенціалу особистості (Hogan Personality Inventory HPI)») або індивідуальних бесід. Це дозволяє виявити осіб із високим рівнем стресу або ознаками вигорання.

2. Освітній етап – містить в собі проведення семінарів, тренінгів та лекцій, що пояснюють природу емоційного вигорання, його ознаки та наслідки. Працівників потрібно навчати ефективним методам управління стресом, технікам релаксації, прийомам тайм-менеджменту та розвитку емоційного інтелекту.

3. Психологічна підтримка, тобто організація групових сесій із фіхівцями, де обговорюються проблеми, пов'язані з професійною діяльністю, та розробляються індивідуальні стратегії боротьби з вигоранням. Надається можливість індивідуальних консультацій для глибшого аналізу особистісних труднощів.

4. Корекційно-відновлювальний етап – впровадження заходів, спрямованих на відновлення енергетичних та емоційних ресурсів працівників. Це може включати організацію дозвілля, спортивні заходи, арт-терапію, релаксаційні програми, прогулянки на природі, йогу або медитацію.

5. Організаційні зміни – адаптація умов праці: створення комфортного робочого середовища, перегляд графіків, встановлення чітких меж між робочим часом і відпочинком. Важливо впровадити політику «підтримки від керівництва», щоб працівники мали можливість звернутися за допомогою у складних ситуаціях.

Сучасна психологічна наука пропонує використовувати як основні методи підвищення стресостійкості:

1. Соціально-психологічні ресурси, що складаються з позитивного соціального оточення; психологічної просвіти та розвитку психологічної культури особистості.

2. Особистісні ресурси, що включають активну мотивацію подолання стресу, позитивний розвиток Я-концепції, самоповагу, емоційно-вольові якості,

позитивність і раціональність мислення, стан здоров'я та ставлення до нього як до самоцінності тощо.

3. Інформаційні та інструментальні ресурси, що включають здатність контролювати ситуацію, здатність до адаптації, інтерактивні техніки зміни себе та навколишньої ситуації тощо.

Нами виділено такі основні напрями профілактики та протидії психоемоційному вигоранню: мотивація до розвитку стресостійкості, яка передбачає прагнення підвищувати власну психологічну стійкість за допомогою різних технік та форм; забезпечення психологічними знаннями про стрес, його чинники, особливості реагування на стресові ситуації, їх наслідки тощо; оптимізація психологічного стану людини; розвиток вольових якостей особистості; формування вмінь орієнтуватися в стресовій ситуації, обирати адекватні способи реагування на стресові чинники; попередження виникнення стресових станів, що передбачає психоедукацію; формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі; налаштування особистості на позитивне мислення, що дає змогу знаходити оптимальний вихід із конфліктної чи стресової ситуації, уникати чинники, які призводять до негативних емоційних станів, дає можливість контролювати ситуацію тощо.

Варто виділити основні методи профілактики стресу за допомогою ауторегуляції. Це релаксація, надання першої психологічної допомоги при гострому стресі, самоаналіз особистого стресу тощо.

Одна з найбільш простих і діючих технік подолання професійного стресу - планування майбутнього. У багатьох випадках людина піддається стресу внаслідок недотримання цього основного правила. Якщо спланувати, які нові ситуації могли б відбутись і які екстрені заходи можуть бути використані в майбутньому, це допоможе підготуватись до непередбачених обставин. Можливість прогнозувати виникнення нових стресорів може різко зменшити їхній негативний вплив на власне здоров'я. Уникнути такого поширеного явища, як невроз, можна, якщо сформулювати установки й уміння виходити зі стресових ситуацій з мінімальними втратами. З цією метою дослідники пропонують

використовувати наступні психологічні техніки подолання стресу – динамічність установок. Людина з великим набором гнучких установок і достатньою кількістю цілей, володіє спроможністю замінити їх у випадку невдач і захищена краще від можливості виникнення стресової реакції, ніж людина, яка однозначно орієнтована на досягнення конкретного результату.

Необхідно вміти вміти об'єктивувати стресори. Суть цього методу полягає в умінні відрізнити невдачу від катастрофи, окремих промахів від краху всіх життєвих планів. Іншими словами, це спроможність об'єктивно оцінювати те, що в першому своєму вираженні частіше всього уявляється катастрофічним або трагічним. Існує міра часу спілкування, вихід за межі якої може призвести не тільки до втрати конструктивного змісту, але й до конфліктів, і, як наслідок – до стресових ситуацій.

Науковці пропонують ще декілька перевірених практикою прийомів посилення стресостійкості: гуманізація конфлікту; прийом нарощування антистресорних можливостей; уміння виходити «за проблему»; принцип задоволення необхідним; принцип позитивного ставлення; створення оптимістичного фону для діяльності; контроль психофізіологічних змін, що не усвідомлюються; прогнозування виникнення стресових ситуацій; установка на спокійне сприйняття неминучого; принцип «заощадження» емоцій [8].

Існує набір соціально-психологічних механізмів зниження напруженості, який пов'язаний з використанням прийомів «відходу» від напруженості шляхом «зниження» громадської і суб'єктивної значущості, значення самої ситуації. Іншою ефективною поведінковою стратегією під час протидії професійному стресу є хобі або будь-які інші приємні заняття. У той час, як подібні заходи можуть показатися спрощеними, ряд свідчень переконує, що вони дуже корисні. Результати досліджень вказують на те, що задоволення від приємно проведеного часу може підвищити спроможність справитись навіть з інтенсивним професійним стресом.

Ще одна стратегія подолання стресу – це розслаблення. Релаксаційні вправи містять у собі прийоми, що стимулюють глибоке розслаблення

мускулатури. Таке розслаблення знижує тиск крові, нормалізує пульс і роботу інших тілесних функцій. Таким чином, використовуючи цю техніку в особливо напружений або неспокійний період, можна значно знизити вплив стресу на фізичне самопочуття.

Заслуговує на увагу метод «переключення», що рекомендує тимчасове усунення від складних, стресогенних проблем, через перенесення уваги на відпочинок, хобі, інтереси, заняття фізичними вправами тощо. Таке переключення полягає в умінні думати про що завгодно, крім емоційogenних обставин. Переключення потребує вольових зусиль, за допомогою яких людина намагається зосередити уявляючи сторонні об'єкти і ситуації. Переключення пов'язане зі спрямованістю свідомості на цікаву справу (читання захоплюючої книги, перегляд фільму тощо) або на ділову сторону майбутньої діяльності. Як відзначають фахівці, переключення уваги з болісних роздумів на ділову сторону майбутньої діяльності, осмислення труднощів через їхній аналіз, уточнення інструкцій і завдань, уявне повторення майбутніх дій, зосередження уваги на технічних деталях завдання, а не на значимості результату, дає кращий ефект, ніж просто відволікання від майбутньої діяльності. Зниження значимості майбутньої діяльності або отриманого результату здійснюється шляхом надання події меншої цінності або взагалі переоцінки значимості ситуації [8].

У результаті реалізації програми працівники соціальної сфери набудуть здатності ефективно справлятися зі стресом, підвищать рівень професійної мотивації, зменшать ризик розвитку емоційного вигорання. Колектив стане більш згуртованим, зросте рівень задоволеності роботою та загальна ефективність діяльності.

Програма має бути адаптована до потреб конкретного закладу або організації, враховуючи специфіку діяльності, обсяг роботи та індивідуальні особливості персоналу. Це забезпечить максимальну ефективність її впровадження. Оскільки у нашому випадку працівники служб у справах дітей, то в наступному підрозділі ми висвітлимо найбільш ефективні, на нашу думку, техніки та вправи для профілактики і подолання професійного вигорання.

3.2. Техніки та вправи для профілактики і подолання синдрому вигорання

Професія соціального працівника вимагає постійної емоційної віддачі, що часто призводить до втоми та емоційного виснаження. Щоб уникнути розвитку синдрому вигорання, важливо застосовувати спеціальні техніки та вправи, які допоможуть зберегти психологічне здоров'я, відновити енергію та підвищити стресостійкість. Нижче представлені методи, які можна використовувати як у групових, так і в індивідуальних умовах.

1. Техніки саморегуляції та релаксації

Одним із ключових методів профілактики вигорання є регулярне використання технік релаксації, які допомагають зняти напругу і повернутися до стану внутрішньої гармонії. До таких технік належать дихальні вправи, прогресивна м'язова релаксація та методи візуалізації. Наприклад, вправа «Чотирьохфазне дихання» передбачає повільне вдихання на чотири рахунки, затримку дихання на чотири рахунки, видих на чотири рахунки та ще одну паузу на чотири рахунки. Ця проста техніка заспокоює нервову систему, сприяє зниженню частоти серцебиття та створює відчуття спокою. Візуалізація, наприклад, уявлення спокійного моря або сонячного лісу, допомагає переключити увагу з негативних думок на позитивні образи.

2. Техніки управління часом (тайм-менеджмент)

Для багатьох соціальних працівників характерна проблема перевантаження через надмірну кількість завдань. Тайм-менеджмент є ефективним інструментом у боротьбі з хаосом у робочому графіку. Використання методики «Матриця Ейзенхауера» дозволяє розставити пріоритети серед завдань, поділивши їх на важливі та термінові, важливі, але не термінові, і так далі. Ця техніка допомагає уникнути зайвих витрат енергії на несуттєві справи та сфокусуватися на найважливіших аспектах роботи. Доповненням може бути щоденник планування, у якому працівники записують

не лише робочі завдання, але й особисті досягнення, що сприяє формуванню позитивного сприйняття власної ефективності.

3. Емоційне розвантаження через арт-терапію

Арт-терапія є дієвим способом вивільнити накопичені емоції. Соціальним працівникам пропонують малювати абстракції, створювати колажі чи займатися ліпленням. Такі вправи не потребують художніх здібностей, а їх мета — передати через творчість свої відчуття, страхи чи хвилювання. Наприклад, вправа «Малювання емоцій» полягає у тому, щоб за допомогою кольорів та форм зобразити свій стан у цей момент. У кінці сесії працівники обговорюють свої роботи в групі, що дозволяє отримати емоційну підтримку та відчуття, що вони не самотні у своїх переживаннях.

4. Практика вдячності та позитивного мислення

Регулярна практика вдячності дозволяє працівникам зосередитися на позитивних аспектах життя і професійної діяльності. Однією з технік є ведення «Щоденника вдячності», де щодня записуються три речі, за які працівник вдячний, або успіхи, яких він досягнув за день. Це сприяє формуванню оптимістичного погляду на життя та допомагає боротися з відчуттям безпорадності. Додатково можна використовувати вправу «Позитивне переформулювання», яка полягає у перетворенні негативних думок на нейтральні або позитивні. Наприклад, замість думки «Я не справляюся з роботою» можна сказати «Я вчуся ефективно розподіляти свої ресурси».

5. Фізична активність та тілесно-орієнтовані практики

Фізичні вправи, навіть якщо це короткі прогулянки чи розтяжка в офісі, сприяють зниженню рівня стресу та покращенню загального самопочуття. Соціальним працівникам можна запропонувати короткі групові заняття з йоги, яка поєднує дихальні техніки та фізичну активність. Іншою ефективною вправою є техніка «Заземлення», яка дозволяє відновити зв'язок з реальністю. Працівник концентрується на фізичних відчуттях: дотику ніг до підлоги, відчутті повітря на шкірі тощо. Це допомагає повернутися у «тут і зараз» і зменшити вплив стресових думок.

6. Підтримка та робота у групі

Соціальні працівники часто стикаються з відчуттям ізольованості, тому важливо організовувати групові заходи для емоційної підтримки. Одним із методів є групова рефлексія, де кожен працівник може висловити свої переживання, отримати поради чи підтримку від колег. Вправа «Коло підтримки» передбачає створення безпечного середовища, де кожен може відкрито обговорювати свої труднощі. Важливо, щоб такі сесії проводилися регулярно, адже це допомагає створити атмосферу довіри у колективі та знизити рівень напруги.

7. Навички роботи з емоціями клієнтів

Ще одним аспектом профілактики вигорання є розвиток навичок роботи з емоціями клієнтів. Для цього можна використовувати вправу «Емоційний барометр», яка допомагає визначити рівень власного емоційного стану перед спілкуванням із клієнтом. Працівник позначає, на якому рівні від 1 до 10 знаходяться його емоції, і лише після досягнення стабільного стану розпочинає взаємодію. Також корисними є тренінги з ненасильницької комунікації, що допомагають працівникам ефективно вирішувати конфлікти без емоційного виснаження.

Робота соціального працівника часто пов'язана зі значними емоційними навантаженнями, що виникають через постійний контакт із людськими проблемами, травматичними ситуаціями та високими професійними вимогами. У таких умовах важливою є реалізація системного підходу до профілактики та подолання синдрому вигорання. Представлені техніки та вправи є багатовимірними інструментами, які орієнтовані на зміцнення психологічної стійкості, покращення емоційного стану та підвищення ефективності працівників соціальної сфери.

Ефективність цих методів обґрунтована їх багатогранним впливом на різні аспекти функціонування особистості. Техніки саморегуляції та релаксації сприяють зниженню фізіологічної напруги, регуляції рівня кортизолу та стабілізації нервової системи [17]. Вони дозволяють працівнику зберігати

рівновагу навіть у складних умовах, знижуючи ризик емоційного виснаження. Управління часом, своєю чергою, допомагає раціонально розподілити ресурси, уникнути хаосу в завданнях і знизити відчуття перевантаженості, що є частою причиною вигорання.

Арт-терапія, практика вдячності та розвиток позитивного мислення мають сильний вплив на емоційну сферу, оскільки вони допомагають усвідомити і трансформувати негативні переживання. Ці методи сприяють формуванню відчуття задоволеності від роботи, що є важливим ресурсом у професіях допомоги. Тілесно-орієнтовані практики, такі як фізична активність або «заземлення», мають позитивний вплив не лише на психоемоційний стан, а й на загальне фізичне самопочуття, що є основою для стійкості до стресів.

Групова робота та розвиток навичок взаємодії з емоціями клієнтів сприяють формуванню підтримуючого середовища, що дозволяє соціальним працівникам уникнути почуття ізоляції та безпорадності. Відчуття колективної підтримки знижує ризик професійного вигорання, оскільки працівники отримують змогу ділитися своїми переживаннями та отримувати конструктивний зворотний зв'язок.

Комплексність представлених методів забезпечує їхню дієвість, адже вони враховують не лише індивідуальні потреби соціального працівника, а й колективний контекст. Кожна техніка спрямована на формування нових звичок і моделей поведінки, що дозволяють уникати надмірної емоційної залученості, регулювати свої емоції та підтримувати високу працездатність у довгостроковій перспективі. Застосування цих методів у профілактиці та протидії синдрому вигорання є обґрунтованим кроком, який сприятиме створенню здорового, стійкого до стресів робочого середовища в соціальній сфері.

ВИСНОВКИ

Проведений аналіз теоретико-методологічної основи дослідження дозволив визначити, що психічне вигорання є проявом та наслідком професійної кризи, яка виникає не лише через соціально-психологічну атмосферу чи складні міжособистісні стосунки, а й через сам характер професійної діяльності. Його можна порівняти з дистресом – негативною формою стресу, що виявляється через надмірну втому, депресивний настрій, агресивність, тривожність та занепокоєння на піку своїх проявів. Цей стан професійної деформації відповідає третій фазі синдрому дезадаптації – фазі виснаження. Вигорання виникає не просто внаслідок стресу, а через вплив нестабільного, нерегулярного стресу.

Серед основних симптомів синдрому емоційного вигорання виділяються: загальне погіршення самопочуття, хронічна втома, психосоматичні розлади (нестабільність артеріального тиску, проблеми з травленням, безсоння, розлади харчової поведінки, невротичні прояви).

Спостерігається виснаження після виконання професійних обов'язків, бажання уникати контактів на роботі, негативне ставлення до клієнтів, що іноді доходить до агресії та конфліктності. З'являється знецінення власної професійної діяльності, самообвинувачення, почуття провини, підвищена тривожність, песимізм, депресивний настрій та відчуття безглуздості професійної роботи.

Оскільки діяльність працівників служб у справах дітей спрямована на допомогу людям, які стикаються з економічними, психологічними та соціальними труднощами, відповідно для виконання своїх обов'язків вони повинні володіти рядом ключових навичок та особистісних якостей. Зокрема, емпатія і здатність до співчуття є основою для побудови довірливих відносин із клієнтами, які нерідко переживають складні життєві ситуації. Крім того, їхня робота потребує високої стресостійкості, швидкої адаптації до змін і вміння приймати рішення в умовах невизначеності та непередбачуваності.

Професійна компетентність працівників служб у справах дітей охоплює знання в таких галузях, як психологія, право, медицина та педагогіка. Це дозволяє їм оцінювати проблеми клієнтів з різних сторін і надавати комплексну

допомогу. Також важливим аспектом є розуміння законодавчих норм і соціальної політики, адже саме це забезпечує якість та своєчасність підтримки, яку вони пропонують. Міжкультурна компетентність також має велике значення, оскільки соціальні працівники часто взаємодіють із різними групами населення, які мають свої культурні цінності та традиції. Це потребує від них толерантності, відкритості до різноманітності й вміння знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Ефективна робота в соціальній сфері вимагає не лише професійних знань, а й розвинених комунікативних навичок. Соціальні працівники повинні вміти налагоджувати взаємодію з клієнтами, їхніми родичами та колегами з інших сфер - юристами, педагогами, медиками. Чітке формулювання думок, здатність донести складну інформацію простою мовою та роз'яснити ключові аспекти ситуації є невід'ємною частиною їхньої діяльності.

Окрім того, рефлексія і здатність до самоаналізу допомагають соціальним працівникам оцінювати власні досягнення, визначати сильні сторони та працювати над зонами для розвитку. Це також дає змогу своєчасно розпізнавати ознаки емоційного напруження чи стресу і знаходити шляхи для підтримання психологічного балансу. Завдяки такій багатогранній підготовці та набору особистісних якостей соціальні працівники можуть ефективно виконувати свої обов'язки, сприяючи покращенню якості життя тих, хто потребує їхньої допомоги.

Проаналізувавши результати проведеного емпіричного дослідження на двох підвибірках, де перша – це працівники служб у справах дітей зі стажем роботи від 1 до 5 років, а друга – соціальні працівники зі стажем понад 5 років, ми зробили наступні висновки: у працівників зі стажем роботи від 1 до 5 років загалом високі та позитивні показники за всіма шкалами кожної методики. Це вказує на їхню загальну вмотивованість до праці, відсутність емоційного вигорання, чудовий фізичний стан, емоційну стійкість, стабільність, високий рівень комунікативності та включеності в спілкування зі співробітниками. Досліджувані першої підвибірki також отримали позитивні результати відносно

сформованості як і окремих так і комплексних фаз емоційного вигорання та в переважній більшості (близько 80 %) не відчують особливих симптомів даного феномену. Значно менша кількість респондентів (в середньому 15 %) проявляють середні показники вираженості емоційного та професійного виснаження за всіма дослідженими шкалами та характеристиками. Це свідчить про початковий рівень прояву критеріїв, що вказують на виснаження, тобто їхній загальний стан ще нормальний та ефективний для роботи, проте з'являються деякі негативні прояви на емоційному фоні (такі, як тривожність, апатичність, небажання професійно-компетентного зростання та ін.). Найменша кількість респондентів вибірки (близько 5 %) виявляють явні ознаки емоційного вигорання, такі як емоційна збудливість, небажання працювати, надмірна тривожність, високий рівень виснаження та редукції особистих досягнень.

Натомість, аналіз другої підвибірки, що налічує в собі 30 респондентів які характеризуються стажем роботи понад 5 років, показав нам, що значно більша кількість опитаних перебуває на високому рівні прояву емоційного та професійного виснаження (близько 20 %). В переважній більшості (близько 55 %) вибірці характерні ознаки середнього рівня виснаження, що характеризуються апатичністю та схильністю до напружених психологічних станів. 25% від загальної вибірки перебувають на високому рівні емоційно стійкості та не виявляють характеристик, притаманних емоційному виснаженню.

Варто зазначити, що на фоні опрацювання результатів двох підвибірок за всіма критеріями та шкалами кожної методики, ми визначили загальну тенденцію до зменшення високих показників емоційної стійкості у другій підвибірці – тій, де стаж роботи в працівників соціальної сфери більший ніж 5-річний досвід. Натомість, характерна тенденція до переважного збільшення в даній підвибірці результатів середнього рівня вираженості емоційного та професійного виснаження. Також, в даній підвибірці зріс рівень чітко простеженого емоційного вигорання. Отже, ми визначили, що тенденція до збільшення характеристик емоційного вигорання проявляється у працівників з більшим стажем роботи. Натомість, як працівники зі стажем роботи меншим за

5 років проявляють значно менший відсоток вираженості емоційного вигорання, отже, стаж роботи грає ключову роль в вираженості емоційного вигорання в працівників соціальної сфери.

Отже, на основі теоретичних напрацювань та аналізу емпіричного дослідження, визначено необхідність проведення психологічних тренінгів з метою психопрофілактики професійного вигорання, а також надання психологічної допомоги для зниження проявів професійного вигорання у працівників соціальної сфери.

Групова робота та розвиток навичок взаємодії з емоціями клієнтів сприяють формуванню підтримуючого середовища, що дозволяє соціальним працівникам уникнути почуття ізоляції та безпорадності. Відчуття колективної підтримки знижує ризик професійного вигорання, оскільки працівники отримують змогу ділитися своїми переживаннями та отримувати конструктивний зворотний зв'язок.

Комплексність психотренінгових методів забезпечує їхню дієвість, адже вони враховують не лише індивідуальні потреби соціального працівника, а й колективний контекст. Кожна техніка спрямована на формування нових звичок і моделей поведінки, що дозволяють уникати надмірної емоційної залученості, регулювати свої емоції та підтримувати високу працездатність у довгостроковій перспективі. Застосування цих методів у профілактиці та протидії синдрому вигорання є обґрунтованим кроком, який сприятиме створенню здорового, стійкого до стресів робочого середовища в соціальній сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж : Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 140 с.

2. Архипова С.П. Активні методи у підготовці соціальних працівників. *Актуальні проблеми професійної підготовки фахівців соціальної роботи в Україні і за рубежом: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. 5-6 травня 2003 р., Ужгород* Заг. ред. І. Козубовської, І. Миговича. Ужгород: Мистецька лінія, 2003. с. 23-25 .
3. Бех В.П. Цілісність соціальної роботи: методологічні, теоретичні та праксеологічні аспекти. *Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики: Матеріали доповідей на Міжнародній науково-практичній конференції 29-31 жовтня 2002р. Частина I.* Київ, 2002. с.29-47.
4. Білоус М. В. Науково-практичне обґрунтування активно впливаючих факторів на структуру та рівень захворюваності аптекних працівників (на прикладі Запорізької області) : дис. канд. фармацев. наук : 15.00.01. Запоріжжя : ЗДМУ, 2013. 297 с.
5. Білоус М. Синдром «професійного вигорання» у фармацевтичних працівників. *Збірник матер. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, присвячений 50-літтю створення кафедри організації та економіки фармації Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького.* Львів, 2014. С. 14–16.
6. Булатевич Н. Синдром емоційного вигорання. *Автореферат.* Київ: 2004. 20 с.
7. Булах І. Психологічні чинники емоційного вигорання у майбутніх психологів. Київ, 2022. 67 с.
8. Василик А. В., Дода О. Д. Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління.* 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.
9. Величко А. Основні детермінанти емоційного вигорання особистості. *Вісник Київського Ін-ту бізнесу та технологій.* 2012. Вип. № 1 (17). С. 89.
10. Вознюк Н. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика.* 2015. № 1-4. С. 167–176.

11. Вольфовська Т. Становлення інтерактивних умінь як психологічна проблема інтеграції особистості в суспільне життя. *Педагогіка і психологія*. 2002. №4. с. 64-74.
12. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
13. Главацька О. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45
14. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. P. 46–62.
15. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ : Главник, 2007. С. 3–125.
16. Зайчикова Т. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: Методичні рекомендації. Київ - Рівне, 2003. 24 с.
17. Карамушка Л. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. Київ: ІНК ОС, 2005. 366 с.
18. Карамушка Л., Гнускіна Г. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
19. Карпенко О. Професійне становлення соціального працівника: Навчально-методичний посібник. Київ: ДЦССМ, 2004. 164 с.
20. Кириленко Т. Психологія: емоційна сфера особистості: Навч. Посібник. Київ: Либідь, 2007. 256 с
21. Коваль Л. Підготовка соціальних педагогів та соціальних працівників в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 1998. № 1-2. с. 86-95.
22. Корнєв М., Коваленко А. Соціальна психологія: Підручник. К., 2004. 304 с.
23. Корнєв М. Проблема групи та особистості у соціальній психології. К., 2004. 104 с.
24. Коць М. Цвігун О. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. *Психологія: реальність і перспективи*. 2020. № 14. С. 125–129.

25. Максименко С. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти. За ред. С. Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
26. Максименко С. Психологія в соціальній та педагогічній практиці: методологія, методи, програми, процедури: *Навч. посібн. для вищої школи*. Київ: Наукова думка, 1998. 226 с.
27. Максименко Ю., Маліненко Т. Освітньо-кваліфікаційна характеристика фахівця з соціальної роботи. *Практична психологія і соціальна робота*. 2003. - №10. с.43-48.
28. Маляр-Газда Н. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Науково-практичний журнал для педіатрів та лікарів загальної практики – сімейної медицини*. 2015. № 3. С. 15–18.
29. Марута Н., Чабан О., Каленська Г. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
30. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціальнопсихологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологічна»*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
31. Мигович І. Становлення соціальної роботи як науки в Україні. *Соціальна політика і соціальна робота*. 1998. - №1-2. с.39-67.
32. Мигович І. Формування системи підготовки і підвищення кваліфікації соціальних працівників: досвід, проблеми. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. - №1. 2004. с. 98-110.
33. Москаленко В. Соціальна психологія: Підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 624 с
34. Олійник І. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2017. № 1 (13). С. 118–125.

35. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 1. Заг. ред. Н. Пророк. 208 с.
36. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 2. Заг. ред. Л. Царенко. 240 с.
37. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : у 3 т. Київ, 2018. Т. 3. Заг. ред. Л. Гридковець. 236 с.
38. Панок В. Г., Титаренко Т. М., Чепелева Н. В. та ін. Основи практичної психології. Підручник для ВЗО. Київ: Либідь, 1999. 536 с.
39. Перхайло Н. Попередження професійного вигорання майбутніх працівників соціальної сфери. Педагогіка та психологія : збірник наукових праць. Харків, 2016. Вип. 55. С. 204–210.
40. Помиткіна Л. Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування: Монографія. Київ: Книжкове ви-во НАУ, 2007. - 180 с.
41. Татенко В. Психологія впливу: суб'єктна парадигма. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. Зб. статей за ред. Максименка С., Слюсаревського М. та ін. Вип. 3. с. 4-18.
42. Чепелева Н. Розвиток особистості психолога-практика в процесі навчання у вузі. *Наукові записки Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – Вип..I*. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (18-19 травня 2000 р.). Київ, 2000 с. 224-229.
43. Чубук Р. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. Видання ЧДУ імені Петра Могили. 2012. Вип. 172. Т. 184. С. 102–105
44. Швалб Ю. Принципи та моделі психологічної експертизи. *Практична психологія та соціальна робота*. №1. 2000. с.22-25.
45. Шевчук В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». Габітус. 2020. № 17. С. 123–130
46. Шкраб'юк, В., & Білик, Д. (2020). Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*, 10 (86), С. 293-296.

47. Яценко Л. В., Перхайло Н. А. Гендерні особливості професійного вигоряння фахівців із соціальної роботи. *Габітус*. 2021. Вип. 25. С. 27–31.
48. . Miller D. Stress and Burnout in HIV. *AIDS*. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
49. Cherniss C. Long-term consquences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.
50. Maslach C. MBI : Maslach burnout inventory. Alto, Los Angeles, 1986. 248 p
51. Maslach C., Pines A. Burnout: The loss of human caring. *Experiencing Social Psychology*. N. Y. : Knopf, 1979. P. 246.
52. Stavroula L. Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. *World Health Organization*. 2010. 106 p.
53. Tsai H.H. The effects of exercise program on burnout and metabolic syndrome components in banking and insurance workers. *Industrial Health*.