

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Навчально-науковий інститут управління, психології та безпеки
Кафедра загальної та соціальної психології

**ПРОЯВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЛЮДЕЙ
ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ**

кваліфікаційна робота

здобувача вищої освіти другого рівня
6 курсу, денної форми навчання
за спеціальністю «Психологія» 053

Марія АНДРУЩЕНКО

Науковий керівник

кандидат психологічних наук, доцент
доцент кафедри теоретичної психології

Ольга УГРИН

Рецензент

кандидат психологічних наук, доцент
доцент кафедри теоретичної психології

Оксана ХРИСТУК

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

_____ 2024 р., протокол № _____

Завідувач кафедри загальної та соціальної психології
доктор психологічних наук, професор

_____ **Зоряна КОВАЛЬЧУК**

Львів 2024

АНОТАЦІЯ

Прояви емоційного вигорання у представників допомагаючих професій

Магістерська робота присвячена теоретичному аналізу та емпіричному дослідженню психологічних проявів емоційного вигорання у представників допомагаючих професій.

Перший розділ присвячений теоретичному аналізу поняття емоційного вигорання. Описано специфіку трудової діяльності та особливості прояву емоційного вигорання у представників допомагаючих професій.

У другому розділі проаналізовано результати емпіричного дослідження, для опрацювання яких було застосовано описову математичну статистику, кореляційний, порівняльний (за t-критерієм Стюдента) та факторний аналіз з подальшою їх якісною інтерпретацією та змістовим узагальненням. З'ясовано, що для досліджуваних нами представників допомагаючих професій притаманний прояв редукції особистих досягнень та безпосередньо особистісне вигорання. Виявлено психологічні відмінності між спеціалістами, що працюють практичними психологами та спеціалістами що належать до сфери екстреного реагування. Разом з цим встановлено відмінності в осіб, які проявляють рівень вигорання вище середнього рівня та тими у кого він нижче середнього. Також з'ясовані фактори, які впливають на емоційне вигорання працівників допомагаючих професій.

Ключові слова: *практичні психологи, працівники ДСНС, емоційне вигорання.*

Manifestations of emotional burnout in representatives of helping professions

The master's thesis is devoted to the theoretical analysis and empirical study of psychological manifestations of emotional burnout in representatives of helping professions.

The first section is devoted to the theoretical analysis of the concept of emotional burnout. The specifics of work and the features of the manifestation of emotional burnout in representatives of helping professions are described.

The second section analyzes the results of the empirical study, for the processing of which descriptive mathematical statistics, correlation, comparative (according to Student's t-criterion) and factor analysis were used with their subsequent qualitative interpretation and meaningful generalization. It was found that the representatives of helping professions studied by us are characterized by the manifestation of reduction of personal achievements and directly personal burnout. Psychological differences between specialists working as practical psychologists and specialists belonging to the field of emergency response are revealed. At the same time, differences were found between individuals who exhibit a burnout level above the average and those who have it below the average. Factors that influence the emotional burnout of workers in helping professions were also identified.

Keywords: *practical psychologists, employees of the State Emergency Service, emotional burnout.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРЕДСТАВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	7
1.1. Теоретичні підходи до визначення поняття емоційного вигорання та його проявів.....	7
1.2. Специфіка трудової діяльності представників допомагаючих професій.....	14
1.3. Особливості прояву емоційного вигорання в представників допомагаючих професій.....	18
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРЕДСТАВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.....	24
2.1. Процедура організації емпіричного дослідження: вибірка, методи і методики дослідження.....	24
2.3. Аналіз отриманих результатів.....	27
2.4. Аналіз та інтерпретація результатів кореляційного аналізу.....	32
2.5. Аналіз та інтерпретація результатів порівняльного аналізу.....	37
2.6. Аналіз та інтерпретація результатів факторного аналізу.....	42
Висновки до розділу 2.....	46
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі стрімких змін та постійного розвитку, професійна діяльність працівників допомагаючих професій стає дедалі більшою мірою пов'язаною з високими емоційними навантаженнями та ризиками для психічного здоров'я. Збільшення обсягу та складності завдань, потреба в емпатії, постійний контакт із кризовими ситуаціями – усе це є невід'ємними аспектами їхньої роботи. У цій ситуації особливо важливо звернути увагу на проблему емоційного вигорання, яке поступово розвивається серед тих, хто допомагає іншим, іноді навіть на шкоду власному добробуту.

Раніше емоційне вигорання сприймалося як поодинокі проблема або тимчасове явище, однак сьогодні все частіше воно розглядається як системне явище, яке зачіпає представників широкого спектру допомагаючих професій: психологів, лікарів, педагогів, рятувальників, соціальних працівників тощо. Саме для цих професій емоційне вигорання стало особливим викликом, оскільки має не тільки емоційні, але й фізичні та соціальні наслідки. Частий контакт із стресовими та травматичними ситуаціями, неможливість уникнути емоційних переживань і водночас необхідність допомагати іншим створюють значний тиск на фахівців. Вигорання знижує ефективність професійної діяльності, негативно впливає на якість надання допомоги, а інколи навіть змушує людей залишати професію, якій вони присвятили роки навчання та роботи.

Аналіз наукових досліджень та емпіричних даних щодо проявів емоційного вигорання у представників допомагаючих професій допоможе краще зрозуміти механізми цього явища та його вплив на психічне й фізичне здоров'я. Саме тому обрана проблематика дослідження є вельми актуальною як на даний момент так і в майбутньому.

Психолого-соціальні основи зазначеної проблеми становлять теоретичні та практичні напрацювання вчених: К. Маслач, Г. Фройденбергера, В. Шауфелі, Е. Махера, С. Гобфола, А. Пайнс, Е. Аронсона.

Аналіз розробленості проблеми емоційного вигорання у представників допомагаючих професій показав, що на сьогодні вже накопичено значний теоретичний та емпіричний матеріал з питань професійного стресу, емоційного виснаження та механізмів подолання вигорання. Проте, досі недостатньо розкриті всі аспекти взаємовпливу емоційного вигорання та специфіки професійної діяльності в різних допомагаючих професіях, що не дозволяє повністю зрозуміти, які фактори відіграють ключову роль у формуванні вигорання та як саме його прояви відрізняються серед представників різних професій.

Особливо зараз, під час повномасштабного вторгнення росії в Україну, цінність допомагаючих професій зростає. Ми здобуємо унікальний досвід коли сама особа допомагаючих професій перебуває одночасно в різних соціальних ролях і за часту сама потребує допомоги. Немає чіткої лінії розмежування той хто допомагає і той кому помагають. Тому важливо як ніколи постає питання виявлення, профілактика емоційного вигорання серед працівників допомагаючих професій. Це і зумовило **актуальність нашого дослідження**.

Об'єктом дослідження цієї роботи є емоційне вигорання

Предметом дослідження цієї роботи є особливості проявів емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному розгляді аналізі особливостей проявів емоційного вигорання у представників допомагаючих професій, а також виявленні чинників, що впливають на його розвиток та наслідки для професійної діяльності.

Мета роботи передбачає розв'язання наступних завдань:

1. Проаналізувати теоретичні аспекти проблематики прояву емоційного виснаження у представників допомагаючих професій;
2. Описати специфічні особливості професійної діяльності спеціалістів що надають психологічну допомогу та спеціалістів служб екстреного реагування;
3. Провести емпіричне дослідження;

4. Проаналізувати результати описової статистики;
5. Описати взаємозв'язки між показниками емоційного вигорання та іншими діагностичними показниками;
6. З'ясувати відмінності у прояві різних досліджуваних показників у людей які характеризуються рівне емоційного вигорання вище середнього та тих у кого воно є менш виражене і відповідає рівню нижче середнього
7. Виокремити фактори, що впливають на розвиток емоційного вигорання у досліджуваних нами осіб

Гіпотеза дослідження:

1. Ймовірно, що для досліджуваної групи найбільш характерними будуть прояви редукції особистих досягнень, особистісне вигорання, управління емоціями, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей, життєві цілі та втоми від співчуття.
2. Припустимо, що особи які характеризуються вищим рівнем прояву емоційного виснаження схильні відчувати деперсоналізацію, втому від співчуття, вторинну травму та вигорання.
3. Ймовірно, що на прояв емоційного вигорання у представників допомагаючих професій впливають такі фактори як: психологічне благополуччя, синдром емоційного виснаження, рівень продуктивності, наявність ресурсів та перспективних поглядів на майбутнє.
4. Припустимо, що чим більше проявлятиметься у особистості вигорання, тим більше вона відчуватиме деперсоналізацію, емоційне виснаження, особисте та робоче вигорання.

Методи дослідження:

- Теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація)
- Емпіричні:
 - 1.МВІ Методика «Діагностика професійного “вигорання»;
 - 2.Копенгагенський опитувальник вигорання (КОВ);
 - 3.Методика Н. Холла на визначення емоційного інтелекту;

4.Методика «Визначення психологічного благополуччя особистості»

С.М.Забаровська;

5. Методика CTRI

Для інтерпритації отриманих даних використано методи математичної статистики даних (пакет SPSS 26) описова статистика, кореляційний аналіз (лінійна кореляція Пірсона), порівняльний аналіз (за t – критерієм Стьюдента) та факторний аналіз.

База дослідження: емпіричне дослідження проводилось в першій декаді жовтня 2024 року, у вигляді Google форми. В опитуванні взяло участь 60 осіб віком від 18 до 45 років.

Наукова новизна: У роботі містяться результати власного емпіричного дослідження щодо психологічних особливостей прояву емоційного вигорання в представників допомагаючих професій.

Теоретичне значення дослідження : У магістерські роботі проаналізовано синдром емоційного вигорання, його причини та особливості прояву. Також було взято до уваги аналіз специфіки роботи представників професій які надають допомогу іншим та які фактори ризику розвитку емоційного вигорання створює їхня сфера діяльності.

Практичне значення роботи: Результати проведення власного емпіричного дослідження щодо прояву емоційного вигорання в спеціалістів сфери допомоги демонструють фактори які найбільше впливають на розвиток цього синдрому, а отже їх можна застосувати в психоедукаційних, профілактичних цілях роботи із представниками допомагаючих професій.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечується через використання методів та методики, які відповідають меті і завданням дослідження.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРЕДСТАВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

1.1. Теоретичні підходи до визначення поняття емоційного вигорання та його проявів

Сучасне суспільство характеризується швидким розвитком і постійними змінами, що впливають на різні сфери життя, зокрема й на психологічний стан людей. Динаміка трансформацій змушує особистість постійно адаптуватись до нових умов, здобувати нові навички та знання, але водночас зіштовхуватись із різноманітними викликами, які здійснюють свій вплив на людську психіку на життєдіяльність. Одним із них є емоційне вигорання — феномен котрий являє собою складний та повільний процес, який часто залишається непоміченим на початкових етапах, проте має серйозні руйнівні наслідки для когнітивних та емоційних функцій індивіда в майбутньому.

Дослідження проблематики емоційного вигорання є відносно новим напрямом у психологічній науці, однак ця тема швидко здобула актуальність внаслідок зростаючого ритму життя та підвищених вимог до професійної продуктивності. Емоційне вигорання стало об'єктом наукових досліджень не лише в психології, а й у суміжних дисциплінах, таких як соціологія, медицина та педагогіка. Його вплив на індивідуальні й колективні рівні потребує міждисциплінарного підходу для ефективної діагностики, профілактики та терапії, що відзначає необхідність глибокого наукового аналізу даного явища [40].

Дослідження феномену емоційного вигорання зустрічається у різних галузях психологічної науки, відтак:

1. Психологія стресових станів розглядає вигорання як один із наслідків дії стресу на психіку людини;
2. Екзистенційна психологія співставляє вигорання із станом виснаження, яке проявляється як на психічному так і на

фізичному рівні в наслідок того, що особистість довгий період перебуває у емоційному напруженні через стресові ситуації чи внутрішні переживання;

3. Психологія професійної діяльності трактує емоційне вигорання як один із варіантів того, як може проявлятися професійна деформація особистості.

Попри значну кількість досліджень, термін «емоційне вигорання» не має однозначного визначення в психологічній науці. У різних наукових роботах зустрічаються різні варіанти перекладу англійського терміна «burnout», такі як «емоційне вигорання», «емоційне згорання» та «емоційне перегорання». Окрім цього, використовуються й інші назви, наприклад, «професійне вигорання» або «психічне вигорання», що створює додаткові труднощі у стандартизації цього поняття [38].

Перші прояви формування концепції емоційного вигорання зустрічаються ще у 70-х роках ХХ століття, після чого концепція швидко отримала визнання як доволі значуща соціально-психологічна проблематика. Відтоді феномен активно досліджувався науковцями з різних країн, серед яких Г. Фрейденберг, К. Масlach і С. Джексон. Їхні роботи стали основою для сучасних досліджень, що зосереджуються на впливах тривалого стресу на психічне та фізичне здоров'я людини [11].

Щодо виникнення самого терміну, то у 1974 році американський психолог Г. Фрейденберг вперше ввів поняття «емоційне вигорання» (burnout) для характеристики психічного стану здорових осіб, які активно взаємодіють з клієнтами чи пацієнтами в умовах значного емоційного навантаження. Це поняття першочергово стосується спеціалістів, що працюють у системі «людина – людина», таких як медичні працівники, юристи, соціальні працівники, психологи та педагоги. [2].

Ці фахівці постійно стикаються з негативними емоційними переживаннями, які відчувають їхні клієнти, пацієнти або вихованці, що зумовлює їх емоційну залученість до цих переживань. Внаслідок цього у них

виникає підвищене емоційне напруження, що може призвести до формування емоційного вигорання. Також це явище розглядається як наслідок хронічного стресу, спричиненого потребою в управлінні емоційними труднощами інших людей, що негативно впливає на їхнє психічне і фізичне здоров'я [39].

З огляду на зростаючий інтерес до теми емоційного вигорання серед науковців та дослідників, існує безліч різноманітних теоретико-методологічних підходів до його трактування. Разом із тим, можна виокремити кілька основних підходів, які розглядають емоційне вигорання з різних перспектив:

1. Психоаналітичний підхід у своїх теоріях висвітлює емоційне вигорання як наслідок внутрішнього конфлікту між особистісними потребами та зовнішніми вимогами які постають перед особистістю. Емоційне вигорання відіграє роль механізм захисту, який виникає в умовах складних або ж тривалих стресових ситуацій. Згідно цим підходом, люди, які переживають вигорання, часто стикаються з неусвідомленими емоціями, які вони не можуть вивільнити. Представники цього підходу, такі як Фредерік Перлс і Карл Юнг, наголошували на важливості роботи з підсвідомістю та емоційними блоками для подолання вигорання [12].
2. Когнітивно-біхевіористичний підхід пояснює емоційне вигорання через деструктивні моделі мислення та поведінкові реакції, які призводять до хронічного стресу. В рамках даного підходу люди з такими рисами як висока тривожність або перфекціонізм, схильні до вигорання. Аарон Бек, розробив теорію когнітивних спотворень, що трактує причинно наслідковий зв'язок спотворених переконань та емоційного вигорання[42].
3. Соціально-психологічний підхід - розглядає емоційне вигорання як результат впливу зовнішніх факторів, таких як соціальні умови, робоче середовище та міжособистісні стосунки. Вигорання виникає через дисонанс між вимогами роботи та внутрішніми ресурсами людини. Соціальна підтримка, керівництво та організаційна культура мають великий вплив на розвиток або запобігання вигорання [23].

4. Стресовий підхід - розглядає емоційне вигорання як наслідок хронічного стресу, спричиненого тривалим психологічним або фізичним перенавантаженням. Стресори можуть бути як зовнішніми (високі вимоги на роботі), так і внутрішніми (низька самооцінка). Вигорання розглядається як реакція психіки на стрес, який накопичуючись, провокує виснаження. Ганс Сельє, відомий своїм внеском у вивчення стресу, також розглядав емоційне вигорання як результат надмірно тривалої активності стресових реакції [32].
5. Гуманістичний підхід – співвідносить емоційне вигорання із відсутністю особистісного росту та самореалізації особистості. Люди, які не можуть реалізувати свої потреби у професійній діяльності, стикаються з відчуттям внутрішнього вакууму, що призводить до вигорання [24].
6. Біопсихосоціальний підхід - поєднує біологічні, психологічні та соціальні аспекти емоційного вигорання та розглядає його як результат взаємодії фізіологічних, психологічних і соціальних факторів. Біологічний аспект включає фізіологічні реакції на стрес, психологічний — емоційні реакції та стратегії адаптації, а соціальний — умови праці та взаємодії з іншими людьми [25].
7. Системний підхід – розглядає емоційне вигорання як наслідок дисбалансу між людиною та її оточенням. Вигорання не є лише індивідуальною проблемою, а є результатом неефективних взаємодій між індивідом і його соціальним середовищем (робочим, сімейним, особистим). Згідно із даним підходом, важливо вивчати не тільки індивідуальні стратегії адаптації, але й умови, які створюються в організації або соціумі[33].

Одним із найпоширеніших підходів до розуміння емоційного вигорання є концепція, запропонована К. Масlach та С. Джексоном. Вони визначають вигорання як стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що найбільш яскраво проявляється у професіях, пов'язаних із соціальними

взаємодіями. На думку дослідників, професійне вигорання не є втратою творчого потенціалу, а результатом емоційного виснаження, яке виникає внаслідок тривалого стресу під час міжособистісної взаємодії в робочому середовищі [50].

Згідно з думкою К. Масlach, «професійне вигорання» може розвиватися у три стадії.

На першій стадії людина відчуває емоційне та фізичне виснаження, що може проявлятися у вигляді постійної втоми, головних болів або частих застуд.

На другій стадії з'являються дві групи симптомів. Людина може ставитися до колег та клієнтів негативно, цинічно та знеособлено. Або ж у неї виникають негативні почуття до себе через відчуття провини за ці емоції. Щоб уникнути цих переживань, працівник може обмежувати соціальні контакти, виконуючи лише необхідний мінімум роботи. Можливе поєднання обох симптомів [54].

На заключній стадії, яка трапляється нечасто, людина повністю «вигоріла» і відчуває сильну відразу до всього навколо. Вона може бути роздратована собою та іншими, відчувати безпорадність і втратити здатність емоційно реагувати або зосереджуватися на завданнях.

На перших двох стадіях «професійного вигорання» людина ще може «відновитися», проте, щоб повернутися до нормального життя, їй потрібно або пристосуватися до існуючих умов, або змінити ситуацію. К. Масlach підкреслює, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться, але для остаточних висновків необхідні додаткові дослідження [20].

Прояви емоційного вигорання є різноманітними і охоплюють кілька основних компонентів, які вивчаються в психології як фізичні, емоційні та когнітивні симптоми [39].

Емоційне виснаження є основним компонентом емоційного вигорання. Це відчуття вичерпання емоційних ресурсів, яке виникає через тривалу стресову ситуацію, високу інтенсивність роботи і недостатню підтримку з боку оточення. Особи, які зазнають емоційного виснаження, відчувають постійну втомленість і неспроможність відновити свої емоційні сили. Вони втрачають здатність до

емоційного контакту з іншими людьми, що погіршує якість їх роботи та взаємодії з колегами або клієнтами [14].

Деперсоналізація виявляється у формі негативного ставлення до людей, з якими працівник взаємодіє. Це може проявлятися як цинізм, байдужість, відчуження або агресія до пацієнтів, клієнтів або колег. Людина починає сприймати інших не як особистостей, а як об'єкти, що знижує ефективність професійної діяльності та якість міжособистісної взаємодії. Це також може призвести до зниження мотивації та бажання допомагати іншим.

Редукція особистих досягнень є важливим аспектом емоційного вигорання. Це відчуття низької компетентності та професійної неефективності, коли працівник починає сумніватися в своїх професійних здібностях. Це також може проявлятися у відчутті, що власні зусилля не дають бажаних результатів, і внаслідок цього виникає почуття розчарування та безнадійності. Професійне вигорання на цьому етапі проявляється у зниженій самооцінці, несприйнятті власних досягнень та розчаруванні в професійній діяльності[4].

До фізичних проявів емоційного вигорання належать хронічна втома, безсоння, головні болі та інші симптоми, які виникають через постійне емоційне та фізичне напруження. Ці симптоми з часом можуть призвести до зниження імунітету, частих захворювань, а також погіршення загального стану здоров'я. Тривалий стрес сприяє вивільненню гормонів стресу, таких як кортизол, що, в свою чергу, негативно впливає на фізичне здоров'я людини [19].

Американський психолог Дж. Грінберг визначає емоційне вигорання як процес, що проходить через п'ять стадій:

1. Медовий місяць: На цій стадії працівник, починаючи нову роботу або проект, відчуває ентузіазм, захоплення та задоволення. З часом, коли з'являється дедалі більше стресових ситуацій, позитивні емоції починають зникати, а робота перестає приносити задоволення. Тривалі стресові фактори стають причиною зниження мотивації та емоційного залучення.
2. Стадія втоми і апатії: На цьому етапі людина починає відчувати хронічну втому, байдужість до роботи та оточення. Можуть виникати проблеми зі

сном, апатія до робочих обов'язків і втрата інтересу до професійного розвитку. За відсутності належної підтримки або додаткової мотивації працівник поступово втрачає бажання працювати продуктивно, що призводить до порушень трудової дисципліни.

3. Стадія хронічних симптомів: Безперервна робота без належного відпочинку і перерв призводить до появи хронічних фізичних і психологічних симптомів. Людина може страждати від постійної втоми, частих захворювань, роздратованості та навіть агресії. З'являються відчуття безсилля та озлобленість на себе й оточення.
4. Стадія хронічних захворювань: На цьому етапі виснаження стає настільки серйозним, що людина починає стикатися з хронічними фізичними захворюваннями або психічними розладами. Підсилюється відчуття незадоволення своєю професією, з'являється думка про зміну кар'єри або відмову від роботи.
5. Критична стадія: Фізичні та психологічні проблеми досягають свого піку. Захворювання загрожують життю людини, а емоційне та фізичне виснаження роблять її повністю непридатною до роботи. Виникає серйозна загроза кар'єрі та життю загалом [28].

Отже, синдром «професійного вигорання» можна трактувати як багатогранне явище, яке поєднує в собі риси психологічного захисного механізму, деформації особистості або ж стресу, що виникає внаслідок професійної діяльності. У його основі лежать процеси фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, що розвиваються через постійний вплив стресових ситуацій. Синдром може бути описаний через двовимірну модель, що включає емоційне виснаження та деперсоналізацію, а також через трьохкомпонентну систему, до якої додається зниження власних особистісних досягнень.

1.2. Специфіка трудової діяльності представників допомагаючих професій

Суспільно важливі професії, до яких належать фахівці допомагаючих професій, відіграють важливу роль у забезпеченні допомоги тим, хто потребує соціальної, психологічної чи фізичної підтримки. Ці професії вирізняються тим, що людина не просто є частиною соціального середовища, а стає центральним об'єктом професійної діяльності. Складність роботи представників допомагаючих професій полягає в тому, що вони повинні аналізувати кожну ситуацію, з якою стикаються, знаходити найефективніші рішення та прогнозувати результати своєї роботи в умовах постійної невизначеності та складності завдань.

Професії типу «людина-людина», які вимагають постійного спілкування з іншими людьми, називають соціономічними або допомагаючими професіями (наприклад, вчитель, психолог, лікар, юрист). Основою таких професій є соціальна взаємодія між фахівцем і людиною, яка звертається до нього за допомогою – соціальною, психологічною чи фізичною. Особливістю цих професій є те, що людина не просто є частиною соціального середовища, а виступає як суб'єкт і об'єкт професійної діяльності. Професіонал допомагає вирішувати соціальні чи медичні проблеми, що вимагає від нього вміння аналізувати кожен випадок, порівнювати його з подібними ситуаціями, знаходити оптимальне рішення та передбачати результати своєї роботи [27].

Допомагаючі професії – це ті, в яких головною частиною роботи є взаємодія між людьми. До таких професій належать ті, що пов'язані з медичною допомогою (лікарі, медсестри), навчанням і вихованням (вчителі, вихователі, тренери), обслуговуванням (продавці, офіціанти, провідники), а також правовим захистом (юристи, поліцейські). У цій групі також виділяються професії, пов'язані з наданням допомоги або послуг людині чи групам людей, такі як лікарі, психологи, педагоги та соціальні працівники [9].

Єва-Марія Граф, Марлен Сатор і Томас Спранс-Фогасі визначають допомагаючу професію як сферу діяльності, що передбачає професійну взаємодію між експертом, який надає підтримку, і клієнтом. Ця взаємодія

ініціюється з метою розвитку або вирішення різноманітних проблем, пов'язаних з фізичним, психологічним, інтелектуальним чи емоційним станом людей. Допомагаючі професії охоплюють такі сфери, як медицина, медсестринство, психотерапія, психологічне консультування, соціальна робота, освіта та коучинг [1].

Як зазначає Т. Р. Браніцька, в соціономічних професіях спілкування не тільки є частиною професійної діяльності, але й основним засобом та інструментом для виконання роботи. Вона підкреслює, що спілкування – це один із найскладніших видів професійної діяльності, який вимагає не лише професійних знань, а й значних психологічних ресурсів від фахівця. Це робить психологічну підготовку та підтримку особливо важливою для представників допомагаючих професій. Успішність їхньої роботи значною мірою залежить від того, наскільки правильно вони можуть оцінити й зрозуміти іншу людину перед тим, як впливати на неї. Це необхідно для розробки ефективного рішення проблем і прогнозування результатів своєї діяльності [46].

Процес соціальної взаємодії в професійній діяльності соціономічного типу складається з трьох основних компонентів: поведінкового, когнітивного та емоційного. Поведінковий компонент формується як результат взаємодії когнітивного та емоційного аспектів, оскільки емоційний фон впливає на процес когнітивної обробки інформації. Це означає, що поведінка фахівця будується на основі його емоційного стану та розуміння ситуації [8].

Основними характеристиками таких професій, є такі як людиноорієнтованість, висока комунікативна активність та альтруїзм, що визначають специфіку роботи фахівців і їхню здатність ефективно взаємодіяти з клієнтами для вирішення їхніх проблем [55].

Людиноорієнтованість є однією з найвизначніших характеристик допомагаючих професій. Вона вказує на те, що діяльність представників цих професій зосереджена на взаємодії з людьми, їхніми потребами та проблемами. Людиноорієнтованість передбачає не лише професійне виконання обов'язків, а й розуміння емоційного та соціального контексту кожного клієнта. Такі

професіонали, як психологи, соціальні працівники, медичні працівники та освітяни, повинні вміти слухати, співчувати та проявляти емпатію. Це дозволяє їм не лише визначити специфіку проблеми, а й запропонувати адекватні методи допомоги, які враховують індивідуальні особливості особи [10].

Комунікативна активність є критично важливим елементом у сфері допомагаючих професій. Ця характеристика охоплює широкий спектр комунікаційних навичок, включаючи вербальну та невербальну комунікацію, активне слухання, здатність до конструктивного діалогу та вміння виражати емоції. Представники допомагаючих професій повинні бути здатними не лише передавати інформацію, але й ефективно взаємодіяти з клієнтами, забезпечуючи комфортну атмосферу для обміну думками та переживаннями. Висока комунікативна активність також включає здатність адаптувати свій стиль спілкування до особливостей конкретної особи чи групи, враховуючи культурні, соціальні та інші фактори [41].

Альтруїзм, або бажання допомогти іншим, є суттєвою характеристикою професійного життя представників допомагаючих професій. Ця риса проявляється в готовності ставити інтереси клієнтів вище власних, прагненні забезпечити добробут інших осіб та бажанні надавати підтримку в складних ситуаціях. Альтруїзм може слугувати потужним мотиватором для фахівців у галузі психології, медицини та соціальної роботи, адже вони часто стикаються з емоційно важкими ситуаціями, де їхня допомога може суттєво вплинути на якість життя клієнтів [6].

Діяльність представників допомагаючих професій супроводжується кількома ризиками, які можуть негативно вплинути на ефективність їхньої роботи та добробут клієнтів. По-перше, постійна емоційна напруга, пов'язана з роботою з людьми в складних ситуаціях, може призвести до професійного вигорання, що знижує мотивацію фахівця та якість надання допомоги. Крім того, моральні дилеми часто викликають внутрішні конфлікти, а надмірна емоційна залученість у справи клієнта може ускладнити об'єктивну оцінку ситуації, ведучи до неправильних рішень. Витрати психологічних ресурсів через постійне

спілкування з клієнтами в стресових ситуаціях можуть знижувати психічну стійкість фахівця. Також існують соціальні ризики, пов'язані з потенційною агресією з боку клієнтів, а відсутність професійної підтримки може призвести до ізоляції спеціаліста. Окрім цього, оцінка клієнтів на основі стереотипів і упереджень може негативно вплинути на якість професійно виконаної роботи.

Робота в допомагаючій сфері часто супроводжується високими емоційними та психологічними навантаженнями, що може призводити до стресу та негативних наслідків. У зв'язку з цим, психоемоційна підготовка фахівців стає надзвичайно актуальною. Вона передбачає не лише розвиток професійних навичок, але й уміння регулювати свої емоції та ефективно управляти стресом.

Методи саморегуляції та управління стресом є невід'ємною частиною психоемоційної підготовки. Серед них можна виділити техніки, які сприяють зниженню рівня стресу і емоційного вигорання. Наприклад, методи релаксації, такі як глибоке дихання, медитація і прогресивна м'язова релаксація, допомагають знизити напругу і покращити загальний психоемоційний стан. Когнітивно-поведінкові техніки, що включають ведення журналу емоцій та переосмислення негативних думок, також можуть стати корисними інструментами для фахівців. Також важливими є тренінги з розвитку комунікативних навичок, що дозволяють фахівцям ефективно взаємодіяти з клієнтами і підтримувати їх у вирішенні проблем, не піддаючись емоційному тиску. Усе це підкреслює важливість психоемоційної підготовки та методів саморегуляції для успішної діяльності представників допомагаючих професій. [18].

Отже, специфіка трудової діяльності представників допомагаючих професій пов'язана з високим рівнем емоційних і фізичних навантажень, що спричиняє суттєві ризики для їхнього психічного і фізичного здоров'я. Постійний контакт із людським стражданням, кризовими ситуаціями, соціальною несправедливістю та іншими викликами вимагає від фахівців емоційної стійкості, емпатії та високої адаптивності. Відсутність належної підтримки та

професійного ресурсу підвищує ризик емоційного вигорання, яке негативно впливає не лише на добробут фахівців, а й на ефективність надання допомоги.

1.3 Особливості прояву емоційного вигорання в представників допомагаючих професій

Спеціалісти що працюють у сфері професій спрямованих на допомогу іншим постійно взаємодіють із людьми, надаючи їм підтримку, допомагаючи у вирішенні проблем, займаючись лікуванням і навчанням, а також часто беруть на себе підвищену відповідальність. Нерідко ці фахівці прагнуть зробити більше, ніж дозволяють їхні можливості чи запити клієнтів. Вони зіштовхуються з необхідністю допомагати у ситуаціях, на які не завжди мають змогу безпосередньо вплинути. Професійна діяльність у сфері допомоги також вимагає постійного контакту з клієнтами, що мають залежності, важкі психічні розлади, посттравматичні стани, а також проявляють тривожність чи агресію, або з жертвами та злочинцями. Така робота є ненормованою, часто супроводжується високим рівнем стресу, а заробітна плата часто не відповідає вкладеним зусиллям. З огляду на це, представники допомагаючих професій є вразливою групою щодо емоційного та професійного вигорання [53].

Вигорання в контексті допомагаючих професій є особливим явищем з кількох причин, пов'язаних із специфікою роботи та емоційними витратами, що виникають у цих сферах. До ключових аспектів, які вказують на те, чому саме у представників цієї сфери діяльності, прояви емоційного вигорання є особливими можна віднести:

1. Постійна потреба у витраті емоційних ресурсів, що включає емоційне включення та постійне надання підтримки.

Представники допомагаючих професій, таких як психологи, медики, соціальні працівники, постійно взаємодіють з людьми, які переживають стрес, горе або інші емоційні труднощі. Це вимагатиме від них значних емоційних зусиль, оскільки їм потрібно бути уважними, співчутливими та підтримуючими [36].

Щоб ефективно надавати допомогу, спеціалісти повинні стабільно використовувати свої емоційні ресурси, що призводить до втоми. Це може створити розрив між їхніми особистісними потребами та вимогами професії [37].

2. Потреба в прояві емпатії при взаємодії з клієнтами та пацієнтами.

Емпатія є ключовим елементом у допомагаючих професіях. Спеціалісти повинні не лише розуміти почуття клієнтів, а й відчувати їх аби знати як правильно надати допомогу у потрібний момент, що може призводити до емоційного виснаження [3].

Часто, щоб підтримати клієнтів, психологи і медики повинні пригнічувати власні емоції. Це може призвести до внутрішнього конфлікту і збільшити ризик вигорання.

3. Постійний стрес у якому перебуває спеціаліст у значний проміжок часу під час всієї професійної діяльності:

У представників допомагаючих професій часто спостерігається високий рівень стресу через напружений робочий графік, емоційні навантаження та вимоги до швидкого реагування на критичні ситуації [5].

Багато спеціалістів працюють у кризових або травматичних ситуаціях (наприклад, медики під час епідемій, психологи під час травматичних подій або поліцейські під час викликів), що підвищує загальний рівень стресу та емоційного виснаження [35].

4. Відчуття соціальної відповідальності також безперечно завжди є присутнє при більшості етапів роботи:

Спеціалісти в цій сфері часто відчувають сильну відповідальність за самопочуття, безпеку, комфорт та життя своїх клієнтів. Це почуття може призвести до додаткового стресу і, в кінцевому підсумку, до вигорання, якщо ситуації не піддаються контролю [56].

На додачу що вище перелічених факторів, допомагаючи іншим, спеціалісти можуть відчувати тиск з боку суспільства, яке очікує від них високих стандартів. Це може збільшити їхню емоційну та психологічну вразливість [44].

Працівники допомагаючих професій постійно стикаються з травматичними ситуаціями, які можуть негативно впливати на їхній психологічний стан. Часті зустрічі з горем, насильством або кризовими обставинами призводять до високого рівня стресу, що може викликати серйозні психічні розлади, такі як тривога та депресія. Крім того, відчуття безвиході, яке виникає, коли фахівці не можуть допомогти своїм клієнтам або змінити складні соціальні умови, може сприяти розвитку емоційного вигорання. Це, у свою чергу, призводить до зниження професійної ефективності, що підсилює відчуття безсилля і зневіри, створюючи замкнене коло стресу та емоційної виснаженості [57].

Хронічний стрес, з яким стикаються працівники допомагаючих професій, має також серйозні фізичні наслідки. Наприклад, стрес може призвести до соматичних захворювань, включаючи головні болі, проблеми з шлунком і порушення роботи імунної системи. Додатково, порушення сну, яке часто виникає внаслідок емоційного напруження, може погіршити загальний стан здоров'я і працездатність. Особливо тривожним є те, що тривалий стрес може збільшувати ризик розвитку серцево-судинних захворювань, таких як гіпертонія та інфаркт міокарда [31].

Соціальні ризики, пов'язані з професійною діяльністю в допомагаючих професіях, також заслуговують на увагу. Емоційне виснаження може негативно вплинути на стосунки з колегами, призводячи до конфліктів у колективі, погіршення комунікації та зниження командної роботи. Це може створити атмосферу недовіри та незадоволеності, яка тільки підсилює стрес [26].

Крім того, проблеми в особистих стосунках можуть виникати через підвищений рівень стресу та емоційного вигорання, що призводить до соціальної ізоляції та відчуття самотності. Втрата інтересу до участі в соціальних заходах може ще більше загострити цю ситуацію, підкреслюючи необхідність підтримки та ресурсів для фахівців у цій сфері, щоб вони могли зберегти свій психологічний, фізичний і соціальний добробут [16].

Професія психолога особливо вразлива до емоційного вигорання, яке проявляється через виснаження емоцій, зниження рівня емпатії та розвиток цинічного ставлення до клієнтів. Часті емоційні навантаження, пов'язані з роботою з людьми, які переживають труднощі, можуть призводити до емоційного виснаження, в результаті чого психологи можуть втратити здатність переживати почуття інших. Це зниження емпатії може призвести до формування цинічного погляду на клієнтів, що заважає встановленню довірчих стосунків і, як наслідок, знижує ефективність терапії [52].

Окрім того, у психологів часто виникає втрата інтересу до роботи, що може бути пов'язано із професійною безпорадністю. Коли фахівці відчують, що їхні зусилля не приносять бажаних результатів або що вони не можуть допомогти своїм клієнтам, у них виникає відчуття безсилля. Це може викликати у психологів відчуття нікчемності у своїй професії, що підсилює емоційне виснаження і веде до негативних наслідків, таких як зниження продуктивності, підвищення рівня стресу та можливість професійного вигорання. [51].

Поліцейські є однією з професій, яка піддається значному ризику емоційного вигорання через специфіку їхньої роботи. Постійний контакт із насильством, злочинами та кризовими ситуаціями може призводити до підвищення агресивності серед співробітників поліції. Це може бути механізмом захисту, що дозволяє їм справлятися з емоційними навантаженнями, але, в той же час, підвищена агресивність може заважати встановленню довірливих стосунків із громадськістю та колегами. Дистанціювання від людей, яке часто виникає як результат цього захисту, може зменшувати здатність поліцейських до емпатії, що ще більше ускладнює їхню взаємодію з громадськістю[42].

Постійний контакт із насильством також може призводити до відчуття безнадійності та втрати сенсу в професії. Поліцейські, які регулярно стикаються з жорстокими злочинами та соціальними негараздами, можуть відчувати, що їхні зусилля не приносять суттєвих змін у суспільстві. Це може викликати глибоке емоційне виснаження та привести до зниження професійної мотивації. Відчуття

безнадійності може підкріплюватися відсутністю підтримки з боку колег або керівництва, що лише погіршує стан психологічного здоров'я [45].

Працівники Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС) стикаються з високими рівнями стресу через постійні ситуації небезпеки, які супроводжують їхню професійну діяльність. Вони часто опиняються в умовах екстремальних ситуацій, таких як пожежі, повені, техногенні аварії та інші кризові моменти, що вимагають швидких і рішучих дій. Постійний ризик для життя, а також тиск, пов'язаний із необхідністю приймати важливі рішення в умовах невизначеності, можуть призвести до розвитку хронічного стресу. Це, у свою чергу, може мати негативний вплив на фізичне і психологічне здоров'я рятувальників, включаючи підвищений ризик виникнення тривожних розладів та депресії [48].

Крім того, під час рятування людей у кризових ситуаціях представники ДСНС можуть відчувати глибоке відчуття безвиході. Стикання з людським стражданням і трагедіями, особливо коли їхні зусилля не призводять до бажаного результату, може викликати у рятувальників почуття безпорадності та розчарування. Це відчуття, коли неможливо врятувати людину або коли ситуація виходить з-під контролю, може мати тривалі емоційні наслідки, загострюючи стрес і емоційне вигорання [47].

Отже, емоційне вигорання представників допомагаючих професій має свої унікальні прояви, обумовлені постійними психологічними та емоційними навантаженнями. Виснаження, зниження емпатії, цинізм і дистанціювання є типовими ознаками вигорання серед фахівців цієї сфери, що позначається на їхній здатності ефективно взаємодіяти з клієнтами. Емоційне вигорання може також викликати відчуття безнадійності, втрату мотивації та інтересу до професії, що знижує професійні результати й погіршує загальний рівень добробуту. Щоб попередити розвиток вигорання, важливо враховувати специфічні фактори та ризики, характерні для кожної з професій, і надавати підтримку, спрямовану на збереження психологічної стійкості та ресурсу для ефективної роботи

Висновки до 1 розділу

Тема емоційного вигорання серед представників допомагаючих професій є надзвичайно актуальною через високий рівень стресу, емоційного навантаження та ризиків, які супроводжують їхню роботу, що безпосередньо впливає на якість наданої допомоги та психологічний добробут фахівців.

Теоретичний аналіз поняття емоційного вигорання демонструє, що це явище має багатовимірний характер і включає як психологічні, так і фізичні аспекти, які впливають на особистість та її професійну діяльність. Вивчення різних підходів до визначення емоційного вигорання показує, що його основними складовими є емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень, що в результаті призводить до втрати мотивації та професійного інтересу.

Особлива увага приділена специфіці трудової діяльності працівників допомагаючих професій, серед яких психологи, медичні працівники, поліцейські, рятувальники та вчителі. Ці фахівці регулярно стикаються з важкими емоційними та стресовими ситуаціями, часто пов'язаними з ризиками для їхнього фізичного та психічного здоров'я. Постійна необхідність демонструвати емпатію, зберігати самоконтроль та діяти швидко в умовах невизначеності висуває високі вимоги до їхньої емоційної стійкості. Така робота створює підвищене навантаження, що значно збільшує ризик розвитку емоційного вигорання.

Особливості прояву вигорання в кожній із допомагаючих професій мають свої унікальні риси. Наприклад, психологи можуть відчувати зниження емпатії та інтересу до клієнтів, рятувальники — виснаження через постійні ризики, а вчителі — втрату інтересу до викладання через зростання цинізму. Усвідомлення цих особливостей дозволяє розробляти більш ефективні заходи для профілактики вигорання, враховуючи специфіку кожної професії.

РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРЕДСТАВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Процедура організації емпіричного дослідження: вибірка, методи і методики дослідження

Виходячи з теоретичних положень проблеми емоційного вигорання, вважаємо за доцільне проведення комплексного дослідження для з'ясування взаємозв'язку емоційного вигорання та професійної діяльності представників допомагаючих професій, а також вивчення чинників, що впливають на прояви вигорання у різних професійних контекстах.

Завдання дослідження полягало у вивченні рівня емоційного вигорання серед представників допомагаючих професій, визначенні специфічних проявів цього явища в різних професіях, а також в аналізі чинників, які сприяють розвитку вигорання та його впливу на якість професійної діяльності.

Дослідження проводилося у онлайн формі з 3 по 23 жовтня 2024 року, серед спеціалістів надання психологічної допомоги та служб екстреного реагування (поліція, ДСНС, медицина тощо).

Загальна кількість досліджуваних становить 60 осіб, віком від 18 до 46 років (68% з усіх опитаних становлять особи віком 18-30 років, 32% - особи старше 31 року). Серед них 29 представників професій, що надають психологічну допомогу (практичні психологи, психотерапевти) та 31 представник служб екстреного реагування (поліція, медицина, ДСНС тощо). Для проведення емпіричного дослідження було створено наступний опитувальник:

<https://docs.google.com/forms/d/1xtpqs0DcAA29xlFqwSVk62WwUURhtUMPDdtKj7RTV4/edit>

(див. Додаток А)

Для проведення дослідження було використано наступні психодіагностичні методики:

1. МВІ Методика «Діагностика професійного “вигорання»;
2. Копенгагенський опитувальник вигорання (КОВ);

3. Методика Н. Холла на визначення емоційного інтелекту;
4. Методика «Визначення психологічного благополуччя особистості» С.М.Забаровська;
5. Методика CTRI на визначення рівня професійного вигорання.

Для визначення рівня емоційного вигорання використовувалася методика MBI (Maslach Burnout Inventory), що представляє собою інструмент для оцінки професійного вигорання. Методика складається з 22 питань та трьох основних шкал, що охоплюють різні аспекти вигорання:

1. Емоційне виснаження (питання 1,2,3,6,8,13,14,16,20);
2. Деперсоналізація (питання 5,10,11,15,22);
3. Редукція особистісних досягнень (питання 4,7,9,12,17,19,20,21).

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за кожною шкалою, що дозволяє визначити рівень емоційного вигорання та ідентифікувати основні фактори, що сприяють його розвитку в професійній сфері. [21]

За допомогою Копенгагенського опитувальника вигорання можна визначити рівень вигорання у працівників різних професій у різних сферах життєдіяльності. Методика складається з 19 тверджень і включає три основні шкали:

1. Особисте вигорання (питання 1-6);
2. Вигорання, пов'язане з роботою (питання 7-12);
3. Вигорання, пов'язане з клієнтами (питання 13-19).

Обробка результатів передбачає сумування балів, отриманих за кожен пункт, що дозволяє виявити рівень вигорання в кожній з шкал. [22]

Тест на емоційний інтелект (методика Н. Холла) дозволяє оцінити рівень емоційного інтелекту респондентів через 30 питань, спрямованих на дослідження різних компонентів емоційного інтелекту особистості.

Обробка результатів здійснюється шляхом сумування балів за всі твердження одної шкали, що дозволяє розподілити результати за 5 основними категоріями емоційного інтелекту:

1. Емоційна обізнаність (питання: 1,2,4,17,19,25).

2. Управління емоціями (питання: 3,7,8,10,18,30).
3. Самомотивація (питання: 5,6,13,14,16,22).
4. Емпатія (питання:9,11,20,21,23,28).
5. Розпізнання емоцій інших (питання: 12,15,24,26,27,29) [34].

Завдяки Методиці визначення психологічного благополуччя особистості С.М. Забаровської було досліджено рівень психологічного благополуччя респондентів через 32 твердження, що охоплюють різні аспекти особистісного благополуччя, такі як задоволеність життя , позитивне мислення , ставлення до себе та інших, наявність соціальної підтримки, цілей, саморегуляції та уявлення про майбутнє.

Обрахунок показників здійснюється шляхом сумування балів отриманих в межах одної шкали. Відповідно до результатів ми можемо простежити усі вище перелічені категорії [13].

Методика СТРИ було використано для діагностики таких категорій як: вигорання, втома від співчуття та наявність вторинної травми. Опитувальник налічує 21 питання, а обрахунок результатів здійснюється через сумування балів по кожній із трьох шкал [30].

В результаті ми отримали показники які можна характеризувати за інтенсивністю відносно отриманих балів:

1. 0-14 балів - Низький ризик.
2. 15-21 балів - Помірний ризик.
3. 22-28 балів - Високий ризик.
4. 29-35 балів - Екстремально високий ризик [29].

Загалом, про доцільність використання зазначених методик, можна стверджувати, що вони є важливими інструментами для оцінки емоційного стану, психологічного благополуччя та ризику вигорання у представників допомагаючих професій. Застосування цих інструментів у дослідженнях може сприяти більш глибокому розумінню специфіки трудової діяльності психологів, медиків та інших фахівців, що займаються допомогою людям.

2.2. Аналіз отриманих результатів

Результати описової статистики дозволяють на говорити про середні значення прояву професійного вигорання серед респондентів (див. табл. 2.1., Додаток Б).

Як видно на таблиці 2.1. вказують на те, що для досліджуваних нами осіб, прояв редукції особистих досягнень ($M = 31,97$, $S.D = 6,22$) є найбільш вираженим в даний момент, що може свідчити про наявність тенденції до зниження відчуття впевненості у власній професійній ефективності та значущості результатів своєї роботи.

Щодо прояву деперсоналізації, то для наших досліджуваних вона є менш характерною, ніж інші показники даної методики ($M = 13,03$, $S.D = 4,74$). Такий показник може вказувати на значущість якості професійної взаємодії для досліджуваних, а саме те що незважаючи на складність своєї роботи, під час виконання своїх професійних обов'язків досліджувані є відкриті до контакту з їх клієнтами та мають хорошу емпатію яка в свою чергу попереджує появу емоційного відсторонення від клієнтів.

Таблиця 2.1.

Описова статистика провідних аспектів професійного вигорання

	Мінімум	Максимум	M	S.D
Емоційне виснаження	13,00	54,00	26,53	8,24
Деперсоналізація	5,00	30,00	13,03	4,74
Редукція особистих досягнень	15,00	44,00	31,97	6,22

Аби простежити закономірності прояву рівня емоційного вигорання у різних сферах трудової діяльності особистості розглянемо результати середніх значень опитувальника «Копенгагенський опитувальник вигорання (КОВ)» (див.табл. 2.2.).

Так, можемо стверджувати, що найбільш характерне для респондентів є особистісне вигорання ($M = 2,73$, $S.D = 0,64$), в той же час клієнтське вигорання ($M = 2,38$, $S.D = 0,82$) проявляється у найменшій мірі. Такий показник може свідчити про те, що фахівці відчувають значний внутрішній дискомфорт, пов'язаний із власною мотивацією та особистісними потребами, тоді як безпосередня взаємодія з клієнтами наразі не є основним джерелом їх емоційного виснаження.

Таблиця 2.2.

Описова статистика сфер прояву емоційного вигорання

	Мінімум	Максимум	М	S.D
Особистісне вигорання	1,00	4,67	2,73	0,64
Робоче вигорання	1,29	5,00	2,58	0,71
Клієнтське вигорання	1,00	4,67	2,38	0,82

Також, з'ясовано середні значення прояву показників емоційного інтелекту (див. Табл. 2.3.).

Таблиця 2.3.

Описова статистика показників емоційного інтелекту

	Мінімум	Максимум	М	S.D
Емоційна обізнаність	-10,00	18,00	2,53	7,15
Управління емоціями	-10,00	18,00	3,18	7,92
Самотивація	-11,00	18,00	2,38	6,90
Емпатія	-11,00	18,00	3,18	7,68
Розпізнання емоцій інших	-10,00	18,00	3,18	7,92

Дані отримані в результаті описової статистики свідчать про те, що для нашої досліджуваної групи найбільш характерним є прояв таких складових емоційного інтелекту як:

- Управління емоціями ($M = 3,18$, $S.D = 7,92$) демонструє високий показник, а відповідно свідчить про те що для досліджуваних осіб є притаманною здатність до досить ефективного застосування коупінг стратегій при боротьбі зі стресом і збереження емоційну стабільність під час роботи попри вплив різноманітних зовнішніх факторів. Дана характеристика є дуже важливою для представників допомагаючих професій, оскільки вони часто стикаються з кризовими ситуаціями, де ефективний самоконтроль допомагає зберегти професіоналізм та уникати проявів негативного впливу емоцій на роботу.

- Емпатія ($M = 3,18$, $S.D = 7,68$) високий показник емпатії вказує на те, що досліджувані фахівці здатні досить добре розуміти та відчувати емоційний стан інших людей, що в принципі є природньо для їхньої професійної спеціалізації, адже становить основу для встановлення довірливих відносин з клієнтами чи пацієнтами. Розвинена емпатія також дозволяє їм глибше сприймати проблеми клієнтів і підвищує ефективність надання допомоги. Водночас, саме ця навичка може також виступати фактором ризику для емоційного вигорання через високий рівень емоційної залученості.

- Розпізнання емоцій інших ($M = 3,18$, $S.D = 7,92$) як і попередні дві шкали є одним із найбільш виражених характеристик у досліджуваних осіб дає нам можливість стверджувати що їм притаманна чутливість до емоційної інформації та переживань інших людей, що може бути корисним у прогнозуванні реакцій клієнтів та адаптації підходу до роботи відповідно до ситуації. Проте надмірна увага до чужих емоційних переживань може призводити до збільшення емоційного навантаження і, згодом, до вигорання.

Найменшою мірою у досліджуваних нами респондентів проявляється самомотивація ($M = 2,38$, $S.D = 6,90$), що може свідчити про можливі труднощі з підтримкою внутрішнього стимулу до роботи та в зацікавленості в професійній діяльності, а це провокує ускладнення їх здатність підтримувати ефективність і витривалість у тривалих стресових умовах.

Щодо результатів описової статистики загального рівня психологічного благополуччя особистості, дослідженого завдяки методиці «Визначення психологічного благополуччя особистості» Т. Забаровської, то отримано наступні результати (див. Табл. 2.4.).

Таблиця 2.4.

Описова статистика загальний показник психологічного благополуччя

	Мінімум	Максимум	М	S.D
Психологічне благополуччя	5,00	32,00	26,06	5,99

Відтак, відчуття суб'єктивного благополуччя ($M = 26$, $S.D = 5,99$) є вищим за середньостатистичний рівень. Такі показники вказують на те що їхнє сприйняття власного психологічного стану є досить високим, а отже ми можемо говорити про їх здатність ефективно адаптуватися до вимог професійної діяльності та підтримувати позитивний емоційний фон, незважаючи на можливі стресові фактори, пов'язані з роботою в сфері допомагаючих професій.

Разом з цим, виявлено середні значення прояву показників психологічного благополуччя осіб допомагаючих професій (див.табл. 2.5).

Таблиця 2.5.

Описова статистика прояву показників психологічного благополуччя

	Мінімум	Максимум	М	S.D
Задоволення життям	0	4,00	2,53	1,13
Позитивні емоції	0	4,00	3,42	1,06
Ставлення до себе	0	4,00	3,42	0,94
Майбутнє	0	4,00	3,25	1,23
Соціальна підтримка	0	4,00	2,98	1,31
Життєві цілі	0	4,00	3,65	0,75
Ставлення до інших	0	4,00	2,98	1,31
Саморегуляція	0	4,00	2,98	1,31

Так, для досліджуваних нами осіб на момент проведення опитування, найбільш вираженою характеристикою були життєві цілі ($M = 3,65$, $S.D = 0,75$). Даний показник свідчить про наявність у досліджуваних осіб чітко сформованих цілей у житті та перспективних поглядів щодо їх реалізації. Це безпосередньо вказує на спрямованість їхніх зусиль на досягнення важливих життєвих орієнтирів, що, може підвищувати їхню стійкість до професійних труднощів і зменшувати ризики вигорання.

В той же час найменш вираженою, за своїм проявом шкалою, для досліджуваних нами осіб є Задоволеність життям ($M = 2,53$, $S.D = 1,13$), що може вказувати на те, що фахівці мають невисокий рівень задоволеності тим як склалось їхнє життя. З цього випливає, що у досліджуваної групи осіб є притаманне відчуття внутрішнього напруження або незадоволення, що, у свою чергу, потенційно впливає на їхній загальний психологічний стан.

Цікавими є отримані результати описової статистики методики CTRI (див.табл. 2.6.). Так, ми з'ясували що для досліджуваних нами осіб в найбільшій мірі характерний прояв втоми від співчуття ($M = 14,20$, $S.D = 7,50$). Такий показник може бути спричинений специфікою професійної діяльності наших досліджуваних. Робочі умови часто вимагають від представників допомагаючих професій готовності надати підтримку, вислухати, розрадити, стати опорою для людей з якими вони працюють, що потребує постійного використання власних ресурсів.

Таблиця 2.6.

Описова статистика показників методики CTRI

	Мінімум	Максимум	M	S.D
Вигорання	0	35,00	14,03	8,32
Втома від співчуття	0	35,00	14,20	7,50
Вторинна травма	0	35,00	12,46	8,15

Щодо характеристики яка є найменш притаманною досліджуваним особам то відповідно до даних таблиці нею виступає вторинна травма ($M = 12,46$, $S.D =$

8,15). Це може вказувати на те, що досліджувані спеціалісти досить добре розділяють роботу та особисте життя що, в свою чергу, дозволяє їм не надто перенавантажувати свою психіку травматичними історіями клієнтів або ж пацієнтів. Загалом цей показник демонструє, що респонденти не відчують сильного емоційного виснаження від вторинних травматичних переживань, що може бути позитивним сигналом щодо їхнього психічного благополуччя.

Таким чином, наша перша гіпотеза підтвердилась.

2.3. Аналіз та інтерпретація результатів кореляційного аналізу

За результатами проведення та аналізу лінійної кореляції Пірсона (див додаток Д) можна зробити висновок, що чим більше у людини проявлятиметься емоційне виснаження, тим більше вона буде відчувати: особистісне вигорання ($r=0,75$ при $p<0,01$), робоче вигорання ($r=0,68$ при $p<0,01$), клієнтське вигорання ($r=0,34$ при $p<0,01$), вигорання ($r=0,69$ при $p<0,01$), втому від співчуття ($r=0,65$ при $p<0,01$), вторинну травма ($r=0,27$ при $p<0,01$) (див. рис.2.2.).



Рис. 2.2 Кореляційні зв'язки за шкалою «Емоційне виснаження»

Встановлено, що чим у особи є вираженою відчуття деперсоналізації тим більш інтенсивно у неї будуть проявлятися такі характеристики як : особистісне вигорання ($r=0,51$ при $p<0,01$), робоче вигорання ($r=0,55$ при $p<0,01$), клієнтське вигорання ($r=0,51$ при $p<0,01$), вигорання ($r=0,61$ при $p<0,01$), втома від співчуття ($r=0,54$ при $p<0,01$) та вторинна травма ($r=0,40$ при $p<0,01$) (див. рис.2.2).

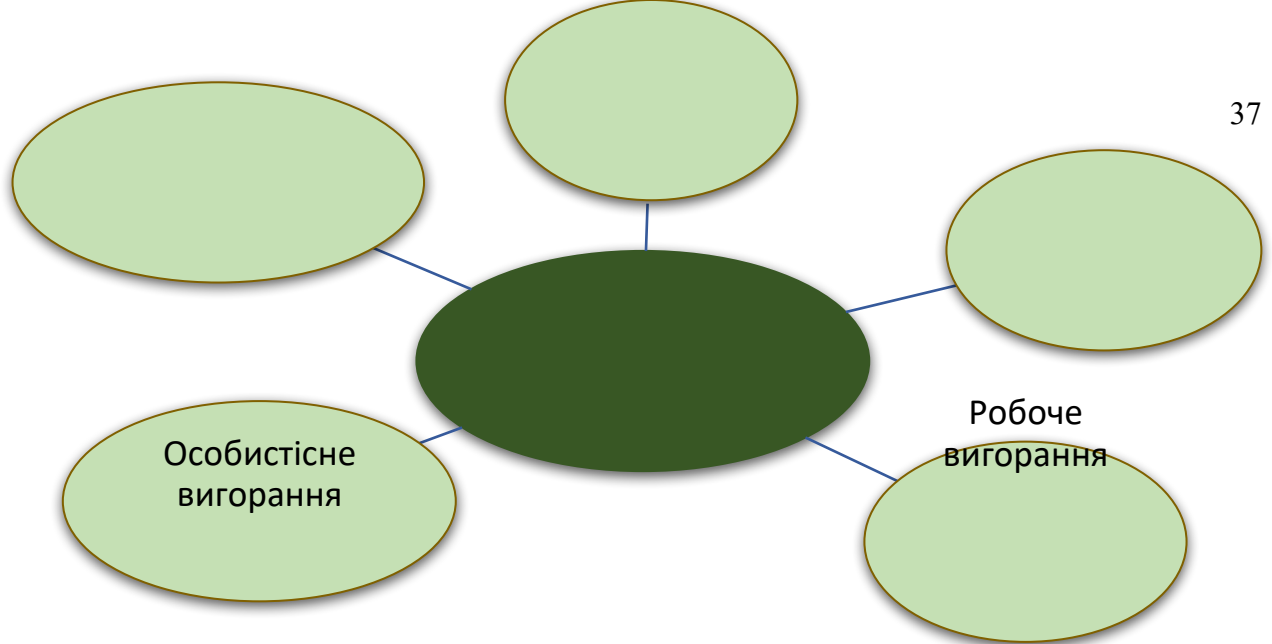


Рис. 2.3 Кореляційні зв'язки за шкалою «Деперсоналізація»

Що стосується шкали редукції особистих досягнень, то чим більше людина його відчуває, тим більше їй притаманні: емоційна обізнаність ($r=0,34$ при $p<0,01$), здатність до управління емоціями ($r=0,34$ при $p<0,01$), емпатія ($r=0,38$ при $p<0,01$), самомотивація ($r=0,33$ при $p<0,01$) та втома від співчуття ($r=0,54$ при $p<0,01$).



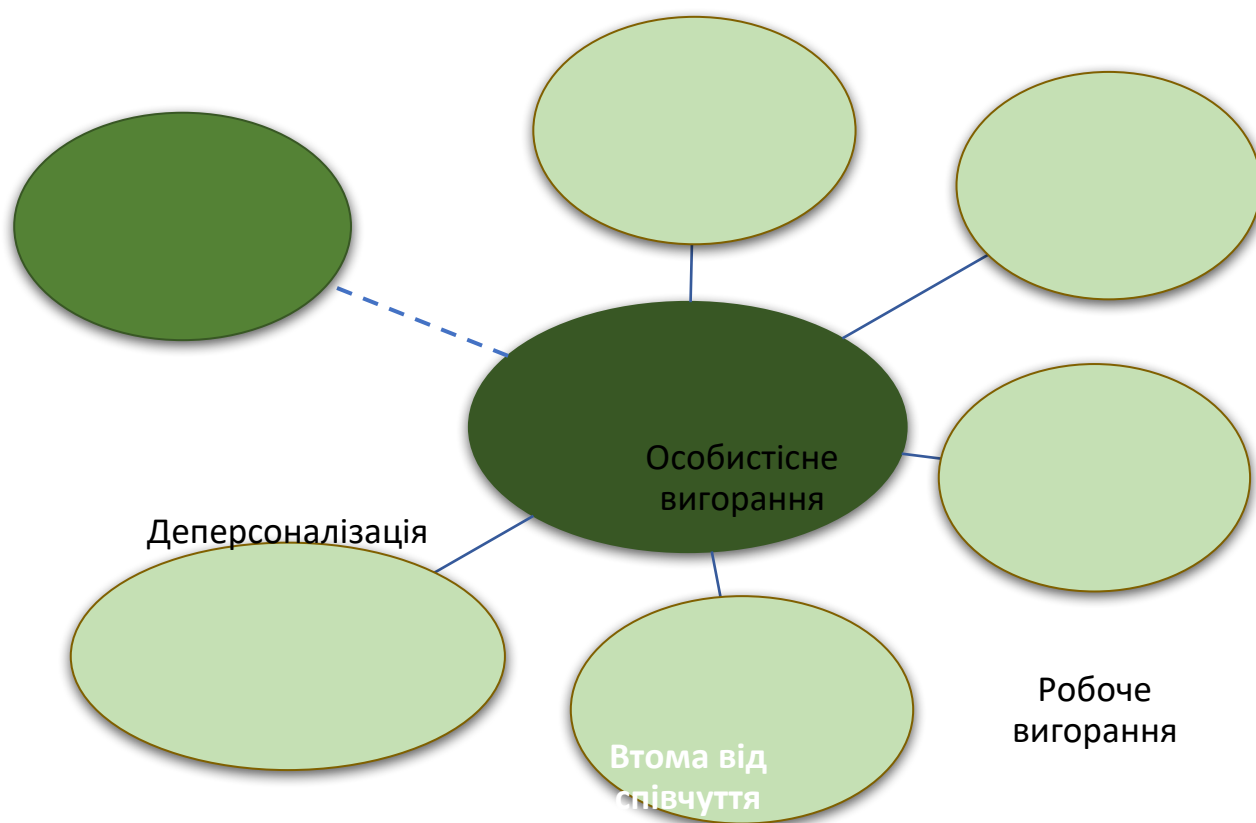
Рис. 2.5 Кореляційні зв'язки за шкалою «Редукція особистих досягнень»



За результатами кроскореляції можна зробити висновок, що **Клієнтське вигорання** більше у людини проявлятиметься вигорання, тим більше вона буде відчувати: емоційне виснаження (r=0,65 при $p<0,01$), деперсоналізацію (r=0,61 при $p<0,01$), особистісне вигорання (r=0,48 при $p<0,01$), робоче вигорання (r=0,57 при $p<0,01$) та клієнтське вигорання (r=0,34 при $p<0,01$) (див. Рис.2.4).

Рис. 2.4 Кореляційні зв'язки за шкалою «Вигорання»

Що стосується шкали «Втома від співчуття», то чим більше людина її відчуває, тим більше їй притаманні: емоційне виснаження (r=0,65 при $p<0,01$), деперсоналізація (r=0,54 при $p<0,01$), особистісне вигорання (r=0,46 при $p<0,01$), робоче вигорання (r=0,47 при $p<0,01$) та клієнтське вигорання (r=0,36 при $p<0,01$).



Окрім цього було виявлено взаємозв'язок між втомою від співчуття та ставленням до себе ($r = -0,25$ при $p < 0,49$). Проте даний взаємозв'язок є оберненим. Тобто, чим більше особистісно відчуває втому від співчуття, тим слабше у неї проявляється раціональне ставлення до себе.

Рис. 2.6 Кореляційні зв'язки за шкалою «Втома від співчуття»

Що стосується шкали вторинна травма, то чим більше вона проявляється у людини, тим більше їй притаманні: емоційне виснаження ($r = 0,38$ при $p < 0,01$), деперсоналізація ($r = 0,40$ при $p < 0,01$), клієнтське вигорання ($r = 0,46$ при $p < 0,01$) та управління емоціями ($r = 0,69$ при $p < 0,01$).

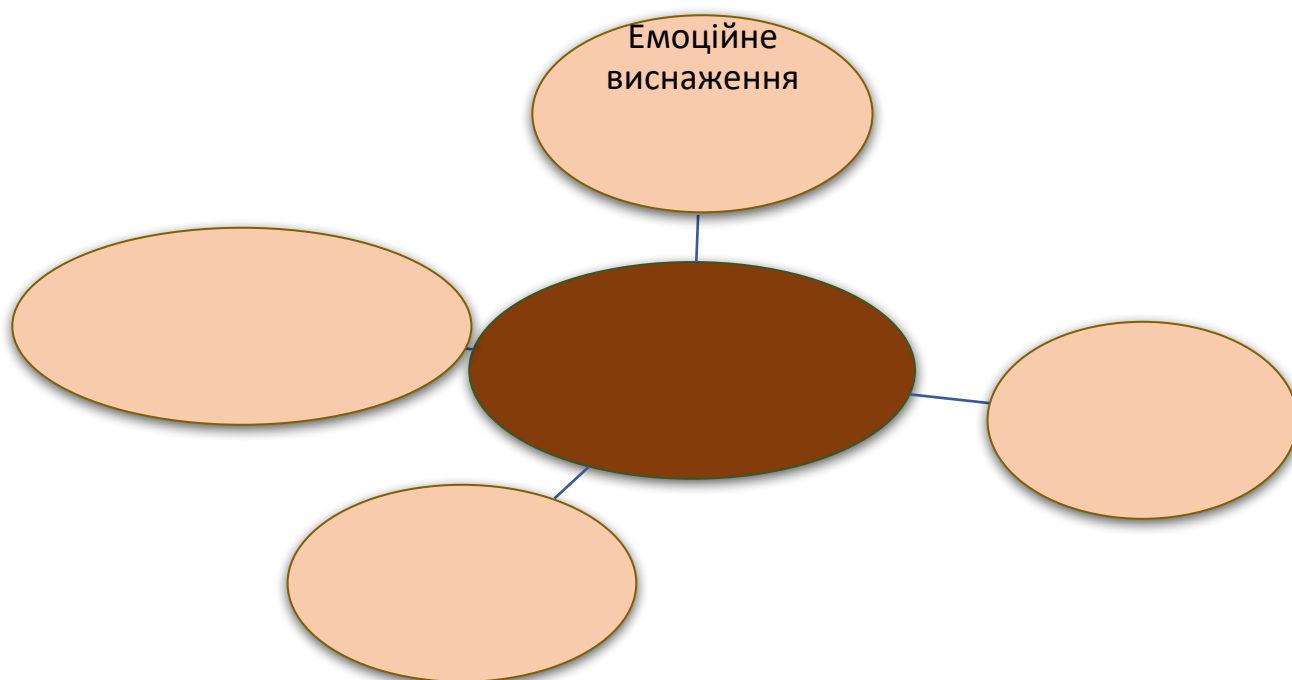


Рис. 2.7 Кореляційні зв'язки за шкалою «Вторинна травма»

Результати кореляційного аналізу свідчать про високий рівень взаємозалежності між емоційним виснаженням, деперсоналізацією та різними формами професійного вигорання (особистісне, робоче, клієнтське), а також втомою від співчуття і вторинною травмою серед представників допомагаючих професій. Високі кореляції між редукцією особистих досягнень та показниками емоційної компетентності (емоційна обізнаність, управління емоціями, емпатія, самотивація) вказують на те, що зниження особистих досягнень супроводжується зменшенням емоційної залученості та здатності до емпатії.

Окрім цього, виходячи з результатів, можна зробити висновок, що серед представників допомагаючих професій вигорання та втоми від співчуття взаємопов'язані з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та різними формами професійного вигорання (особистісне, робоче, клієнтське). Високий рівень втоми від співчуття супроводжується зниженням раціонального ставлення до себе, що може посилювати вразливість до професійного виснаження. Крім того, вторинна травма має суттєві кореляції з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та клієнтським вигоранням, вказуючи на те, що інтенсивна емоційна взаємодія з клієнтами може сприяти накопиченню вторинної травми. Такі взаємозв'язки підкреслюють потребу в підтримці

емоційної стійкості та розвитку навичок саморегуляції для мінімізації ризику вигорання та збереження психічного благополуччя.

Отже, ми дійшли висновку, що такі фактори як: втома від співчуття, вторинна травма, прояв вигорання у різних сферах життєдіяльності, деперсоналізація, редукція особистих досягнень, особливості сприйняття та саморегуляції на пряму впливають на емоційне вигорання особистості через наявність тісного взаємозв'язку, що підтверджує нашу четверту гіпотезу.

2.4. Аналіз та інтерпретація результатів порівняльного аналізу

2.4.1. Для з'ясування відмінностей серед психологів та інших працівників служб екстреного реагування застосовано порівняльний аналіз (з допомогою t-критерію Стюдента), де ми виокремили дві групи: перша – спеціалісти надання психологічної допомоги/підтримки, друга – спеціалісти служб екстреного реагування (поліція, ДСНС, медицина тощо) (див. Додаток В) (див табл. 2.7)

Таблиця 2.7
Результати порівняльного аналізу діагностичних показників серед працівників допомагаючих професій

	М Практичні психологи	М Служби екстреного реагування
Деперсоналізація	12.7931	13.2581
Редукція досягнень	32.0345	31.9032
Емпатія	5.3448	1.1613
Розпізнання емоцій	1.9355	4.5172
Вигорання	13.7241	14.3226
Втома від співчуття	14.6897	13.7419

Вторинна травма	14.4828	10.5806
Благополуччя	27.2414	24.9677

Відтак, спостерігаються незначні відмінності в проявах таких вище наведених показників у представників сфери надання психологічної допомоги та тих хто працює в службах екстреного реагування (див. Рис2.8).

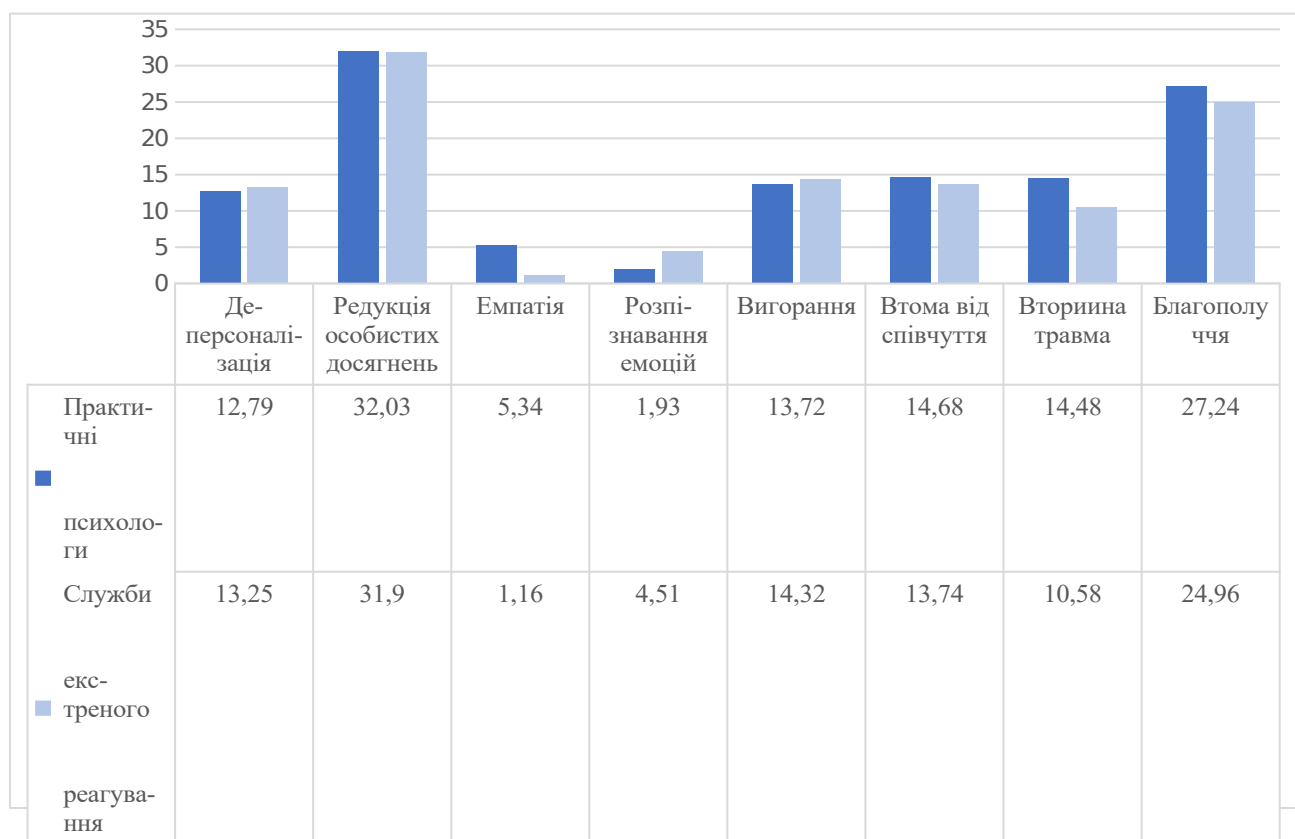


Рис 2.8.. середні значення прояву діагностичних показників серед працівників допомагаючих професій

Для перших (психологів), більшій мірі, характерний прояв редукції особистих досягнень, емпатії, втоми від співчуття, вторинної травми, саморегуляції та психологічного благополуччя.

Це означає, що представники сфери надання психологічної допомоги більш схильні до емоційних переживань, пов'язаних із зниженням цінності особистих досягнень, підвищеним рівнем емпатії, втомою від співчуття та

вторинною травмою, але при цьому демонструють також вищий рівень психологічного благополуччя.

Така тенденція може свідчити про те, що у своїй професійній діяльності вони постійно перебувають у тісному емоційному контакті з клієнтами, що підвищує рівень емпатії, але також робить їх вразливими до емоційного виснаження та вторинної травми. Водночас вищий рівень психологічного благополуччя вказує на розвинені навички саморефлексії та здатність до саморегуляції, які дозволяють фахівцям краще справлятися з навантаженням.

Щодо працівників сфери екстреного реагування то у них спостерігається більший прояв таких показників як: деперсоналізація, розпізнання емоцій інших людей, вигорання.

Працівники сфери екстреного реагування демонструють вищий рівень деперсоналізації, розпізнавання емоцій інших людей і вигорання, що може бути пов'язано з особливостями їхньої професійної діяльності. Часте перебування в екстремальних ситуаціях, необхідність швидкого прийняття рішень і обмеження часу на опрацювання власних емоцій можуть сприяти розвитку деперсоналізації як захисного механізму для зниження впливу стресу. Водночас підвищене розпізнавання емоцій інших може бути необхідною навичкою для ефективного реагування, але воно також робить працівників більш вразливими до вигорання, оскільки емоційне навантаження поступово накопичується без належного емоційного розвантаження.

Таким чином, наша гіпотеза про те що спеціалісти які працюють у сфері психології більше відчують прояв втоми від співчуття та мають більший прояв емпатії та психологічного благополуччя аніж представники сфери екстреного реагування.

2.4.2. Задля встановлення відмінностей прояву тих чи інших діагностичних показників у осіб з різним рівнем емоційного вигорання проведено порівняльний аналіз (з допомогою t-критерію Стьюдента), де ми виокремили дві групи: перша

– ті, у кого виявлено рівень вигорання нижче середнього, друга –ті, у кого виявлено рівень вигорання вище середнього рівня. (див. Додаток В.) (табл. 2.8)

Таблиця 2.8

Результати порівняльного аналізу діагностичних показників серед працівників допомагаючих професій з різним рівнем емоційного вигорання

	М Рівень вигорання вище середнього	М Рівень вигорання нижче середнього
Деперсоналізація	15.7143	10.6875
Емпатія	3.2500	5.1250
Розпізнання емоцій	3.6071	2.8125
Вигорання	26.6429	25.4375
Втома від співчуття	18.9643	10.0313
Вторинна травма	16.6429	8.8125
Задоволення життям	25.6429	26.4375
Ставлення до себе	2.6429	3.2813
Ставлення до інших	2.6429	3.2813
Соціальна підтримка	2.6429	3.2813
Саморегуляція	2.6429	3.2813
Благополуччя	25.6429	26.4345

Результати вказують на статистично значні відмінності за такими показниками як деперсоналізація, втома від співчуття, вторинна травма у тих осіб, які характеризуються проявом вигорання вище середнього рівня та тими у кого цей показник є нижче середнього. Також було виявленонезначні відмінності у прояві таких показників як:емпатія, розпізнання емоцій, вигорання,

задоволеність життям, ставлення до себе та інших, соціальна підтримка, саморегуляція, благополуччя. (див. Рис 2.9.)

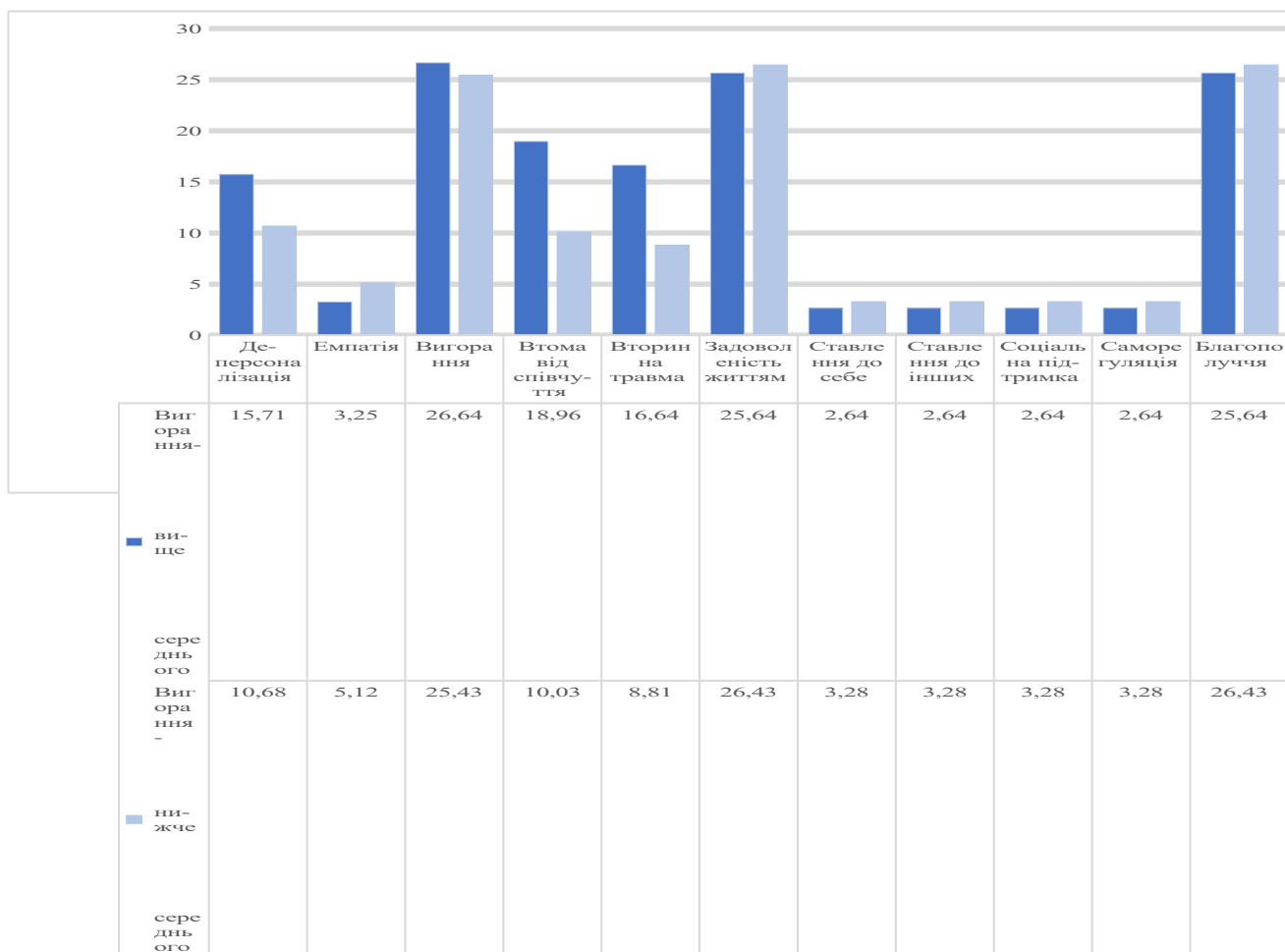


Рис. 2.9. середні значення прояву діагностичних показників серед працівників допомагаючих професій з різним рівнем прояву емоційного вигорання

Так, усі вище зазначені показники характерні для тих досліджуваних, у кого рівень емоційного виснаження є вищим середнього. Це свідчить про те, що високий рівень емоційного виснаження у представників допомагаючих професій може створювати умови для посилення таких негативних впливів, як деперсоналізація, втома від співчуття та вторинна травма. Деперсоналізація може розвиватися як захисний механізм, за допомогою якого людина дистанціюється від клієнтів, щоб зменшити емоційний вплив на себе, проте це також може призводити до втрати особистої залученості та емпатії. Втома від співчуття і вторинна травма, що виникають у відповідь на постійне

співпереживання клієнтам, вказують на зниження здатності до емоційної регуляції та зростання психологічного навантаження.

Окрім цього, спостерігаються незначні відмінності в проявах деяких наведених, мірі характерний прояв вигорання. Що є досить логічно, оскільки вищий рівень емоційного виснаження призводить до зменшення емоційних ресурсів, що підвищує ризик вигорання.

Щодо тих досліджуваних, яким характерний рівень емоційного виснаження нижче середнього спостерігаються прояви таких характеристик як: задоволення життям, емпатія, ставлення до себе та інших, соціальна підтримка, психологічне благополуччя. Це свідчить про те, що нижчий рівень емоційного виснаження пов'язаний з вищим рівнем загального психологічного благополуччя, задоволенням життям та розвиненими соціальними зв'язками. Такі люди частіше демонструють позитивне ставлення до себе та інших, що сприяє стабільності їхнього емоційного стану та ефективній саморегуляції. Емпатія та соціальна підтримка слугують додатковими ресурсами, які допомагають їм зберігати стійкість до стресу.

Відтак, наша друга гіпотеза про те, що для осіб які характеризуються більшим проявом емоційного виснаження є притаманно відчувати деперсоналізацію, втому від співчуття, вторинну травму та вигорання - підтвердилась.

2.5. Аналіз та інтерпретація результатів факторного аналізу

Для дослідження факторної структури отриманих даних та вагомості окремих показників було застосовано факторний аналіз із використанням методу головний компонент (обертання осей Varimax). Рішення про кількість факторів приймалося на основі аналізу точкової діаграми і власних значень (див. Додаток Д).

За допомогою факторної структури було встановлено 6 латентних факторів, що пояснюють 72,9% сукупної дисперсії даних.

Перший фактор «Емоційна компетентність» пояснює 26,9 % дисперсії та об'єднує такі шкали, як: «Емоційна обізнаність» (0,87), «Розпізнання емоцій інших» (0,88), «Зовнішні позитивні мотиви» (0,85), «Емпатія» (0,91), «Самотивація» (0,88).

Другий фактор «Психологічне благополуччя» складається із таких шкал: «Задоволеність життям» (0,61), «Позитивні емоції» (0,61), «Ставлення до себе» (0,77), «Ставлення до інших» (0,61), «Саморегуляція» (0,87), «Благополуччя» (0,72). Загалом цей фактор описує 21,41 % дисперсії.

Третій фактор «Синдром емоційного виснаження» пояснює 16,9 % дисперсії та об'єднує такі шкали, як: «Емоційне виснаження» (0,86), «Деперсоналізація» (0,65), «Особистісне вигорання» (0,82), «Робоче вигорання» (0,81).

Четвертий фактор «Перспектива й ресурси» висвітлює 5,86 % дисперсії. До його складу входять наступні шкали: «Уявлення про майбутнє» (0,86), «Соціальна підтримка» (0,83), «Цілі» (0,87), «Благополуччя» (0,67).

П'ятий фактор «Вікарна травма» включає такі шкали: «Вигорання» (0,78), «Втома від співчуття» (0,84), «Вторинна травма» (0,91) та описує 4,53 % дисперсії даних.

Шостий фактор «Зниження продуктивності» пояснює 3,71 % дисперсії даних та складається із шкали «Клієнтське вигорання» (0,61) та відсутності «Редукції особистих досягнень» (-0,68).

Так, на основі факторного аналізу ми виокремили елементи, які впливають на прояв емоційного виснаження фахівців сфери допомоги найбільшою мірою:

1. Емоційна компетентність - що включає емоційну обізнаність, здатність розпізнавати емоції інших, емпатію, самотивацію та зовнішні позитивні мотиви, є важливим захисним фактором для представників допомагаючих професій проти емоційного виснаження. Високий рівень емоційної компетентності дозволяє професіоналам ефективніше управляти своїми емоціями та стресом, знижуючи ризик вигорання через розуміння своїх і чужих емоцій, а також підтримку позитивної мотивації та емпатії до

клієнтів. Це допомагає підтримувати емоційну рівновагу та запобігати накопиченню стресу, що є ключовим у роботі з людьми, які переживають кризові ситуації.

2. Психологічне благополуччя - може значно впливати на здатність представників допомагаючих професій протистояти емоційному виснаженню. Високий рівень психологічного благополуччя сприяє емоційній стабільності та саморегуляції, що допомагає краще справлятися з професійними стресорами, знижує ризик виникнення вигорання та підтримує загальну психічну стійкість у важких робочих умовах. Позитивне ставлення до себе і до інших, а також задоволеність життям, допомагають зберігати мотивацію й енергію, що є необхідним для тривалого надання допомоги клієнтам без емоційного виснаження.
3. Синдром емоційного виснаження - має великий вплив на представників допомагаючих професій, оскільки він відображає основні симптоми вигорання, що виникають через постійний стрес, емоційні навантаження та виснаження. Наявність цього синдрому, вказує на підвищений ризик розвитку емоційного і професійного вигорання, що може призвести до зниження ефективності роботи, емоційної відстороненості та втрати інтересу до роботи з клієнтами.
4. Перспектива й ресурси - вказує на те, як позитивні прогнози щодо майбутнього, наявність чітких цілей і сильна соціальна підтримка можуть підтримувати емоційну стабільність і запобігати вигоранню в представників допомагаючих професій. Люди, які мають ясне уявлення про майбутнє і відчують підтримку від оточуючих, краще адаптуються до стресових ситуацій, мають більше ресурсів для подолання професійних труднощів і зберігають високий рівень благополуччя, що допомагає знижувати ризик емоційного виснаження.
5. Вікарна травма - відображає ключові симптоми емоційного та професійного виснаження, характерні для представників допомагаючих професій. Цей фактор вказує на значний ризик розвитку стресових

розладів, таких як втома від співчуття та вторинна травма, які виникають через часту взаємодію з людьми, що переживають кризові ситуації. Це підвищує ймовірність вигорання, що може негативно вплинути на здатність ефективно надавати допомогу та знижує якість професійної діяльності.

6. Зниження продуктивності - цей фактор підкреслює, що навіть при відсутності редукції особистих досягнень, клієнтське вигорання може знижувати загальну продуктивність через емоційне виснаження та втрату мотивації. Коли спеціаліст не відчуває прогресу у своїй діяльності або взаємодії з клієнтами, це може призвести до зниження ефективності роботи, що є важливим аспектом у профілактиці вигорання та підтримці високого рівня продуктивності в роботі.

Отже, це ті фактори, що описують інтенсивність переживань, з якими доводиться зустрічатись працівникам допомагаючих професій, специфіка роботи, унікальність досвіду в складних умовах.

Так, наша третя гіпотеза знайшла своє підтвердження.

Висновки до 2 розділу

Таким чином, подолання емоційного виснаження є одним із ключових завдань для представників допомагаючих професій. Без сумніву, на цей процес впливає багато факторів, але одним із основних є рівень соціальної підтримки та доступ до ресурсів саморегуляції, адже вони сприяють підтримці психологічного благополуччя та збереженню професійної ефективності.

Емпіричне дослідження проведене за допомогою ряду методик: МВІ Методика «Діагностика професійного “вигорання», Копенгагенський опитувальник вигорання (КОВ), Тест на емоційний інтелект - методика Н. Холла, Методика «Визначення психологічного благополуччя особистості» С.М.Забаровська, Методика CTRI.- дало змогу визначити, що спеціалісти що працюють в сфері допомоги мають хороші навички емоційного інтелекту, зокрема здатність керувати емоціями та емпатію, а також чітко виражені життєві цілі. Однак, попри ці позитивні характеристики, у респондентів спостерігаються прояви редукції особистих досягнень, особистісного вигорання та втоми від співчуття.

Кореляційний аналіз дав нам змогу простежити закономірність, що чим більше у людини проявляються вигорання, тим більше вона відчуватиме деперсоналізацію, емоційне виснаження, особисте та робоче вигорання.

Завдяки порівняльному аналізу ми виявили, що спеціалісти допомагаючих професій з вищим рівнем емоційного виснаження мають виражене вигорання та втомленість від співчуття, а ті, хто має нижчий рівень виснаження, проявляють більшу емоційну стійкість і психологічне благополуччя.

Отже, в результаті проведення описового аналізу ми отримали дані про те, що для досліджуваних нами представників допомагаючих професій притаманний прояв редукції особистих досягнень та безпосередньо особистісне вигорання .

В результаті проведення факторного аналізу ми виявили шість основних факторів, котрі описують стан працівників допомагаючих професій.

Так, наші гіпотези знайшли своє підтвердження у дослідженні.

ВИСНОВКИ

Період професійної діяльності як для представників допомагаючих професій так і для будь якої іншої особи є важливою частиною життя, адже він дає людині можливість для самореалізації, розвитку особистісного та професійного становлення і безперечно пошуку сенсу існування. Однак професійна діяльність ставить перед особистістю низку труднощів та випробовувань, зокрема й виклик емоційного та психологічного вигорання. Професійне вигорання є багатофакторним складним процесом, що піддається впливу різних чинників і є актуальною проблемою, особливо для фахівців, які постійно працюють з іншими людьми.

Специфіка професії потребує як від психологів так і від інших соціальних працівників чималих фізичних та моральних зусиль, оскільки потрібно бути завжди напоготові вислухати, підтримати, допомогти, а інколи і врятувати. Така робота, безумовно потребує високої емоційної стійкості, вміння розмежовувати власні емоції та переживання клієнтів, швидко орієнтуватися в потребах інших, не зважаючи на власний стан. У результаті цього накопичуються фізичні та психологічні навантаження, що створюють серйозні передумови для вичерпання їх власних ресурсів.

Теоретично розглянули наукові підходи до визначення сутності поняття «емоційне виснаження» у сучасній науковій літературі. З'ясували, що емоційне виснаження є ключовим компонентом синдрому професійного вигорання, яке проявляється у формі фізичного, емоційного та когнітивного перевантаження. Воно виникає внаслідок постійного контакту з людськими проблемами, високого рівня відповідальності та необхідності підтримувати емоційну рівновагу в умовах стресу. Теоретичний аналіз дозволив ідентифікувати основні прояви емоційного виснаження, серед яких зниження мотивації, хронічна втома, емоційна відстороненість, а також вплив на професійну ефективність і якість наданої допомоги.

Описано специфічні особливості професійної діяльності спеціалістів, які надають психологічну допомогу, та спеціалістів служб екстреного реагування. З'ясовано, що їхня робота характеризується високим рівнем емоційного навантаження, постійною взаємодією з людьми, які перебувають у кризових ситуаціях, та необхідністю прийняття оперативних рішень. Спеціалісти психологічної допомоги зосереджені на встановленні довірливих стосунків із клієнтами, наданні емоційної підтримки та проведенні психокорекційної роботи. Натомість представники служб екстреного реагування стикаються з фізичними та психологічними викликами, такими як стресові умови роботи, ризик для життя, а також необхідність швидкого реагування на надзвичайні події. Обидві сфери діяльності мають значну відповідальність і перебувають у зоні підвищеного ризику розвитку емоційного виснаження через інтенсивний характер їхньої діяльності.

Проведене емпіричне дослідження прояву емоційного вигорання у представників допомагаючих професій за допомогою діагностичного інструментарію що налічував 5 опитувальників: МВІ Методика «Діагностика професійного “вигорання»»; Копенгагенський опитувальник вигорання (КОВ); Методика Н. Холла на визначення емоційного інтелекту; Методика «Визначення психологічного благополуччя особистості» С.М.Забаровська; Методика CTRI на визначення рівня професійного вигорання. В процесі дослідження було проведено аналіз отриманих даних, кореляційний аналіз (лінійна кореляція Пірсона) та факторний аналіз.

При аналізі отриманих даних було встановлено, що для досліджуваних нами представників допомагаючих професій притаманний прояв редукції особистих досягнень та безпосередньо особистісне вигорання. Окрім цього серед складових емоційного інтелекту особистості у них найбільшою мірою є виражені такі характеристики як: здатність до керування власними емоціями, емпатійність та вміння розпізнавати емоції інших людей. Щодо провідних факторів психологічного благополуччя то у досліджуваних нами осіб є найбільш вагомим є життєві цілі. На додачу до вище сказаного, варто зазначити що

незважаючи на усі перелічені характеристики, наші респонденти проявили у значній мірі наявність втоми від співчуття у своїй професійній діяльності. Разом з цим, в найменшій мірі для респондентів характерні деперсоналізації, клієнтське вигорання, самомотивація, задоволеність життям, вторинна травма. Таким чином наша гіпотеза про те що для досліджуваної групи найбільш характерними будуть прояви редукції особистих досягнень, особистісне вигорання, управління емоціями, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей, життєві цілі та втоми від співчуття.

За допомогою кореляційного аналізу було встановлено, що емоційне виснаження, деперсоналізація та різні форми професійного вигорання (особистісне, робоче, клієнтське) тісно взаємопов'язані як між собою, так і з такими явищами, як втома від співчуття та вторинна травма серед представників допомагаючих професій. Зниження особистих досягнень корелює з низьким рівнем емоційної компетентності (емоційної обізнаності, управління емоціями, емпатії, самомотивації), що вказує на послаблення емоційної залученості та здатності до емпатії. Високий рівень втоми від співчуття супроводжується зниженням раціонального ставлення до себе, підвищуючи ризик професійного виснаження, тоді як вторинна травма має суттєві кореляції з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та клієнтським вигоранням, підкреслюючи роль інтенсивної емоційної взаємодії з клієнтами у її накопиченні. Таким чином гіпотеза, що чим більше проявлятиметься у особистості вигорання, тим більше вона відчуватиме деперсоналізацію, емоційне виснаження, особисте та робоче вигорання знайшла своє підтвердження.

Виявлено відмінності між спеціалістами, що працюють практичними психологами та спеціалістами що належать до сфери екстреного реагування. Для тих осіб що працюють у сфері психологічної допомоги більш характерні прояви: редукції особистих досягнень, емпатії, втоми до співчуття та психологічного благополуччя. Щодо працівників поліції, медицини, ДСНС то їм характерний більший прояв таких показників: деперсоналізація, здатність до розпізнавання емоцій інших, вигорання. Також було проведено порівняння показників серед

осіб які проявляють рівень вигорання вище середнього рівня та тими у кого він нижче середнього. Таким чином досліджено, що люди які характеризуються вищим рівнем прояву більш схильні відчувати: деперсоналізацію, вигорання, втому від співчуття, вторинну травму. Щодо досліджуваних осіб в яких показник рівня емоційного вигорання є нижчим середнього, то їм більш притаманний прояв: емпатії, задоволеності життям, ставлення до себе та інших, соціальної підтримки, саморегуляції та психологічного благополуччя. Отримана закономірність підтверджує гіпотезу про те, що особи які характеризуються вищим рівнем прояву емоційного виснаження схильні відчувати деперсоналізацію, втому від співчуття, вторинну травму та вигорання.

В результаті проведення факторного аналізу ми виявили шість основних факторів, котрі впливають на формування та прояв емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій: емоційна компетентність, самомотивації психологічне благополуччя; перспектива й ресурси; вікарна травма, зниження продуктивності. Цим підтверджено попередньо встановлену гіпотезу

На сьогодні, емоційне вигорання є актуальною темою психологічних досліджень, адже допомагаючі професії стають дедалі важчими через зростання запитів на підтримку у зв'язку із складність сучасних соціальних викликів. Оскільки наша країна зараз переживає стан війни, існує тенденція до збільшення кількість людей, що потребують допомоги як зі сторони спеціалістів сфери надання психологічної допомоги так і спеціалістів сфер екстреного реагування. Це підтверджує необхідність розробки і впровадження практик підтримки, спрямованих на збереження їх емоційного ресурсу та психологічної стійкості в умовах кризових подій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. O. Graf E.-M. Sator M. Spranz-Fogasy T. Discourses of helping professions. Amsterdam: Benjamins, 2014 p. 12. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/83653143.pdf>
2. Boyko, V. V. Diagnosis of Emotional Burnout: Methodology and Practice. – Kyiv: Psychological Society of Ukraine, 2006. – 146 p.
3. Lavrova, M. G., Astremska, I. Burnout as a Professional Crisis: An Overview of Helping Professions. – Odessa: Odessa National University, 2015. – 205
4. Maslach, C., & Leiter, M. P. 2008. Early predictors of burnout and engagement. Journal of Applied Psychology, 93(3), 498-512.
№ 30. P. 159–165.
5. Rehder, K. Factors Contributing to Burnout in Helping Professions: A Cross-Cultural Study. – New York: Academic Press, 2018. – 290 p.
6. Аврамейка М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Лютіж: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
7. Базиліук О.В. Психологічні особливості професійного вигорання медичних працівників. Київ: Академія, 2017. – 189 с.
8. Біла О. О. Теорія і методика підготовки майбутніх фахівців, Вінниця 2014. 420 с.
9. Буркова Л. В. Соціономічні професії: інноваційна підготовка фахівців у вищих навчальних закладах: монографія. Київ : Інфосистем, 2010. 247 с.
10. Водоп'янова Н. Є. Професійне вигорання: діагностика та профілактика. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 224 с.
11. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ: Главник, 2007. 126 с
12. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : дис. . канд. психол. наук : 19.00.07 / Юрій Петрович Жогно; наук. кер. І.

- Г. Головська; Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. Одеса, 2009. 190-201 с.
13. Забаровська С. М. Методика визначення психологічного благополуччя особистості. *Психологічна служба України*. Київ, 2020. 45 с.
 14. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. Наукові записки Ін-ту психології ім. ГС Костюка АПН України. Київ, 2005. Вип. 26. Т.2. 107-114 с.
 15. Захарова, О. В. Емоційне вигорання у педагогів: монографія. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2011. – 220 с.
 16. Зінченко, В. М. Вплив соціально-психологічних факторів на емоційне вигорання у представників допомагаючих професій. – Запоріжжя: ЗНУ, 2013. – 192 с.
 17. Зінченко, В. М. Вплив соціально-психологічних факторів на емоційне вигорання у представників допомагаючих професій. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2013. 192 с.
 18. Калініченко Л.І. Профілактика емоційного виснаження у соціальних працівників. Львів: Видавництво ЛНУ ім. Івана Франка, 2021. – 156 с.
 19. Кандиба Т. О. Синдром вигорання. Форум психіатрії та психотерапії. Львів, 2003. Т.4. 5960с.
 20. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. посібник. К.: Либідь, 2004. 424 с.
 21. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
 22. Карамушка Л.М. Психологічні особливості синдрому вигорання у вчителів: результати емпіричних досліджень. *Психологічний журнал*. Київ 2005. № 2. 12–24с .
 23. Карпенко З. С. Експериментально-психологічна модель профілактики емоційного «вигорання». Київ, 2007. Вип. 19(43). 253 с.

- 24.Клімов, Є. А. Психологія професійного вигорання: причини, наслідки, профілактика. – Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2010. – 256 с.
- 25.Ковалькова Т. О. Синдром емоційного вигорання у вчителів: діагностика та шляхи подолання. Соціально-економічні та правові аспекти розвитку суспільства. Київ: Університет економіки та права «КРОК, 2020 .200–219 с.
- 26.Козаченко О.М. Синдром емоційного вигорання у психологів: діагностика та корекція. Полтава: Полтавський університет, 2016. – 167 с.
- 27.Коkun О. М. К 59 Психофізіологічне забезпечення життєстійкості фахівців соціально-економічних професій в умовах воєнного стану та післявоєнного відновлення : практичний посібник. О. М. Коkun, О. М. Корніяка, Г. В. Гуменюк, та ін.; за ред. О. М. Кокуна. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2024. 203 с.
- 28.Кохан, М. В. Копенгагенський опитувальник вигорання: основи та використання. Вісник Чернівецького університету. Чернівці, 2018. 29 с.
- 29.Крамаренко, В. І. Методика СТІ: оцінка ризиків вигорання. *Наукові записки ХНПУ ім. Г. С. Сковороди»* (випуск 3(93))., Харків, 2021 . 12-29 с.
- 30.Крамаренко, В. І. Методика СТІ: оцінка ризиків вигорання. Наукові записки. Харків: Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди, 2021. Випуск 3(93). 12–28с.
- 31.Крістенсен, Т. С., Борріц, М., Вілладсен, Е., і Крістенсен, К. Б. Копенгагенський опитувальник вигорання: новий інструмент для оцінки вигорання Routledge , журнал Work & Stress, випуск 19, № 32015. 192-207 с.
- 32.Лаврова, М. Г. Динамічні аспекти професійного вигорання. – Миколаїв: ЧНУ імені Петра Могили, 2014. – 198 с.

- 33.Маляр–Газда, Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Науково-практичний журнал педіатрів та лікарів загальної практики сімейної медицини*. № 3, 2015. 44–47 с.
- 34.Марута, Н. О., Міщів, В. Д., Левін, Т. І. Емоційне вигорання у психіатрів під час війни: український досвід // *European Psychiatry*. – Cambridge University Press, 2024. – Т. 67, Спецвипуск S1. – С. S832.
- 35.Мельник Н.І. Механізми емоційного вигорання у медичних працівників. Дніпро: Дніпровська наукова академія, 2023. – 184 с.
- 36.Міщенко М.С. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів: монографія. Умань: ВПЦ «Візаві», 2016. 236 с.
- 37.Назарова, Т. В. Психологічний аналіз професійного вигорання у спеціалістів допомагаючих професій. – Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка, 2007. – 214 с.
- 38.Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник. за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка; [упоряд.: Н.Г.Протасова, Ю.О.Молчанова, Т.В.Куренна; ред.рада: В.Г.Кремень, Ю.В.Ковбасюк, Н.Г.Протасова та ін.]; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. К.: Основа, 2014, 496 с.
- 39.Олійник, М. Дослідження синдрому вигорання: КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Київ: Інститут когнітивно-поведінкової терапії, 2021. 1–15 с.
- 40.Орел В. Е. Синдром психічного вигорання. Міфи та реальність. Харків: Гуманітарний центр. 2014. 296 с.
- 41.Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери. *Збірник наукових праць «Педагогіка та психологія»*. Харків, 2016. Вип. 55, 2022. 10с.
- 42.Романовська О.В., Набільська Є.М.Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник*

НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право: зб. наук. Праць, 2011. №3 (11). 103- 107 с.

43. Романовська, О. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників / О.В. Романовська, Є.М. Набільська. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. 3(11), 2011. 103–107 с.*
44. Рукавішников О.О., Орел В.О. Вигорання у соціально орієнтованих професіях. Черкаси: Брама, 2018. 143 с.
45. Сашуріна О., Ларіонов С. Психологічні ресурси особистості правоохоронців на етапі фахової підготовки. *Наука і освіта: наук.-практ. Журнал, 2021. № 3. 29-37 с.*
46. Святка О.О. Глибиннопсихологічна сутність професійного вигорання в контексті психологічного опору. *Науковий часопис. Київ, 2007. Вип. 19 (43). 126- 131 с.*
47. Сергієнко О. О. Особистісні якості рятувальників з ознаками професійного відчуження. *Український психологічний журнал: збірник наук. праць. Вип. № 1(11). Київ: КНУ імені Тараса Шевченка, 2019. 176-190 с.*
48. Середа Ю.І. Професіографічний аналіз діяльності працівників служби психологічного забезпечення Державної служби України з надзвичайних ситуацій : автореф. дис. канд. псих. наук : 19.00.09. Харків, 2015. 23 с.
49. Сидоренко І.О. Вигорання в умовах освітньої реформи: педагогічний аспект. Одеса: Чорноморська академія, 2020. – 198 с.
50. Соловійов, В. М., & Тарасенко, А. С. Діагностика професійного вигорання в педагогів. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Випуск 2. Миколаїв, 2019. 34-56 с.*

- 51.Філоненко А.С. Емоційний інтелект та його вплив на вигорання. Київ: Український науковий центр, 2019. – 122 с.
- 52.Філоненко, А. С.. Емоційний інтелект: методика та результати досліджень. *Психологічні дослідження*. 2019. Київ: Видавництво Академії психології. Випуск №5, 192–207 с.
- 53.Ходаківська О.М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина – людина»: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.]. Хмельницький: Унт «Україна», 2010. 338 с.
- 54.Шарата, Н. М. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та його подолання. Миколаїв: Миколаївський національний аграрний університет, 2020. 1–10 с.
- 55.Шауфелі, В. Б., Баккер, А. Б. (2004). Вигорання та робоче благополуччя: Модель двох процесів. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1),. Нью-Йорк: Elsevier.2004 1-25с.
- 56.Шнейдер, І. Г. Професійне вигорання медичних працівників: причини та шляхи профілактики. – Дніпро: Медична академія, 2012. – 174 с.
- 57.Юр'єва Л.М. Професійне вигоряння у медичних працівників. Формування, профілактика і корекція. Київ: Сфера, 2004. 272 с.