m_educ_2026_117

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра практичної психології

Психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти - другий (магістерський)

Виконала:
студентка 2 курсу, 222 групи
Жук-Гнатковська Любов Михайлівна
Керівник:
канд. психол. наук,
доц. **Канівець Т. М.**

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №__ від «__»_____2025 р.
Зав. кафедри_____ доц. Радчук В. М.

Чернівці – 2025

АНОТАЦІЯ

Жук-Гнатковська Л. М. Психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. – Рукопис. Кваліфікаційна робота на здобуття ОКР «магістр» зі спеціальності 053 Психологія (Практична психологія). Чернівецький нац. ун-т імені Юрія Федьковича. Чернівці, 2025. 90 с.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню психологічних механізмів подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Розглянуто наукові підходи до цього феномену, визначено особливості професійних вимог та психоемоційних навантажень рятувальників, а також окреслено ресурсний потенціал копінг-поведінки як провідного механізму психологічного захисту. Проведене емпіричне дослідження засвідчило, що проблемно-орієнтовані копінг-стратегії знижують рівень вигорання, тоді як емоційно-орієнтовані та уникальні реакції його посилюють. Отримані результати можуть бути використані у діяльності психологічних служб ДСНС та під час розробки програм профілактики професійного вигорання.

Ключові слова: емоційне вигорання, копінг-стратегії, механізми саморегуляції, психологічні ресурси, професійна діяльність в екстремальних умовах, працівники ДСНС, професійний стрес.

ABSTRACT

Zhuk-Hnatkovska L.M. The psychological mechanisms for overcoming emotional burnout among employees of the State Emergency Service of Ukraine. - Manuscript. Qualification work for obtaining the Master degree in specialty of 053 Psychology **(**Practical Psychology**)** Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University. Chernivtsi, 2025. 90 p.

The qualification work is devoted to the study of psychological mechanisms for overcoming emotional burnout among employees of the State Emergency Service of Ukraine. Scientific approaches to this phenomenon are examined, the specific professional demands and psycho-emotional burdens of rescuers are identified, and the resource potential of coping behavior as a key mechanism of psychological protection is outlined. The conducted empirical study demonstrated that problem-focused coping strategies reduce the level of burnout, whereas emotion-focused and avoidance reactions intensify it. The obtained results can be applied in the work of SES psychological services and in the development of programs aimed at preventing professional burnout.

Keywords: emotional burnout, coping strategies, self-regulation mechanisms, psychological resources, professional activity in extreme conditions, SES personnel, occupational stress.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____Л.М. Жук-Гнатковська

ЗМІСТ

ВСТУП……..…4

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС……..……..…9

1.1. Емоційне вигорання у професійній діяльності працівників служби з надзвичайних ситуацій: сутність, структура та чинники формування…..…….9

1.2. Психологічні ресурси особистості та механізми саморегуляції як детермінанти подолання емоційного виснаження в екстремальних умовах діяльності……25

1.3. Копінг-стратегії як механізм подолання емоційного вигорання: теоретичні підходи та особливості копінг-поведінки рятувальників у контексті професійних стресових ситуацій……..…33

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРАЦІВНИКІВ ДСНС……43

2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження рівнів емоційного вигорання та психоемоційного стану працівників ДСНС…..……43

2.2. Аналіз результатів дослідження рівнів емоційного вигорання та психоемоційного стану працівників служби з надзвичайних ситуацій……...50

2.3. Взаємозв’язок емоційного вигорання з копінг-стратегіями та психологічними ресурсами працівників служби надзвичайних ситуацій…...63

ВИСНОВКИ……...…..69

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……...….71

ДОДАТКИ……...…….79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Наукове і практичне осмислення феномену емоційного вигорання набуває одного із пріоритетних напрямів сучасних психологічних досліджень. Це пов'язано з істотним зростанням професійних навантажень, хронічної емоційної напруги та стресу серед представників різних видів діяльності. Особливо гострою ця проблема постає у професіях так званого «ризиконебезпечного» профілю, де службові обов'язки пов'язані з постійною загрозою життю, відповідальністю за безпеку інших, ліквідацією наслідків надзвичайних ситуацій, участю в рятувально-пошукових операціях і необхідністю приймати невідкладні рішення в екстремальних умовах.

Українське суспільство перебуває під тривалим впливом воєнних та соціальних стресових факторів, що суттєво підвищує психологічне навантаження на працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Рятувальники змушені постійно підтримувати стан підвищеної бойової та мобілізаційної готовності, працювати в умовах невизначеності, інформаційного дефіциту та високого ризику для власного життя. Це створює сприятливе підґрунтя для виникнення хронічного психоемоційного виснаження та професійної дезадаптації [3, с.11].

Аналіз психологічної та наукової літератури свідчить про те, що проблема емоційного вигорання представників різних професій є предметом дослідження багатьох вчених. Серед зарубіжних дослідників провідне місце займають праці К. Маслач, С. Мейєр, Г. Сельє, Ф. Стьорлі, В. Шауфелі та інших, у яких емоційне вигорання розглядається як системний психологічний феномен, що виникає під впливом хронічних професійних стресорів [16, 51, 76].

У вітчизняних наукових працях зазначений феномен досліджується такими вченими, як І. Ващенко, Н. Гончарук, Л. Карамушка, С. Максименко, Т. Тимофєєва, О. Хайрулін та ін. У їхніх дослідженнях емоційне вигорання

розглядається як результат соціально-психологічних, організаційних та особистісних чинників професійної діяльності [16, 21, 22, 38].

Психологічні особливості емоційного вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій досліджено у роботах М. Болотських, В. Бута, М. Мар'їн, С. Миронець та інших авторів, які наголошують на ресурсній та екстремальній природі професійної діяльності рятувальників. Саме це підкреслює актуальність і своєчасність вивчення зазначеного феномену у контексті службової діяльності працівників ДСНС України [40, 41, 43].

Аналіз наукових джерел засвідчує, що, незважаючи на значну кількість робіт, присвячених синдрому професійного та емоційного вигорання, психологічні механізми подолання емоційного вигорання саме у працівників ДСНС вивчені недостатньо. Більшість досліджень зосереджені на діагностиці рівнів вигорання, описі симптомів та його наслідків. Натомість питання того, як саме задіюються внутрішні ресурси особистості, які копінг-стратегії виявляються адаптивними або неадаптивними в умовах екстремальної діяльності, розкриті лише фрагментарно.

Наукова актуальність обраної теми зумовлена необхідністю виявлення психологічних механізмів, які забезпечують подолання емоційного вигорання через активізацію внутрішніх ресурсів особистості, розвиток адаптивних копінг-стратегій, формування навичок саморегуляції та емоційної стійкості.

Практична актуальність проблеми пов'язана з потребою впровадження у систему психологічного супроводу працівників ДСНС ефективних програм профілактики та корекції емоційного вигорання, тренінгів розвитку стресостійкості та конструктивної копінг-поведінки.

Саме поняття емоційного вигорання вивчається, як складний психоемоційний стан, який проявляється у виснаженні, деперсоналізації, зниженні професійної мотивації та втраті сенсу діяльності. Для працівників ДСНС цей стан є особливо небезпечним, оскільки безпосередньо впливає на

якість виконання службових завдань, точність і своєчасність прийняття рішень, підвищує ризик професійних помилок і становить загрозу як психологічному та фізичному здоров'ю самих рятувальників, так і безпеці осіб, яким вони надають допомогу [4, с. 20].

У даному дослідженні психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС розглядаються як система внутрішніх процесів саморегуляції, що реалізуються через застосування адаптивних копінг-стратегій у стресових ситуаціях професійної діяльності. Також до психологічних механізмів, досліджених в даній роботі ми правомірно відносимо психологічні ресурси, стресостійкість та показники психоемоційного стану [30, с.112]. Особлива увага приділяється моделі копінг-поведінки Н. Ендлера та Дж. Паркера (CISS) в адаптації Л. Карамушки, яка дозволяє виявити домінуючі способи подолання стресу (проблемно-орієнтований копінг, емоційно-орієнтований копінг, копінг-уникнення) та пов'язати їх із рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень [21, 22].

Практична значущість роботи полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані у діяльності практичних психологів ДСНС, у системі професійно-психологічного відбору, підготовки та супроводу рятувальників, а також при розробці тренінгових програм розвитку стресостійкості, навичок саморегуляції та формування конструктивних копінг-стратегій.

Дослідження психологічних механізмів подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС є своєчасним і суспільно значущим, адже спрямоване на збереження психічного здоров'я, підвищення ефективності професійної діяльності та забезпечення психологічної стійкості фахівців, від яких значною мірою залежить безпека громадян і стабільність функціонування держави. Таким чином, стає важливим не лише описати рівень емоційного вигорання рятувальників загалом, а й порівняти його

прояви у працівників залучених в роботу в умовах прифронтових та тилових зон, що дозволяє виявити територіально зумовлені чинники ризику.

Здійснений аналіз ступеня розробленості даної проблеми дозволив сформулювати та обґрунтувати мету, об'єкт, предмет, гіпотезу та наукове завдання кваліфікаційного дослідження.

Мета дослідження: визначити психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій, які реалізуються через використання копінг-стратегій у стресових ситуаціях професійної діяльності та пов'язані з особливостями їх психоемоційного стану.

Об'єкт дослідження: явище емоційного вигорання.

Предмет дослідження: психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

Гіпотеза дослідження: передбачається, що рівень емоційного вигорання працівників ДСНС залежить від домінуючих стратегій подолання стресу та особливостей саморегуляції психоемоційного стану: висока представленість проблемно-орієнтованого копінгу буде пов'язана зі зниженими показниками емоційного виснаження та деперсоналізації, тоді як переважання емоційно-орієнтованого та копінгу-уникання зі зростанням емоційного виснаження та поглибленням симптоматики емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

- розкрити проблему емоційного вигорання в сучасній психологічній науці та окреслити специфіку емоційного вигорання працівників ДСНС;
- визначити сутність і структуру психологічних механізмів подолання емоційного вигорання в контексті моделей копінг-поведінки рятувальників;

- здійснити емпіричний аналіз рівнів емоційного вигорання, копінг-стратегій та психоемоційного стану працівників ДСНС за допомогою стандартизованих методик;
- встановити особливості взаємозв'язку між рівнем емоційного вигорання та домінуючими копінг-стратегіями і характеристиками психоемоційного стану.

Методи дослідження: загальнонаукові теоретичні методи (теоретичний аналіз, узагальнення та систематизація наукових джерел); емпіричні методи, які використовуються у психологічних дослідженнях (спостереження, анкетне опитування, інтерв'ю); методи кількісної та якісної обробки (описова статистика, порівняння, відсотковий розподіл показників, оцінка результатів діяльності).

Методики дослідження:

- опитувальник емоційного вигорання К. Маслач (MBI) - для визначення рівнів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень;
- методика «Coping Inventory for Stressful Situations» (CISS) Н. Ендлера та Дж. Паркера в адаптації Л. Карамушки – для виявлення домінуючих копінг-стратегій;
- опитувальник психоемоційного стану О. Чабана – для оцінки емоційної напруги, тривожності та інших показників психоемоційного благополуччя.

Вибірка дослідження: у дослідженні взяли участь 51 респондент – працівники Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Респонденти відрізнялися за віком, статтю, стажем служби та посадою. Дослідження проводилося анонімно з дотриманням етичних норм психологічної діагностики та принципу добровільної участі.

Структура кваліфікаційної роботи: робота складається зі вступу, двох розділів та параграфів до них, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 90 друкованих аркушів.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС

1.1. Емоційне вигорання у професійній діяльності працівників служби з надзвичайних ситуацій: сутність, структура та чинники формування

Професійна діяльність працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій передбачає постійний контакт із небезпечними, інтенсивними та непередбачуваними умовами, які висувають високі вимоги до психофізіологічних, мотиваційних та поведінкових ресурсів людини. Характер виконуваних службових завдань зумовлює підвищене навантаження на емоційну сферу працівника, що створює передумови для формування синдрому емоційного вигорання та пов'язаних з ним станів психічної дезадаптації [7, с. 43-49].

Слід зазначити, що службова діяльність рятувальників здійснюється на тлі прямої небезпеки для життя, де гарантією відносної безпеки виступають високий рівень професійної підготовки, злагодженість дій та психологічна стійкість особового складу [11, с. 34-36].

Проблематика емоційного вигорання набула широкого висвітлення у працях зарубіжних науковців, які здійснили вагомий внесок у становлення теоретичних засад цього феномена та аналіз причин виникнення емоційного виснаження, його структурних компонентів, психологічних проявів та наслідків для фахівців різних сфер діяльності. Серед цих вчених варто виділити Г. Фрейденберґера, К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнс, М. Буріша, Дж. Едельвіча, А. Ланге [76, с. 204].

Водночас вивчення емоційних порушень у контексті медичної, психологічної та медико-психологічної практик отримало розвиток у роботах вітчизняних авторів, серед яких Ю. Ващенко, Л. Карамушка, Б.

Карвасарський, Г. Мозгова, К. Максименко, В. М'ясищев, психологічні механізми формування синдрому емоційного вигорання серед представників різних професійних спільнот [16, 21, 38].

Окремої уваги в контексті опрацювання нашої роботи становлять дослідження особливостей емоційного вигорання у фахівців Державної служби України з надзвичайних ситуацій, таких вітчизняних дослідників, як Ю. Ковровський, А. Куфлієвський, Н. Мілорадова та Г. Попова, які акцентували увагу на впливі екстремальних умов праці та постійної готовності до реагування на надзвичайні ситуації та досліджували адаптивні реакції, психічні стани та професійні ризики людини в умовах підвищеної небезпеки [25, 26, 34, 35].

Феномен емоційного вигорання у науковій літературі розглядається як стійкий психологічний стан, який виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресорів та характеризується поступовим виснаженням емоційно-енергетичного потенціалу людини, редукцією професійної мотивації та зміною ставлення до виконуваних функцій. Сутність цього явища полягає у трансформації емоційного реагування на професійну діяльність – від активної залученості та усвідомлення соціальної значущості професії до відчуття внутрішнього виснаження, пасивності та втрати сенсу діяльності [25, с. 46-50].

Розуміння сутності емоційного вигорання не має однозначного трактування у сучасній психологічній науці. Це поняття виникло в контексті досліджень професійної діяльності та набуло широкого поширення у другій половині XX століття, поступово трансформуючись від опису соматичного перевтомлення до розуміння системної психологічної кризи особистості, пов'язаної з професійними навантаженнями [74, с. 141].

Рятувальники ДСНС щоденно взаємодіють з екстремальними подіями: пожежами, техногенними аваріями, наслідками ракетних ударів, руйнуваннями, масовими жертвами, що в свою чергу вимагає максимальної мобілізації фізичних, інтелектуальних та емоційних ресурсів. В такому

контексті емоційне вигорання не може бути зведене до звичайного професійного стресу чи просто перевтоми, яка минає після відпочинку, це явище постає як якісна трансформація психічного стану людини, що формується під впливом хронічного емоційного перенавантаження та набуває системного, екзистенційно забарвленого характеру [34, с.90].

Розглянемо зміст поняття емоційного вигорання людини та основні підходи до його вивчення, а також основні професійні групи, у представників яких спостерігається цей феномен.

Одним із перших, хто звернувся до опису явища виснаження психічних ресурсів, був американський психіатр Г. Фрейденбергер, який у 1974 році використав термін «вигорання працівників» для позначення стану, що виникає внаслідок тривалого робочого напруження та емоційного перевантаження. На його думку, вигорання є наслідком надмірного залучення людини в професійну діяльність без можливості відновлення ресурсів [66, с. 25].

Дослідник наголошував, що це явище притаманне передусім професіям сфери допомоги людям, де спостерігається висока емоційна залученість та інтенсивна міжособистісна взаємодія. У своїх працях Г. Фрейденберґер розглядав вигорання як стан, за якого людина «зазнає функціонального виснаження внаслідок надмірних вимог до її енергії, сил та ресурсів» [47, с.240].

Вчений підкреслював, що люди, які більше схильні до вигорання, зазвичай є високо вмотивованими, відповідальними, емоційно включеними у допомогу іншим, і саме тому ризикують втратити внутрішні психічні ресурси швидше, ніж інші. У діяльності рятувальників ДСНС вищезазначена теза виявляється особливо промовистою, адже сам вибір професії вже містить ризик зіткнення з ситуаціями, у яких зусилля не завжди призводять до порятунку, а рішення доводиться приймати за лічені секунди, не маючи повної інформації [13, с. 113-115].

У сучасній науковій літературі одним із найбільш цитованих є визначення, запропоноване К. Маслач. Дослідниця розглядає емоційне вигорання як «психологічний синдром, що виникає як тривала відповідь на хронічні міжособистісні стресори на робочому місці; ключовими вимірами цього синдрому є виражене виснаження, почуття цинізму та віддаленості від роботи, а також відчуття неефективності та браку досягнень» [76, с. 213]. Такий підхід підкреслює, що вигорання не є раптовим станом, а формується поступово як наслідок систематичного впливу робочого середовища, яке висуває до працівника вимоги, що перевищують його ресурси відновлення. Дані прояви відображають не лише внутрішні переживання працівника, але і спосіб його адаптації до надмірної кількості стресових факторів. Ми звернули увагу на те, що у цьому контексті К. Маслач зазначає, той факт, що вигорання стає наслідком неузгодженості між очікуваннями працівника, його професійною роллю та умовами, у яких ця роль реалізується [76, с.212].

Аналізуючи погляди К. Маслач, з позиції діяльності працівників ДСНС, ми переконались, що вони особливо актуальні, адже службова діяльність рятувальників передбачає:

- постійний контакт із ситуаціями небезпеки (пожежі, руйнування, вибухи, повені, рятувально-пошукові роботи, робота в умовах бойових дій);
- регулярний вплив емоційно-травмуючих подій (втрата життя людей, масові ураження, страждання постраждалих);
- необхідність швидкого прийняття рішень у стані стресу, обмеженості часу та мінімальної інформації;
- високий рівень фізичного та психологічного навантаження під час чергувань;
- нерегулярний режим сну і відпочинку, часті нічні виїзди, понаднормова залученість;
- дефіцит часу для відновлення емоційних і фізичних ресурсів; обмеження можливості бажаного відпочинку.

В таких умовах емоційне виснаження, що є центральним компонентом моделі К. Маслач, стає для працівників ДСНС не винятковим, а закономірним наслідком тривалої служби в екстремальних умовах [5, 36, 76].

Деперсоналізація у рятувальників часто проявляється як захисна реакція, коли працівник емоційно дистанціюється від постраждалих, намагаючись зберегти власні ресурси та уникнути перевантаження. Це не завжди свідчить про байдужість, а навпаки, така поведінка може бути вимушеним способом захисту від надмірного співпереживання, що у довгостроковій перспективі шкодить професійному функціонуванню.

Екзистенційний вимір феномену емоційного вигорання влучно окреслює Т. Титаренко, описуючи «екзистенційний дефіцит успіху» як стан, коли реальність систематично не підтверджує тих життєвих і професійних смислів, заради яких людина діє [68, с. 7-10]. Для рятувальників це означає повторюваний досвід ситуацій, де, попри максимально можливі зусилля, уникнути людських втрат неможливо, і цей досвід поступово розмиває відчуття власної ефективності та значущості.

На відміну від гострого стресу, який має чіткий початок і завершення, емоційне вигорання є процесуальним станом, що розгортається поступово, часто непомітно для самого фахівця. Г. Нікіфоров слушно описує емоційне вигорання, як «перебування в зоні постійної мобілізації психічної енергії, яка не має змоги повернутися у стан відновлення» [69, с. 145]. Для працівника ДСНС така зона формується тоді, коли між потенційно травмуючими подіями практично відсутні психологічні паузи: одна надзвичайна ситуація змінюється іншою, а психіка просто не встигає інтегрувати попередній досвід [39, с. 105].

Також вважаємо за необхідне відзначити, що важливим кроком у розвитку вивчення проблематики емоційного вигорання, стало офіційне включення поняття «вигорання» до Міжнародної класифікації хвороб 11-го перегляду (МКХ-11) [8]. За визначенням ВООЗ, поняття «вигорання» являє собою синдром, «що концептуалізується як наслідок хронічного стресу на

робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися» [8]. Воно проявляється трьома основними вимірами: відчуттям виснаження енергії, зростаючою психічною дистанцією або цинізмом щодо роботи та зменшенням професійної ефективності. При цьому наголошується, що вигорання належить до феноменів, пов'язаних із зайнятістю, а не до психічних розладів. Це принципово важливо для контексту служби надзвичайників, адже вигорання постає не як особистий недолік рятувальника, а як наслідок організації праці в екстремальних умовах.

Слід підкреслити, що у наукових підходах останніх десятиліть спільною є думка, що емоційне вигорання – це насамперед процес, який охоплює різні рівні психічної організації особистості: емоційний, когнітивний, поведінковий та екзистенційно-смисловий [19, с. 54]. Саме така багаторівнева будова дозволяє зрозуміти, чому вигорання у рятувальників ДСНС набуває особливо драматичного характеру і вражає не лише настрій чи працездатність, а й саму внутрішню систему смислових сенсів, яка підтримує їхню професійну ідентичність та відчуття життєвої місії [19, с. 59].

В межах результативного (структурно-симптоматичного) підходу такі вчені, як А. Пайнс та Е. Аронсон, розглядають вигорання як стан, що відображає насамперед виснаження, внаслідок чого виникає деструкція емоційної регуляції та мотиваційних установок особистості. Цей підхід виокремлює вигорання як певну сукупність стабільних симптомів, що перебувають переважно в емоційній площині [66, с. 70].

Таким чином, аналіз наукових положень свідчить, що різні автори надають перевагу різним концептуальним складникам феномену вигорання, однак більшість підходів збігається у ключовому положенні: емоційне вигорання є наслідком тривалого психоемоційного навантаження, що порушує цілісність професійного функціонування особистості та призводить до трансформації її мотиваційної, емоційної та поведінкової сфер [29, с. 109].

Структура емоційного вигорання у професійній діяльності працівників ДСНС. Емоційне вигорання працівників ДСНС України є складним

психологічним явищем, що формується поступово та охоплює емоційну, когнітивну та поведінкову сфери особистості. В основі цього процесу лежить тривала дія професійних стресорів, які порушують баланс між ресурсами людини та вимогами діяльності. Зовнішні та внутрішні чинники впливають на працівника таким чином, що спочатку він докладає дедалі більше зусиль для виконання службових завдань, однак з часом втрачає емоційні резерви, відчуває зниження мотивації та сенсу в роботі, а пізніше і власної професійної цінності [13, с. 412].

Найбільш розробленою і визнаною є трьохвимірна модель К. Маслач, яка виділяє три ключові структурні компоненти емоційного вигорання, а саме: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [76, с. 204]. Ці компоненти відображають, відповідно, емоційний, міжособистісно-перцептивний та когнітивно-оцінний рівні порушень [76,с. 218]. У діяльності працівників ДСНС кожен із них набуває специфічних форм прояву, детермінованих екстремальністю завдань та соціальними очікуванням, так званого героїзму, від рятувальника.

Емоційне виснаження є провідним компонентом вигорання. Це не просто втома наприкінці робочого дня, а відчуття глибинного емоційного спустошення, коли людина вже не має внутрішніх сил емоційно реагувати на події. Рятувальники описують цей стан як «працю на автоматі», «роблю, бо треба, але всередині – порожнеча» [27, с.139].

В. Бойко підкреслює, що емоційне виснаження - це результат тривалого накопичення негативних переживань, який розгортається як динаміка, тобто спочатку змінюється реакція на окремі епізоди, а згодом і на всю професійну реальність [65, с.76].

Для працівників ДСНС ця реальність включає постійний контакт зі смертю, людським болем, зруйнованими домівками, що закономірно призводить до перенавантаження емоційної системи. Модель В. Бойка містить детальну структуру, виділяючи три фази (напруження, резистенція, виснаження) та дванадцять симптомів, серед яких: переживання

психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, емоційна тупість, деперсоналізація, психосоматичні порушення тощо [71, с.151]. Ця модель акцентує увагу на поступовому характері формування вигорання та послідовній зміні емоційних, мотиваційних і поведінкових характеристик особистості.

Деперсоналізація (емоційна або психічна дистанція) виникає як захисна відповідь на хронічне емоційне перенавантаження. У рятувальників вона проявляється у зниженні емпатії щодо постраждалих, у схильності сприймати людей не як унікальні особистості з власною історією, а як «черговий випадок» і просто «об'єкт роботи» [40, с.235]. У професійному середовищі ДСНС це нерідко супроводжується специфічним чорним гумором, іронією щодо трагедій, емоційною відстороненістю під час рятувальних робіт. О. Чабан наголошує, що за цим стоїть не моральна деградація, а спроба психіки захиститися від надмірного болю, який неможливо інтегрувати [75, с.21-22]. Якщо емоційне виснаження вимикає здатність повноцінно переживати, то деперсоналізація вимикає здатність емоційно наближатися до іншої людини, співпереживати, роблячи взаємодію холодною, функціональною, але психологічно безпечнішою для самого рятувальника.

Редукція професійних досягнень доповнює попередні компоненти на когнітивно-оцінному рівні. Рятувальник починає систематично занижувати значущість і якість власної роботи: виникають відчуття професійної некомпетентності, переконання, що «я роблю недостатньо», «все марно», «хтось інший зробив би краще» [5, с. 21]. Це особливо характерно для тих випадків, де результат залежить не лише від дій фахівця, а й від низки неконтрольованих факторів, таких як: завали, пожежі, обстріли, масштаби руйнувань, фізичні обмеження техніки та людських можливостей, технічний стан спеціального транспорту, а також особливості роботи в умовах активних бойових дій чи масових уражень. У невідкладних ситуаціях кожна хвилина має критичне значення, і тому затримка у прибутті до місця події спричиняє

різке зростання операційної напруги, відповідальності та емоційного виснаження [32, с.112].

У сучасних зарубіжних дослідженнях структура вигорання уточнюється за допомогою Burnout Assessment Tool (BAT), де вигорання описують як комплекс ядрових симптомів (виснаження, психічна дистанція, емоційні та когнітивні порушення) і вторинних проявів (психосоматичні порушення, проблеми емоційної регуляції) [59, с. 132]. У контексті діяльності ДСНС це означає, що до структури вигорання слід включати не лише суб'єктивну втому та цинізм, а й порушення уваги, уповільнення мислення, труднощі в оцінці ризиків, зростання кількості помилок, та соматичні симптоми, такі як, безсоння, головний біль, серцево-судинні реакції, тремор рук, ніг, відчуття оніміння обличчя та кінцівок, болі в животі тощо. Це дуже важливо та принципово, оскільки такі порушення безпосередньо впливають на безпеку рятувальних операцій і можуть мати фатальні наслідки як для самих рятувальників, так і для постраждалих [9, с.18].

Таким чином, структура емоційного вигорання працівників ДСНС постає як цілісний, внутрішньо-впорядкований процес, що охоплює три важливі компоненти [16, 38, 45]:

- емоційне виснаження, тобто виснаження здатності до повноцінного переживання;
- деперсоналізацію, тобто деформацію системи міжособистісного сприйняття та емоційної залученості;
- редукцію професійних досягнень, тобто руйнування позитивної професійної самооцінки та відчуття смислу діяльності.

Коли ці компоненти досягають певного порогу, відбувається те, що доречно описати як «крах професійної ідентичності» [45, с. 156], тобто рятувальник перестає відчувати внутрішній зв'язок із роллю, яку виконує, та водночас не може відмовитися від неї через зовнішні обставини (службову відповідальність, соціальні очікування, економічні фактори).

Чинники формування емоційного вигорання у працівників ДСНС. Емоційне вигорання у працівників ДСНС є результатом взаємодії професійних, організаційних та особистісних чинників. Такий підхід узгоджується з положеннями мотиваційно-ресурсної моделі професійного вигорання, розробленої А. Баккером та Є. Демеруті. Відповідно до цієї моделі передбачається, що будь-яка професійна діяльність містить два взаємопов'язані компоненти, а саме: вимоги роботи та ресурси роботи [18, 54].

Вимоги розглядаються як умови праці, що потребують від працівника значних фізичних, емоційних чи інтелектуальних зусиль і супроводжуються витратами особистісних енергетичних ресурсів. До таких вимог у діяльності рятувальників належать надмірна інтенсивність службових обов'язків, високий рівень небезпеки, частий контакт із травматичними подіями, необхідність швидкого прийняття рішень, емоційні втрати, моральна відповідальність за наслідки дій та неможливість повного контролю за ситуацією. Ці фактори є постійно присутніми у діяльності ДСНС, що робить їх структурно закладеними у професію та такими, що систематично виснажують психоемоційний потенціал працівника [54, 59].

Ресурси роботи, у свою чергу, визначаються такими характеристиками професійного середовища, які допомагають ефективно виконувати службові завдання, знижують напругу, сприяють відновленню емоційної рівноваги та підтримують психологічне благополуччя. До них належать: наявність психологічної підтримки в колективі, можливість отримання професійної допомоги, чітка організація режимів служби, справедливий розподіл відповідальності, доступ до супервізії, можливість відпочинку, автономність у прийнятті рішень та позитивний соціально-психологічний клімат.

Відповідно до концепції даної моделі, емоційне вигорання виникає тоді, коли вимоги роботи тривалий час перевищують доступні ресурси, створюючи хронічний дефіцит енергії та руйнуючи здатність особистості до психологічного відновлення [39, с.105]. У такому разі працівник не лише

відчуває втому та емоційне виснаження, а й втрачає інтерес до професійної діяльності, дистанціюється від тих, кому надає допомогу, та починає сумніватися у власній ефективності. Натомість достатній рівень робочих ресурсів здатний істотно пом’якшувати негативний вплив професійних вимог. За умов психологічної підтримки, можливості відновлення, конструктивного зворотного зв’язку та справедливих організаційних практик працівник зберігає мотивацію, професійну залученість і здатність якісно виконувати завдання навіть у стресогенних та екстремальних ситуаціях. Таким чином, баланс між вимогами та ресурсами є ключовим чинником, який визначає, чи стане професійне навантаження поштовхом до розвитку, чи трансформується у стан емоційного виснаження та професійної деструкції [2, с. 11-12].

Оскільки, емоційне вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій є наслідком комплексного впливу низки чинників, які одночасно діють на професійну, організаційну та особистісну сфери діяльності рятувальника, то жоден із цих чинників не є визначальним сам по собі [7, с. 43-45].

Синдрому вигорання надає системного характеру саме їх тривала взаємодія, що поступово призводить до виснаження емоційних, когнітивних та енергетичних ресурсів особистості. У зв’язку з цим, процес емоційного вигорання неможливо пояснити лише фізичною втомою чи складністю службових завдань. Він постає глибшою психологічною трансформацією, що охоплює ставлення фахівця до професії, інших людей і власної діяльності [7, с. 45].

Першим і найпотужнішим блоком чинників, що призводять до розвитку емоційного вигорання, є специфіка самої рятувальної діяльності. Працівники ДСНС не просто виконують роботу в умовах підвищеної відповідальності, вони щоденно опиняються у середовищі, де будь-яка помилка може коштувати комусь життя. Постійна небезпека, ризик загибелі або травмування, необхідність миттєвого прийняття рішень та відсутність

інформаційної визначеності створюють ситуацію постійної мобілізації психічних ресурсів.

У дослідженнях Г. Нікіфорова підкреслено, що професійна діяльність рятувальника «протікає на тлі прямої небезпеки для життя», а тому сама її структура є стресовою за визначенням [16, с.145].

Окрім фізичного ризику, на працівника впливають емоційно-травмуючі події: споглядання наслідків катастроф, робота з тілами загиблих, зустрічі з горем та безпорадністю постраждалих. На відміну від одноразового стресу, ці події повторюються, а кожен новий випадок накладається на попередній, не залишаючи часу на емоційну обробку та інтеграцію переживань. Саме тому рятувальники часто описують свій стан як «життя між викликами», де чергування не дає можливості відновитися, а події настільки насичені, що залишають слід на тривалий період [32].

Наведемо приклад, диспетчер, який багатогодинно координує роботу пожежних підрозділів, змушений чути крики людей, що чекають допомоги, або повідомлення про загиблих. Навіть не перебуваючи фізично на місці трагедії, він постійно включений в емоційно-насичені ситуації та не має можливості дистанціюватися від них. Згодом це призводить до хронічної втоми та відчуття внутрішнього спустошення, які в свою чергу є ключовими індикаторами вигорання [12, 66].

В таких умовах поступово формується внутрішня втома від постійного контакту з людськими стражданнями. Психіка захищається шляхом зниження емоційної чутливості, що є першим кроком до деперсоналізації. Якщо ж до цього додається дефіцит часу на відпочинок, відсутність підтримки, коливання графіка та нерегулярний сон, емоційне виснаження стає не епізодом, а нормою функціонування [15, 72]. Таким чином, професійне середовище ДСНС створює постійну ситуацію, в якій рятувальник змушений працювати «на межі» можливостей, і це неминуче провокує появу вигорання.

Не менш вагому роль відіграють організаційні умови, у яких функціонують надзвичайники. Наявність або відсутність ресурсів (кадрових, матеріально-технічних, управлінських) визначає, наскільки професійна діяльність може бути підтримуваною з боку системи.

На жаль, в сучасних реаліях служби, нерідко фіксується ситуація, коли рятувальник змушений виконувати завдання за кількох співробітників, працюючи понаднормово, інколи під прямою загрозою обстрілів, завалів, потопів [7, с. 44]. Ключовим тут є не сам обсяг роботи, а відсутність можливостей для відновлення. Якщо рятувальник працює в умовах, коли часу на відпочинок недостатньо, а підтримка керівництва носить формальний характер, виснаження стає колективним досвідом. З часом це переноситься на стиль спілкування в підрозділі, знижує рівень довіри між працівниками, підсилює конфлікти та відповідно цинізм.

Дослідження Л. Карамушки, демонструють, що організаційні чинники визначають не лише інтенсивність навантаження, а й емоційний клімат, що або знижує, або, навпаки, посилює вплив інших стресорів [21, 22].

Суттєвим фактором є також недостатність будь-якої психологічної підтримки. Якщо у працівника немає безпечного простору, де він може поділитися переживаннями, досвід травми накопичується, перетворюючись на внутрішній тиск [21, с. 102]. Якщо рятувальник не має з ким поділитися пережитим, наприклад, сумнівами щодо врятованого життя або трагедією, свідком якої він став, він починає уникати емоційних контактів, стає байдужим до людей. Така «емоційна ізоляція» призводить до того, що рятувальник сприймає свої переживання як слабкість, що потрібно приховати і, як наслідок цей процес прямо сприяє деперсоналізації.

Хоча професійне середовище є потужним чинником розвитку вигорання, вирішальну роль відіграють особистісні механізми подолання напруги. Ці аспекти і лежать в основі нашого дослідження. Опрацьована література, дає змогу прослідкувати те, що схильність до вигорання зростає в рятувальників, які мають недостатньо розвинені навички емоційної

саморегуляції, низьку стресостійкість та відсутність здатності диференціювати власні переживання [24, с.178].

Помічено, що найбільш вразливими є ті, хто найретельніше ставиться до своїх обов'язків. Високий рівень відповідальності, бажання бути ідеальним фахівцем, а в окремих випадках наявність переконання, що саме від них залежить результат операції, спричиняють внутрішню напругу, яка не має виходу. У таких умовах рятувальник перестає помічати сигнали перевтоми, оскільки сприймає звернення по допомогу як неприйнятне або ганебне [24, с. 180]. Згодом це призводить до руйнації професійної самооцінки, людина перестає бачити сенс у своїй роботі, відчуває, що її зусилля просто марні, а власні навички взагалі недостатні. Саме це К. Маслач називає редукцією професійних досягнень, яка є завершальним етапом емоційного вигорання [76, с.213].

Таким чином, розвиток емоційного вигорання у працівників ДСНС є результатом тривалої взаємодії трьох груп чинників: професійно-операційних, організаційно-структурних та індивідуально-психологічних. Професійні чинники створюють постійний фон ризику, організаційні – формують умови, у яких цей ризик реалізується, а особистісні, відповідно визначають, як саме рятувальник переживатиме та інтерпретуватиме травматичні події. Вигорання в цьому контексті постає не особистою проблемою фахівця, а проявом системної невідповідності між вимогами служби та реальними ресурсами її підтримки. Тому боротьба з ним - це не просто рекомендація психологів, а стратегічне завдання державної політики у сфері служби з надзвичайних ситуацій [71, с. 105].

Окремої уваги заслуговує психотравматичний аспект. Так, О. Чабан, аналізуючи наслідки тривалого перебування в умовах масових травмуючих подій, стверджує, що вигорання не є результатом однієї великої травми, а це наслідок десятків і сотень «несформульованих, але прожитих» травматичних епізодів [38, 75]. Для працівників ДСНС це означає, що кожен виклик, кожен контакт із тілесною і психологічною руйнацією додає невеликий, але

помітний внесок у загальне емоційне навантаження. За відсутності механізмів опрацювання, індивідуальної чи групової психотерапії, супервізії, системних форм психологічного дебрифінгу, ці мікротравми накопичуються і зрештою можуть прориватися у формі емоційного вигорання, ПТСР, депресивних або тривожних розладів [68, с. 10].

Особливої актуальності ці чинники набувають в умовах повномасштабної війни в Україні. Працівники ДСНС опиняються в ситуації, коли надзвичайні події фактично стають буденністю - масовані ракетні та дронові удари, руйнування критичної інфраструктури, загибель мирного населення, робота під обстрілами. Міжнародні та вітчизняні аналітичні звіти щодо психічного здоров'я населення України у воєнний час підкреслюють, що фахівці «першої лінії», тобто медики, військові, рятувальники, волонтери, належать до групи екстремального ризику щодо розвитку вигорання, ПТСР та інших психічних розладів. Для ДСНС це означає необхідність розглядати емоційне вигорання не лише як індивідуальну проблематику, а й як елемент системи національної безпеки [5, 6, 12].

Таким чином, емоційне вигорання працівників ДСНС не виникає раптово, воно формується як наслідок поєднання специфічних умов служби, соціальних очікувань та особистісних характеристик. Рятувальники працюють у реальності, де ціна помилки може коштувати життя, а моральна та емоційна відповідальність не зменшується навіть у періоди відпочинку. Саме тому процес вигорання у них відбувається швидше, а його наслідки значно глибші та небезпечніші, ніж у більшості інших професій.

Узагальнюючи емоційне вигорання у професійній діяльності працівників ДСНС можна виділити те, що дане поняття постає як складний, багаторівневий психологічний феномен, який [17, 19, 37]:

- за *сутністю* є якісною трансформацією ціннісно-емоційної системи особистості рятувальника, результатом хронічного професійного стресу, який не був успішно подоланий;

- за *структурою* охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень (у поєднанні з когнітивними, емоційними та психосоматичними порушеннями), що в сукупності веде до краху професійної ідентичності;
- за *чинниками формування* детермінується хронічним дисбалансом між надвисокими вимогами екстремальної діяльності, організаційними обмеженнями системи та індивідуально-особистісними особливостями рятувальника, включно з рівнем рефлексивності, метакогнітивної обізнаності та смислової регуляції.

Рятувальники ДСНС не просто втомлюються від роботи, вони вигорають там, де сенс перестає підтримувати дію, а професія вимагає від них більше, ніж дозволяє людська природа. Саме тому емоційне вигорання в цьому контексті слід розглядати не як прояв індивідуальної слабкості, а як індикатор того, наскільки ефективно організація, держава та суспільство в цілому забезпечують баланс між вимогами та ресурсами, між риторикою героїзму та реальною турботою про психічне здоров’я тих, хто щоденно рятує життя інших [38, с. 50].

У цьому контексті глибоке наукове осмислення феномену емоційного вигорання у працівників ДСНС та розроблення системи його профілактики та виявлення механізмів подолання є не лише теоретично важливим завданням нашого кваліфікаційного дослідження, а й життєво необхідною умовою збереження професійної надійності, психічного здоров’я рятувальників і, зрештою, людських життів, які залежать від їхніх рішень та дій у надзвичайних ситуаціях [41, с. 213].

1.2. Психологічні ресурси особистості та механізми саморегуляції як детермінанти подолання емоційного виснаження в екстремальних умовах діяльності

У сучасній психології поняття психологічних ресурсів розглядається як сукупність внутрішніх можливостей людини, що забезпечують її здатність протистояти стресу, зберігати цілісність та ефективність функціонування в умовах підвищених вимог [2, с. 11-12]. Поглиблене розуміння психологічних ресурсів та стресостійкості як чинників протидії емоційному вигоранню ґрунтується на фундаментальних наукових положеннях про природу стресу та адаптаційні механізми людини [41, с. 220].

Першим системним дослідником феномену стресу був Г. Сельє, який визначив стрес як «неспецифічну реакцію організму на будь-яку вимогу» і довів, що тривале перебування в стані стресу виснажує фізіологічні та психологічні ресурси людини, підриваючи її здатність до відновлення. Саме його концепція стала теоретичною передумовою для розуміння того, що професійна діяльність працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій характеризується постійним емоційним і психофізіологічним напруженням, що наближає їх до хронічної фази виснаження [50, с. 21].

Актуальність вивчення психологічних ресурсів і механізмів саморегуляції у працівників ДСНС підтверджується результатами сучасних українських емпіричних досліджень. Так, Г. Федоришин, досліджуючи соціально-психологічні чинники професійного вигорання працівників ДСНС України, показала, що рівень емоційного виснаження рятувальників зумовлений не лише екстремальним характером завдань, а й акцентуаціями характеру, особливостями ціннісних орієнтацій, стилем спілкування та рівнем соціальної підтримки в підрозділі [61, с. 200].

В межах соціально-когнітивної парадигми А. Бандура розвинув поняття самоефективності, підкресливши, що переконання людини у власній

здатності впоратись зі складними ситуаціями є не лише психологічним феноменом, а й реальним ресурсом, який знижує ризик професійної дезадаптації [42, с. 134]. Для працівників ДСНС, які функціонують у нестабільних, небезпечних та невизначених умовах, самоефективність є структурним компонентом професійної витривалості.

Суттєвий внесок у розуміння механізмів подолання стресу зробили Р.Лазарус і С. Фолкман, які розглядали копінг не як реакцію, а як когнітивно-оціночний процес, спрямований на перетворення ситуації та її суб'єктивного значення. Ця позиція знайшла подальший розвиток у працях української дослідниці О. Когут, яка наголошує, що «якщо людина не може змінити стресову ситуацію, вона змінює своє відношення до неї» [64, с. 139]. Таке положення фокусує увагу на внутрішніх опорах людини і демонструє, що саме спосіб інтерпретації стресової реальності визначає здатність рятувальника зберігати професійну ефективність у критичних обставинах.

Погляди В. Франкла доповнюють ці висновки методологічно важливим компонентом – сенсом. В. Франкл стверджував, що здатність людини знаходити значення навіть у стражданні перетворює травматичні події на чинники розвитку, а не руйнування. У професії рятувальника усвідомлення суспільної значущості власних дій виступає джерелом екзистенційного ресурсу, що протидіє емоційній порожнечі та професійній редукції [70, с. 162].

Заглиблюючись у теоретичну базу, вважаємо важливим підкреслити погляди С. Мадді, який запропонував поняття життєстійкості, що охоплює три ключові компоненти: залученість, контроль і готовність сприймати труднощі як виклик. Працівники ДСНС, які демонструють такі характеристики, не лише витримують стресовий вплив, а й трансформують його у фактор активізації ресурсів [72, с. 62].

Вивчення психологічних механізмів захисту особистості, здійснене Л. Вассерманом, підтверджує, що існує закономірний зв'язок між типологічними властивостями особистості та способами переробки

емоційних стимулів. Дослідник вказує на те, що «сором'язливий пасивно-агресивний тип схильний до витіснення, агресивний пасивно-агресивний – до заміщення, комунікативний маніакальний тип – до реактивного утворення» [40, с. 105]. В контексті служби надзвичайних ситуацій, це означає, що захисні стратегії можуть як підтримувати, так і руйнувати психічну рівновагу працівника залежно від їхньої зрілості.

Варто відмітити і концепцію А. Маслоу, який розглядав розвиток особистості крізь призму самоактуалізації, тобто реалізації внутрішніх можливостей [45, с.156]. Професія рятувальника створює для цього унікальні умови: діяльність набуває глибинного смислового наповнення, однак будь-який дефіцит ресурсів унеможливлює її психологічне проживання без втрат.

Теоретичною основою для розуміння ролі особистісних ресурсів у подоланні виснаження є ресурсний підхід С. Хобфолла. Вчений визначає ресурси як «об'єкти, стани, особистісні характеристики та енергії, які люди цінують і які допомагають їм досягати цілей» [40, с. 235]. Згідно з його концепцією «Conservation of Resources Theory», стрес виникає у випадках втрати ресурсів, загрози їх втрати або неможливості інвестувати їх у діяльність, а тривалий дефіцит ресурсів закономірно призводить до емоційного виснаження та професійної дестабілізації [50, с. 14]. Для рятувальників такими ресурсами виступають не лише фізичні можливості та професійні навички, а й широкий комплекс психологічних характеристик - саморегуляція, внутрішня мотивація, соціальна підтримка, почуття професійної місії, усвідомлення значущості своєї роботи [50, с. 16].

Аналізуючи концепцію З. Фройда про психічну енергію як динамічну силу, можна виявити, що вона стала підґрунтям для сучасного розуміння того, що не самі стресори є руйнівними, а їх переробка у психічних структурах особистості. Якщо механізми регуляції порушені, енергія стресу не інтегрується, а руйнує [16, с. 20].

Узагальнивши попередні теоретичні положення, можемо запропонувати визначити стресостійкість як систему організованих

структурних компонентів, які забезпечують збереження адекватності поведінки особистості у стресогенних умовах, включаючи психофізіологічні, емоційні, когнітивні та ціннісно-вольові складові, які функціонують як інтегрована модель [43, с. 139].

У структурі психологічних ресурсів виокремлюють когнітивні, емоційні, мотиваційні, ціннісні, комунікативні та соціальні компоненти, які формують індивідуальну базу для збереження психічної рівноваги [47, с. 75].

Вважаємо доцільним зазначити, що психологічні ресурси виконують дві взаємопов'язані функції [10, 17, 32]:

1. буферну - знижуючи силу впливу стресорів на психіку;

2. інструментальну - забезпечуючи можливість активного подолання труднощів, трансформацію загрозливої ситуації у контрольовану або осмислену.

В умовах екстремальної діяльності працівники ДСНС, зустрічаються з такими явищами, як хронічна напруга, дефіцит часу, невизначеність, небезпека для життя, контакт з травмуючими подіями, що робить наявність ресурсного потенціалу не додатковою перевагою, а життєво необхідним фактором. Саме від того, наскільки розвинені ці ресурси, залежить, чи стане професійний стрес імпульсом до розвитку або приведе до руйнування [55, с. 56].

Механізми саморегуляції розглядаються як цілеспрямована внутрішня система керування психічними станами, яка визначає здатність особистості контролювати власні емоції, поведінку та фізіологічні реакції відповідно до вимог ситуації. Такі механізми саморегуляції забезпечують [16, 38]:

- ✓ утримання оптимального рівня психологічного тонусу,
- ✓ попередження афективних зривів,
- ✓ дистанціювання від руйнівних емоцій,
- ✓ раціоналізацію поведінки в умовах ризику,
- ✓ збереження професійної ефективності в екстремальних умовах.

Ключовими елементами саморегуляції є усвідомленість, контроль емоцій, планування дій, вольова мобілізація, мотиваційна спрямованість та здатність до переоцінки ситуації. Вони визначають, яким чином людина реагує на стресор (як на загрозу чи як на виклик). Саме використання адаптивних стратегій саморегуляції дозволяє знизити інтенсивність негативних емоцій і запобігти виснаженню [33, с. 50].

Вважаємо доцільно безпосередньо застосовувати до аналізу діяльності працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій, структурно-процесуальну модель свідомої саморегуляції С. Максименко. В даному підході саморегуляція розглядається як цілісна багаторівнева система, яка забезпечує цілеспрямоване управління власною діяльністю і психічними станами в умовах змінного та потенційно загрозливого середовища [16, с.138].

У структурі свідомої саморегуляції С. Максименко виокремлює такі ключові ланки, з акцентом на особистісно-смислові детермінанти [38, с. 140]:

- усвідомлена постановка цілей (визначення того, чого саме необхідно досягти в конкретній ситуації);
- планування (відбір засобів, послідовності дій, розподіл часу та ресурсів);
- програмування дій (формування внутрішнього плану-сценарію майбутньої поведінки);
- моніторинг результатів (поточний контроль за відповідністю реального ходу подій запланованому);
- оцінка та корекція поведінки (внесення змін у дії, стратегію або цілі з урахуванням отриманих результатів та нових умов).

В умовах екстремальних ситуацій (масштабні пожежі, руйнування, масові ураження, техногенні та природні катастрофи) ефективна саморегуляція дозволяє рятувальнику зберігати керованість власною поведінкою, увагою, емоційними реакціями та фізичними зусиллями, незважаючи на сильні зовнішні (небезпека, часова обмеженість, хаос) та

внутрішні (тривога, страх, виснаження, відповідальність за життя інших) подразники. Наприклад, під час ліквідації пожежі в багатоповерховому будинку працівник ДСНС має одночасно утримувати в полі уваги оперативне завдання (евакуація людей, локалізація вогню); контролювати власний стан (не допустити паніки, дезорієнтації, імпульсивних дій); коригувати поведінку з огляду на зміну обстановки (обвал конструкцій, зміна напрямку поширення вогню, поява нових потерпілих).

Порушення цієї регуляторної системи, наприклад, через хронічне перевантаження, виснаження енергетичних ресурсів, тривале перебування у стані підвищеної бойової готовності без достатнього відновлення призводить до того, що окремі ланки саморегуляції починають «випадати». Це може проявлятись у: розмитості або втраті цілей («просто відпрацьовую зміну», без усвідомлення смислу дій); спрощенні або ригідності планування (одні й ті самі шаблонні реакції без урахування специфіки ситуації); зниженні якості моніторингу (ігнорування сигналів власної втоми, тривоги, соматичних симптомів); пізній або неадекватній корекції поведінки (запізнілі реакції, імпульсивні рішення, дратівливість, конфліктність) [16, 38].

Саме тому розвиток свідомої саморегуляції, не лише як загального особистісного вміння, а як спеціалізованої професійної компетентності працівників ДСНС, варто розглядати як один із центральних психологічних ресурсів подолання емоційного виснаження. Даний розвиток включає навчання [40, с. 220]:

- технікам самоспостереження і своєчасного розпізнавання власних станів (перші ознаки перевантаження, дратівливості, виснаження);
- навичкам емоційної саморегуляції (дихальні техніки, короткі мікропаузи відновлення, когнітивне переосмислення ситуації);
- гнучкого планування та корекції дій в умовах стресу;
- усвідомленому управлінню мотивацією (підтримання зв’язку з особистісними смислами професійної діяльності, цінностями служби).

Таким чином, структурно-процесуальна модель свідомої саморегуляції С. Максименка дає концептуальне підґрунтя для розроблення цільових програм тренінгу саморегуляції для працівників ДСНС, а також дозволяє пояснити, чому за умов хронічного стресу без розвитку й підтримки саморегуляційних механізмів майже неминуче зростає ризик емоційного виснаження та професійного вигорання [16, с. 139].

Психологічні ресурси та механізми саморегуляції є взаємодоповнюючими поняттями. Ресурси становлять потенціал, а саморегуляція визначає спосіб його реалізації. За відсутності психологічних ресурсів саморегуляція стає неефективною, а без саморегуляції ресурси залишаються неактивованими. Тому у професіях екстремального типу саме єдність цих двох систем визначає здатність особистості протистояти руйнівному впливу емоційного виснаження [31, с. 259].

Коли людина має сформовані ресурси – мотивацію, самоповагу, почуття компетентності, готовність діяти в умовах невизначеності, тоді вона здатна активізувати механізми саморегуляції, модифікувати власне ставлення до стресу та зберігати функціональну рівновагу. У протилежному випадку, навіть незначний професійний стрес може викликати виснаження, апатію чи дезорганізацію поведінки [45, с. 156].

Емоційне виснаження формується тоді, коли обсяг витрачених ресурсів перевищує можливості їх відновлення. Нестача емоційної підтримки, фрустрація діяльності, відсутність сенсу, перевантаження, тривала напруга та невміння управляти власними станами призводять до руйнування саморегуляційних механізмів. Внаслідок цього людина перестає контролювати емоційні реакції, втрачає мотивацію, відчуває психічну порожнечу, цинізм і байдужість до діяльності.

Не менш значущими є соціально-психологічні ресурси. Підтримка колег, згуртованість підрозділу, довіра, взаємоповага та адекватний стиль керівництва формують захисний контекст, здатний компенсувати дефіцит особистісних ресурсів. Як зазначає Р. Черніс, саме нестача соціальної

підтримки і несправедливе ставлення керівництва є предикторами вигорання більшою мірою, ніж висока інтенсивність роботи [32, с. 112]. Для ДСНС, де рішення та дії мають командний характер, якість колективної взаємодії є ключовим буфером стресу. Українські дослідники підкреслюють, що в умовах воєнного стану та зростання кількості кризових ситуацій системна психологічна робота на рівні організації стала ключовою складовою підтримки професійної життєздатності рятувальників [9, с. 18]. До найбільш ефективних інструментів належать: програми розвитку життєстійкості, групи психологічної підтримки, професійне консультування, навчання копінг-стратегій та формування культури своєчасного звернення по допомогу.

Таким чином, доцільно вказати про те, що психологічні ресурси особистості та стресостійкість є системоутворювальними детермінантами подолання емоційного вигорання працівників ДСНС [16, с. 234]. Ресурси визначають змістовний та енергетичний потенціал професійного буття, тоді як стресостійкість активує механізми його реалізації. Їхній розвиток не може розглядатися як факультативний компонент професійної підготовки, адже саме вони забезпечують збереження суб'єктності, емоційної рівноваги, адекватності поведінки та ефективності службових дій в екстремальних умовах. Психологічні ресурси та механізми саморегуляції є базовими детермінантами подолання емоційного виснаження, особливо у професіях, пов'язаних з екстремальними умовами діяльності. Якщо ресурси забезпечують енергетичний і змістовний фундамент професійного функціонування, то саморегуляція визначає його динаміку, ефективність та життєздатність. Тільки їхня взаємодія дозволяє фахівцеві зберігати професійну суб'єктність, стійкість і здатність діяти раціонально в умовах підвищеної напруги [34, с. 110].

1.3. Копінг-стратегії як механізм подолання емоційного вигорання: теоретичні підходи та особливості копінг-поведінки рятувальників у контексті професійних стресових ситуацій

Питання подолання емоційного вигорання в екстремальних професіях неможливо розглядати без аналізу копінг-стратегій, усвідомлених форм поведінкової та когнітивної активності, спрямованих на зменшення впливу стресу та відновлення психологічної рівноваги [4, 9, 62].

Етимологія поняття «копінг» походить від англійського «to cope», що в перекладі дослівно означає «впоратись». На концептуальному рівні, сутність цього феномену відображає здатність людини протистояти труднощам, нейтралізувати негативні переживання та зберігати ефективність діяльності в умовах несприятливих впливів [64, с. 140].

Поглиблене розуміння копінг-поведінки рятувальників потребує розгляду її не лише як сукупності поведінкових актів, спрямованих на подолання стресу, а як багаторівневої психорегуляторної системи, що функціонує на перетині когнітивних, емоційних, мотиваційних і нейропсихологічних механізмів [51, с. 310].

Саме тому вітчизняні та зарубіжні дослідники звертають особливу увагу на копінг-стратегії як на провідний механізм підтримання психологічної стійкості працівників екстремальних ризиконебезпечних професій.

Поняття копінгу увійшло в наукову площину завдяки Р. Лазарусу та С. Фолкман, які в межах своєї транзакційної теорії стресу визначили його як «постійно змінні когнітивні та поведінкові зусилля, спрямовані на подолання специфічних внутрішніх або зовнішніх вимог, що оцінюються індивідом як такі, що перевищують його ресурси» [68, 71].

Концептуальна інноваційність підходу Р. Лазаруса та С. Фолкман полягає у принциповому відході від спрощених пояснень стресу, характерних для класичної фізіологічної моделі Г. Сельє, де стрес

розглядався передусім як універсальна біологічна реакція організму на подразник [23, с. 110]. На відміну від цих уніфікованих і лінійних уявлень, які зосереджувалися переважно на фізіологічних механізмах та недооцінювали роль суб'єктивних чинників, транзакційна концепція пропонує багатовимірне трактування стресу як феномену, що розгортається у взаємодії між людиною та середовищем. На думку вчених, у даній парадигмі, ключовим детермінантом виникнення стресової реакції стає не сам вплив зовнішніх обставин, а когнітивна оцінка ситуації, тобто спосіб, у який індивід інтерпретує вимоги, можливості та загрози, що постають перед ним. Саме процес надання подіям психологічного значення визначає, чи буде ситуація сприйматися як небезпечна, неконтрольована або, навпаки, така, що становить виклик і може бути успішно подолана [34, с. 117].

Завдяки цьому підходу прослідковується суттєва зміна у розумінні ролі людини. Вона перестає виступати в моделі стресу як біологічний механізм, автоматично керований зовнішніми чинниками, і набуває статусу активного, рефлексивного суб'єкта, здатного не лише реагувати на стимул, а й структурувати власний досвід, переосмислювати умови взаємодії зі стресором, коригувати значущість ситуації та формувати індивідуальні стратегії поведінки [45, 48, 68].

Саме у включенні когнітивної оцінки як обов'язкового компонента стресової динаміки полягає якісний прорив у науковому розумінні процесів адаптації. Подолання стресу виявляється не автоматизованою реакцією, а інтелектуально-емоційним процесом, який віддзеркалює структуру мотивації, попередній досвід, життєву позицію, соціальні зв'язки та доступні ресурси людини [48, с. 304]. Копінг у цьому контексті стає не лише способом захисту від негативних впливів, а й центральним механізмом саморегуляції, що визначає, яким шляхом рухатиметься адаптаційний процес – у напрямку конструктивного подолання, професійного розвитку або ж виснаження та формування симптоматики емоційного вигорання [48, с. 310].

На відміну від короткочасних копінг-реакцій, копінг-стратегії рятувальників є стабілізованими патернами саморегуляції, які визначають характер переробки інформації про професійну подію. Їх механізм близький до того, що Дж. Гросс називає «емоційною регуляцією другого порядку», тобто процесом, у якому особистість не просто модифікує стан, а змінює спосіб його конструювання [65, с. 76]. Це означає, що копінг не знімає стрес, а перепідпорядковує його внутрішнім цілям суб'єкта.

Аналізуючи дослідження Р. Лазаруса, ми виявили, що копінг неможливо редукувати до поодиноких поведінкових реакцій або автоматизованих способів уникнення, оскільки він має цілісну, системну структуру, що поєднує [68, 71]:

- оцінку стресора (первинну та вторинну);
- наявні ресурси особистості (психологічні, соціальні, фізичні);
- попередній досвід взаємодії зі стресом;
- соціальний контекст, у якому розгортається сама поведінка.

В даному контексті, копінг постає не як реакція на стрес, а як динамічний механізм його переробки, який визначає якість і напрям адаптаційного процесу. Відповідно, ключовою детермінантою стає не сам факт наявності стресу, а спосіб, яким особистість його інтерпретує, переживає та інтегрує у власну поведінкову систему [4, 23, 62]. Саме тому, згідно з Р. Лазарусом, копінг є процесом активного конструювання, у якому людина не просто реагує на стресові стимули, а формує власну траєкторію адаптації [62, с. 302].

Як ми вище зазначали, однією з найбільш впливових концепцій емоційного вигорання є модель К. Маслач, яка наголошує, що вигорання розвивається не одномоментно, а є результатом тривалого впливу стресорів на систему саморегуляції особистості. Копінг у цьому процесі виступає вирішальним чинником. Адаптивні копінг-стратегії здатні нейтралізувати наслідки стресу, тоді як дезадаптивні, в свою чергу пришвидшують розвиток виснаження та відчуження [76, с. 213].

Українські кризові психологи, які досліджують професійну діяльність працівників ДСНС, підтверджують ці висновки. Зокрема, О. Кокун розглядає копінг як інтегральний компонент психологічних ресурсів рятувальника, що забезпечує його здатність до саморегуляції, контролю емоцій та відновлення функціональних станів у період стресових навантажень [29, 68].

В. Осьодло у своїх дослідженнях звертає увагу на те, що характер копінг-поведінки рятувальника відіграє вирішальну роль у визначенні подальшої траєкторії адаптації після пережитого екстремального епізоду або у напрямку до професійної зрілості, стійкості та адекватної психологічної адаптації, або ж до емоційного виснаження, демотивації й професійної деградації [53, с. 210]. Зокрема, ми зауважили, що автори зазначають, що усвідомлене застосування адаптивних копінг-стратегій (активна робота зі стресором, конструктивна рефлексія, звернення по соціальну підтримку, свідоме відновлення ресурсів) створює основу для збереження психологічного здоров'я та стабільності у фахівців, що діють в умовах підвищеного ризику. Навпаки, пасивні або дезадаптивні стратегії (відсторонення, уникнення, ігнорування емоцій, ізоляція, надмірне навантаження без перерви) у довготривалій перспективі підвищують ймовірність формування хронічного стресу, емоційного виснаження, зниження мотивації та зниження професійної ефективності [53, с. 213].

На нашу думку, висновки В. Осьодла узгоджуються з інтегративною моделлю, яку ми пропонуємо в нашому дослідженні, тобто копінг-стратегії - це не просто реакція на стрес, а центральний психологічний механізм, що визначає, чи стане пережите екстремальне навантаження джерелом професійного росту, чи початком шляху до вигорання [53, с. 219]. Такий підхід підкреслює важливість не лише наявності стресорів, а й характеру внутрішніх ресурсів і вибору стратегій подолання як критичного майданчика для подальшої адаптації.

Вагомий внесок у становлення сучасної концепції копінг-поведінки зробили Н. Ендлер та Дж. Паркер, які, спираючись на інтеракційний підхід

до особистості, запропонували трикомпонентну модель копінг-стилів і відповідну методику їх вимірювання - CISS (Coping Inventory for Stressful Situations) [41, 42, 69]. Інтеракційний підхід до особистості розглядає поведінку людини як результат динамічної взаємодії індивідуальних характеристик і умов середовища, підкреслюючи, що способи реагування на стрес формуються не лише особистістю, але й контекстом, у якому вона функціонує [43, с. 113].

На відміну від процесуальної моделі Р. Лазаруса, Н. Ендлер і Дж. Паркер акцентують увагу на структурно-стильовому вимірі копінгу, розглядаючи його як стабілізовану систему поведінкових та когнітивних патернів, які зумовлюють типову модальність реагування на стресогенні впливи [4, с. 143]. Наукова значущість їхнього підходу полягає у переході від опису фрагментарних реакцій до моделювання системи регулятивних детермінант, що дає змогу розуміти копінг не як випадкову поведінкову відповідь, а як індивідуально-інтегровану схему психічної адаптації. Копінг, згідно з цією концепцією, є не стільки реакцією на подію, скільки психологічним інструментом саморегуляції, що визначає межі стійкості й ефективності діяльності особистості в умовах професійного стресу.

У професійній діяльності рятувальників Державної служби України з надзвичайних ситуацій домінування певного копінг-стилю набуває детермінувального характеру, оскільки:

➢ *проблемно-орієнтований копінг* виступає маркером конструктивної регуляції, забезпечуючи оптимізацію дій, підтримку операційного контролю та когнітивну структурованість поведінки; завдяки цьому формується феномен операційної стресостійкості, який є психологічною умовою прийняття рішень у дефіциті часу та інформації;

➢ *емоційно-орієнтований копінг* сигналізує про утруднення у сфері афективної регуляції, що проявляється у румінаціях, фіксації на негативному переживанні та зростанні психоемоційного напруження. За умов професійної кумуляції травмуючих подій такі стратегії стають чинниками розвитку

деперсоналізації – ключового компонента синдрому емоційного вигорання, описаного К. Маслач;

➢ *копінг-уникнення* виконує функцію первинного захисного бар'єра, однак при повторюваності екстремальних впливів трансформується у механізм психологічного відчуження й редукції смислової наповненості діяльності, що створює підґрунтя для редукції професійних досягнень і деформації ідентичності.

Одним із ключових недооцінених чинників копінгу є його біологічна архітектоніка. Під впливом екстремальних подій активується гіпоталамо-гіпофізарно-наднирникова система, яка регулює рівень кортизолу, адреналіну та норадреналіну [4, 38]. Ці гормони визначають швидкість когнітивної оцінки, амплітуду емоційного збудження та готовність до поведінкової реакції.

Коли стрес зашкалює і мозок перестає справлятися, людина починає відчувати, що нічого не контролює. Це явна сходинка вигорання. Копінг включає дію, яка знижує це перенапруження і повертає відчуття контролю. Тому копінг, можна вважати природним захисним механізмом мозку від вигорання [4, с. 104]. Адже, копінг не лише трансформує психічний досвід, але й перекроює нейрохімічний статус суб'єкта, повертаючи регуляторні системи у рівноважний режим.

Особливості копінгу рятувальників не можуть бути пояснені виключно особистісними характеристиками. На його формування впливає низка факторів, зокрема [13, с. 350]:

➢ етос професійної честі («рятувальник не має права зупинитись»);

➢ групова ідентичність (копінг, як феномен колективної мужності);

➢ емоційна контамінація в підрозділах (нерозділені емоції стають системним ризиком);

➢ організаційні сценарії реагування (культура наказу формує стиль дії).

На основі узагальнення підходів Р. Лазаруса, С. Фолкман, С. Хобфолла та сучасних досліджень копінг-поведінки було побудовано концептуальну матрицю рівнів регуляції адаптивного та дезадаптивного копінгу та їх впливу на емоційне вигорання (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Концептуальна матриця копінгу

Рівень регуляції	**Адаптивний копінг**	**Дезаптивний копінг**	**Механізм впливу на вигорання**
Когнітивний	переоцінка події, аналіз, пошук варіантів	катастрофізація, фаталізація	формує або руйнує локус контролю
Емоційний	інтеграція переживань, емпатична регуляція, емоційна диференціація	ізоляція, румінація, емоційне «замороження»	запобігає або сприяє деперсоналізації
Енергетичний	дія, виконання операцій, переключення ресурсів у поведінку	уникнення, пасивність, самозвинувачення	відновлює або виснажує ресурс психіки

Дана концептуальна матриця копінгу відображає системну природу процесів подолання професійного стресу працівниками ДСНС та показує, що копінг не є одномірною реакцією, а багаторівневим механізмом психічної саморегуляції. Кожен рівень регуляції – когнітивний, емоційний та енергетичний, формує окремий контур впливу на розвиток або профілактику емоційного вигорання [4, 13, 67].

Зокрема, на когнітивному рівні, визначальним є спосіб інтерпретації події. Адаптивний копінг забезпечує реалістичну переоцінку ситуації, пошук альтернатив і формування суб'єктивного контролю над стресором. Дезадаптивні стратегії, навпаки, актуалізують катастрофізацію та фаталізацію, що руйнує когнітивний локус контролю і сприяє формуванню відчуття безсилля, базового чинника емоційного виснаження.

На емоційному рівні, копінг виконує функцію інтеграції переживань, емоційної диференціації та підтримання внутрішньої цілісності. Ефективна емоційна обробка досвіду запобігає розвитку деперсоналізації, яку К. Маслач визначає як ключову фазу вигорання. Натомість румінація, емоційне блокування та ізоляція породжують «емоційні залишки», що накопичуються та руйнують структуру професійної ідентичності [76, с. 213].

На енергетичному рівні копінг визначає розподіл та реалізацію психічного ресурсу. Адаптивні стратегії спрямовують енергію у дію, забезпечують виконання професійних завдань і підтримують операційну готовність. Дезадаптивні – призводять до уникнення, бездіяльності та самозвинувачення, тим самим виснажуючи ресурс психіки та прискорюючи прогресування вигорання [41, с. 230].

Таким чином, дана матриця засвідчує, що емоційне вигорання розгортається не через сам факт наявності стресу, а внаслідок порушення механізму переходу психічної енергії у дію. Копінг виступає не просто способом реагування на стрес, а центральною регуляторною системою, від ефективності якої залежить збереження професійної суб'єктності рятувальника [4, 13, 67].

Отже, копінг-стратегії слід розглядати як базову ланку психологічного механізму подолання вигорання, оскільки вони не лише модифікують стресовий вплив, а й визначають вектор професійного розвитку особистості. Для рятувальників ДСНС копінг виконує функцію екзистенціальної регуляції, забезпечуючи не просто можливість продовжувати діяльність, а здатність зберігати внутрішню цілісність у ситуаціях, де загроза виходить за

межі буденних норм. Тому формування адаптивних копінг-стратегій повинно розглядатися не як додатковий компонент психологічної підготовки, а як системна умова професійного довголіття, що визначає рівень операційної, емоційної та ціннісно-смислової стійкості рятувальника.

У діяльності працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій важливу роль відіграють психологічні механізми подолання емоційного вигорання, до яких належать інтегровані системи внутрішніх ресурсів, свідомої саморегуляції та копінг-стратегій. У психології вони розглядаються як багаторівнева інформаційно-регуляторна підсистема професійної стійкості, пов’язана зі здатністю фахівця витримувати хронічний стрес, зберігати операційну готовність, контролювати власні емоційні стани та забезпечувати конструктивну поведінку в умовах екстремальних навантажень. До структури цих механізмів входять знання про природу та динаміку емоційного вигорання; усвідомлення індивідуальних ресурсів та їхніх обмежень; опанування стратегій свідомої саморегуляції (цілепокладання, планування, моніторинг і корекція власних дій у стресі); засвоєння адаптивних копінг-стратегій (передусім проблемно-орієнтованого копінгу) та вміння трансформувати суб’єктивне значення травматичних подій; здатність підтримувати смислову та ціннісну цілісність професійного самоусвідомлення в умовах повторюваного контакту з небезпекою, стражданнями та людськими втратами. Саме ця інтегрована система психічної регуляції забезпечує перетворення професійного стресу з руйнівного чинника на керовану форму напруження, а отже – виконує функцію психологічного антагоніста емоційного вигорання [34, с. 117].

Висновки до розділу 1

Нами здійснено теоретико-методологічний аналіз психологічних аспектів проблеми кваліфікаційного дослідження, пов'язаної з вивченням психологічних механізмів подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС.

Розкрито сутність, структуру та чинники формування емоційного вигорання рятувальників, показано його багаторівневий характер (емоційний, когнітивний, поведінковий, екзистенційно-смисловий) та специфіку проявів у професійній діяльності в умовах хронічного стресу та воєнних реалій. Обґрунтовано ресурсний та регуляторний підходи до подолання емоційного виснаження, висвітлено зміст психологічних ресурсів особистості та механізмів свідомої саморегуляції як базових детермінант стресостійкості та професійної надійності працівників ДСНС.

Проаналізовано ключові теоретичні моделі копінг-поведінки, зокрема інтеракційний підхід Н. Ендлера та Дж. Паркера, розкрито їхню значущість для розуміння специфіки реагування рятувальників на екстремальні ситуації. Окреслено концептуальну матрицю копінгу, яка відображає когнітивний, емоційний та енергетичний рівні регуляції адаптивних і дезадаптивних стратегій подолання професійного стресу та демонструє механізм їхнього впливу на розвиток або профілактику емоційного вигорання.

Показано, що емоційне вигорання працівників ДСНС не є випадковим феноменом, а являє собою системний результат тривалої взаємодії екстремальних вимог діяльності, організаційних обмежень та індивідуальних ресурсно-регуляторних можливостей людини, а психологічні ресурси, саморегуляція та копінг-стратегії утворюють інтегральну систему психологічних механізмів його подолання, яка й стала теоретичним підґрунтям для подальшої емпіричної частини нашого дослідження.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ПРАЦІВНИКІВ ДСНС

2.1. Організація та проведення емпіричного дослідження рівнів емоційного вигорання та психоемоційного стану працівників ДСНС

Результати теоретичного аналізу, представлені у першому розділі кваліфікаційного дослідження, дали можливість перейти до наступного етапу роботи - організації та реалізації емпіричного дослідження.

Емпіричний етап був спрямований на поглиблене вивчення феномену емоційного вигорання працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій, встановлення його рівнів та структурних характеристик, а також визначення психологічних чинників, що обумовлюють його розвиток у контексті професійної діяльності, пов’язаної з підвищеним рівнем стресогенності та ризику. Особлива увага приділялася виявленню копінг-стратегій, які використовують працівники ДСНС у стресових ситуаціях, а також аналізу їхньої ролі як механізмів запобігання, посилення або нейтралізації емоційного вигорання. Важливим завданням емпіричного дослідження стало також з’ясування психоемоційного стану працівників, його взаємозв’язку з компонентами емоційного вигорання та типологічними особливостями копінг-поведінки [23, с. 110-113].

Окрім констатації рівнів емоційного вигорання, дослідження передбачало виявлення психологічних закономірностей його виникнення та розгортання, що стало підґрунтям для подальшого обґрунтування напрямів психологічної підтримки, оптимізації копінг-стратегій і розробки дієвих засобів профілактики емоційного виснаження у працівників ДСНС [38, с. 54].

У відповідності до поставленої мети та завдань кваліфікаційного дослідження організація емпіричної частини відбувалася поетапно, що дозволило забезпечити системність, валідність і логічну послідовність отриманих результатів.

Перший етап – теоретико-аналітичний, був спрямований на уточнення науково-психологічних засад феномену емоційного вигорання та копінг-стратегій, як механізму подолання деструктивного впливу професійного стресу. Було здійснено аналіз праць Г. Фрейденбергера, К. Маслач, Р. Лазаруса, С. Фолкмана, Н. Ендлера, Дж. Паркера та О. Чабана, визначено специфіку професійної діяльності рятувальників як групи з підвищеним ризиком розвитку емоційного виснаження. На основі цього сформульовано дослідницьку гіпотезу про наявність закономірного зв'язку між домінуванням певних копінг-стратегій, психоемоційним станом та інтенсивністю емоційного вигорання працівників ДСНС [6, 25, 30].

Другий етап – емпіричний, включав організацію процедури збору даних, добір психодіагностичного інструментарію, формування вибірки та проведення тестування.

Дослідження здійснювалося на базі підрозділів Державної служби України з надзвичайних ситуацій та охопило 51 респондента, які брали участь у дослідженні добровільно, анонімно та відповідно до етичних норм психологічної діагностики.

Вибірка включала рятувальників, водіїв спеціальної техніки, диспетчерів та керівників змін, що відображає структурну специфіку професійної діяльності ДСНС.

На даному етапі було використано комплекс психодіагностичних методик:

- опитувальник «Maslach Burnout Inventory» (MBI) в адаптації Н. Водоп'янової (для оцінки рівня емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень);
- методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (CISS) Н. Ендлера та Дж. Паркера в адаптації Л. Карамушки (для визначення домінуючих копінг-стратегій, проблемно-орієнтованої, емоційно-орієнтованої та унікальної);

- опитувальник психоемоційного стану О. Чабана (для кількісної оцінки тривожності, емоційної напруги та проявів психофізіологічного виснаження).

Поєднання зазначених методик дозволило комплексно оцінити психічні стани, стратегії реагування на стрес і прояви вигорання, що забезпечує внутрішню логіку дослідження та його емпіричну обґрунтованість.

Третій етап – аналітико-інтерпретаційний охоплював статистичну обробку даних, проведення описового та порівняльного аналізу, інтерпретацію здобутих результатів і формулювання висновків щодо особливостей копінг-поведінки та механізмів подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС. Одержані емпіричні дані стали основою для верифікації теоретичної моделі дослідження та підтвердження гіпотези про функціональний характер копінгу як психічного механізму зниження вигорання.

Таким чином, організація дослідження забезпечила можливість отримання валідних даних про зв’язок між структурою копінг-стратегій, інтенсивністю психоемоційних реакцій та рівнем емоційного вигорання у представників ризиконебезпечної професії, що дозволило перейти до безпосереднього аналізу отриманих результатів.

У межах емпіричної частини дослідження було використано стандартизований опитувальник, що складався з послідовно організованих блоків з використанням Google Forms:

- запитання для збору соціально-демографічної інформації (див. Дод. А);
- методика діагностики копінг-поведінки в стресових ситуаціях CISS – 48 запитань (див. Дод. Б);
- опитувальник психоемоційного стану О. Чабана – 50 запитань (див. Дод. В);
- опитувальник професійного вигорання К. Маслач в адаптації Н. Водоп’янової, модифікований під специфіку діяльності працівників ДСНС – 22 запитання (див. Дод. Г).

Перший блок містив запитання щодо віку, статі, стажу служби, займаної посади та деяких особливостей професійної діяльності. Ці дані використовувалися для подальшого порівняльного аналізу рівнів емоційного вигорання, копінг-стратегій і психоемоційного стану у різних групах респондентів (за віком, стажем, посадовими функціями).

Другий блок становила методика «Coping Inventory for Stressful Situations» (CISS) Н. Ендлера та Дж. Паркера в адаптації Л. Карамушки, адаптована до умов професійної діяльності працівників ДСНС.

Опитувальник містить 48 тверджень, що описують типові способи реагування на стресові та напружені ситуації. Для кожного твердження респондент оцінював, наскільки часто він так поводиться у стресових умовах, за п'ятибальною шкалою: «ніколи» - 1 бал, «рідко» - 2 бали, «іноді» - 3 бали, «часто» - 4 бали, «найчастіше» - 5 балів.

Отримані відповіді дозволяють розрахувати три інтегральні показники, що відповідають базовим копінг-стратегіям:

- проблемно-орієнтований копінг (активне розв'язання ситуації, планування, аналіз, пошук рішень);
- емоційно-орієнтований копінг (фокус на переживаннях, самозвинувачення, румінації, емоційне напруження);
- копінг-уникнення (ігнорування проблеми, відволікання, формальне виконання обов’язків, поведінкове або когнітивне уникнення).

У нашому дослідженні ці шкали інтерпретуються як механізми психічної саморегуляції в умовах професійного стресу, що опосередковують зв’язок між екстремальними умовами діяльності рятувальників та розвитком чи профілактикою емоційного вигорання.

Третій блок сформовано на основі опитувальника психоемоційного стану О. Чабана, адаптованого для фахівців ДСНС [75]. Опитувальник містить 50 тверджень, що відображають ключові компоненти психоемоційного стану: емоційну напругу, тривожність, внутрішню роздратованість, виснаження, порушення сну, соматичні скарги та інші

прояви психоемоційної дестабілізації. Відповіді працівників дають змогу кількісно оцінити ступінь психоемоційної напруженості, що виступає важливим фоном для формування синдрому емоційного вигорання. Окрему увагу приділяється поєднанню високих показників напруги та тривожності з дезадаптивними копінг-стратегіями, оскільки саме такі комбінації найчастіше пов’язані з високим ризиком емоційного вигорання.

Четвертий блок становить опитувальник емоційного вигорання К. Маслач у адаптації Н. Водоп’янової, змістовно адаптований до специфіки діяльності працівників ДСНС. Опитувальник спрямований на вимірювання трьох основних компонентів синдрому вигорання: *емоційного виснаження* (відчуття емоційної спустошеності, втрати сил, виснаженості від роботи з людьми та постійної готовності до реагування на надзвичайні події); *деперсоналізації* (емоційна дистанція, формалізоване ставлення до постраждалих, зниження емпатії, поява цинічних суджень та емоційного охолодження у взаємодії); *редукції професійних досягнень* (зниження відчуття професійної ефективності, сумніви у професійній компетентності, переживання марності власних зусиль).

Працівникам служби з надзвичайних ситуацій, було запропоновано оцінити частоту прояву кожного симптому за шкалою частоти переживання. На основі відповідей, було здійснене подальше обчислення сумарних балів за кожною шкалою, що дозволило виокремити працівників із низьким, середнім і високим рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

Опитувальник містить 22 твердження, спрямовані на виявлення суб’єктивних переживань, пов’язаних із виконанням професійних обов’язків. Відповіді оцінюються за 7-бальною шкалою від «ніколи» до «завжди», що дозволяє кількісно виміряти ступінь вираженості кожного компонента вигорання.

Особливістю опитувальника є його диференціація та адаптованість до різних професійних груп, що дає змогу проводити порівняльний аналіз рівнів

емоційного виснаження у представників різних галузей. Для працівників ДСНС, діяльність яких пов’язана з високим психоемоційним навантаженням, дана методика є оптимальною, оскільки дозволяє виявити не лише факт наявності вигорання, а й фазу його формування.

Інтерпретація результатів здійснювалась на основі визначення інтенсивності трьох вимірів синдрому. Високі показники емоційного виснаження та деперсоналізації у поєднанні з низькими значеннями редукції професійних досягнень свідчать про сформований синдром емоційного вигорання. Саме такий критерій дозволяє відрізнити тимчасові прояви втоми від стійкої психологічної деформації, що може призвести до професійної дезадаптації.

У нашому дослідженні використання опитувальника MBI забезпечило можливість отримання достовірних емпіричних даних щодо ступеня емоційного виснаження, рівня деперсоналізації та глибини редукції професійних досягнень у працівників служби надзвичайних ситуацій.

Застосування математико-статистичних методів (аналіз середніх значень, відсотковий розподіл показників) дозволило не лише визначити розподіл рівнів емоційного вигорання, але й встановити структурні співвідношення між компонентами синдрому, що створює основу для подальшого аналізу його причин і механізмів.

Таким чином, опитувальник MBI став центральним інструментом емпіричної частини дослідження, оскільки було інтегровано якісні та кількісні параметри вигорання, виявлено специфічні особливості його прояву у працівників ДСНС та обґрунтувано подальші напрями психологічної профілактики і корекції.

Всі застосовані методики адаптовані до професійного контексту ДСНС, що забезпечує змістову релевантність тверджень специфіці діяльності рятувальників (робота в умовах загрози життю, контакт із травматичними подіями, участь у рятувально-пошукових операціях, необхідність дій у стані дефіциту часу та інформації).

Важливим рішенням була єдина структура онлайн-анкети, що забезпечила стандартизовані умови проведення дослідження, мінімізацію випадкових впливів та зручність для працівників. Вибудована послідовність блоків (спочатку демографічні показники, далі копінг, психоемоційний стан, потім вигорання) допомогло інтерпретувати дані в логіці від загальних характеристик до конкретних механізмів подолання стресу та наслідків емоційного виснаження.

Використання зазначених методик дозволило оцінити не лише стан, а й психологічні механізми, які його підтримують або зумовлюють. Таким чином, емпірична стратегія дослідження побудована так, щоб не ізолювати феномен вигорання, а показати його системну детермінацію копінг-поведінкою та психоемоційними ресурсами, що і лежало в ключі нашого дослідження.

2.2. Аналіз результатів дослідження рівнів емоційного вигорання та психоемоційного стану працівників служби з надзвичайних ситуацій

У нашому дослідженні взяли участь 51 працівник ДСНС, які мають різний стаж служби та виконують різні професійні функції. Стаж служби в середньому дорівнює 13,6 року (у діапазоні від 1 до 27 років), що засвідчує наявність у вибірці як молодих фахівців, так і працівників із тривалим досвідом роботи. Така варіативність стажу дозволяє розглядати специфіку емоційного вигорання в контексті адаптаційних механізмів, накопичення стресового досвіду та можливих довготривалих наслідків перебування в умовах екстремальних навантажень. Проаналізовано, що тривалий контакт зі стресом призводить до формування феномену накопиченого професійного досвіду, який може мати як адаптивний (навички, автоматизована дія), так і дезадаптивний характер (стомлення, емоційне виснаження та зниження чутливості до стресових чинників).

Вікова структура вибірки також характеризується помітною варіативністю: мінімальний вік працівників становить 21 рік, максимальний – 48 років, що вказує на міжгенераційне представлення кадрів та потенційні відмінності у сприйнятті професійних навантажень залежно від віку.

Середнє вікове значення становить 35,8 року, що є типовим для працівників, які вже мають достатній професійний стаж та водночас перебувають у періоді пікової працездатності. Це етап високої фахової компетентності, але й пікових навантажень, поєднаних із сімейними та соціальними ролями. У цьому віці працівники часто зустрічаються з дилемою: зберегти професійну ефективність за умов виснаження або визнати потребу в ресурсах, що часто приглушується, адже сприймається як слабкість. Серед виявлених у ході опрацювання даних, ризиків можна виокремити наступні: конкуренція між службовими та сімейними обов’язками, зниження відновлювальних ресурсів організму, потенційне формування, так званої кризи професійної перспективи.

Гендерний склад вибірки відповідає особливостям професії, переважну частину досліджуваних займають чоловіки (88%), що є характерним для ризиконебезпечних видів діяльності (див. рис. 2.1). Подібне співвідношення відображає традиційно маскулінізований характер рятувальних служб і водночас акцентує увагу на важливості врахування ґендерних відмінностей у досвіді переживання стресових ситуацій.

Рис. 2.1.

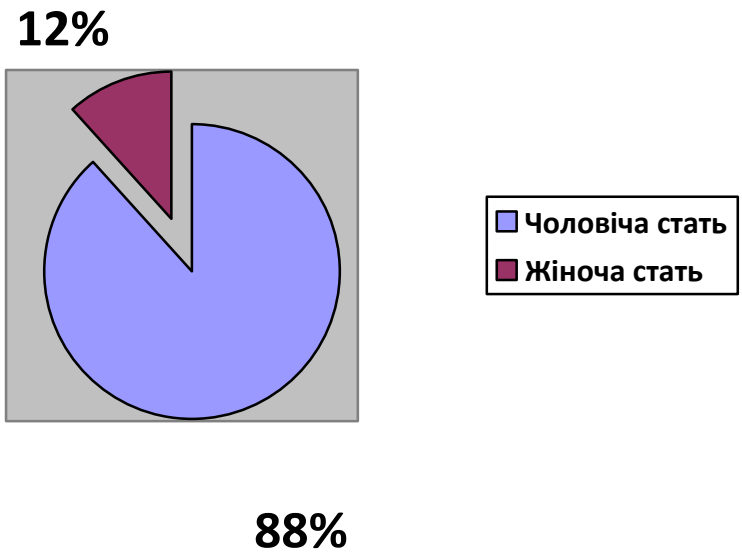


Рис. 2.1. Відсоткове відображення гендерного складу вибірки

Така нормативна установка формує культуру емоційної стриманості, що унеможливлює відкриті прояви втоми або прохання про допомогу. Як наслідок виникають такі ризики, як приховане накопичення емоційного напруження, соціальна заборона на вразливість, високий індекс професійної ідентифікації («я маю витримати»).

Наведені гендерні характеристики респондентів свідчать про сформований професійний контекст та значний досвід діяльності в умовах підвищеного ризику. Такий розподіл забезпечує репрезентативність вибірки для дослідження професійних груп із підвищеним психоемоційним навантаженням, де емоційне вигорання носить не випадковий, а закономірний характер.

Особливості професійної діяльності респондентів підтверджують високий ступінь впливу стресогенних чинників. Переважна більшість учасників (88,2%) безпосередньо бере участь у виїздах, що передбачає регулярне залучення до ситуацій загрози життю, взаємодію з потерпілими, фізичне та психоемоційне перевантаження. Кожен виїзд являє собою потенційний контакт з непередбачуваністю, загрозою життю, людськими стражданнями, травмами та смертю. Регулярність таких ситуацій позбавляє психіку можливості повноцінно відновлюватись.

Водночас, за результатами аналізу, 39,2% респондентів зазначили, що мають доглядові обов'язки щодо дітей або літніх родичів, що формує додаткове напруження поза межами професійної діяльності. Службовий стрес не завершується після робочої зміни, а переноситься у сімейне середовище, де працівник бере участь у догляді за дітьми чи родичами. Таким чином формується ефект подвійного навантаження – робочого та домашнього, що проявляється через хронічну втому та нервову лабільність, дефіцит сну, особистого часу та психологічного відновлення, підвищена конфліктність у сім'ї, почуття провини.

Майже п'ята частина вибірки (19,6%) мала досвід роботи на прифронтових територіях, що значно підвищує рівень ризику розвитку посттравматичних реакцій і посилює вразливість до вигорання. Діяльність у зоні, наближеній до бойових дій, характеризується іншим рівнем стресу, де безпосередньо підвищується загроза фізичної загибелі. Серед виявлених, в ході дослідження, потенційних ризиків, можна виокремити наступні: посилення посттравматичних стресових реакцій, емоційна дереалізація та профдеформація, прискорене вигорання за моделлю К. Маслач.

Узагальнюючи зазначене, можна зазначити, що вибірка характеризується поєднанням високих професійних вимог, тривалого впливу стресових факторів та значної частки працівників із додатковими позаслужбовими обтяженнями. Сукупність цих показників формує сприятливі умови для розвитку емоційного виснаження, що підтверджує

доцільність та актуальність проведеного дослідження на даній групі працівників. Для більшої наочності здійсненого аналізу, нами була розроблена радарна діаграма факторів психоемоційного навантаження працівників ДСНС (див. рис. 2.2).

Рис. 2.2.



Рис. 2.2. Радарна діаграма факторів психоемоційного навантаження працівників ДСНС

Запропонована на рис. 2.2., радарна діаграма відображає інтегральний аналіз основних факторів, що визначають рівень психоемоційного навантаження у працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій. Кожен фактор оцінювався за інтенсивністю впливу на розвиток емоційного виснаження та формування комплексу емоційного вигорання. Значення представлені у діапазоні від 1 до 5 балів, де 1 відповідає найнижчому, а 5 – найвищому ступеню ризику.

Найбільш вираженими факторами виявилися залученість у виїзди та досвід роботи у прифронтових територіях, які отримали максимальні

показники (5 балів). Це зумовлено систематичним контактом із критичними ситуаціями, загрозою життю, травматичними подіями та необхідністю прийняття рішень в умовах підвищеної небезпеки. Зазначені обставини виступають каталізаторами емоційного виснаження, формування деперсоналізації та зниження стресостійкості.

Високі значення (4 бали) спостерігаються також за такими показниками, як вік, стаж служби та сімейні обов'язки. Працівники середнього віку мають максимальне навантаження відповідальності як у професійній, так і в сімейній сферах. Тривалий стаж сприяє накопиченню досвіду взаємодії зі стресогенними чинниками без можливості повноцінного ресурсного відновлення. Наявність доглядових функцій поза службою створює ефект подвійного навантаження, що поглиблює фізичну та емоційну втому.

Найнижче порівняльне значення серед наведених факторів (3 бали) отримав гендерний аспект. Попри відносно нижчий рівень впливу, він відіграє значущу роль у формуванні психологічних реакцій, оскільки пов'язаний із маскулінізованими професійними нормами, які обмежують можливість відкритого вираження емоцій та звернення по підтримку.

У межах дослідження не виявлено факторів із оцінкою 1-2 бали, що вказує на відсутність низького рівня психоемоційного навантаження. Це ще раз підтверджує загалом високий характер стресових впливів, властивих діяльності працівників ДСНС.

Отже, дана радарна діаграма демонструє нерівномірний, але системний характер психоемоційних навантажень, де поєднання професійних, соціальних та особистісних чинників створює підґрунтя для розвитку синдрому емоційного вигорання. Найвагомішими детермінантами цього процесу виступають ті елементи діяльності, що безпосередньо пов'язані з кризовими подіями, загрозою життю та тривалою експозицією до стресу.

На наступному етапі емпіричного дослідження за допомогою опитувальника К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory), в

адаптації Н. Водоп'янової було проведено діагностику рівня емоційного вигорання працівників Державної служби з надзвичайних ситуацій. Застосування даної методики дозволило уточнити раніше отримані показники психоемоційного навантаження та поглибити аналіз особливостей розвитку синдрому вигорання у вибірці. Загальні результати розподілу емоційного вигорання наведено у таблиці 2.1. та зображено на рис. 2.3.

Таблиця 2.1.

Кількісні показники сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС за шкалами методики К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

Емоційне вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	27,5 %	47,1 %	25,5 %
Деперсоналізація	47,1 %	27,5%	25,5 %
Редукція професійних досягнень	25,5 %	45,1%	29,4 %

Рис. 2.3.

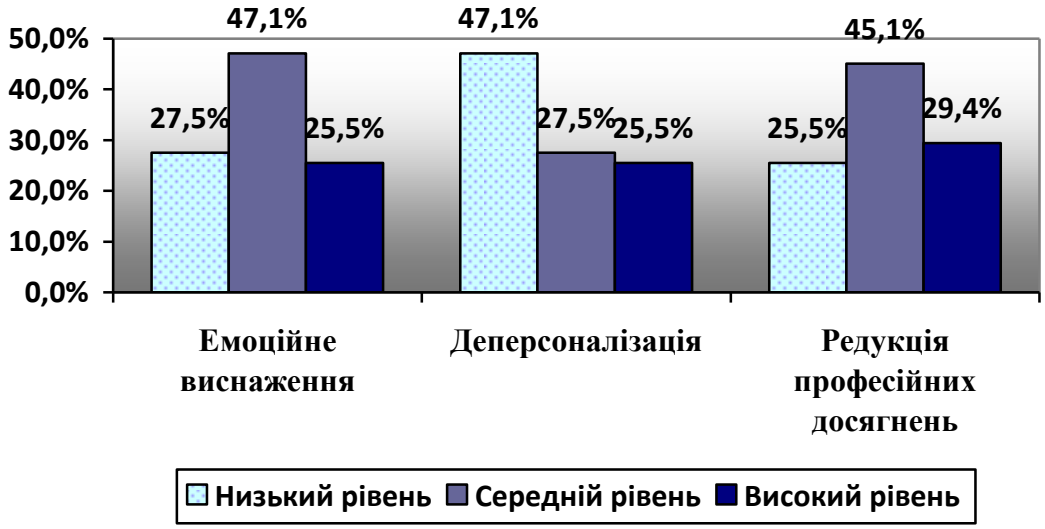


Рис. 2.3. Графічне відображення показників сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС за шкалами методики К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

На основі результатів, отриманих за методикою Maslach Burnout Inventory (MBI), було здійснено аналіз трьох ключових компонентів синдрому емоційного вигорання: емоційного виснаження**,** деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

За результатами дослідження ми зрозуміли, що найбільш виразним компонентом синдрому вигорання у досліджуваній групі є показник емоційного виснаження. Дані свідчать, що 47,1 %, тобто 24 працівника мають середній рівень його прояву, що характеризується стійким відчуттям втоми, зниженням емоційних ресурсів та труднощами у відновленні психофізіологічних сил після виконання службових обов'язків. При цьому 25,5 %, тобто 13 працівників продемонстрували високий рівень емоційного виснаження, що вказує на хронічний характер перенапруження, тривале перебування у стані емоційної перенасиченості та ризик переходу до деструктивних форм регуляції поведінки. Лише 27,5 %, тобто 14 працівників мають низький рівень прояву даного компонента, що свідчить про відносно збережені адаптаційні ресурси та нижчу вразливість до виснажливих умов професійної діяльності.

Отриманий розподіл є очікуваним для фахівців, діяльність яких пов'язана з екстремальними ситуаціями, відповідальністю за життя інших осіб та постійною готовністю до виконання службових завдань у стресових умовах.

Показник деперсоналізації відображає зміни у ставленні до професійних обов'язків, колег та постраждалих. У досліджуваній вибірці виявлено, що 47,1 % працівників демонструють низький рівень деперсоналізації, що свідчить про збережену емоційну включеність, здатність до співпереживання та підтримання адекватної соціальної взаємодії. Проте 27,5 % працівників перебувають на середньому рівні, а 25,5 % показали високий результат, що є показником формування психологічного захисного механізму у вигляді емоційного відсторонення.

Формування деперсоналізації в цьому випадку може розглядатись як адаптивна реакція психіки на надмірну емоційну напругу, проте її подальший розвиток становить загрозу для професійної мотивації, якості взаємодії з населенням та ефективності командної роботи.

Компонент редукції професійних досягнень демонструє менш однозначний, але показовий характер. У 45,1 %, тобто у 23 працівників виявлено середній рівень цього показника, що свідчить про тенденцію до часткової втрати відчуття професійної значущості та зменшення впевненості у власній компетентності. 29,4% працівників мають високий рівень редукції професійних досягнень, що свідчить про виражену тенденцію до зниження відчуття власної професійної ефективності, зростання сумнівів у компетентності та переживання марності докладених зусиль. Водночас 25,5 % продемонстрували низький рівень відчуття власних досягнень, що може бути маркером формування професійної кризи, зниження віри у власний вплив на результати діяльності та виникнення емоційного дисбалансу.

Отримані результати дають підстави стверджувати, що найбільш вразливим компонентом синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС є емоційне виснаження, яке перебуває на критичному рівні майже у третини опитуваних рятувальників. Це підтверджує, що саме надмірне психоемоційне навантаження, характерне для рятувальної діяльності, є ключовим чинником ризику розвитку синдрому вигорання. Показники деперсоналізації та редукції професійних досягнень також мають виражені, але менш критичні показники, проте їх наявність у чверті працівників засвідчує початок системних негативних змін у професійній сфері.

Отримані результати підтверджують, що емоційне вигорання у працівників ДСНС має не поодинокий, а системний характер, який формується під впливом поєднання тривалих професійних навантажень, екстремальних ситуацій та обмежених можливостей для відновлення ресурсів.

З метою виявлення впливу специфіки професійного середовища на формування емоційного вигорання було проведено порівняльний аналіз двох груп працівників: працівників, залучених до роботи на прифронтових територіях - 10 осіб (див. табл. 2.2., рис. 2.4.) та працівників, які виконують службові обов'язки у відносно безпечних, тилових підрозділах – 41 особа (див. табл. 2.3., рис. 2.5.).

Таблиця 2.2.

Кількісні показники сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС, які залучені в роботу на прифронтових територіях за опитувальником К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

Емоційне вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0 %	30%	70%
Деперсоналізація	0 %	30%	70%
Редукція професійних досягнень	20%	60%	20%

Рис. 2.4.

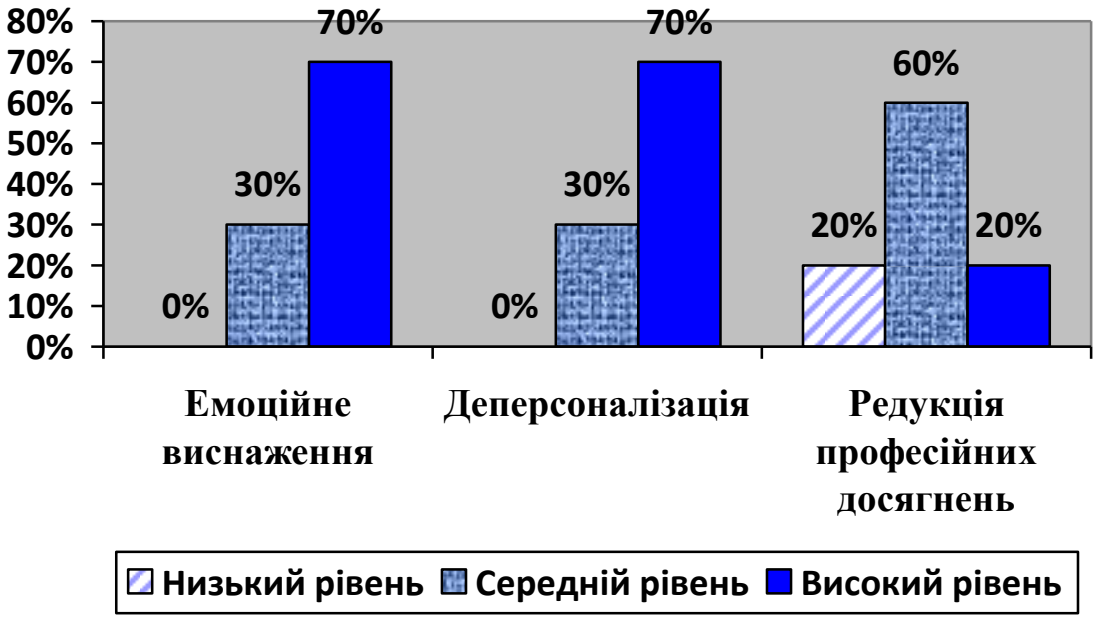


Рис. 2.4. Графічне відображення показників сформованості

синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС, які залучені в роботу на прифронтових територіях за шкалами методики К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

Таблиця 2.3

Кількісні показники сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС, які працюють в тилових частинах за опитувальником К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

Емоційне вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	34,1%	41,5%	24,4%
Деперсоналізація	58,5 %	17,1%	24,4%
Редукція професійних досягнень	26,8%	41,5%	31,7%

Рис. 2.5.

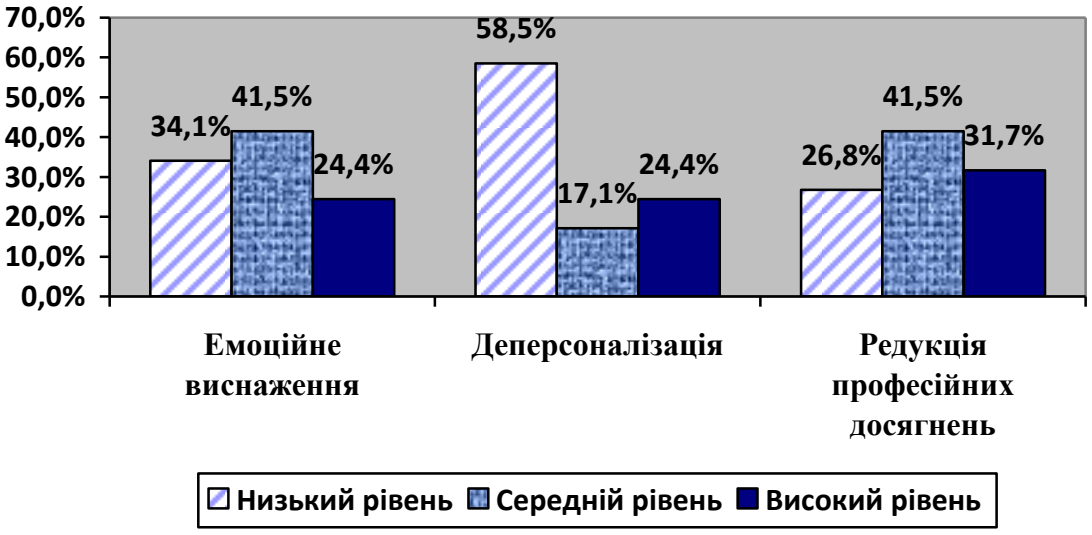


Рис. 2.5. Графічне відображення показників сформованості синдрому емоційного вигорання у працівників ДСНС, які працюють у тилових частинах за опитувальником К. Маслач та С. Джексон (Maslach Burnout Inventory)

Отже, порівняльний аналіз дозволяє зазначити, що у працівників, залучених до роботи на прифронтових територіях, повністю відсутні результати з низьким рівнем емоційного виснаження, а домінує високий

рівень цього показника (70%). Таке співвідношення свідчить про значно інтенсивнішу витрату психоемоційних ресурсів у працівників, діяльність яких пов’язана з безпосередньою загрозою життю та регулярним контактом із травматичними подіями.

Також, для працівників прифронтових підрозділів характерним є високий рівень деперсоналізації: у вибірці не зафіксовано випадків низького рівня деперсоналізації, а переважають середні та високі показники. Це свідчить про те, що емоційне дистанціювання виступає психологічним механізмом самозахисту, який дозволяє знизити внутрішню напругу за умов постійного контакту з людським стражданням та небезпекою.

Відмічено, що редукція професійних досягнень загалом залишається відносно збереженим показником в обох групах, однак у працівників прифронтової зони спостерігається тенденція до дещо нижчого рівня професійної задоволеності та реалізованості, що в поєднанні з високими показниками емоційного виснаження та деперсоналізації може виступати предиктором подальшої деструктивної динаміки емоційного вигорання.

Таким чином, отримані результати підтверджують, що контекст професійної діяльності, зокрема залученість до роботи на прифронтових територіях, виступає значущим модератором розвитку емоційного вигорання.

Відмінності між вибірками дають змогу стверджувати, що екстремальні умови служби суттєво посилюють ризики психоемоційного виснаження та сприяють використанню менш адаптивних механізмів психологічного захисту. Це слід обов’язково враховувати при розробці та впровадженні диференційованих програм психопрофілактики та психологічної підтримки працівників ДСНС, особливо тих, хто несе службу в умовах підвищеної небезпеки.

Серед психодіагностичних інструментів, що дають змогу оцінити внутрішні передумови розвитку професійної деформації та емоційного виснаження, особливе місце посідає методика оцінки психоемоційного стану О. Чабана.

Застосування даного інструменту на наступному етапі дослідження дозволило нам комплексно оцінити рівень психоемоційної напруги, визначити ступінь емоційної стійкості та виявити показники, які можуть виступати каталізаторами розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників служби надзвичайних ситуацій. Методика дає можливість окреслити психоемоційний фон особистості, визначити наявність або відсутність ресурсів для подолання професійних навантажень та виявити ті прояви, які здатні трансформуватись у деструктивні симптоми вигорання. Більш детально результати відсоткового значення наведені нижче (див. табл. 2.4. рис. 2.6.)

Таблиця 2.4.

Розподіл працівників за рівнем психоемоційної напруги

Група	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Залучені в роботу на прифронтових територіях	0%	30%	70%
Тилові	43,9%	41,5%	14,6%

Рис. 2.6.

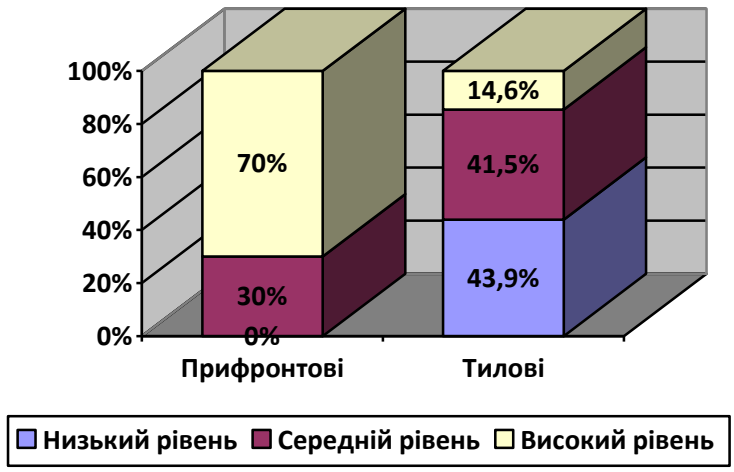


Рис. 2.6. Відсоткове відображення розподілу працівників за рівнем психоемоційної напруги

Аналізуючи показники, ми бачимо, що у працівників прифронтових підрозділів спостерігається домінування високого рівня психоемоційної напруги 70%**.** Відсутність представників із низьким рівнем свідчить про хронічну недостатність емоційних та когнітивних ресурсів, що вже не компенсується наявними механізмами саморегуляції. Такий стан характерний для фаз, у яких психоемоційна сфера перебуває у стані перевантаження, адаптивні механізми виснажуються, а мотиваційні й енергетичні ресурси переходять у дефіцитний режим.

У тилових підрозділах ситуація є принципово іншою. 43,9% працівників мають низький рівень психоемоційної напруги, що свідчить про збережені адаптаційні можливості й відсутність виражених ознак психоемоційного виснаження.

Таким чином, отримані за методикою О. Чабана, дозволяють стверджувати, що психоемоційна напруга виступає системо утворюючим компонентом механізму становлення емоційного вигорання. У поєднанні з результатами за опитувальником К. Маслач вони демонструють чітку закономірність: чим вищий рівень психоемоційного напруження – тим виразніші показники емоційного виснаження та деперсоналізації.

2.3. Взаємозв'язок емоційного вигорання з копінг-стратегіями та психологічними ресурсами працівників служби надзвичайних ситуацій

Результати досліджень, отриманих за методиками К. Маслач, виявлення домінуючих копінг-стратегій Н. Ендлера та Дж. Паркера в адаптації Л. Карамушки та опитувальника психоемоційного стану О. Чабана, дозволили не лише встановити рівні емоційного вигорання та психоемоційного напруження, а й виявити їхній системний взаємозв'язок із типами копінг-стратегій, які застосовують працівники ДСНС у стресових умовах.

Встановлено, що вигорання не виникає раптово та не є прямою функцією тривалості служби або віку. Воно є наслідком певної структури реагування на стрес, що або підтримує професійну ефективність, або запускає деструктивний психоемоційний цикл.

Профіль копінгу відображає індивідуальний спосіб реагування на стрес, що впливає на формування вигорання (див. рис. 2.7.).

Рис. 2.7.



Рис. 2.7. Візуалізація профілю копінгу

Механізм розвитку емоційного вигорання у працівників ДСНС можна представити у вигляді блочної схеми, що відображає послідовність переходу від стресової події до формування хронічного виснаження залежно від типу домінуючого копінгу.

Рис. 2.8.



Рис. 2.8. Механізм розвитку емоційного вигорання працівників ДСНС залежно від домінуючих копінг-стратегій та стану психологічних ресурсів

Дана схема також відображає роль психологічних ресурсів у підтриманні або порушенні процесів адаптації. Поєднання виснажених ресурсів та емоційно-орієнтованого копінгу або копінгу-уникання формує високу ймовірність розвитку хронічного емоційного виснаження, тоді як проблемно-орієнтовані стратегії у контексті збережених ресурсів забезпечують адаптивну стресостійкість.

Також, в ході дослідження, виявлено нерівномірний розподіл психоемоційних ресурсів між порівнюваними групами працівників (див. таблиця 2.5). У працівників, залучених до роботи на прифронтових територіях, психоемоційний стан характеризується високим рівнем напруги – 70 %. Це свідчить, що адаптаційні механізми перебувають у стані перевантаження та не забезпечують стійкої психологічної компенсації. Такі

показники збігаються з високим рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації за методикою К. Маслач.

Натомість у тилових працівників зафіксовано низький рівень психоемоційної напруги – 43,9 % та відносно низьку частку високого рівня вигорання – 24,4 %. Це свідчить про збереження здатності до конструктивної емоційної обробки стресу, що є захисним чинником проти розвитку деперсоналізації.

Табл. 2.5.

Порівняння психоемоційних ресурсів та рівнів емоційного виснаження між працівниками, які були залучені в роботу на прифронтових територіях та тилових працівників

Рівень/Група	**Тилові**		**Залучені в роботу на прифронтових територіях**	
	Психоемоційне напруження	*Емоційне виснаження*	*Психоемоційне напруження*	*Емоційне виснаження*
Низький рівень	43,9%	34,1%	0%	0%
Середній рівень	41,5%	41,5%	30%	30%
Високий рівень	14,6%	24,4%	70%	70%

Даний аналіз домінуючих копінг-стратегій засвідчив принципово різну логіку психічної регуляції стресу у двох групах. У працівників прифронтових зон переважають емоційно-орієнтований копінг (65,4 %) та копінг-уникання (61,7 %). Ці стратегії зосереджені на переживанні ситуації або спробі мінімізувати контакт із нею, а не на її конструктивному розв’язанні (див. рис. 2.9.).

Такий спосіб регуляції призводить до накопичення неусвідомлених переживань, підвищеної чутливості до фрустрації та формування відчуття безпорадності. У довгостроковій перспективі це сприяє переходу психоемоційної напруги у хронічне виснаження.

Для тилової групи характерним є домінування проблемно-орієнтованого копінгу (62,8 %), який передбачає активний вплив на стресову ситуацію, пошук рішень і збереження контролю над власними діями. Саме цей тип копінгу розриває стресогенний цикл ще на початкових етапах, не допускаючи переходу емоційної втоми у деперсоналізацію (див. рис. 2.9.).

Рис. 2.9.

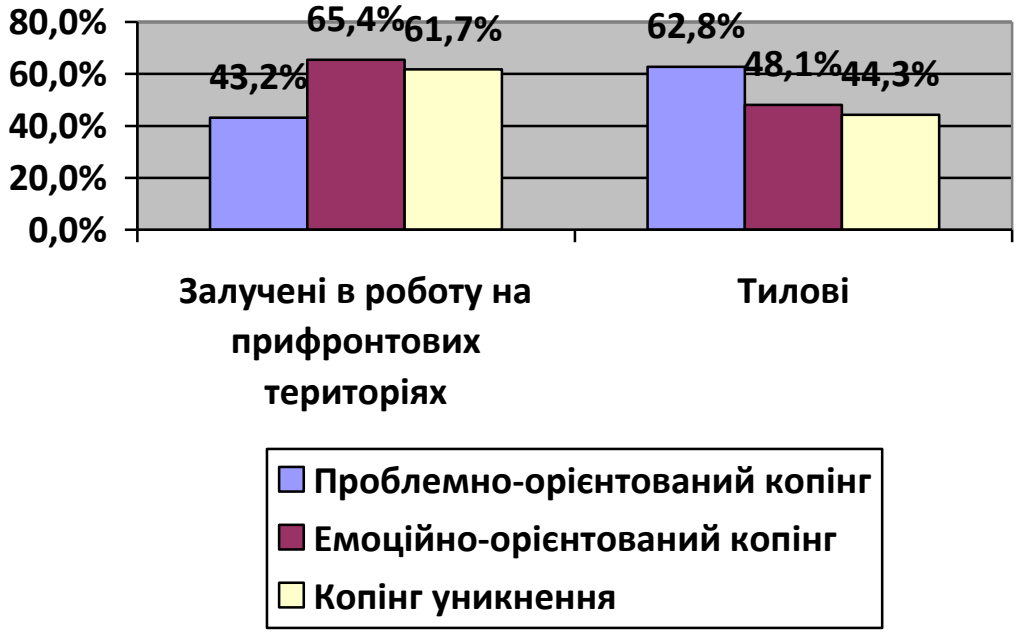


Рис. 2.9. Копінг-стратегії у працівників, які були залучені в роботу на прифронтових територіях та тилових працівників

Порівняльний аналіз показав, що у працівників, залучених до роботи на прифронтових територіях, значна частина цих ресурсів виявляється виснаженою або функціонує у режимі граничної мобілізації. Це не дозволяє забезпечувати ефективну компенсацію психоемоційної напруги, роблячи емоційно-орієнтований та копінг-уникання домінантними і малопродуктивними. У тилових підрозділах структура ресурсів є більш стабільною, що дозволяє застосовувати проблемно-орієнтовані стратегії та підтримувати контроль над ситуацією.

Таким чином, емоційне вигорання працівників ДСНС не є прямим наслідком екстремальних умов служби. Вирішальним чинником є спосіб взаємодії зі стресом, обумовлений рівнем функціонування психологічних ресурсів і домінуючими копінг-стратегіями. Конструктивний, проблемно-орієнтований копінг у поєднанні зі збереженою системою психоемоційних ресурсів знижує ризик розвитку вигорання, тоді як емоційно-орієнтований копінг та уникальний копінг у контексті ресурсного виснаження закономірно веде до формування хронічного виснаження, деперсоналізації та професійної деструкції.

Висновки до розділу 2

Здійснене нами емпіричне дослідження, на вибірці з 51 працівника ДСНС із різним віком, стажем та службовими функціями, підтвердило, що їхня професійна діяльність супроводжується систематичним впливом інтенсивних стресогенних чинників (робота в умовах загрози життю, участь у виїздах, досвід служби на прифронтових територіях, поєднання професійних і сімейних навантажень), що створює сприятливе підґрунтя для розвитку емоційного вигорання.

Встановлено, за результатами опитувальника Maslach Burnout Inventory, що для більшості працівників характерні середні та високі показники емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Найбільш вразливим компонентом синдрому є емоційне виснаження, яке у значної частки респондентів досягає критичного рівня, що свідчить про хронічне перенапруження та виснаження психоемоційних ресурсів.

Виявлено, що при порівнянні працівників, залучених до роботи на прифронтових територіях, і співробітників тилових підрозділів наявні принципові відмінності у сформованості синдрому вигорання. У прифронтовій групі домінують високі рівні емоційного виснаження та деперсоналізації за повної відсутності низьких показників, тоді як у тилових

працівників частіше фіксуються низькі та середні рівні. Це підтверджує, що екстремальні умови служби є потужним модератором розвитку емоційного вигорання.

Досліджено закономірність: зростання психоемоційної напруги супроводжується підвищенням показників емоційного виснаження та деперсоналізації, що дозволяє розглядати психоемоційний стан як системоутворюючий чинник становлення синдрому вигорання.

Встановлено, що поєднання високої психоемоційної напруги з домінуванням емоційно-орієнтованого та уникального копінгу є предиктором більш інтенсивного емоційного вигорання, тоді як проблемно-орієнтований копінг у контексті відносно збережених психоемоційних ресурсів виконує функцію захисного механізму та знижує ризик формування синдрому.

Отримані результати емпіричного дослідження підтверджують висунуту гіпотезу про функціональний характер копінг-стратегій як психологічного механізму подолання професійного стресу та зниження емоційного вигорання у працівників ДСНС. Вони створюють емпіричне підґрунтя для розробки диференційованих програм психологічної підтримки, спрямованих на оптимізацію копінг-поведінки, зміцнення психоемоційних ресурсів і профілактику вигорання, особливо у працівників, залучених до служби в умовах підвищеного ризику.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило комплексно описати психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій та встановити їхню роль у забезпеченні професійної ефективності рятувальників.

Узагальнення теоретичних підходів дозволило розкрити проблему емоційного вигорання в сучасній психологічній науці та окреслити специфіку емоційного вигорання працівників ДСНС. Виявлено, що емоційне вигорання є системним психоемоційним феноменом, який виникає внаслідок хронічного впливу екстремальних професійних стресорів і супроводжується трансформацією емоційної, мотиваційної та поведінкової сфер людини.

Визначено сутність і структуру психологічних механізмів подолання емоційного вигорання в контексті моделей копінг-поведінки рятувальників.

Теоретичний аналіз засвідчив, що провідними психологічними механізмами протидії вигоранню є особистісні ресурси, стресостійкість і свідомі стратегії саморегуляції, які реалізуються через копінг-поведінку. Виявлено, що копінг виконує функцію перерозподілу, збереження та відновлення психічної енергії, забезпечуючи адаптаційну відповідь на екстремальні умови служби.

Здійснено емпіричний аналіз рівнів емоційного вигорання, копінг-стратегій та психоемоційного стану працівників ДСНС за допомогою стандартизованих методик та встановлено особливості взаємозв’язку між рівнем емоційного вигорання та домінуючими копінг-стратегіями і характеристиками психоемоційного стану.

Отримані результати емпіричного дослідження підтвердили висунуту гіпотезу щодо того, що психологічні механізми подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС реалізуються через взаємодію копінг-стратегій та механізмів психоемоційної саморегуляції.

Зокрема, було встановлено, що працівники, які переважно використовують проблемно-орієнтовані стратегії подолання стресу, характеризуються нижчими показниками емоційного виснаження та деперсоналізації, що свідчить про їхню здатність мобілізувати внутрішні ресурси для конструктивного реагування на професійні виклики. Водночас виявлено, що домінування емоційно-орієнтованого та копінгу-уникання пов’язане зі зростанням проявів емоційного вигорання, зокрема емоційного виснаження, порушення міжособистісної взаємодії та зниженням суб’єктивної оцінки професійних досягнень. Це підтверджує, що неадаптивні стратегії реагування на стрес спрямовані на емоційне розвантаження або уникнення труднощів, проте не сприяють їх реальному розв’язанню і тим самим посилюють симптоматику вигорання.

Таким чином, результати нашого дослідження доводять, що ефективне подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС можливе за умови розвитку навичок саморегуляції, зміцнення психологічних ресурсів та формування проблемно-орієнтованих копінг-стратегій, які виконують протективну функцію щодо збереження професійної стійкості та психоемоційного благополуччя рятувальників.

Поставлена мета дослідження досягнута, гіпотеза знайшла емпіричне підтвердження, а сформульовані завдання – виконані. Отримані результати дозволяють стверджувати, що подолання емоційного вигорання у працівників ДСНС можливе за умови розвитку адаптивних копінг-стратегій, посилення психологічних ресурсів та впровадження системних програм психопрофілактики.

Практична значущість роботи полягає у можливості використання її результатів для створення тренінгів підвищення стресостійкості, оптимізації системи психологічного супроводу та розроблення диференційованих заходів підтримки рятувальників, особливо тих, хто працює в умовах підвищеної небезпеки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афанасьєва Н. Теоретико-методологічні основи соціально-психологічного тренінгу: навч. посіб. Харків : НУЦЗУ, 2016. 251 с.
2. Бліхар В., Католик Г., Католик Б. Цінності: поняття, структура та підходи у контексті сучасних військових екзистенцій. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки.* Львів, 2022. Випуск 13. С. 11-20 https://doi.org/10.30970/PS.2022.13.2
3. Бондарев Г., Круть П. Основи військової психології : навч. посіб. Харків : Харківський нац. ун-т внутр. справ, 2020. 272 с.
4. Боснюк В., Олефір В., Перелигіна Л. Інтелектуально емоційний ресурс копінг-поведінки рятувальника: монографія. Харків:ХНАДУ, 2016. 195 с.
5. Босько В. Теоретичний аналіз проблеми профілактики емоційного вигорання екстремальних психологів. *Науковий журнал «Проблеми екстремальної та кризової психології» №3*, Харків, НУЦЗУ, 2022. С. 20-29. https://doi.org/10.52363/dcpp-2022.3.2
6. Вовк Н., Кришталь М., Фомич М. Гендерні особливості професійної самореалізації жінок у пожежно-рятувальних підрозділах. *Вісник Національного університету оборони України. Збірник наук. праць.* Київ: НУОУ, 2020. № 56(3). С. 134-139.
7. Вовк Н. П., Фомич М. В. Гендерні особливості професійного становлення фахівців цивільного захисту у системі Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Вісник Національного університету оборони України. Збірник наук. праць*. Київ : НУОУ, 2015. Вип. 1(44). С. 43-49.
8. Всесвітня організація охорони здоров'я. Міжнародна класифікація хвороб 11-го перегляду (МКХ-11). Розділ QD85 «Burn-out». ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. Женева : WHO, 2019.
9. Герасименко Л. Розлади адаптації та реакції на стрес. *Медичний журнал «НейроNews»*. Полтава: Вип. 9-10. 2022. С. 18-20.

10. Горлинський В. Філософія безпеки і сталого людського розвитку: ціннісний вимір: монографія [Електронний ресурс]. Київ: Вид. ПАРАПАН, 2011. 390 с. ISBN 987-9662564-01-3

11. Діброва А. , Вдовіч С. Професійна мотивація працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Вісник Науково-методичного центру навчальних закладів сфери цивільного захисту* № 28. Львів. 2018. С. 34-36.

12. Дії підрозділів ДСНС в умовах воєнного стану: навчальний посібник за ред. Коваля М. Львів. 2023. 308 с.

13. Євсюков О., Куфлієвський А., Лєбєдєв Д. Екстремальна психологія: підручник. за заг. ред. проф. Тімченка О. Харків: УЦЗУ, 2017. 502 с.

14. Єна А., Маслюк В., Сергієнко А. Актуальність і організаційні засади медико-психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції. *Науковий журнал МОЗ України*. Київ. 2014. № 1 (5). С. 5-16.

15. Журавльова Л., Хильченко Л. Статева диференціація ознак стресу в умовах війни. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. Драгоманова.* Серія 12. Психологічні науки. Київ. 2023. 21(66). С. 17-25.

16. Загальна психологія: підручник за загальною редакцією академіка С. Максименка. 4-те вид., переробл. і доп. Том 2. Київ: Видавництво Людмила, 2025. 456 с.

17. Заіка В. Типологічні моделі ініціювання особистісних трансформацій в умовах подолання кризових станів особистості: дис. … канд. психол. наук. 19.00.01. Луцьк, 2015. 254 с.

18. Заушнікова М. Синдром професійного вигорання: основні напрями профілактики. Управління публічними фінансами та проблеми забезпечення національної економічної безпеки: збірник тез Міжнар. податкового конгресу (Ірпінь, 26 листопада 2021 р.). Ірпінь: Університет ДФС України, 2021. Т. 163. С. 1096-1102.

19. Збродська І. Процесуальний підхід у дослідженні феномену емоційного вигорання. Збірник наукових праць РДГУ. 2011. № 18. С. 53-59.

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

21. Карамушка Л., Гнускіна Г. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.

22. Карамушка Л., Креденцер О., Терещенко К. та ін. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій: психологічний практикум. 2-ге вид.за ред. Л. М. Карамушки. Київ, 2025. 71 с.

23. Коваленко А. Дослідження копінг-поведінки: Тенденції та перспективи *Наука і освіта*. 2011. №9. С.110-113.

24. Коваль І. Професійно-психологічна підготовка майбутніх рятувальників ДСНС України. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова.* Серія 19: Корекційна педагогіка та спеціальна психологія. Київ. 2015. Вип. 29. С. 178-183.

25. Ковровський Ю. Психологічні наслідки професійної діяльності персоналу оперативно-рятувальної служби цивільного захисту України. Київ. 2024. С. 46-50.

26. Ковровський Ю. Психологічні чинники професійного вигорання у персоналу оперативно-рятувальної служби Державної служби України з надзвичайних ситуацій: дис. канд. психол. наук. Київ, 2016. 180 с.

27. Ковровський Ю. Тренінг «Профілактика професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби ДСНС України». *Актуальні проблеми психології.* 2014. Т. 12. Психологія творчості. № 20. С. 138-146.

28. Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 № 5403-VI.

29. Кокун О. Психофізіологія. Навчальний посібник. К: Центр навчальної літератури, 2006. 184 с.

30. Колісниченко О. Психологічна готовність працівників МНС України до професійної діяльності в екстремальних умовах: дис. канд. психол. наук. Харків, 2011. 238 с.

31. Корольчук М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: Ніка-Центр, 2006. 580 с.

32. Кризова психологія: навчальний посібник за заг. ред. проф. Тімченка О. Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2010. 383 с.

33. Кулакевич, Т. В. Основні підходи до управління стресовими станами. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. Київ. 2014. №5. С. 147.

34. Куфлієвський А. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис. канд. психол. наук. Харків, 2006. 139с.

35. Куфлієвський А., Селюкова Т. Особливості синдрому емоційного «вигорання» у працівників підрозділів. Особистість, суспільство, ДСНС. закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання: збірник тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті проф. Бочарової С. П. (30 березня 2017 р., м. Харків, Україна). Харків: ХНУВС, 2017. 240 с.

36. Кушелєвська Є., Заушнікова М. Професійне вигорання працівників ДСНС України. Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: зб. матеріалів VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (Ірпінь, 20 квітня 2023 р.). Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. 400 с.

37. Льошенко О., Кондратєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому вигорання. Львів.: Т. 10. 2021. С. 105-112.

38. Медична психологія: підручник за редакцією академіка С. Максименка. Том І. Київ: «Видавництво Людмила», 2023. 458 с.

39. Методичні рекомендації. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до

збереження психічного здоров'я. Миколаївський національний аграрний університет. 2024. 145 с.

40. Миронець С., Тімченко О. Психічні стани рятувальників в кризових умовах: монографія. Київ: ТОВ «Август Трейд», 2018. 249 с.

41. Миронець С. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації: монографія. Київ: ТОВ «Видавництво «Консультант», 2019. 232 с.

42. Мірошко В. Профілактика синдрому професійного вигорання. Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019. 206 с.

43. Мірошниченко О. Профілактика синдрому професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах. Навчально методичний посібник: Вид-во Житомир, ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.

44. Момот М. Концептуальні засади проведення психокорекційних груп: систематизація досліджень. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2022. № 2 (4). С. 75-82.

45. Москаленко В. Соціалізація особистості: монографія. К.: Фенікс, 2013. 540 с. ISBN 978-966-136-043-2

46. Наказ ДСНС України «Про затвердження Порядку психологічного забезпечення в Державній службі України з надзвичайних ситуацій» від 31.08.2017 № 747.

47. Наугольник Л. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.

48. Никоненко О., Козачук В. Теоретико-методологічні аспекти дослідження копінгу як психологічної стратегії подолання стресу – теоретичний огляд копінгу, підходів до його вивчення, ролі у подоланні стресу, 2019. С. 300-390.

49. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання: КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні: кваліфікаційна робота. Львів, 2021. С. 234-289.

50. Рурик Г. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я. Методичні рекомендації. Миколаїв, 2020. 41 с.

51. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика: монографія за ред. Максименка С. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. 540 с.

52. Особливості професійної деформації у працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України: монографія Онищенко Н., Старик В., Тімченко В. Харків : КП «Міська друкарня», 2012. 149 с.

53. Осьодло В. Психологічні засади становлення суб'єкта військово-професійної діяльності. Д 26.001.26 Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2013. 220 с.

54. П'янківська Л. Історико-етимологічний аспект поняття «синдрому емоційного вигорання». *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький ДПУ ім. Г. Сковороди».* Дод. 2 до Вип. 35. Т. 1 (13). Київ: Гнозис, 2015. С. 306-313.

55. Панасенко Н. Від травми до творчості:арт-терапія у подоланні ПТСР та відновленні психічного здоров'я. Т. 156.№. 6. 2023. 69 с.

56. Перлигіна Л., Приходько Ю., Світлична Н. Концепція збереження психічного здоров'я працівників МНС. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2010. № 8. С. 82-88.

57. Присяжнюк В. Загальна профілактика постресових розладів при надзвичайній ситуації. Integration of Scientific and Modern Ideas into Practice. 2022. С. 731-736.

58. Пророк Н., Царенко Л., Бойко С. Полівагальна теорія Стівена Порджеса як основа для невідкладної допомоги та саморегуляції в ситуації війни, 2021. Грааль науки. вип. № 9. с. 368-385.

59. Прохода Д., Сергієнко Н. Саморегуляція як засіб профілактики емоційного вигорання працівників ДСНС України. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Київ. 2017. № 21. С. 132-139.

60. Психологічне інформування професійних контингентів можливі негативні про психологічні наслідки діяльності в умовах впливу стрес-факторів підвищеної інтенсивності та шляхи їхнього подолання: Практичний посібник. Кердивар В., Краснокутський М., Овсяннікова Я., Платонов В., Похілько Д., Перелигіна Л., Тімченко О. За заг. ред. проф. Тімченка О. Харків: Факт, 2024. 228 с.

61. Рогоза Р., Куфлієвський А., Селюкова Т. Особливості синдрому емоційного «вигорання» у працівників підрозділів ДСНС України. *Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання.* Киїів: 2017. С. 199-200.

62. Родіна Н. Копінг-поведінка аномічної особистості. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України*. 2012. Т. 14 (1). С.298-305.

63. Світлична Н. Використання методів психопрофілактики та психокорекції для збереження психологічного здоров'я пожежних-рятувальників. *Фізична культура, спорт та здоров'я*. Київ: 2015. С. 327-329.

64. Соломка Е., Хома Т., Хлопек А. Стресостійкість особистості як фактор збереження психологічного здоров'я: копінг-стратегії – дослідження зв'язку між копінг-стратегіями, стресостійкістю та психічним здоров'ям, 2023, С.139-145

65. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. Модель і ринок. 2022. № 5. С. 76-80.

66. Тараненко Р., Титаренко Ю. Синдром вигорання у військовослужбовців: етіологія, психодіагностика, корекція, профілактика: практичний посібник. Кропивницький : НВЦ УІАТАП, 2024. 75 с.

67. Тейлор С., Стентон А. Ресурси подолання, процеси подолання та психічне здоров'я Annual Review of Clinical Psychology. 2007. Т. 3. С. 377-401.

68. Титаренко Т. Напрями психологічної реабілітації особистості, що переживає події війни. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій: зб. статей. Інститут соціальної

та політичної психології НАПН України; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. К.: Міленіум, 2015. С. 3-14.

69. Тімченко О. Екстремальна психологія : підручник. Київ : ТОВ «Август Трейд». 2007. 502 с.

70. Тімченко О. Чи потрібні Україні фахівці з психології екстремальних ситуацій? *Проблеми екстремальної та кризової психології*: зб. наук. пр. Вип. 8. Х.: УЦЗУ, 2010. С. 154-162.

71. Тітаренко Д. Особливості функціонування механізмів психологічного захисту у рятувальників в умовах екзистенціальної загрози: монографія Олійніков О., Оніщенко Н., Тімченко О., Тітаренко Д. Харків: НУЦЗУ, 2011. 151 с.

72. Туриніна О. Психологія травмуючих ситуацій. Психологія травмуючих ситуацій. 2018. Т. 26, Вип. 1 (94). С. 62-65.

73. Ушакова І. Проблеми психологічної реабілітації осіб, що переживають наслідки збройного конфлікту в Україні. Збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції *"Психолого педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства" (КрНУ 21-22 квітня 2016 року).* Кременчук, 2016. С. 81-84

74. Хайрулін О. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: монографія. за наук. ред. А. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 219 с.

75. Чабан О., Хаустова О., Омелянович В. Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання: розробка та валідізація нової діагностичної методики. *Психосоматична медицина та загальна практика*. 2025. Т. 10, № 1. С. 21-25

76. Шауфелі В.Б., Лейтер М. П., Маслач К. Вигорання: 35 років досліджень і практики *Career Development International*. 2009. Т. 14, № 3. С. 204-220.

ДОДАТКИ

Додаток А

Шановні Надзвичайники!

Ви запрошені взяти участь в анонімному науковому дослідженні, яке має на меті вивчити рівень емоційного вигорання та виявити стратегії подолання стресу серед працівників ДСНС. Отримані результати будуть використані виключно в наукових цілях, узагальнено та без розкриття особистих даних.

Орієнтовний час заповнення: 15-20 хвилин

Конфіденційність: Ваші відповіді є повністю анонімними. Будь ласка, відповідайте максимально щиро, орієнтуючись на свій стан та поведінку протягом останніх трьох місяців, це допоможе отримати достовірні результати.

Дякуємо за приділений час!

Демографічні та загальні дані (необхідні для кількісного аналізу)

Надайте, будь ласка, коротку відповідь на наступні запитання:

1. Вік (вкажіть скільки Вам повних років) _____

2. Стать:

o Чоловіча

o Жіноча

3. Посада_____

4. Стаж у службі (роки)_____

5. Чи берете Ви безпосередню участь у виїздах/інцидентах:

o Так

o Ні

6. Середня кількість виїздів/інцидентів за місяць (число)_____

7. Ваш графік роботи

o Позмінно (доба через три)

o 40 годинний робочий тиждень

o Графік ненормований (табелюється по графіку, а по факту – понад нормовий)

8. **Сімейний стан:**

o одружений (-на)

o неодружений (-на)

o бажаю не вказувати

9. **Чи маєте Ви обов'язки по догляду (наприклад, діти, люди похилого віку)?**

o Так

o Ні

o Відмовляюсь відповідати

10. **Чи маєте Ви ще додатковий вид діяльності, крім служби?**

o Так Ні

o Відмовляюсь відповідати

11. **Чи були Ви залучені в роботу на прифронтових територіях?**

o Так Ні

ДОДАТОК Б

МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ- ПОВЕДІНКИ В СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ (THE COPING INVENTORY FOR STRESSFUL SITUATIONS (CISS)) (Н. ЕНДЛЕР, ДЖ. ПАРКЕР)

Загальна характеристика методики:

Методика містить 48 питань та дає можливість дослідити такі копінг-стратегії, які є важливими для подолання стресу:

1. «Орієнтація на вирішення завдання» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми);
2. «Соціальне відволікання» (стратегія, використовуючи яку, людина для ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег);
3. «Спрямованість на емоції» (стратегія, яка пов'язана з виникненням негативних емоцій, які стосуються ситуації, та зосередженість на таких емоціях);
4. «Уникнення» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми);
5. «Відволікання» (стратегія, яка передбачає відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему). За результатами обробки даних визначається, які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для освітнього персоналу, а які – найменш.

Інструкція для учасників опитування:

Нижче наведено можливі реакції людини на різні складні чи стресові ситуації. Визначте, як часто Ви поводитися таким чином у важкій стресовій ситуації, і поставте відповідну цифру у бланк для відповідей.

Ніколи	Рідко	Іноді	Частіше за все	Дуже часто
1	2	3	4	5

Судження	*Ніколи*	*Рідко*	*Іноді*	*Частіше за все*	*Дуже часто*
1. Намагаюсь ретельно розподілити свій час.					
2. Зосереджуюсь на проблемі та думаю, як її можна вирішити.					
3. Думаю про щось хороше, що було в моєму житті.					
4. Намагаюсь бути на людях.					
5. Звинувачую себе за нерішучість.					

6. Роблю те, що вважаю найпридатнішим у цій ситуації.					
7. Занурююсь у свій біль та страждання.					
8. Звинувачую себе за те, що опинився у цій ситуації.					
9. Ходжу по магазинах, нічого не купуючи.					
10. Думаю про те, що для мене найголовніше.					
11. Намагаюся більше спати.					
12. Тішу себе улюбленою їжею.					
13. Переживаю, що не можу впоратися із ситуацією.					
14. Зазнаю нервової напруги.					
15. Згадую, як я вирішував аналогічні проблеми раніше.					
16. Кажу собі, що це відбувається не зі мною.					
17. Звинувачую себе за надто емоційне ставлення до ситуації.					
18. Іду кудись перекусити або пообідати.					
19. Переживаю емоційний шок.					
20. Купую собі якусь річ.					
21. Визначаю курс дій та дотримуюсь його.					
22. Звинувачую себе за те, що не знаю, що робити					
23. Іду на вечірку.					
24. Намагаюся вникнути у ситуацію.					
25. Застигаю, заморожуюся і не знаю, що робити.					
26. Негайно вживаю заходів, щоб виправити ситуацію.					
27. Обдумую те, що сталося, або своє ставлення до того, що сталося.					
28. Шкода, що не можу змінити того, що сталося, або своє ставлення до того, що сталося.					
29. Іду в гості до друга.					
30. Турбуюся про те, що я робитиму					
31. Проводжу час із дорогою людиною.					
32. Іду на прогулянку.					
33. Кажу собі, що це ніколи не станеться знову.					

34. Зосереджуюсь на своїх загальних недоліках.					
35. Розробляю кілька різних розв'язків проблеми.					
36. Аналізую проблему перед реагуванням на неї.					
37. Дзвоню другу.					
38. Зазнаю роздратування.					
39. Вирішаю, що тепер найважливіше робити.					
40. Дивлюся фільм.					
41. Контролюю ситуацію.					
42. Докладаю додаткових зусиль, щоб усе зробити.					
43. Розробляю декілька шляхів вирішення проблеми					
44. Беру відпустку чи відгул, віддаляюсь від ситуації.					
45. Відіграюся на інших.					
46. Використовую ситуацію, щоб довести, що я можу це зробити.					
47. Намагаюся зібратися, щоб вийти переможцем із ситуації.					
48. Дивлюся телевізор.					

Обробка та інтерпретація результатів:

При обробці результатів сумуються бали, зазначені респондентами з урахуванням наведеного нижче ключа.

Для *копінгу, зорієнтованого на вирішення завдання,* сумуються такі 16 пунктів: 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47.

Для *копінгу, спрямованого на емоції,* сумуються інші 16 пунктів: 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Для *копінгу, що має за мету уникнення,* сумуються такі 16 пунктів: 3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Можна підрахувати *шкалу відволікання з* 8 пунктів, що належать до уникнення: 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

Шкала *соціального відволікання* може бути підрахована з таких 5 пунктів, що стосуються уникнення: 4, 29, 31, 35, 37.

(Зверніть увагу, що пункти уникнення 3, 23 і 32 не використовуються в субшкалах відволікання і соціального відволікання).

Додаток В

Опитувальник психоемоційного стану О. Чабана

Виберіть лише один варіант, який найбільше підходить, або має найбільше значення для Вас. На кожне запитання необхідно відповісти «ТАК» чи «НІ». Правильних, чи неправильних відповідей не існує.

1. Я повністю задоволений своєю роботою.
2. Моя робота явно погіршила моє ментальне та фізичне здоров'я.
3. Психологічна атмосфера на роботі мене повністю влаштовує.
4. Я відчуваю, що моя робота робить мене більш жорстким та черствим та різко категоричним.
5. Я відчуваю певне розчарування у своїй професії.
6. Найкращий час для мене – це п'ятниця, по обіді, з передчуттям відпочинку попереду від всіх та всього.
7. Я думаю, що на роботі мене більше навантажують, чим у інших, відчуваю цю несправедливість.
8. Мене повністю влаштовує моя заробітна плата.
9. Мої зусилля та старання на роботі не знаходить потрібної, належної та справедливої компенсації у заробітній платі, додаткових днях відпочинку та ін. моїх індивідуальних потребах (відпустити з роботи за потребою, дозволити гнучкий графік, дозволити запізнення та ін.).
10. Мої захоплення, хобі та цікавості за межами роботи стали значно меншими, тому що на них не вистачає часу.
11. Мої захоплення, хобі стали значно меншими, тому що мені це стало не цікавим, відчуття, що нічого не хочеться і нічого не радує.
12. Мені часто хочеться усамітнитися та відпочити від усіх.
13. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від своєї роботи.
14. Часто після роботи відчуваю себе "вичавленим лимоном" та «батарейкою, яка розрядилася».
15. У мене порушився сон (погано засинаю, сон став переривчастим, зменшилась тривалість, з'явилися ранішні просинання, відсутнє відчуття відпочинку).
16. В спілкуванні в колективі я відчуваю все більше формальності, зникли тепли та дружні відносини, відчуття взаємопідтримки, надійності, щирості, довіри та «сімейності».
17. Думаю, що я надто багато працюю.
18. Мої рідні та друзі вважають, що я надто багато працюю.

19. Робота з людьми все більше мене втомлює, хочеться усамітнитися і поменше бути серед людей, в такому ступені, що я подумую виїхати на якийсь хутір, чи село і самому вести просте господарство.
20. Я дуже переживаю, якщо в мене щось не складається та не вирішується на роботі.
21. Буває так, що я на роботі наче «підвисаю», «туплю», можу просидіти якийсь час, ні про що не думаючи, наче провалившись кудись, наче в якомусь ступорі.
22. Коли я повертаюсь після роботи додому я практично завжди продовжую думати про те, що відбувалося, чи буде відбуватися на роботі, іноді навіть веду діалоги в своїй голові з колегами чи керівництвом, в тому числі у вигляді сварок, емоційних переконувань.
23. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від звичного життя (їжа, відпочинок, секс, час з друзями, розваги та ін.).
24. Я став (-ла) більше тривожитися та переживати з приводу будь-чого
25. Я відчуваю, що моя робота вихолощує та притуплює мої відчуття та емоції (я стаю «сухарем» та «черствію»), практично перестав (-ла) жартувати
26. Ефективність моєї роботи останнім часом дуже залежить від мого настрою (хороший настрій – я ефективний (-на) та продуктивний (-на), мною задоволені; поганий – неефективний (-на), помилки, мої партнери незадоволені мною).
27. Коли я вертаюсь додому мені потрібно побути якийсь час (кілька годин) самому, ні з ким не спілкуватися.
28. Я відчуваю, що мене найкраще розуміють лише мої домашні улюбленці (собака, кіт).
29. В мене постійне відчуття, що не вистачає часу ні на що, в т.ч. на домашню роботу, я живу наче в постійному цейтноті.
30. Іноді звичайні ситуації на роботі викликають у мене надмірні емоції та подразнення.
31. При згадці про деяких моїх колег, чи керівників у мене знижується, а то і псується настрій.
32. Останнім часом я відчуваю, що живу у прокрастинації (безпричинно відкладаю на завтра, після завтра і т.д. робочі завдання).
33. Я дуже переживаю за свою роботу.
34. Я боюся втратити свою роботу і роблю все, щоб цього не сталося, в т.ч. працюю у неробочий час, затримуюсь на роботі, можу виконувати завдання у вихідні, чи у відпустці, легкі та беззаперечно відгукуюсь на прохання вийти на роботу в позаробочий, чи вихідний час.
35. Я боюсь підвести своїх колег по роботі, часто погоджуюсь заміняти їх у чомусь, допомогти їм, виконати за них частину їхньої роботи.

36. Іноді, з думками про наступний день роботи, я вже починаю переживати, аж до серцебиття, відчуття нехватки повітря, надмірного хвилювання, нудоти, запаморочення.
37. Я завжди радію, коли бачу, як моя робота приносить конкретні результати.
38. Відчуваю, що щось потрібно міняти на роботі, щось відбувається не так, але не розумію, що саме.
39. Мені часто по роботі зустрічаються люди, від яких я відчуваю втому та сильне роздратування, настільки, що не усвідомлено хочу їм чогось поганого, навіть пошепки, чи в думках промовляю це.
40. Із-за роботи я втратив спокій та душевну рівновагу, почав більше вживати неформальної лексики, особливо коли сам, за кермом авто, коментуючи дії навколишніх водіїв та пішоходів.
41. Раніше я був значно відкритим (-тою), уважним (-ною) та дружнім (-ньою) до своїх колег, співробітників та тих, з ким я працюю.
42. Впевнений (-на), що моє керівництво зовсім не думає про людей та їх здоров'я.
43. Іноді я думаю, що результати моєї роботи зовсім не вартують тих зусиль, які я затратив (-ла) на них.
44. Мене не особливо хвилюють прохання та душевний стан моїх колег – це їхні справи, тут кожний сам за себе, і нікого не хвилюють чужі проблеми, своїх вистачає.
45. Робота з людьми дуже розчарувала мене і якби була можливість змінити роботу, щоб було поменше контактів з людьми – зробив (-ла) би це, не задумуючись.
46. Я чітко бачу перспективу та кар'єрний ріст на своїй роботі, постійно самоудосконалююсь та навчаюсь, щоб досягнути більшого.
47. Якщо з'являється можливість «посачкувати», зменшити час на роботу – роблю це не задумуючись, без всяких докорів сумління.
48. Я захоплююсь людьми, які повністю та всеосяжно присвятили себе професії та досягнули загального визнання, саме завдяки своєму професіоналізму.
49. В цілому – я щаслива людина.
50. Якби я повернувся назад, я знову обрав (-ла) би свою професію.

Ключі результатів дослідження

Оцінка проводиться за принципом дименсіальності (ваги, значущості окремих самооцінок (відповідей) для формування, або/та прояву Burn Out синдрому, у вигляді загальної суми набраних балів.

питання	бали за відповідь так	бали за відповідь ні	питання	бали за відповідь так	бали за відповідь ні
1	0	3	26	1	0
2	5	0	27	1	0
3	0	3	28	1	0
4	2	0	29	1	0
5	2	0	30	1	0
6	1	0	31	1	0
7	1	0	32	1	0
8	0	3	33	1	0
9	1	0	34	1	0
10	1	0	35	1	0
11	1	0	36	1	0
12	1	0	37	0	2
13	1	0	38	1	0
14	1	0	39	1	0
15	1	0	40	1	0
16	1	0	41	1	0
17	1	0	42	1	0
18	1	0	43	1	0
19	1	0	44	1	0
20	1	0	45	1	0
21	1	0	46	0	1
22	3	0	47	1	0
23	1	0	48	1	0
24	1	0	49	0	5
25	3	0	50	0	5

Інтерпретація отриманих результатів опитувальника:

0-5 балів – ознак формування та наявності професійного вигорання не спостерігається. Дотримуйтеся цієї ж тактики та стратегії професійного життя, режиму роботи та відпочинку.

6-21 балів – низька, але є ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша самооцінка потребує додаткового самоаналізу та спостереження за деякими ознаками цього синдрому, зверніть увагу на психогігієну та психоекологію вашої професійної діяльності.

22-59 балів – середня ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша ситуація потребує консультації спеціаліста в області психічного здоров'я. Рекомендовано відповідально та серйозно поставитись до ситуації на роботі, власного відпочинку та інших профілактичних заходів.

60-75 балів – висока ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша ситуація потребує консультації (додаткового обстеження) спеціаліста з психічного здоров'я з фаховими знаннями медичної психології, психотерапії та/або психіатрії. Рекомендовано уважно підійти до власного здоров'я та робочих відносин, є висока ймовірність формування психосоматичних розладів, розладів поведінки та емоційних порушень.

Додаток Г

Опитувальник вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової (MBI)

Призначення: вивчення рівнів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

Інструкція: надайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього позначте з кожного пункту варіант відповіді: «ніколи»; «дуже рідко»; «деколи»; «часто»; «дуже часто»; «кожний день».

Опитувальник:

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений (-на), що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим (-ою) до тих, з ким працюю.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив (-ла) у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних:

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

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

«Ніколи» - 0 балів;

«Дуже рідко» - 1 бал;

«Інколи» - 3 бали;

«Часто» - 4 бали;

«Дуже часто» - 5 балів;

«Кожний день» - 6 балів.

Ключ до опитувальника:

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

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

«Деперсоналізація» - відповіді «так» на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів - 30).

«Редукція особистих досягнень» - відповіді «так» на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів - 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони «вигорання». Про важкість «вигорання» свідчить сума балів усіх шкал.