

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

кафедра практичної та клінічної психології

(повна назва кафедри)

Д и п л о м н а р о б о т а

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на тему: Детермінанти психічного вигорання персоналу Центрів надання адміністративних послуг

Determinants of Administrative Service Centers staff burnout

Виконала: студентка заочної форми навчання
спеціальність 053 Психологія

Доценко Олена Василівна

Керівник к.псих.наук, доцент Кирилішина М.Г.

Рецензент к.псих.наук, доцент Чумаєва Ю.В.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ _____ від _____ 201__ р.

Завідувач кафедри

(підпис)

(ПІП)

Захищено на засіданні ЕК № _____
протокол № _____ від _____ 201__ р.
Оцінка _____/_____/_____
(за національною шкалою, шкалою ECTS,
бали)

Голова ДЕК

(підпис)

(ПІП)

Одеса – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ФЕНОМЕН ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ В ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ПСИХОЛОГІЇ	8
1.1. Теоретичний огляд становлення концепції вигорання	8
1.2. Концептуальні моделі психічного вигорання	15
1.3. Детермінанти психічного вигорання: основні підходи та теорії	18
Висновки до 1 розділу	25
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЕТАПІВ, МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИБІРКИ ДОСЛІДЖУВАНИХ.....	28
2.1. Організація емпіричного дослідження та загальна характеристика вибірки дослідження	28
2.2. Характеристика методів дослідження	32
Висновки до 2 розділу	43
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕТЕРМІНАНТ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЦНАП	45
3.1. Загальна характеристика отриманих результатів дослідження	45
3.2. Взаємозв'язки між шкалами опитувальника ПВ та досліджуваними індивідуально-психологічними та організаційними детермінантами психічного вигорання	59
3.3. Особливості детермінації психічного вигорання персоналу ЦНАП	68
Висновки до 3 розділу	76
ВИСНОВКИ	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	87
ДОДАТКИ	97

ВСТУП

Актуальність дослідження. Психічне вигорання відноситься до числа актуальних теоретичних і прикладних проблем сучасної психологічної науки. Вже більше 40 років науковці досліджують причини, особливості прояву, наслідки вигорання, а також засоби подолання та профілактики цього синдрому. В деяких європейських країнах з добре розвинуеною системою соціального захисту, зокрема в Швеції і Нідерландах, вигорання взагалі є офіційним медичним діагнозом, що надає можливість «вигорівшій» людині отримувати психотерапевтичну допомогу та матеріальну компенсацію. Однак, на сьогоднішній день цей приклад є скоріш винятком, оскільки в більшості країн світу вигорання не є загальноприйнятим діагнозом та, не дивлячись на накопичений великий науковий потенціал у його вивченні, продовжує залишатись предметом дискусій і постійних наукових пошуків.

Починаючи з 1974 р. феномен вигорання активно досліджувався такими зарубіжними вченими, як Н. Freudenberger, М. Leiter, С. Maslach, А. Pines, Е. Aronson, W. Schaufeli, S. Jackson, С. Cherniss, Е. Hartman, Р. Brill, Н. Sixma та ін. У пострадянській психології феномен вигорання став предметом самостійних наукових досліджень тільки в кінці 1990-х рр. та знайшов своє відображення в роботах О. Рукавішнікова, В. Бойко, Н. Водоп'янової, О. Старченкової, В. Орла та ін.

Протягом останніх років проблематика вигорання серед представників різних професій почала активно досліджуватись і українськими науковцями. Започатковано дослідження виявів професійного стресу та синдрому “професійного вигорання” і у працівників системи державної служби, зокрема: у працівників органів державного управління (Д. Куриця), психологічних чинників професійного вигорання працівників державної податкової служби (Т. Грубі), соціально-психологічних аспектів професійної деформації державних службовців (М. Сіцінська), психологічних засобів профілактики та корекції державних службовців законодавчого органу влади (С. Арефнія),

психологічних чинників професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби з надзвичайних ситуацій (Ю. Ковровський), психологічної профілактики військовослужбовців державної Прикордонної служби (О. Хайрулін).

Не дивлячись на те, що на сьогоднішній день вже отримано багато відповідей, «білих плям» в концептуальному полі феномену вигорання залишається ще досить багато, і вони пов'язані, насамперед, з відсутністю єдиного погляду науковців на його тлумачення, структуру, симптоми, етапи та чинники розвитку, що в свою чергу, зумовлює складність діагностики та, відповідно, – розробку профілактичних та корекційних програм. Також варто відмітити, що і проблема психологічного забезпечення діяльності держслужбовців все ще залишається мало дослідженою, а психічне вигорання персоналу Центрів надання адміністративних послуг (надалі – ЦНАП), раніше взагалі не виступало предметом окремих досліджень.

При цьому, висока вірогідність розвитку психічного вигорання у персоналу ЦНАП зумовлюється особливостями їх професійної діяльності. По-перше, вона нерозривно пов'язана з інтенсивним інтелектуальним, психоемоційним, фізичним та ін. напруженням у процесі міжособистісної взаємодії з суб'єктами звернень (надалі – відвідувачами ЦНАП) різного рівня підготовки, вразливості та агресивності. По-друге, вона насичена низкою стресогенів, серед яких швидке "застарення" інформації, часті нововведення, законодавство, яке постійно змінюється, щоденна робота з проблемними ситуаціями відвідувачів ЦНАП, жорстка регламентованість роботи, велика кількість обмежень, що пов'язані з заміщенням державної посади тощо. Все це вимагає від фахівців не тільки належних знань, умінь, навичок та широкого спектру професійно важливих якостей, а й стійкості до негативних факторів і професійно зумовлених станів, одним з яких і є психічне вигорання.

Разом з тим, необхідно зазначити, що професійна діяльність персоналу ЦНАПу має високу соціальну значимість, а наслідки їх вигорання є небезпечними не тільки для здоров'я самих працівників, а з точки зору їх

представницьких функцій, в цілому для держави, адже професійно виснажені, емоційно знесилені співробітники не спроможні продуктивно спілкуватись з різними категоріями громадян та ефективно управляти конфліктними чи складними ситуаціями, що значно впливає на психологічний комфорт відвідувачів, якість обслуговування та імідж державної влади в цілому.

Отже, реалізація реформи децентралізації влади та сучасні процеси модернізації державної служби, висока соціальна значущість проблеми та її недостатня теоретична та практична розробленість актуалізують потребу в дослідженні психологічних аспектів професійної діяльності державних службовців, а саме – детермінації стану вигорання співробітників ЦНАПів. Вважаємо, що проведене дослідження може надати багато відповідей, починаючи від коригування профілю посади до розробки спеціальних тренінгових програм та профілактичних мір по запобіганню виникнення психічного вигорання та в перспективі - психологічному супроводженню данної діяльності.

Мета: визначення факторів, що детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Завдання дослідження:

1. проаналізувати основні підходи щодо тлумачення психічного вигорання, його структури та чинників розвитку;
2. визначити рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП;
3. проаналізувати структуру психічного вигорання персоналу ЦНАП;
4. провести емпіричне дослідження особистісних та організаційних факторів, що можуть детермінувати психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Об'єкт дослідження. Психічне вигорання співробітників ЦНАП.

Предмет дослідження. Детермінанти психічного вигорання персоналу ЦНАП.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів. Для здійснення теоретичного дослідження

було використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, порівняння та узагальнення існуючого наукового матеріалу з проблематики психічного вигорання. Пошук інформації здійснювався в електронних базах даних, таких як Google Scholar, Web of Science, MEDLINE / PubMed та ін. українських і зарубіжних веб-сайтах. Для здійснення емпіричного дослідження використаний експериментально-психологічний метод, що представлений набором наступних діагностичних інструментів: анкетне опитування, методика оцінки вигорання MBI Maslach C. & Jackson S., адаптація Водоп'янової Н. та Старченкової О.; п'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» Costa P. і McCrae R., адаптація Хромова А.Б.; Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Спілбергера Ч. Д., адаптація Ханіна Ю.А.; методика Ендлера Н. С., Паркера Дж. А. «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях», адаптована Крюковою Т. Л. та тест «Моє відношення до роботи», розроблений Maslach C. та Leiter M., в адаптації Водоп'янової Н.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою кількісного (кореляційного) та якісного (метод «асів», метод «профілів») аналізів. В рамках якісного аналізу для визначення достовірності відмінностей був використаний параметричний t - критерій Стюдента. Математична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 26.0).

Опис вибірки. В якості респондентів в дослідженні прийняли участь співробітники ЦНАП Херсонської та Одеської областей. Об'єм вибірки склав 151 досліджуваних, із них 109 (72,2 %) співробітників Херсонської області та 42 (27,8 %) співробітника Одеської області, серед них 139 (92,1 %) жінок та 12 (7,9 %) чоловіків віком від 24 до 64 років.

Організація і база проведення емпіричної роботи. Дослідження проводилось з використанням онлайн-інструменту «Google форми», посилання на яку було розміщене в робочому чаті співробітників ЦНАП

Одеської та Херсонської областей протягом 8 робочих днів: з 7 по 9 липня, та з 12 по 15 липня 2021 р. Після цього форма була закрита.

Практичне значення роботи. Отримані під час дослідження результати можна використовувати для розробки рекомендацій і системи профілактичних і психокорекційних заходів, щоб забезпечити збереження і зміцнення психічного здоров'я персоналу ЦНАП. А також для розробки корекційних програм усунення згубного впливу психічного вигорання на співробітників ЦНАП, виявляючи передумови для його формування у вигляді певних особистісних якостей співробітників та організаційних факторів робочого середовища.

Апробації та публікації. Тези до щорічної наукової студентської конференції ОНУ ім. І.І.Мечникова, квітень 2021 р.: «Професійний стрес і психічне вигорання управлінського персоналу ЦНАП», тези до міжнародної науково-практичної конференції ОНМУ, травень 2021 р.: «Соціально-психологічні особливості професійного вигорання адміністраторів ЦНАП».

Структура роботи (кількість сторінок, таблиць, рисунків, використаних джерел та додатків). Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Зміст роботи викладено на 98 сторінках тексту, ілюстровано 12 таблицями і 13 рисунками. Список використаної літератури включає 76 джерел.

РОЗДІЛ 1. ФЕНОМЕН ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ В ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Теоретичний огляд становлення концепції вигорання

За більш, ніж 40-річне вивчення феномену вигорання, його дослідження пройшло декілька етапів в своєму розвитку, а сама історія становлення концепції, фактично, відображає еволюцію розуміння сутності цього феномену. Українська дослідниця Т.Колтунович виділяє наступну періодизацію становлення концепції вигорання: донаукове осмислення феномену (до 1974 р. XX ст.), описовий період (1974-сер.80-х рр.), аналітико-експериментальний період (сер.80-х рр. – 1992 р.) та сучасний період (з 1992 р.) [25].

Період донаукового осмислення феномену вигорання характеризується описом в художній та науковій літературі того часу близьких до його суті явищ в показових образах головних героїв, їх станів, переживань, відношення до професії та свого життя. Такими прикладами є твори А.П. Чехова «Палата №6» та «Іонич», роман «Будденброки» Т. Манна, доробки американських дослідників М. Burish (1953) та Н. Bradley (1969) та ін. Приблизно в цей же час, перші згадки про феномен вигорання зафіксовані і в радянській психологічній науці. Так, в роботах Б.Г. Ананьєва (1968) вживається термін «емоційне згорання», який був зареєстрований ним, але не верифікований емпіричними дослідженнями [17; 38]. Тобто, спочатку актуальні ситуації суспільства, звернувши на себе увагу, знайшли своє відображення в літературі того часу, а в подальшому сформували соціальний запит щодо й наукового дослідження цього феномену.

Концептуальними передумовами виникнення наукової теорії вигорання вважають праці Н. Selye та його послідовників, які вивчали загальний адаптаційний синдром та приховану депресію або «депресію виснаження», яку часто тлумачать як синдром вигорання [24].

Відправною ж точкою в наукових дослідженнях феномену вигорання та, відповідно, початком наступного, описового періоду, вважається публікація в 1974 р. роботи «Staff Burn-out» американського клінічного психолога, психотерапевта Н.І. Freudenberger, який і ввів в науковий обіг нове поняття «staff burn-out» - «вигорання». В його роботі вигорання тлумачилося як психічний розлад, пов'язаний з певними особистісними характеристиками суб'єкта [17; 38].

У 1976 р. до вивчення феномена «вигорання» долучилась американський соціальний психолог С. Maslach, яка, на відміну від Н. Freudenberger, тлумачила вигорання не як психічний розлад, а як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється у професіях соціальної сфери в результаті професійних проблем [24].

В подальшому відбулося об'єднання психіатричного (Н.І. Freudenberger та ін.) та соціально-психологічного (С. Maslach та ін.) напрямків досліджень в індустріально-організаційний підхід, а «вигорання» концептуально оформилось як *форма стресу на роботі* з головним акцентом на організаційній складовій та в меншій мірі на фізичних характеристиках пережитого стресу [30].

З середини 80-х рр. настає період цілеспрямованого, експериментального дослідження феномену вигорання. Саме в цей період було розроблено перші інструменти його виміру, концептуальні моделі вигорання та визначені основні наукові підходи до його вивчення – структурно-результативний, процесуально-динамічний та синтетичний. Структурно-результативні моделі розглядають психічне вигорання як стан, що включає в себе певні компоненти, процесуально-динамічні моделі - як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази, а інтегровані моделі об'єднують структурно-результативні і процесуально-динамічні моделі [7-8]. Це сприяло тому, що дослідження феномену вигорання вийшло за межі англomовних країн та почало активно вивчатись в світі.

Варто зазначити, що в кінці 1980-х рр. було проведено і кілька поздовжніх досліджень, за результатами яких було зроблено три основні висновки: вигорання - це хронічний, а не гострий стан; вигорання викликає соматичні розлади, веде до прогулів і звільнень; рольовий конфлікт і брак соціальної підтримки від колег і керівництва сприяють розвитку вигорання [17].

У дослідженнях сучасного етапу (з 1992 р.) вивчення феномену вигорання проводять вже не тільки в колі «допомагаючих» професій, а й у фахівців «несоціальної» сфери [37]. Що ж стосується самого розуміння змісту терміну «burnout», то на сьогоднішній день можна виділити, на наш погляд, такі основні підходи (рис.1.1):



Рис.1.1 Основні підходи до розуміння змісту феномену «вигорання» на сучасному етапі досліджень

Так, наприклад, як результат дії професійного стресу (впливу комплексу стресогенних чинників, довготривалого впливу професійних стресорів, некерованого професійного стресу та ін.) вигорання розглядають науковці Н. Водоп'янова та О. Старченкова. Вони вважають вигоранням реакцію-відповідь на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, яка проявляється в наборі негативних емоційних переживань, що характеризуються високою емоційною насиченістю або когнітивною складністю [7-8].

Наслідком некерованого стресу, психофізіологічною реакцією, що зумовлена частковими, іноді надмірними, але, як правило, малоефективними зусиллями, направленими на задоволення трудових потреб, яка супроводжується психологічним, емоційним, інколи фізичним відходом від активності, у відповідь на надмірний стрес або незадоволеність, вважають вигорання українські науковці Л. Карамушка, Т. Зайчикова [18].

В. Бойко розглядає вигорання як вироблений особистістю *механізм психологічного захисту* у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибірковий психотравмуючий вплив [4].

Б. Карвасарський розглядає професійне вигорання як особливий вид *професійної деформації* особистості та професійної діяльності, зумовлений тісним емоційним контактом із клієнтами, пацієнтами в процесі надання їм професійної допомоги.

С. Maslach, Л. Бурлачук, Т. Форманюк та ін. висвітлюють вигорання як *професійну кризу*, що пов'язана з роботою в цілому, а не лише з міжособистісними взаєминами в процесі виконання професійної діяльності.

А. Висоцький, М. Пересадін, В. Фролов розглядають вигорання як клінічне порушення, при цьому не лише центральної нервової системи, а й усього організму, що вимагає належної уваги, адекватного і правильного лікування, яке полягає в необхідному співвідношенні часу сну та відпочинку, аеробних навантажень, застосуванні ентеросорбентів, імунопротекторів, вітамінів й адаптогенів [18].

Важливим етапом у вивченні психічного вигорання стає розгляд даного феномена як екзистенційного явища. Спроби глибинного розгляду проблематики вигорання, в екзистенційному контексті, знайшли своє відображення в роботах Н.В. Гришиної, Е.В. Єрмакової, А. Ленгле та інших дослідників. Автори цього підходу розглядають вигорання як порушення ціннісно-смиислової сфери людини [22; 29].

Результати проведених наукових досліджень стали вагомою підставою для визнання феномену вигорання медичною та психологічною проблемою.

Згідно Міжнародної статистичної класифікації хвороб і проблем, пов'язаних зі здоров'ям, одинадцятого перегляду (МКБ-11), яка набуде чинності з 1 січня 2022 р., burn-out (вигорання) визнано синдромом, що виникає в результаті хронічного стресу на робочому місці, що не був успішно подоланий, та характеризується трьома вимірами: 1) почуттям виснаження; 2) збільшенням розумової відстороненості від роботи або почуттям негативізму чи цинізму, пов'язаних з роботою; 3) зниженням професійної ефективності. При цьому зазначено, що вигорання відноситься конкретно до явищ в професійному контексті і не повинно застосовуватися для опису досвіду в інших сферах життя [66].

Важливим кроком в дослідженнях вигорання на початку 21-ого століття стало також зміщення акценту з виключно негативного його сприйняття до вивчення «залученості в роботу». Так, наприклад, С. Maslach і М. Leiter вважають, що процес вигорання починається з зносу залученості та оцінюється по протилежним оцінкам за трьома шкалами МВІ: несприятливі оцінки вказують на вигорання, сприятливі - на включеність. Інші науковці, наприклад, Schaufeli та його колеги вважають включеність в роботу самостійною та окремою концепцією [72]. Таким чином, можемо говорити про зміну напрямку наукового співтовариства в сторону позитивної перспективи, яка перефразовує вигорання в ерозію включеності.

Аналізуючи наукову літературу, необхідно відмітити, що на відміну від західних психологів, які в основному використовують термін «burnout», на пострадянського просторі використовуються декілька термінів, а саме: «*психічне вигорання*» - Н. Водоп'янова, О. Старченкова, В. Орел [7; 39], «*професійне вигорання*» - Н. Водоп'янова, О. Старченкова, С. Арефнія, Л. Карамушка, Т. Грубі, О. Главацька, Ю. Ковровський [1; 6; 10; 11; 18; 23], «*емоційне вигорання*», «*синдром емоційного вигорання*» - В. Бойко, І. Брецько, Л. П'янківська, С. Лукомська [4; 5; 28; 40], «*професійна деформація*» - Ю. Юдчиць [58], «*вигорання особистості, вигорання душі*» - Л. Китаєв-Смик [20] та ін.

Російська дослідниця Неруш Т. зазначає, що «при використанні науковцями термінів *«емоційне вигорання»*, *«синдром емоційного вигорання»*, йдеться, в більшості випадків, про втрату емоційних ресурсів, про емоційне виснаження. Термін *«психічне вигорання»* частіше використовується в разі, коли акцентується увага на тому, що вигорання зачіпає емоційну, інтелектуальну і мотиваційну сфери, сферу потреб та вольовий механізм. Існують думки, що *«психічне вигорання»* може виявлятися не тільки в професійній сфері, а й, наприклад, в родині, в навчальній діяльності. *«Професійне вигорання»* може виступати одним з варіантів *«психічного вигорання»* та найчастіше використовується в контексті трудової діяльності» [38].

Разом з тим, варто зауважити, що на сьогоднішній день в сучасній психологічній науці відсутня єдина та чітка класифікація різновидів вигорання та критерії відмінностей одного виду від іншого. Крім цього, українська дослідниця Карамушка Л. вказує, що «в психологічній науці існує і достатньо розповсюджений підхід, згідно з яким усі перераховані вище терміни використовуються як синоніми» [18]. Враховуючи вищенаведене, в рамках даного дослідження вважаємо за доцільне подальше використання терміну *«психічне»* вигорання, маючи на увазі, що вигорання відбувається в сфері психічного і зачіпає всі сфери особистості.

Що ж стосується масштабів вигорання, то наразі його розглядають як в контексті професійної діяльності, так і як загальне явище, яке може відбуватися і поза роботою. Деякі науковці вважають, що особисте вигорання може мати місце серед тих, хто не працює, наприклад, серед молодих людей, безробітних, ранніх пенсіонерів, пенсіонерів, домогосподарок та ін. Інші ж, наприклад, С. Maslach та S. Jackson погоджуються з тим, що в будь-якому контексті - на роботі або поза роботою – люди можуть відчувати себе виснаженими, але наполягають на тому, що вигорання не зводиться виключно до виснаження [75].

Природньо, що у кожної людини вигорання буде протікати з різним ступенем вираженості основних його симптомів. На сучасному етапі досліджень науковцями виділено від 12 до 132 таких ознак, при цьому одні науковці їх просто перераховують, інші ж намагаються систематизувати в певні групи. Проте, всі вони погоджуються з тим, що співробітники, які переживають вигорання, не тільки демонструють дисфункціональну поведінку на роботі, а й з часом можуть мати і проблеми зі здоров'ям [61].

Найбільш повною на сьогоднішній день вважається класифікація, розроблена дослідниками Шауфелі В. та Ейзманом Д.: 132 симптоми вигорання об'єднані в 5 груп: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні, які, на думку авторів, проявляються по-різному на трьох рівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному та організаційному [47]. Серед праць українських науковців, найбільш повною є класифікація симптомів в працях Т. Грубі, яка виділяє симптоми вигорання на 5-и рівнях: психофізіологічному, соціально-психологічному, на рівні емоцій, поведінки та інтелекту (Додаток А.) [11].

Розвиток вигорання призводить до того, що фахівець відчуває недолік сил для ефективної роботи, байдужість або агресію по відношенню до клієнтів і колег, знецінює власні результати [73]. Для організації це означає зниження якості роботи фахівця з клієнтом, іміджеві втрати, а крім того - якщо співробітник звільняється - витрати на підбір і навчання нового. Співробітник з синдромом вигорання має високий ризик розвитку психосоматичних захворювань, а також зниження задоволеності сімейними відносинами [74].

Отже, розгляд основних етапів дослідження феномену вигорання дозволив нам простежити, як розширювалася і трансформувалася предметна область його вивчення, його статус і перспективи подальшого розвитку: від фіксації і опису окремих випадків його прояву до виявлення його як масового закономірного явища у представників «допомагаючих» професій, поступового придбання ним статусів екзистенціального і загальнопрофесійного феноменів і розширення сфери пізнання феномену вигорання за межами професійного

контексту. В будь-якому разі вигорання має дуже яскраву та насичену картину симптомів, які проявляються на різних рівнях та не проходять безслідно, як для окремої особистості та її діяльності, так і для організації в цілому.

1.2. Концептуальні моделі психічного вигорання

На сьогоднішній день науковці виділяють три найбільш поширених наукових підходи до розуміння структури психічного вигорання – структурно-результативний (факторний) (Додаток Б), процесний (Додаток В) та синтетичний [6].

Найбільш загальноприйнятою наразі вважають трифакторну модель вигорання С. Maslach та S. Jackson (1981), трьома ключовими компонентами якої є виснаження, що пов'язується з втомою, незалежно від її причини; цинізм, який спочатку був названий деперсоналізацією (беручи до уваги специфіку соціальних професій) – байдуже або віддалене ставлення до роботи, а не тільки до інших людей; відсутність професійної ефективності, яка спочатку була названа редукцією професійних досягнень, що включає в себе як соціальні, так і несоціальні аспекти професійних досягнень [25]. При цьому, компонент виснаження являє собою основний індивідуальний стресовий аспект вигорання; складова цинізму - міжособистісний вимір вигорання, а професійна неефективність - самооцінний аспект виміру вигорання. Надійовішою ознакою вигорання автори моделі вважають поєднання емоційного виснаження з деперсоналізацією, а взаємозв'язок редукції особистісних досягнень з двома іншими компонентами вигорання вважають не обов'язково прямим каузальним. Дана модель була покладена в основу психодіагностичного інструменту MBI (The Maslach Burnout Inventory), який оцінює кожен з компонентів, включених в трифакторну модель вигорання [71].

Інші представники структурно-результативного підходу, науковці *Pines* та *Aronson* вважають, що вигорання – це одномірна конструкція: комплексний стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, що виникає внаслідок

тривалого перебування в емоційно складних ситуаціях. На їх погляд, воно може виникати як в будь-якій професії, так і за межами професійної діяльності [29].

Дослідники *Van Dierendonck, Schaufeli, Sixma* зводять вигорання до двомірної конструкції, а ідея *чотирифакторної* моделі полягає в тому, що один із основних компонентів розділяється на два окремих. Наприклад, *Iwanicki* та *Schwab* пропонують деперсоналізацію розглядати з двох аспектів: як негативне відношення до професійної діяльності, та як негативну реакцію на контакти з клієнтами.

На відміну від представників структурно-результативного підходу, які розглядають феномен «вигорання» як стан, що включає в себе певні компоненти, прихильники *процесних моделей* вигорання розглядають як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази або стадії, які характеризуються широким набором симптомів [7; 24; 38].

Так, *C. Cherniss* визначив вигорання як процес, в якому професійні установки і поведінка змінюються негативним чином у відповідь на напруженість на роботі. Науковець вводить новий елемент етіології феномену вигорання – індивідуальний спосіб подолання стресу, та вважає, що використання адекватного способу подолання стресової ситуації зменшує ймовірність його виникнення, а використання неадекватного способу, навпаки, веде до формування цього феномену.

Perlman та *Hartman* ототожнюють вигорання зі стресом, а науковці *J. Edelwich* та *R. Brodsky* описують вигорання як процес зростаючого розчарування [40].

Науковці *R. Golembiewski* та *R. Munzenrider* (1988) виділили три ступені і вісім фаз вигорання, які діагностуються за допомогою опитувальника MBI. Запропонована модель дає змогу виділити низький (1-3-тя фази), середній (4-5-та фази) і високий (6-8-ма фази) ступені вигорання. Остання фаза – перехід до енергетичного виснаження; до цього часу емоційно-енергетичний запас протидіє наростаючій деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Популярність цієї моделі пояснюється тим, що вона розкриває *небезпечні наслідки процесу вигорання не тільки для особистості, а й для організації, в якій ця особистість працює* [7].

Німецький психолог М. Burish (1989p.) вбачає основне джерело вигорання в суперечності між ступенем включеності в роботу та якістю отриманих результатів та виділяє 6 стадій розвитку вигорання: попереджуючу, що характеризується надмірною участю і виснаженням; фазу зниження рівня власної участі по відношенню до співробітників, пацієнтів, та ін. найближчого оточення, професійної діяльності; емоційні реакції: депресії, агресії; фазу деструктивної поведінки: зміни інтелекту, мотиваційної, емоційно-соціальної сфер; психосоматичні реакції: зниження імунітету, безсоння, сексуальні розлади; підвищення артеріального тиску, тахікардія, головний біль тощо; фазу розчарування та негативної життєвої установки: відчуття безпорадності та безглуздості життя; екзистенціальний відчай [25].

Д. Етціон (1987), розглядаючи феномен вигорання як процес, припустив, що «безперервна, ледь пізнавана і здебільшого неусвідомлена, невідповідність між характеристиками особистості й оточуючого – джерело повільного та прихованого процесу психологічної ерозії. На відміну від інших стресових явищ, міні-стресори невідповідності не викликають тривоги та рідко є причиною будь-яких копінг-зусиль. Таким чином, процес ерозії може тривати протягом тривалого часу, не будучи виявленим». *Саме у цьому, на думку багатьох психологів-теоретиків і практиків, полягає складність виявлення феномена на ранніх етапах його формування* [25].

Прихильники *синтетичного підходу*, наприклад, Б. Б'юнк, Д. Енцманн, В. Шауфелі, О. Рукавішніков та ін., розглядають феномен вигорання двояко: як процес, і як стан. Вони вважають його сталим і негативним станом, що розвивається поступово в людей, які не мають ознак психічної патології при невідповідності між їх реальними можливостями й бажаними результатами власної професійної діяльності [40].

Досліджувати вигорання з позицій системного підходу запропонував В. Орел. Науковець вважає, що воно є психічним феноменом, у якому поєднуються мотиваційні (цинізм), емоційні (психоемоційне виснаження), оцінкові (самооцінка професійної діяльності) компоненти. Цей феномен формується в осіб без ознак психічної патології під впливом професійної діяльності та впливає на результативність останньої. За функціональною структурою він близький до психічних станів, а за параметрами сталості та зворотності – до психічних властивостей. Загалом, психічне вигорання, на думку В. О. Орла (2008), є цілісним, динамічним, інтегральним психічним утворенням у єдності його базових компонентів – мотиваційного, емоційного, когнітивного, поведінкового, кількісний і якісний склад яких визначається специфікою професійної діяльності [39].

Отже, на підставі проведеного теоретичного аналізу, вважаємо за доцільне ввести робоче визначення психічного вигорання, як прогресуючого стану, що характеризується психоемоційним виснаженням, втратою професійної мотивації, зниженням ефективності роботи, проявляється у осіб, які не страждають психопатологією, у відповідь на тривалі професійні стреси.

1.3. Детермінанти психічного вигорання: основні підходи та теорії

Велика кількість наукових досліджень на сучасному етапі вивчення цього феномену зосереджена саме на визначенні факторів, що його детермінують. В психологічних словниках термін «детермінанта» (від грецьк. *determinantis* - визначальний) означає фактор, який обумовлює певне явище [44], причину, умову [12]. В контексті даної роботи поняття «детермінанта» будемо розглядати як фактор або причину, що зумовлює гальмування/розвиток психічного вигорання.

Наразі науковці виділяють чотири основних типи підходів до причин появи психічного вигорання, а саме: організаційний, інтерперсональний, індивідуально-психологічний і інтегративний (рис.1.2) [25; 47; 53]. Як зрозуміло з рис.1.2, прихильники організаційного підходу в якості домінуючих

причин психічного вигорання розглядають фактори робочого середовища. Представники інтерперсонального підходу підкреслюють важливість міжособистісних відносин у виникненні ознак вигорання, розглядаючи в якості основної причини асиметрію відносин між працівниками та клієнтами. Автори, які дотримуються індивідуально-психологічного підходу, пояснюють механізм виникнення психічного вигорання дією внутрішніх причин, перелік яких може бути досить різноманітним. Деякі дослідники роблять спроби виходу за рамки позначених підходів до причин вигорання, розглядаючи даний феномен як наслідок сукупного впливу зовнішніх і внутрішніх факторів – інтегративний підхід [3]. Наукові дослідження підтверджують, що вигорання не являється особистісним дефектом окремих людей, а представляє собою комбінацію індивідуальних, міжособистісних та інституціональних характеристик [73].

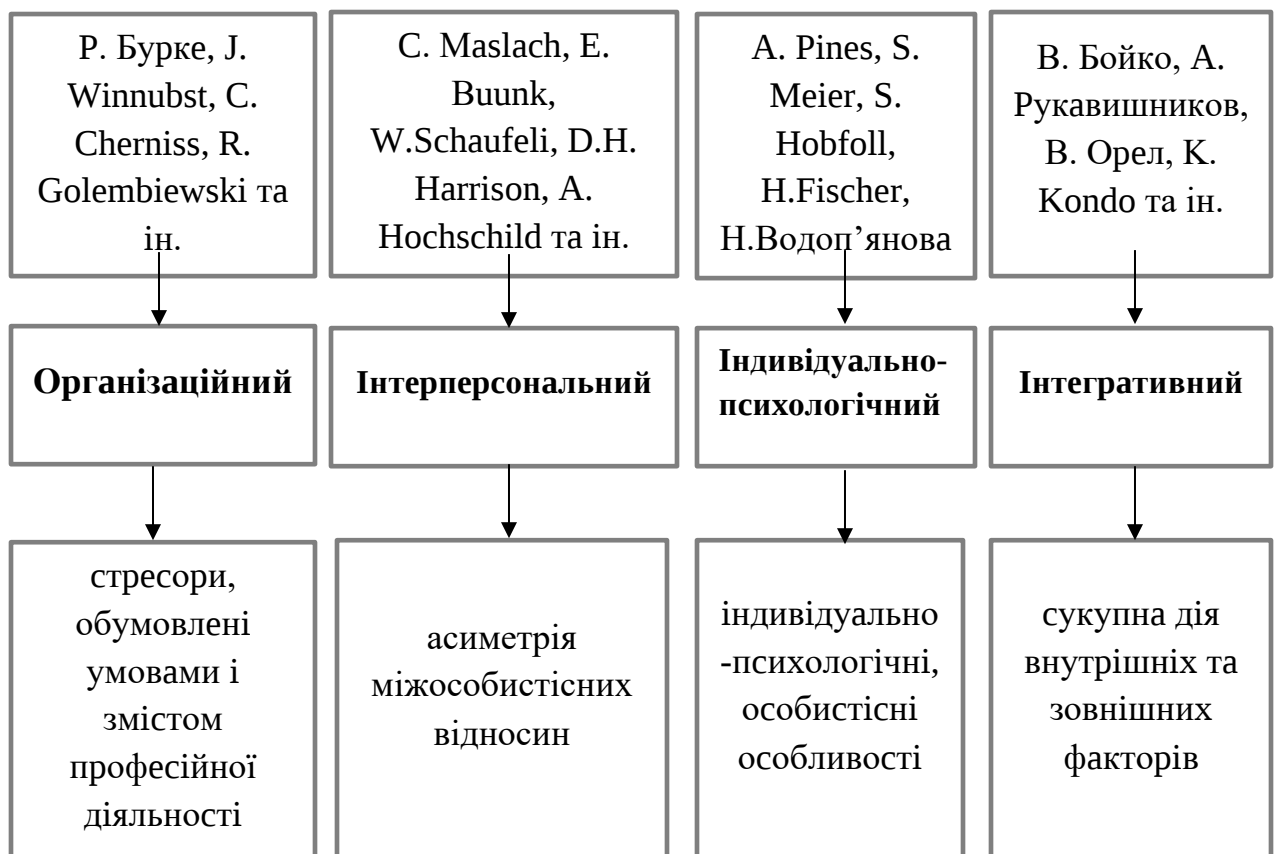


Рис. 1.2 Основні підходи щодо пояснення причин психічного вигорання

Серед теорій, що розкривають причини виникнення вигорання, виділимо та розглянемо більш детально теорії розвитку дисбалансу вимог і

ресурсів: Вимоги до роботи – Ресурси (JD-R) та теорію збереження ресурсів (COR) [72].

Теорія JD-R фокусується на уявленні про те, що вигорання виникає тоді, коли люди відчувають безперервні вимоги до роботи і мають неадекватні ресурси, доступні для вирішення і зниження цих вимог. Вимоги до роботи – це фактори, робота з якими вимагає великих затрат енергії (наприклад, робоче навантаження, складність ролей та ін.), ресурси роботи – це фактори, які допомагають впоратись з вимогами роботи (наприклад, підтримка, автономія та ін.). При цьому, на думку авторів, існує необмежена кількість змінних, які можуть бути включеними, як до вимог, так і до ресурсів. Вимоги до роботи, якщо вони не відповідають адекватним ресурсам, є важливими провісниками проблем зі здоров'ям, в т.ч. і вигорання, оскільки вони виснажують енергію. Ресурси роботи, навпаки, є важливими визначальними факторами мотивації та залучення і сприяють задоволенню основних психологічних, фізичних та соціальних потреб. Поєднання високих вимог та низьких ресурсів спричиняє самий високий рівень вигорання [72].

Теорія COR передбачає, що вигорання виникає в результаті постійних загроз доступним ресурсам. Коли люди усвідомлюють, що ресурси, які вони цінують, знаходяться під загрозою, вони намагаються зберегти ці ресурси. Можливість втрати ресурсів або навіть неминуча їх втрата можуть призводити до виникнення або поглиблення вигорання. Як JD-R, так і COR теорії знайшли своє підтвердження в численних наукових дослідженнях [72].

Сучасною варіацією зазначених теорій є модель "Області робочого життя" (AWS), запропонована Maslach С. і Leiter М. Згідно з нею стан вигорання є результатом недостатньої відповідності між індивідумом та шістьма характеристиками його робочого середовища: робочим навантаженням, контролем, винагородою, колективом, справедливістю та цінностями. Ця модель, по суті, представляє собою континіум «вигорання/залученість». Невідповідність в будь-якій із цих 6 областей

призводить до вигорання, в той час як відповідність призводить до залученості в роботу [69].

Враховуючи результати проведеного теоретичного аналізу, можемо дійти висновку, що єдиного підходу, теорії чи узагальненої класифікації чинників, що детермінують психічне вигорання, наразі не існує.

Український дослідник Д. Куриця, досліджуючи чинники, які зумовлюють професійний стрес державних службовців, а отже, можуть впливати й на виникнення в них вигорання, до зовнішніх чинників відносить *чинники макрорівня* (соціально-політична та економічна ситуація в державі та статус сфери державної служби у суспільстві) та *чинники мезорівня* (особливості організаційно-професійного середовища держслужбовців). До групи внутрішніх чинників науковець відносить *чинники мікрорівня* (особистісні характеристики фахівців (індекс ресурсності, персональна компетентність у часі, копінг-стратегії, лояльність до організації); організаційно-професійні характеристики (посада, рівень та напрям освіти, загальний стаж роботи та стаж роботи на державній службі); соціально-демографічні характеристики (вік, стать, кількість дітей, сімейний стан)) та *чинники фізіологічних і психологічних виявів та наслідків професійного стресу* держслужбовців (на рівні фізіологічної сфери: наявність певного рівня професійного стресу; симптоми прояву професійного стресу; на рівні психічної сфери: монотонія, психічне перенасичення, напруження/стрес, втома) [27].

У нашому дослідженні ми будемо концентрувати свою увагу на чинниках мезо- та мікрорівня, оскільки чинники макрорівня, за своїм змістом є, переважно, більш соціально-економічними, ніж психологічними. Проте, необхідно враховувати, що чинники мезо- та мікрорівня зумовлюються і «живляться» політичними та соціально-економічними негараздами в державі, тобто, чинниками макрорівня, що, як відзначає Т. Колтунович, довели С. Maslach і Дж. Голдберг (1998). «Потужний, а надто тотальний вплив цих

негараздів в Україні, - відмічає дослідниця, істотно сприяє вигоранню, насамперед, працівників бюджетної сфери» [ст. 44, 25].

Т.Грубі, проводячи дослідження чинників вигорання на рівні організації фахівців Державної Податкової Служби України, виявила прямий кореляційний зв'язок робочих стресорів (перевантаження на роботі, емоційне навантаження, реорганізації, конфлікти та ін.) з «емоційним виснаженням» і «деперсоналізацією» та зворотній зв'язок робочих ресурсів (внутрішня мотивація, підтримка керівника, навчання та кар'єрне зростання та ін.) з «редукцією професійних досягнень»[11]. Н. Водоп'янова, спираючись на дослідження Wade et al., 1986, Ray, Miller, 1994 теж відзначає, що соціальна підтримка пов'язана з рівнем вигорання: працівники, рівень підтримки яких з боку керівників і колег високий, менш схильні до вигорання [7; 8].

На думку М. Сіцінської, організаційний чинник, що зумовлює розвиток психічного вигорання у державних службовців, насамперед пов'язаний з їх напруженою психоемоційною діяльністю: інтенсивним емоційним спілкуванням, сприйняттям, опрацюванням та інтерпретацією одержаної інформації тощо. Також до організаційних чинників дослідниця відносить недосконалу організацію праці державного службовця, яка дестабілізує психологічну атмосферу та робить її несприятливою. Факторами недосконалої організації праці державних службовців є: нечітке планування службової діяльності; нестача необхідних інформаційних засобів; бюрократизм; ненормована праця; недостатня винагорода за роботу; неможливість впливати на прийняття рішень; наявність конфліктів у системі “керівник – підлеглий” та між колегами тощо.

Одним із найважливіших організаційних чинників розвитку психічного вигорання державних службовців М.Сіцінська вважає мобінг, під який фахівець може потрапити під час виконання службових обов'язків [50].

Розуміння детермінант мікрорівня є не менш важливим, ніж розгляд організаційних чинників, оскільки може надати відповідь на питання, чому

при дії однакових організаційних детермінант, одні фахівці вигорають, а інші - ні.

Індивідуальні чинники виникнення вигорання в дослідженнях зарубіжних психологів, як вказує в своєму дисертаційному дослідженні А. Костюк, представлені широким колом одиниць аналізу, а саме, Р. Holt, М. Fine, N. Tollefson, R. Lee, В. Ashforth, С. Pierce, G. Molloy зосередили науковий пошук у напрямку досліджень зв'язку вигорання та індивідуальними стратегіями опору стресогенним ситуаціям; в дослідженнях В. Byrne, К. Fuqua, К. Couture, F. Linenbург був виявлений тісний зв'язок між психічним вигоранням і локусом контролю. В низці зарубіжних досліджень виявлена негативна кореляційна залежність між компонентами вигорання і самооцінкою (В. Byrne, J. Rosse, R. Boss, A. Johnson, D. Crown, W. Schaufeli) [ст. 7, 26].

Щодо інших особистісних характеристик, то їх зв'язок з вигоранням розглядався, в основному, з позиції концепції п'ятифакторної моделі особистості Р. Costa і R. McCrae. Так, дослідження Bakker А. показало, що емоційне виснаження пов'язано з нейротизмом; деперсоналізація з нейротизмом, екстраверсією і відкритістю досвіду; редукція професійних досягнень - з екстраверсією і нейротизмом [62].

М. Сіцінська, індивідуальні чинники, що детермінують вигорання у державних службовців, умовно розділяє на соціально-демографічний та психологічний. Цікаво, що з усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням нею був виявлений між віком та професійним стажем державного службовця. Схильність молодших за віком службовців до вигорання, науковець пояснює емоційним шоком, який відчують фахівці при зіткненні з реальністю, пов'язаною з виконанням службових обов'язків, що часто не відповідає їхнім очікуванням. На межі 45-50 років, зазначає дослідниця, - вік виступає як самостійний фактор впливу, внаслідок чого прямий зв'язок між віком і стажем перетворюється на зворотний. У разі незадоволення кар'єрним зростанням великий стаж призведе

до розвитку вигорання. Поява негативної кореляції пояснюється віковою зміною цінностей і видозмінами особистої ієрархії мотивів службовців. Що стосується стажу роботи, то М.Сіцінська констатує, що «вигорання може розвиватись як у державних службовців з великим стажем роботи, так і у молодих спеціалістів, які тільки починають свою професійну діяльність» [ст. 10, 50].

Серед психологічних чинників, що впливають на розвиток вигорання, М. Сіцінська виділяє схильність до емоційної холодності чи інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабку мотивацію емоційної віддачі в професійній діяльності [ст. 10, 50].

Мають важливе значення і індивідуальні стратегії опору стресу, оскільки вони є однією з адаптивних форм поведінки, що підтримують психологічну рівновагу людини в стресовій ситуації. Як відзначає Водоп'янова Н., високий рівень вигорання відзначається у людей з пасивними тактиками опору стресу, а особи, які займають активну життєву позицію по відношенню до стресфакторів, демонструють низькі показники вигорання [7].

Отже, психічне вигорання являється результатом складної взаємодії багатьох зовнішніх та внутрішніх детермінант, конкретний вплив яких можливо встановити лише після проведення спеціального емпіричного дослідження. Про загальний дизайн цього дослідження та його конкретні результати йтиме мова у наступних розділах.

ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ

У першому розділі роботи розглянуто процес становлення концепції психічного вигорання, надана характеристика періодам його дослідження, розглянуто базові моделі, симптоми та детермінанти психічного вигорання фахівців, що працюють на державній службі.

Феномен вигорання став відомим не раптово. За більш, ніж 40-ка річну історію вивчення, його дослідження пройшло декілька етапів в своєму розвитку, а сама історія становлення концепції вигорання, фактично, відображає еволюцію розуміння його сутності. Розгляд основних етапів дослідження феномену вигорання дозволив нам простежити, як розширювалася і трансформувалася предметна область його вивчення, його статус і перспективи подальшого розвитку: від фіксації і опису окремих випадків його прояву в художній літературі, біографічних та автобіографічних матеріалів до виявлення його як масового закономірного явища у представників «допомагаючих» професій, поступового придбання ним статусів екзистенціального і загальнопрофесійного феноменів і розширення сфери пізнання феномену вигорання за межами професійного контексту.

На сучасному етапі досліджень науковці так і не дійшли згоди відносно єдиного розуміння терміну «burnout». Проаналізувавши наукові джерела, ми виділили наступні, на наш погляд, найрозповсюдженіші погляди науковців щодо його розуміння: вигорання як результат дії професійного стресу; як вид професійної деформації; механізм психологічного захисту; професійна криза; клінічне порушення; екзистенційне явище. Також, необхідно відмітити, що на відміну від західних психологів, які в основному використовують термін «burnout», на пострадянського просторі використовуються декілька термінів, а саме: «психічне вигорання», «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «синдром емоційного вигорання», «професійна деформація», «вигорання особистості, вигорання душі» та ін. В психологічній науці існує достатньо розповсюджений підхід, згідно з яким усі перераховані вище

терміни використовуються як синоніми та визначають один психологічний феномен. Однак, термін «психічне вигорання» найчастіше використовується у разі, коли акцентується увага на тому, що вигорання зачіпає емоційну, інтелектуальну і мотиваційну сфери, сферу потреб та вольовий механізм особистості. В рамках даного дослідження вважаємо за доцільне подальше використання терміну «психічне» вигорання, маючи на увазі, що вигорання відбувається в сфері психічного і зачіпає всі сфери особистості.

Погляди науковців на структуру психічного вигорання теж різняться, проте наразі сформувались наступні три найбільш поширених підходи: структурно-результативний, процесуально-динамічний і синтетичний. Структурно-результативні моделі розглядають вигорання як стан, що включає в себе певні компоненти, процесуально-динамічні моделі - як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази, а синтетичні моделі об'єднують структурно-результативні і процесуально-динамічні моделі.

Найбільш загальноприйнятою є модель С. Maslach і S. Jackson, згідно з якою вигорання визначається як професійна криза, що являється реакцією відповіді індивіда на професійні стреси. Кумулятивний ефект впливу стрес-чинників робочого середовища, що перевищує адаптаційні можливості людини з подолання стресу, призводить до виникнення основної тріади його проявів: виснаження, цинізму та зниження професійної ефективності.

Психічне вигорання має дуже яскраву та насичену картину симптомів, які проявляються на різних рівнях та не проходять безслідно, як для окремої особистості та її діяльності, так і для організації в цілому. Наразі науковці виділяють від 12 до 132 таких симптомів. Найбільш повною наразі вважається класифікація, розроблена дослідниками У. Шауфеллі та Д.Ензманом, якими виділено й детально проаналізовано 132 симптоми вигорання, що об'єднані в 5 груп: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні. Ці симптоми, на думку авторів, проявляються по-різному на трьох рівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному та організаційному. Серед праць українських науковців, найбільш повною є класифікація симптомів в працях

Т. Грубі, яка виділяє симптоми вигорання на 5-и рівнях: психофізіологічному, соціально-психологічному, на рівні емоцій, поведінки та інтелекту.

Велика кількість наукових досліджень на сучасному етапі вивчення психічного вигорання зосереджена на визначенні факторів, що його детермінують. Наразі науковці виділяють чотири основних типи підходів до причин появи психічного вигорання, а саме: організаційний, інтерперсональний, індивідуально-психологічний і інтегративний.

Прихильники організаційного підходу в якості домінуючих причин психічного вигорання розглядають фактори робочого середовища. Представники інтерперсонального підходу підкреслюють важливість міжособистісних відносин у виникненні ознак вигорання, розглядаючи в якості основної причини асиметрію відносин між працівниками та клієнтами. Автори, які дотримуються індивідуально-психологічного підходу, пояснюють механізм виникнення психічного вигорання дією внутрішніх причин, перелік яких може бути досить різноманітним. Інтегративний підхід розглядає феномен вигорання як наслідок сукупного впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Наукові дослідження підтверджують, що вигорання не являється особистісним дефектом окремих людей, а представляє собою комбінацію індивідуальних, міжособистісних та інституціональних характеристик.

Популярними серед наукової спільноти теоріями, що розкривають причини виникнення вигорання, є теорії розвитку дисбалансу вимог і ресурсів: Вимоги до роботи – Ресурси (JD-R) та теорія збереження ресурсів (COR). Сучасною варіацією зазначених теорій є модель "Області робочого життя" (AWS), згідно з якою стан вигорання є результатом недостатньої відповідності між індивідумом та шістьма характеристиками його робочого середовища: робочим навантаженням, контролем, винагородою, колективом, справедливістю та цінностями.

Враховуючи результати проведеного теоретичного аналізу, можемо дійти висновку, що єдиного підходу, теорії чи узагальненої класифікації чинників, що детермінують психічне вигорання, наразі не існує, а саме

психічне вигорання являється результатом складної взаємодії багатьох зовнішніх та внутрішніх детермінант, конкретний вплив яких можливо встановити лише після проведення спеціального емпіричного дослідження.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЕТАПІВ, МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВИБІРКИ ДОСЛІДЖУВАНИХ

2.1. Організація емпіричного дослідження та загальна характеристика вибірки дослідження

Дослідження психічного вигорання персоналу ЦНАП було організовано та проведено в декілька етапів. На першому, *підготовчому етапі*, було визначено об'єкт і предмет дослідження, сформульовано його мету та завдання, визначено психодіагностичні методики, а також погоджена база проведення дослідження.

На підготовчому етапі були висунуті наступні гіпотези дослідження:

1. персонал ЦНАП відноситься до професійної групи, якій властивий феномен психічного вигорання в силу певної специфіки та складності професійної діяльності;
2. провідним компонентом в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП є емоційне виснаження;
3. розвиток психічного вигорання персоналу ЦНАП зумовлюється як психологічними характеристиками, що створюють підвищену вразливість до стресових факторів професійної діяльності, так і факторами робочого середовища.

На другому – *діагностичному етапі* було проведено емпіричне дослідження та опрацьовані його результати. Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою кількісного (кореляційного) та якісного (метод «асів», метод «профілів») аналізів. Для встановлення кореляційних взаємозв'язків між психологічними змістовими параметрами застосовано коефіцієнти кореляції Спірмена. Розраховано наступні параметри описових

частотних характеристик: мінімум (min), максимум (max), середнє арифметичне значення параметрів (M) та середньоквадратичне відхилення (SD). Також проведено перевірку параметрів нормального розподілу за допомогою одновибіркового критерію Колмогорова-Смирнова. Відмінності між значеннями параметрів на рівні $p \leq 0,05$ вважаємо статистично значущими.

Кількісний аналіз надає інформацію про можливість (за умови наявності значимих зв'язків) або неможливість (за умови відсутності значимих зв'язків) подальшого зіставлення явищ, що вивчаються. Загальновідомо, що кореляційний аналіз надає можливість точної кількісної оцінки ступеню узгодженості змінних двох і більше ознак. При цьому, ступінь узгодженості змінних характеризує лише тіснота зв'язку, а не наявність причинно-наслідкових зв'язків. Тобто, результати досліджень, що отримані методом кореляційного аналізу залишаються на рівні констатації фактів, і не розкривають характер знайдених взаємозв'язків та їх причинно-наслідкових відносин.

Використання якісного аналізу даних дозволяє за допомогою методу «асів» згрупувати обстежених за певною ознакою, в нашому випадку, за інтегральним показником психічного вигорання, що надає можливість вивчити психологічні особливості фахівців, які мають високий та низький рівень вигорання. В рамках якісного аналізу для визначення достовірності відмінностей був використаний параметричний t - критерій Ст'юдента. Математична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 26.0).

На третьому – *інтерпретаційно-підсумковому етапі* – були узагальнені результати дослідження, надані загальні висновки магістерського дослідження керівництву ЦНАП Херсонської та Одеської областей.

Дослідження проводилось з використанням мережі Інтернет за допомогою онлайн-інструменту «Google форми». Співробітникам ЦНАП було запропоновано заповнити ряд опитувальників, що були об'єднані в гугл-форму, посилання на яку розмістили в робочому чаті. Дослідження

проводилось протягом 8 робочих днів: з 7 по 9 липня, та з 12 по 15 липня 2021 р. Після цього форма була закрита. Всім учасникам опитування надавалась можливість отримання зворотнього зв'язку у вигляді короткого опису результатів.

Збір емпіричних даних дослідження базувався на принципах добровільності та конфіденційності. Опитувальники не містили даних щодо імен, фактичної адреси або інших контактних даних респондентів, крім електронної пошти, на яку респонденту, за його бажанням, надсилався короткий опис результатів.

В якості респондентів в дослідженні прийняли участь співробітники Центрів надання адміністративних послуг Херсонської та Одеської областей. Об'єм вибірки склав 151 досліджуваних, із них 109 (72,2 %) співробітників Херсонської області та 42 (27,8 %) співробітника Одеської області, серед них 139 (92,1 %) жінок та 12 (7,9 %) чоловіків.

Учасники дослідження - співробітники ЦНАП віком від 24 до 64 років, у таблиці 2.1 наведені дані щодо розподілу вибірки персоналу ЦНАП за віковими групами:

Таблиця 2.1.

Розподіл персоналу ЦНАП за віковими групами

Вікова група	Жінки (n=139)	Чоловіки (n=12)	Всього (n=151)
до 26 років	3 (2,2 %)	0 (0,0 %)	3 (2,0 %)
26-35 років	40 (28,8 %)	5 (41,7 %)	45 (29,8 %)
36-45 років	59 (42,4 %)	3 (25,0 %)	62 (41,0 %)
понад 46 років	37 (26,6 %)	4 (33,3 %)	41 (27,2 %)
Всього	139 (92,8 %)	12 (7,9 %)	151 (100,0 %)

Необхідно відзначити, що за віковою періодизацією розвитку особистості Е. Еріксона, вибірка охоплює 2 вікові категорії: ранню зрілість (20-25 р.) та середній вік (25-65 р.) При цьому, в категорії ранньої зрілості в виборці всього лише 2 респондента, що складає 1,3% від загальної кількості опитуваних, а 149 (98,7 %) респондентів – в категорії середнього віку. При цьому варто вказати, що згідно наведеної вікової періодизації, середній вік

характеризується провідним ставлення людини до продукту своєї праці та прагненням до реалізації своїх можливостей. Середній вік респондентів складає 40 років.

Стаж роботи на державній службі співробітників ЦНАП по всій вибірці склав від 0,5 року до 29 років, середній стаж = 11 років. Стаж чоловіків від 1 до 26 років, середній стаж – 9, 6 років. Стаж жінок від 0,5 років до 29 років, середній стаж роботи – 11 років.

У таблиці 2.2 наведені дані щодо стажу на державній службі співробітників, що увійшли до вибірки дослідження:

Таблиця 2.2

Розподіл персоналу ЦНАП за стажом роботи на державній службі

Вікова група	Жінки (n=139)	Чоловіки (n=12)	Всього (n=151)
від 0,5 до 3 років	31 (22,3 %)	5 (41,7 %)	36 (23,8 %)
від 4 до 10 років	36 (25,9 %)	2 (16,7 %)	38 (25,1 %)
від 10 до 20 років	51 (36,7 %)	2 (16,7 %)	53 (35,1 %)
понад 20 років	21 (13,9 %)	3 (25,0 %)	24 (15,9 %)
Всього	139 (92,1 %)	12 (7,9 %)	151 (100,0 %)

Як бачимо, найбільша кількість респондентів – 53 особи мають стаж роботи на державній службі від 10 до 20 років, найменша ж кількість серед тих, хто працює більше 20 років.

За рівнем освіти вибірка характеризується так: всі респонденти мають вищу освіту, оскільки це є вимога законодавства, встановлена в якості одного з критеріїв відбору фахівців на посаду адміністратора ЦНАП [14]. В зв'язку з тим, що законодавством не встановлено спеціальних вимог, тільки 38 із респондентів вибірки (25,2%) мають вищу юридичну освіту.

Дані щодо свого сімейного стану респонденти висловили побажання не розголошувати.

Серед опитуваних 112 осіб (74,2 %) - це спеціалісти (адміністратори, державні реєстратори, інспектори), та 39 осіб (25,8 %) - керівники (керівники відділів, заступники керівників та керівники ЦНАП). У підгрупі керівників 6 (15,4%) чоловіків та 33 (84,6%) жінки. Вік керівників складає від 30 до 58

років, середній вік керівників – 41 рік. У підгрупі фахівців 6 (5,4 %) чоловіків та 106 (94,6 %) жінок. Вік фахівців складає від 24 до 64 років, середній вік фахівців складає 40 років.

При цьому варто зауважити, що 143 (94,7 %) опитуваних вказали, що більшість свого робочого часу вони працюють безпосередньо з громадянами – відвідувачами ЦНАП, і тільки 8 (5,3 %) респондентів вказали, що більшість свого робочого часу працюють з документами.

Відносно рівня робочого навантаження фахівців, вибірка характеризується наступним чином:

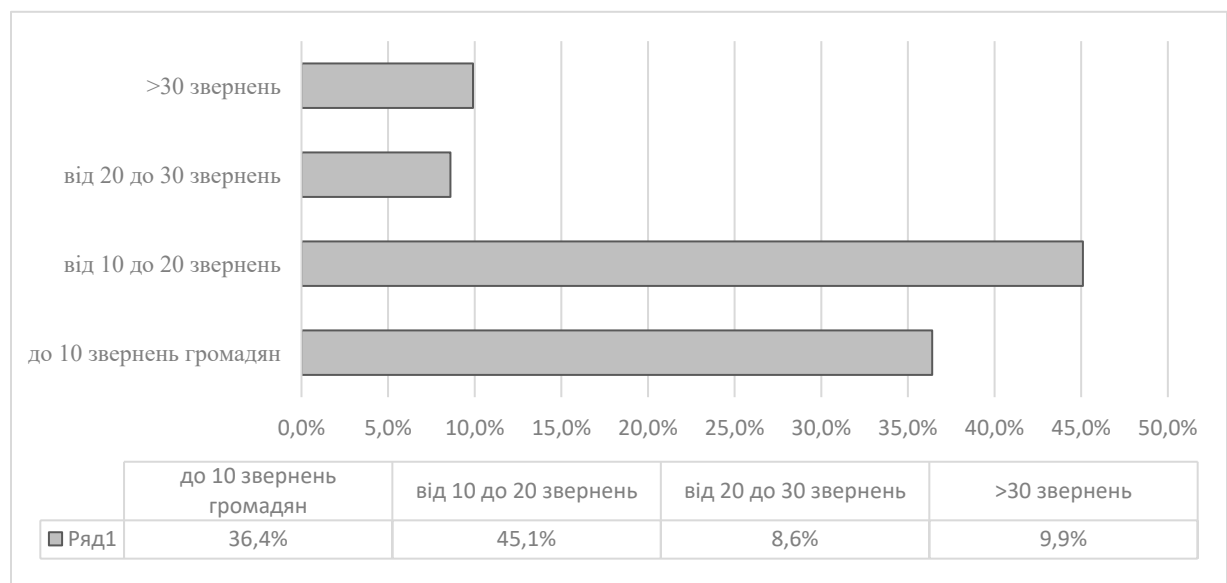


Рис 2.1 Кількість звернень громадян, що в середньому на день опрацьовує один фахівець (у % від загальної кількості)

Отже, як бачимо з рис. 2.1 45,1% фахівців в середньому кожного дня опрацьовують від 20 до 30 звернень громадян, 36,4% - мають до 10 звернень, 9,9% фахівців обслуговують більше 30-и громадян на день, та 8,6% мають від 20 до 30 звернень.

2.2. Характеристика методів дослідження

З метою виконання поставлених завдань були використані наступні методи дослідження:

- теоретичний аналіз та узагальнення даних науково-методичної літератури;

- анкетування;
- методи психологічної діагностики;
- методи математичної статистики.

В результаті проведеного теоретичного аналізу було визначено, що на сьогоднішній день феномен вигорання відноситься до наукових проблем, про механізми якої серед науковців ще не досягнуто єдиного розуміння. Проте, більшість науковців погоджуються з тим, що вигорання детермінується стресорами на особистісному та організаційному рівнях. Саме виходячи з цього розуміння, для реалізації мети та основних завдань дослідження було і було сформовано комплекс діагностичних методик.

При формуванні комплексу методик відібрані ті методики, які повною мірою, ґрунтовно та всебічно розкривають предмет дослідження. При цьому враховувались специфіка шкал, надійність, валідність, дискримінативність, стандартизація методик щодо відображення цілісних особистісних характеристик досліджуваних. Відібраний інструментарій структуровано за критерієм взаємодоповнення, що дає можливість оптимально співвіднести виявлені властивості досліджуваних і рівні сформованості їх психічного вигорання за принципом цілісності особистісної психодіагностики.

Для вирішення поставлених завдань були обрані діагностичні інструменти, що включають: анкетне опитування, методику оцінки вигорання MBI Maslach C. і Jackson S в адаптації Водоп'янової Н. та Старченкової О., п'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» Costa P. і McCrae R. [56], Шкалу реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Спілбергера Ч. Д. , в адаптації Ханіна Ю.А.[ст. 36, 33], методику Ендлера Н. С., Паркера Дж. А. «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях», адаптовану Крюковою Т. Л. [ст. 174, 16] та тест «Моє відношення до роботи», розроблений Maslach C. та Leiter M., в адаптації Н. Водоп'янової [ст.265, 8]. Крім зазначених методик, за допомогою спеціально розробленої Анкети ми отримали інформацію про вік, стать, посаду, стаж роботи на державній службі, освіту, а також рівень навантаження кожного співробітника ЦНАП.

Розглянемо методики, що були використані в дослідженні, більш детально.

Методика оцінки вигорання MBI (Maslach Burnout Inventory):

1. Автори-розробники методики – Maslach C. і Jackson S., адаптація - Водоп'янова Н. та Старченкова О.
2. Рік розробки: 1986 р., адаптація для працівників соціономічних професій - 2003 р.
3. Спрямованість: призначена для виміру вигорання в контексті трьохфакторної моделі вигорання Maslach C. і Jackson S. (1981 р., 1996 р.)
4. Вік випробуваних: дорослі
5. Вибірка стандартизації: норми визначені на вибірці із 360 представників соціономічних професій [8].
6. Відомості про валідність, надійність: результати досліджень, проведених Водоп'яною Н. та Старченковою О., підтвердили надійність і валідність російської версії опитувальника. Зокрема, підтверджена ретестова надійність як для окремих пунктів, так і для шкал опитувальника. Емпіричний розподіл шкал статистично недостовірно відрізняється від нормального розподілу. Таким чином, отримані дані можуть розглядатися як стійкі - репрезентативні по відношенню до генеральної сукупності і можуть служити основою для визначення тестових норм для працівників соціальних професій. Результати досліджень (проведена оцінка) концептуальної, змістовної, внутрішньої, конструктивної, конвергентної, емпіричної валідності свідчать про можливість використання даної методики для вимірювання вигорання.
7. Наявні модифікації: для працівників соціальних служб (MBI-HSS), медичного персоналу (MBI-HSS (MP)), викладачів (MBI-ES), універсальний опитувальник (MBI-GS) і для студентів (MBI-GS [S]).
8. Опис процедури проведення тесту: опитувальник містить 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Він складається з 3-х субшкал: емоційне виснаження, деперсоналізація і професійні досягнення. Відповіді оцінюються за 7-бальною шкалою вимірювань і варіюють від «ніколи» до «завжди». Про наявність високого рівня вигорання

свідчать високі оцінки по субшкалам емоційного виснаження і деперсоналізації і низькі - за шкалою «професійна ефективність» (редукція персональних досягнень). Відповідно, чим нижче людина оцінює свої можливості і досягнення, та менш задоволена самореалізацією в професійній сфері, тим більше виражено вигорання [6].

П'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» Costa P. і McCrae R.

1. Автори-розробники методики – Costa P. і McCrae R., модифікація Х. Тсуйї, адаптація – Хромова А.Б.

2. Рік розробки: 1992 р., адаптація модифікації Х. Тсуйї проведена Хромовим А.Б. в 1996-1999 р.

3. Спрямованість: дослідження п'яти фундаментальних факторів, що дозволяють охарактеризувати структуру особистості: екстраверсія-інтроверсія, прив'язанність-віддаленість, контролювання-природність, емоційність – емоційна стриманість, грайливість-практичність.

4. Вік випробуваних: дорослі

5. Вибірка стандартизації: стандартизація п'ятифакторного опитувальника російською мовою проведена на контингенті досліджуваних чоловічої та жіночої статі загальною чисельністю понад 1000 осіб - студентів (N - 680) і учнів старших класів шкіл міста Кургану (N - 350). В процесі стандартизації опитувальника, в якому використовувалися різні статистичні методи, що включають кореляційний і факторний аналіз, була підтверджена п'ятифакторна його структура.

6. Відомості про валідність, надійність: перевірка на надійність п'ятифакторного опитувальника здійснювалася методом повторного тестування одних і тих же випробовуваних (дівчата 19 - 22 років, N - 61). Перевірка показала, що більшість чинників мають високу надійність (рівень значущості - 1% і вище). Критеріальна валідність перевірялася методом оцінки статистичної значущості відмінностей середніх значень вибірки контрастних груп, які склалися з випробовуваних - студентів жіночого (N-75) і

чоловічого (N-89) статі. Аналіз результатів показав достовірність відмінностей показників на рівні 5%, і 1% значущості.

7. Опис процедури проведення тесту: п'ятифакторний опитувальник особистості представляє собою текстовий набір 75-и протилежних за значенням стимульних висловлювань, що характеризують поведінку людини в типових життєвих ситуаціях, в яких найбільш яскраво проявляються її особистісні риси. Стимульний матеріал розділений п'ятиступеневою оціночною шкалою Лайкерта, яка дозволяє вимірювати ступінь вираженості кожної ознаки. Всього в опитувальнику 150 фраз, оцінки яких групуються в 25 біполярних первинних фактори, що складаються з 6 тверджень кожен, згрупованих, в свою чергу, в 5 узагальнених чинників. Опис шкал:

"Екстраверсія - інтроверсія" - показує спрямованість людини всередину або зовні. Первинними компонентами фактора є: активність-пасивність; домінування-підпорядкування; товариствість-замкнутість; пошук вражень-уникнення вражень; привернення уваги-уникнення уваги.

«Прихильність - відокремленість» - даний фактор спрямований на оцінку взаємодії з людьми - на скільки людина включена у взаємодію, налаштована до співпраці, довірлива, конформна. Або ж вона, навпаки, проявляє відстороненість і самостійність. Компонентами другого чинника є: теплота - байдужість, співпраця - суперництво, довірливість - підозрілість, розуміння - нерозуміння, повага до інших - самоповага.

"Контролювання - природність" - фактор, що оцінює вольову регуляцію поведінки. Він дозволяє визначити, чи контролює себе людина, проявляє цілеспрямованість, чи докладає вольові зусилля, наполегливість, або ж слідує своїм природнім імпульсам, пливе за течією. Фактор включає в себе компоненти: акуратність - неохайність, наполегливість - відсутність наполегливості, відповідальність - безвідповідальність, самоконтроль - імпульсивність, передбачливість - безтурботність.

«Емоційність - емоційна стриманість» - оцінює характеристики афективної сфери особистості. Визначає, на скільки людина гостро реагує,

схильна до тривожності або депресій, контролює свої емоційні пориви. Компонентами четвертого фактора є: тривожність - безтурботність, напруженість - розслабленість, депресивність - емоційна комфортність, самокритичність - самодостатність, емоційна лабільність - емоційна стабільність.

«Грайливість - практичність» оцінює зіткнення людини з «реальним» світом і світом фантазій і образів. Первинними компонентами цього фактора є: цікавість - консерватизм, мрійливість - реалістичність, артистичність - неартистичність, сензитивність - низька чутливість, пластичність - ригідність [9; 56].

Шкала самооцінки тривожності Спілбергера Ч.Д. (State-Trait Anxiety Inventory, STAI)

1. Автор-розробник методики – Спілбергер Ч.Д. (Spielberger C.D), адаптація - Ханін Ю.Л.

2. Рік розробки: 1964 р., адаптація - 1976 р.

3. Спрямованість: визначення рівня тривоги (як реакції на ситуацію) і тривожності (як властивості особистості)

4. Вік випробуваних: дорослі

5. Вибірка стандартизації: методика була стандартизована (1982 р.) на вибірці 80 осіб, вік випробовуваних складав 20-22 роки.

6. Відомості про валідність, надійність: шкала характеризується досить високими показниками надійності та валідності. Надійність визначалася методом розщеплення; в різних вибірках $r = 0,32-0,38$. Внутрішня узгодженість тверджень опитувальника знаходиться на досить високому рівні. Ретестова надійність при інтервалі ретесту 14 днів для STAI: X-2 склала $r_t = 0,77$, для STAI: X-1 $r_t = 0,59$, що в даному випадку є ще одним підтвердженням орієнтованості опитувальників X1 і X-2 на ситуативні і відносно постійні риси [Барканова].

7. Наявні модифікації: в 1973 році була розроблена шкала STAIC (State-Trait Anxiety-Inventory for Children) для підлітків в віці від 10 до 15 років [2].

8. Опис процедури проведення: опитувальник складається з двох частин по двадцять завдань в кожній. Перша шкала (частина опитувальника) призначена для визначення того, як людина відчуває себе зараз, в даний момент, тобто для діагностики актуального стану, а завдання другої шкали спрямовані на з'ясування того, як досліджуваній/а відчуває себе зазвичай, тобто діагностується тривожність, як властивість особистості. Кожна з частин шкали забезпечена власною інструкцією, тривалість дослідження становить 5-8 хв. Кожне висловлювання, включене в опитувальник, оцінюється респондентом за 4-бальною шкалою. Опитувальник допускає як індивідуальне, так і групове дослідження [33].

Методика «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях» (Coping Inventory for Stressful Situations, CISS) (С. Норман, Д. Ендлер, Д. Джеймс, М. Паркер)

1. Автори-розробники методики – Норман С., Ендлер Д., Джеймс Д., Паркер М., адаптація – Крюкова Т.Л.

2. Рік розробки: 1990 р., адаптація - 2001 р.

3.Спрямованість: визначення домінуючих копінг-стресових поведінкових стратегій. Методика дозволяє визначити такі копінг-стратегії особистості: проблемно-орієнтовану стратегію, емоційно-орієнтовану та стратегію уникнення.

4. Вік випробуваних: дорослі

5. Вибірка: опитувальник пройшов адаптацію і психометричну перевірку на російській вибірці (210 дорослих людей у віці 27–50 років, а також 150 студентів університету).

6. Відомості про валідність, надійність: оцінка надійності по внутрішній шкалі погодженості вироблена з використанням а-коефіцієнта Кронбаха: для всього опитувальника – $\alpha=0,876$; для шкали ПОК – $\alpha=0,853$; для шкали ЕОК – $\alpha=0,877$ і для шкали КОУ – $\alpha=0,814$. Це високі результати (Н.С. Ендлер і Д.А. Паркер приводять значення коефіцієнта альфа, рівне 0,73). Інтеркорреляційні зв'язки між твердженнями показали, що фактори не перетинаються між собою

за змістом, виявлена низька кореляція питань (в діапазоні $r=0,13-0,28$), що підтверджує надійність опитувальника і свідчить про те, що шкали опитувальника досить автономні відносно один одного. Таким чином, опитувальник диференціює людей з різними стилями поведінки в стресовій ситуації і може застосовуватися для діагностики долаючої поведінки у дорослих людей.

7. Опис процедури проведення тесту: методика містить 48 тверджень, які представляють собою можливі реакції людини на різні важкі стресові ситуації. Досліджуваному пропонується вказати, як часто саме він поводить себе подібним чином у важкій стресовій ситуації і поставити відповідну цифру в бланці відповідей. Кожне висловлювання, включене в опитувальник, оцінюється респондентом за 5-и бальною шкалою.

При підрахуванні, відповідно до ключа, отриманих даних, отримуємо картину щодо виразності певної копінг-стратегії в особистості та за допомогою цього визначаємо особливості поведінки особистості в ситуації стресу [16, 28].

Опитувальник «Моє відношення до роботи» (Areas of Worklife Survey)

1. Автори-розробники методики – Maslach C. і Leiter M., адаптація - Водоп'янова Н. Є.

2. Рік розробки: пункти шкали AWS були розроблені в 1997 – 1998 рр.[69], адаптація - 2003 р.

3. Спрямованість: оцінка сприйняття працівниками 6 чинників робочого середовища, які, на думку авторів методики, є критичними джерелами вигорання[69]. Основна ідея підходу, запропонованого С. Maslach та М. Leiter, полягає в тому, що вигорання – результат невідповідності між особистістю та роботою. Збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення вигорання. Автори виходять за межі інтерперсонального підходу та розглядають вигорання як прояв ерозії людської душі в цілому, незалежно від типу професійної діяльності. Ними пропонується шість сфер такої

невідповідності: робоче навантаження, контроль, винагорода, справедливість, соціальне оточення, цінності.

4. Вік випробуваних: дорослі

5. Вибірка стандартизації: нормативна вибірка оригінального опитувальника складала 8 339 осіб, як чоловіків, так і жінок, із США, Канади, Італії та Фінляндії.

6. Відомості про валідність, надійність: аналіз головних компонентів нормативної вибірки надав підтверджуючі докази шестифакторної структури AWS.

7. Наявні модифікації: не має

8. Опис процедури проведення тесту: шкала областей трудового життя (AWS) складається з 29 пунктів, за якими виставляються окремі бали для кожної з шести областей трудового життя, що зумовлюють залученість чи вигорання у фахівців: робоче навантаження, контроль, винагорода, справедливість, соціальне оточення, цінності. Кожна шкала включає як позитивно сформульовані пункти, наприклад, "У мене достатньо часу, щоб робити те, що важливо в моїй роботі" (робоче навантаження), так і пункти з негативним формулюванням, наприклад, "Робота тут змушує мене йти на компроміс з моїми цінностями" (цінності). Респонденти відзначають ступінь своєї згоди з цими твердженнями за п'ятибальною шкалою в діапазоні від 1 (категорично не згоден) до до 5-и (повністю згоден).

Найбільш очевидним і часто обговорюваним організаційним чинником є робоче навантаження: вимоги до роботи, що перевищують людські можливості. Як якісні, так і кількісні перевантаження на роботі сприяють виснаженню, оскільки виснажують здатність людей справлятися з вимогами робочого середовища. Як зазначають Maslach C. і Leiter M., критична точка настає саме тоді, коли люди не можуть відновитися після перевантажень на роботі. Опираючись на дослідження Shinn та ін., 1984, вони відмічають, що гостра втома, яка виникає в результаті особливо складної події на роботі - дотримання термінів або подолання кризи - не обов'язково призведе до

вигорання, якщо у людей є можливість відновитися в періоди відпочинку на роботі чи вдома. Коли ж таке перевантаження є хронічним станом роботи, і людина не має можливості відпочити і відновитися, таке виснаження може призвести до погіршення якості роботи, порушення колегіальних відносин та в цілому до вигорання. При цьому, як показує дослідження Landsbergis, 1988, стає стійке робочен навантаження, навпаки, зупиняє цикл виснаження, підвищує залученість, відкриваючи нові можливості, і усуває занепокоєння з приводу того, що робота перевантажує особисті можливості [69].

Область контролю включає в себе сприйняття працівниками здатності впливати на рішення, які мають значення для процесу їх роботи, здійснювати професійну автономію і доступ до ресурсів, необхідних для ефективного виконання роботи. Іншими словами, люди хочуть мати певний внесок в процес досягнення результатів організації, за які вони будуть нести відповідальність. Проблема в області контролю виникає і тоді, коли фахівці відчують рольовий конфлікт [69].

Як зазначає український науковець, М.Сіцінська, рольова конфліктність фахівця, що працює на державній службі, насамперед пов'язана з суперечливістю вимог, за яких різні аспекти роботи або соціальні ролі державного службовця стають несумісними. Наприклад, лояльність до об'єкта праці – громадян – може вступати у конфлікт із відповідальністю перед законом та необхідністю бути об'єктивним. Суперечливість вимог, на її думку, зумовлює і рольову невизначеність. Наприклад, це можуть бути суперечливість очікування керівництва та вимог громадян до фахівця, етичні принципи та ін. При цьому, «рольовий конфлікт і рольова невизначеність, - зазначає науковець, - позитивно пов'язані з кожним з компонентів 3-х факторної моделі вигорання» [50].

Область винагороди розглядає міру, в якій винагорода, як матеріальна, так і нематеріальна, відповідають очікуванням фахівців. Відсутність визнання з боку одержувачів послуг, колег, керівників знецінює як роботу, так і працівників. Автори методики, спираючись на дослідження Chappell & Novak,

1992; Glickен, 1983; Maslanka, 1996; Siefert et al., 1991 та ін., відзначають, що недостатня винагорода (будь-то фінансова, інституційна або соціальна) підвищує вразливість людей до вигорання [69].

Область колективу відображає міру задоволеності фахівця колективом, в якому він працює. По суті, ця область відображає якість соціальної взаємодії на роботі, включаючи питання конфліктів, взаємної підтримки, як колег, так і керівництва, близькості і здатності працювати в команді.

Область справедливості відображає міру, в якій рішення на роботі сприймаються фахівцями як справедливі. Це може проявлятися в рішеннях щодо розподілу робочого навантаження, оплати праці, прийнятті рішень щодо підвищень тощо. При цьому, як зазначають автори методики, справедливі рішення - це рішення, при яких у людей є можливість представити свої аргументи, і при яких до них ставляться з повагою і ввічливістю. Якщо ж працівники піддаються несправедливому, поверхневому або неповажному прийнятті рішень, вони будуть відчувати себе відчуженими від цієї спільноти та організації, що явно буде сприяти вигоранню, а не залученості до роботи.

Область цінностей відображає міру задоволеності фахівця цінностями, що, насамперед, відноситься до сприйняття значущості місії, відповідності між власними цінностями та цінностями організації, відповідності між заявленими та реальними цінностями, тим, як вони реалізуються на практиці тощо. Автори методики зазначають, що чим більше розрив між індивідуальними і організаційними цінностями, тим частіше співробітникам доводиться шукати компроміс між роботою, яку вони хочуть робити, і роботою, яку вони повинні робити. Дослідження Leiter та Harvie, 1997 р. показали, що конфлікт цінностей пов'язаний з усіма трьома вимірами вигорання [69].

ВИСНОВОК ДО 2 РОЗДІЛУ

В другому розділі роботи відображені основні методи дослідження, а також надано опис вибірки досліджуваних та їх соціально-демографічних характеристик.

Нами були виділені наступні етапи проведення емпіричного дослідження:

- підготовчий, на якому було визначено об'єкт і предмет дослідження, сформульовано його мету та завдання, гіпотези дослідження, визначено психодіагностичні методики, а також погоджена база проведення дослідження;
- діагностичний етап, на якому власне і було проведено емпіричне дослідження та опрацьовані його результати;
- інтерпретаційно-підсумковий етап, який заключався в узагальненні результатів дослідження та наданні загальних висновків магістерського дослідження керівництву ЦНАП Херсонської та Одеської областей.

В якості респондентів в дослідженні прийняли участь співробітники Центрів надання адміністративних послуг Херсонської та Одеської областей. Об'єм вибірки склав 151 досліджуваних, із них 109 (72,2 %) співробітників Херсонської області та 42 (27,8 %) співробітника Одеської області, серед них 139 (92,1 %) жінок та 12 (7,9 %) чоловіків, віком від 24 до 64 років.

За віковою періодизацією розвитку особистості Е. Еріксона, досліджувана вибірка охоплює 2 вікові категорії: ранню зрілість (20-25 р.) та середній вік (25-65 р.) При цьому, в категорії ранньої зрілості в виборці всього лише 2 респондента, що складає 1,3% від загальної кількості опитуваних, а 149 (98,7 %) респондентів – в категорії середнього віку.

В якості методів дослідження проведено теоретичний аналіз та узагальнення даних науково-методичної літератури, застосовані методи психологічної діагностики та методи математичної статистики.

Обрані діагностичні інструменти включали: методику оцінки вигорання MBI Maslach С. та Jackson S. в адаптації Водоп'янової Н. та Старченкової О., п'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» Costa P. і McCrae R., Шкалу реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Спілбергера Ч. Д. , в адаптації Ханіна Ю.А., методику Ендлера Н. С., Паркера Дж. А. «Копінг-поведінка в стресових ситуаціях», адаптовану Крюковою Т. Л. та тест «Моє відношення до роботи», розроблений Maslach С. та Leiter M., в адаптації Н. Водоп'янової. Крім зазначених методик, за допомогою спеціально розробленої Анкети ми отримали інформацію про вік, стать, посаду, стаж роботи на державній службі, освіту, а також рівень навантаження кожного співробітника ЦНАП.

Обрані нами методики дозволяють відповідно до завдань роботи визначити рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП, проаналізувати його структуру, та провести кількісний та якісний аналіз досліджуваних особистісних та організаційних факторів, що можуть детермінувати психічне вигорання співробітників ЦНАП.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою кількісного (кореляційного) та якісного (метод «асів», метод «профілів») аналізів. Для встановлення кореляційних взаємозв'язків між психологічними змістовими параметрами застосовано коефіцієнти кореляції Спірмена. Також проведено перевірку параметрів нормального розподілу за допомогою одновибіркового критерію Колмогорова-Смирнова. В рамках якісного аналізу для визначення достовірності відмінностей був використаний параметричний t - критерій Стьюдента. Математична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 26.0).

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ДЕТЕРМІНАНТ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЦНАП

3.1. Загальна характеристика отриманих результатів дослідження

Розглядаючи історію дослідження феномену вигорання в вітчизняній та зарубіжній психології, ми дійшли висновку, що психічне вигорання персоналу сучасних ЦНАП раніше не виступало предметом окремих досліджень. В нашому дослідженні співробітники ЦНАП виділяються як окрема професійна група, яка, ймовірно, схильна до психічного вигорання, в силу певної специфіки та складності професійної діяльності.

Для виміру рівня психічного вигорання співробітників ЦНАП використовувався опитувальник MBI Maslach С. та Jackson S. в адаптації Водоп'янової Н. та Старченкової О. Оцінку отриманих результатів здійснено, виходячи зі шкал мінімум (*min*), максимум (*max*), середнього арифметичного значення (*M*) та середньоквадратичного відхилення (*Std.Dev.*). Отримані результати представлені в табл. 3.1.

Інтерпретація отриманих результатів по компонентам психічного вигорання здійснювалась відповідно до ключа опитувальника (Додаток Г.).

Табл. 3.1

Отримані результати по субшкалам опитувальника ПВ (n=151)

Субфактори	Для всієї групи досліджуваних (n=151)		
	<i>M</i>	<i>min ÷ max</i>	<i>Std.Dev.</i>
ЕВ	18,17	0 ÷ 51	9,626
ЦН	10,01	1 ÷ 22	4,647
ПУ	37,00	21 ÷ 48	6,537

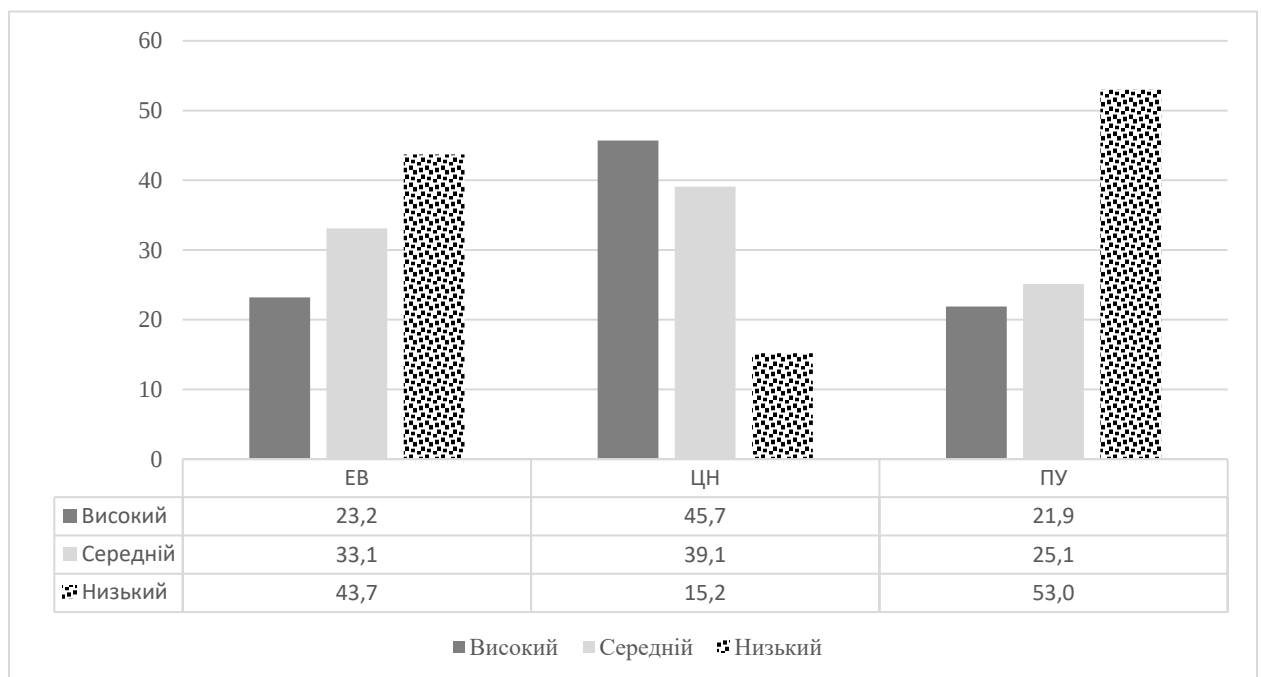
Примітка: тут і далі по тексту ЕВ – емоційне виснаження, ЦН – цинізм, ПУ – професійна успішність.

Отримані дані свідчать про те, що в середньому по вибірці персоналу ЦНАП компоненти емоційне виснаження та цинізм мають середній рівень вираженості, в той час як середнє значення компоненту професійна успішність відповідає низькому рівню вираженості.

При цьому, порівнюючи отримані результати з середніми нормативними значеннями по вибірці опитувальника, можемо сказати, що рівень емоційного виснаження персоналу ЦНАП в середньому є дещо нижчим від середнього значення по вибірці, рівень цинізму та професійної успішності – вищими. Автори методики зазначають, що про наявність високого рівня вигорання свідчать високі оцінки по субшкалах емоційного виснаження та цинізм та низькі – за шкалою професійна ефективність [8].

Таким чином, отримані в нашій вибірці вищі середнього значення по вибірці показники компоненту професійна успішність свідчать про те, що персонал ЦНАП більшою мірою страждає тенденцією до негативної оцінки себе як особистості та професіонала, та є більш схильними до негативізму відносно своїх можливостей на робочому місці, ніж представники соціальних професій. Крім цього, високий рівень вираженості цього компоненту може говорити про те, що саме показник професійна успішність робить більший внесок у розвиток психічного вигорання персоналу ЦНАП, в порівнянні з іншими його компонентами.

За рівнем вираженості компонентів психічного вигорання отримані значення розподілились наступним чином (Рис.3.1):



**Рис.3.1 Рівень вираженості компонентів психічного вигорання
(у % від загальної кількості опитаних)**

Отримані результати дослідження свідчать, що 23,2 % персоналу ЦНАП має високий рівень емоційного виснаження, 45,7 % - високий рівень цинізму та 53 % - низьку професійну успішність. Крім того, середні рівні вираженості емоційного виснаження вже має 33,1%, цинізму – майже 40 %, професійної успішності – 25,1%. При цьому, низький рівень вираженості цинізму ми спостерігаємо тільки у 15,2 % опитаних, емоційного виснаження – у 43,7 % персоналу, та високий рівень професійної успішності (зворотня шкала) – тільки у 21,9 %.

Отже, згідно отриманих нами даних, найменшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент емоційне виснаження, який, як зазначалося раніше, представляє собою базовий індивідуальний стресовий досвід співробітників. Не дивлячись на це, повне виснаження своїх емоційних та фізичних ресурсів відчувають вже 23,2 % персоналу ЦНАП та 33,1% мають середній рівень його вираження. На наш погляд, отримані результати зумовлені специфікою професійної діяльності фахівців ЦНАП:

по-перше, вона характеризується високою інтенсивністю комунікацій з великим інформаційним навантаженням, відповідальністю і когнітивною складністю.

по-друге, чітким регламентованим характером комунікацій за часом, кількістю, формами і якістю спілкування, від якого багато в чому залежить результат діяльності.

по-третє, досить складним, часто так трапляється, що і конфліктним характером взаємодії в процесі комунікацій. Адже кожен відвідувач при поданні документів має власну мотивацію та цілі, при цьому він може виражати адміністратору своє невдоволення діючим законодавством, владою чи процедурою надання адміністративних послуг, висувати свої власні вимоги, що може бути зумовлено нерозумінням або незнанням законодавчої бази, що регулює надання адміністративних послуг, або ж відстоюванням особистої «вигоди». Необхідно підкресили, що спілкування в таких складних

та конфліктних ситуаціях, як правило, відбувається в достатньо грубій та некоректній формі, а, можлива, навіть агресивна поведінка збоку відвідувачів.

Безумовно, такі умови праці мають, здебільшого, сильний травмуючий вплив на психіку адміністратора. Також варто зазначити, що цей вплив не є однократним, як наприклад, у випадку загрози життю чи здоров'ю, а багаторазовим, що вимагає адаптації до постійно діючих джерел стресу. Він характеризується різним ступенем раптовості, масштабності, може служити джерелом як об'єктивно, так і суб'єктивно обумовленого стресу.

Високий рівень вираженості цинізму має майже 46% персоналу ЦНАП та ще 39 % опитуваних - середній рівень його вираженості. Проаналізувавши специфіку діяльності персоналу ЦНАП, вважаємо за необхідне відмітити, що вона характеризується не тільки постійним спілкуванням працівників віч-на-віч з відвідувачами, а й необхідністю впливати на їх емоційний стан, оскільки до ЦНАП звертаються громадяни різного рівня підготовки, вразливості чи агресивності, з складними, проблемними та часто конфліктними ситуаціями.

При цьому варто зазначити, що ЦНАПи функціонують з метою утвердження функціонування сервісної держави для громадян [54], і адміністратори мають чіткі вимоги щодо заборони/прояву певних своїх емоцій по відношенню до відвідувачів, оскільки саме якість обслуговування та задоволеність громадян є центральним фактором їхньої діяльності.

За описаними вище характеристиками можемо стверджувати, що специфіка професійної діяльності персоналу ЦНАП повністю відповідає характеристикам емоційної праці, оскільки в зарубіжній психології остання описується як вимога проявляти певні емоції на роботі та керувати ними з метою дотримання тих емоційних проявів, що встановленні організацією [63]. Науковець С. Лукомська вказує, що контроль над емоціями вимагає від фахівця залучення альтернативних ресурсів; і сам цей процес їх виснажує, оскільки постійно відволікає від виконання професійних завдань [28].

Крім цього, науковці E. Demerouti, D. Xanthopoulou & A. Bakker, спираючись на роботи A. Hochschild, стверджують, що проблема емоційної

праці полягає не тільки в тому, що вона забирає енергію співробітників, але і в тому, що вона викликає у співробітників зменшення самоповаги і образу на ролі, які їм доводиться «грати на роботі», що, в свою чергу, призводить до почуття неавтентичності та цинізму [63].

Розуміючи те, що не всі співробітники мають бажання або здатні проявляти тільки ті емоції, які предписані організацією, і діяти відповідним чином, в контексті емоційної праці, такий компонент вигорання, як цинізм може представляти собою спосіб психологічного захисту персоналу з метою мінімізації невідповідності між емоціями, які вони дійсно відчують та тими, що повинні проявляти відповідно до поставлених вимог. Цинізм може приймати форму протесту щодо необхідності підтримки розділу між неаутентичним «я», яке діє, щоб відобразити необхідні організації емоції та «істинним я», що має бути подавленим. Також, необхідно відмітити, що саме цинізм призводить до прояву імпульсивних дій або публічного прояву негативних емоцій персоналом, наприклад, недоброзичливості або напруженні при обслуговуванні [63], на що, здебільшого, й скаржаться відвідувачі ЦНАП.

Найбільшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП, як бачимо з рис.3.1, має низький рівень професійної успішності, яка є самооцінним компонентом вигорання. Отримані результати свідчать про те, що більше половини співробітників ЦНАП не отримують задоволення від власної роботи, вважають її неефективною, не виокремлюють власних досягнень та, навіть, вважають себе некомпетентними.

Для того, щоб бути ефективними, працівники ЦНАПу повинні постійно навчатися, причому, згідно специфіки своєї роботи, системно та за різними напрямками. Постійне вивчення законодавства, змін в порядку надання адміністративних послуг, психологічні тренінги – для поліпшення навичок спілкування з людьми, розвиток свого вміння працювати в ІТ-системах, Реєстрах і базах даних, профільне навчання за видами послуг суб'єктів надання адміністративних послуг, таких як Державна міграційна служба України та ін.

При цьому, на сьогоднішній день, не існує затвердженої та практично реалізованої системи навчання та розвитку персоналу ЦНАП. В кращому випадку, крім самостійного вивчення інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, можуть бути організовані поодинокі заходи, як правило, в формі освітніх професійних вебінарів чи короткочасних 1-2-денних психологічних тренінгів. Після проведення цих заходів, в зв'язку з тим, що не існує корпоративної бази знань, навчальний матеріал, звичайно ж, недоступний, як для співробітників, які в цей час працювали та не змогли бути присутніми, так і для тих, які тільки починають працювати в ЦНАП.

Таким чином, зважаючи на те, що кількість нових послуг, які надаються сучасними ЦНАП постійно зростає, з одного боку, персонал ЦНАП повинен бути постійно обізнаним в змінах законодавства, що стосуються порядку надання адміністративних послуг, швидко опановувати ці нововведення, бути одними з перших, хто засвоює роботу з новим ПО та інформаційними системами, а з іншого - організація не надає своїм співробітникам ресурсу у вигляді виділеного протягом робочого дня часу на опанування нових знань та не має наразі побудованої системи навчання та оцінки практичних знань свого персоналу.

Таким чином, на наш погляд, отримані показники персоналу ЦНАП за шкалою професійна ефективність, зумовлені тим, що співробітники, відчувачи безперервні вимоги до роботи, мають недостатні ресурси, доступні для вирішення і зниження цих вимог, що узгоджується з думкою провідних науковців, що вивчають проблематику вигорання - Maslach С. та Leiter М. Вони вважають, що відсутність професійної ефективності більш чітко виникає через брак відповідних ресурсів, в той час, як компоненти емоційне виснаження і цинізм виникають через наявність хронічного перевантаження роботою та наявністю безперервних вимог до роботи. Неефективність, на їх думку, розвивається все ж таки паралельно з двома іншими аспектами вигорання, а не послідовно [с. 5, 69].

Отже, узагальнюючи вищевикладене, можемо дійти висновку, що гіпотеза відносно того, що провідним компонентом в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП є емоційне виснаження не підтвердилась.

Щоб посилити верифікацію отриманих результатів, перевіримо, чи залежить вираженість компонентів психічного вигорання від віку та стажу роботи, оскільки науковці Водоп'янова Н. та Старченкова О. зазначають, що при діагностиці необхідно враховувати конкретні значення субшкал, так як вони мають певні особливості. Так, наприклад, вони вказують, що «деякий ступінь емоційного виснаження можна вважати нормальною віковою зміною, а при аналізі індивідуальних показників за шкалою "професійна ефективність" слід враховувати не тільки вік, а й етап становлення людини у професії, щоб помилково не інтерпретувати у фахівців-початківців низькі бали за шкалою "персональні досягнення" як симптоми вигорання, оскільки це більше пов'язано з початковим етапом професійної адаптації та усвідомленням молодим фахівцем певної недостатності своїх знань та вмінь вимогам практичної діяльності. У фахівців, що на етапі зрілості та пізньої зрілості низькі бали за шкалою "професійна ефективність" часто свідчать про знижену самооцінку значимості дійсно досягнутих результатів і вторинне зниження продуктивності через зміну ставлення до роботи» [6].

З огляду на це, ми додатково провели кореляційний аналіз (r-Спірмена), спрямований на встановлення взаємозв'язків між шкалами опитувальника та такими індивідуальними характеристиками, як вік та стаж роботи на державній службі. В нашій вибірці персоналу ЦНАП не виявлено статистично значимого ($p \leq 0,05$) кореляційного зв'язку компонентів психічного вигорання з віком персоналу та їх стажем роботи на державній службі.

Для вимірювання ступеня виразності психічного вигорання як сукупності проявів трьох компонентів використані рівняння розрахунку інтегрального показника вигорання (Інт_ПВ), розроблені Водоп'яновою Н, Старченковою О. та Наследовим А. [6] у межах їх авторської методики «Стандартизований опитувальник “Професійне вигорання”», які надають

можливість при визначенні інтегрального показника психічного вигорання врахувати різну вагу його компонентів:

$$\text{Інт_ПВ (жін)} = 4,386 + 0,1155\text{ЕВ} + 0,1747\text{ЦН} - 0,0998\text{ПУ}$$

$$\text{Інт_ПВ (чол)} = 3,940 + 0,1115\text{ЕВ} + 0,1750\text{ЦН} - 0,0828\text{ПУ}$$

Отримані результати проведеного розрахунку наведено в табл. 3.2:

Табл. 3.2

Отримані результати
за інтегральним показником психічного вигорання (n=151)

Показник	Для всієї групи досліджуваних (n=151)		
	<i>M</i>	<i>min ÷ max</i>	<i>Std.Dev.</i>
Інт_ПВ	4,60	0,49 ÷ 10,38	2,132

За рівнем вираженості отримані значення інтегрального показника психічного вигорання персоналу ЦНАП розподілились наступним чином (Рис.3.2):

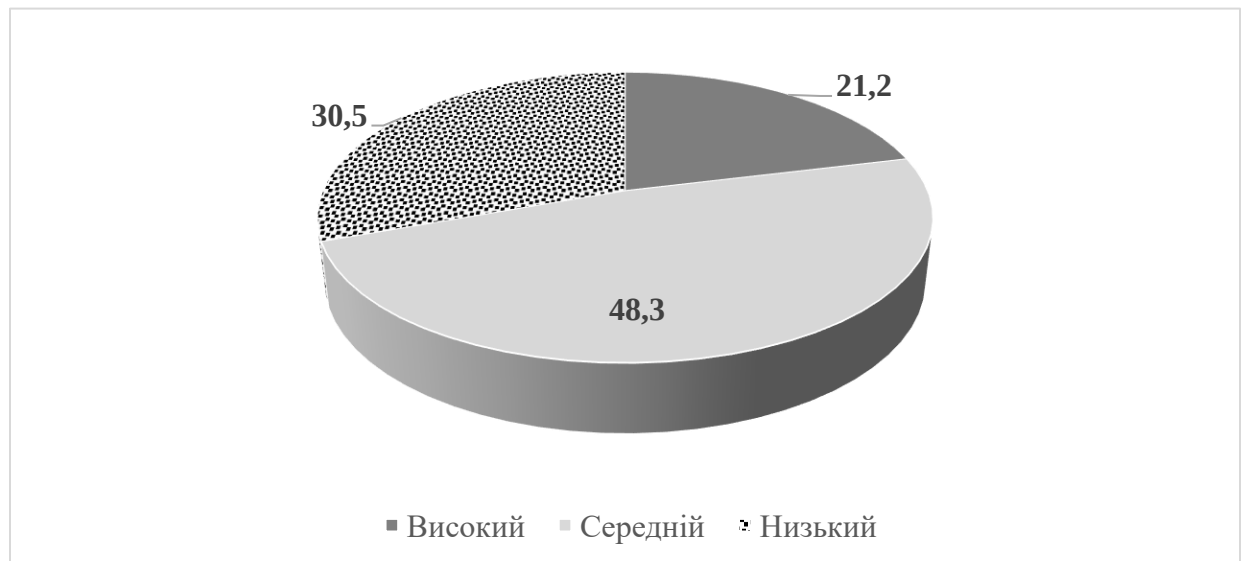


Рис.3.2 Рівень вираженості інтегрального показника психічного вигорання ЦНАП (у % від загальної кількості опитаних)

Відповідно до наданих авторами опитувальника тестових норм та отриманих даних, в цілому рівень інтегрального показника психічного вигорання персоналу ЦНАП можемо оцінити як середній. При цьому, як бачимо з рис. 3.2, високий рівень вираженості психічного вигорання вже мають 21,2% опитаних, середній рівень вигорання мають 48,3% та лише 30,5% респондентів наразі знаходяться поза зоною ризику.

Отримані нами дані щодо вираженості інтегрального показника вигорання у співробітників ЦНАП свідчать про підтвердження гіпотези, що персонал ЦНАП відноситься до професійної групи, якій властивий феномен психічного вигорання в силу певної специфіки та складності професійної діяльності.

Наступним кроком розглянемо та проаналізуємо дані, що отримані за результатами інших психологічних методик. Так, результати дослідження за Шкалою самооцінки тривожності Спілбергера Ч.Д. наведено в табл. 3.3. Рівень вираженості досліджуваних показників тривожності (у % від загальної кількості опитаних) представлено на рис. 3.3.

Отримані нами дані свідчать про те, що дещо більше половини персоналу ЦНАП, а саме 52,3% мають схильність до тривоги, яка проявляється в тому, що більшість ситуацій, з якими вони зіштовхуються, сприймаються ними як загрозливі, і, як зазначають автори методики, в першу чергу для самооцінки, престижу та самоповаги. Поведінка, контакти з людьми при цьому регулюються, насамперед, емоціями, висока емоційна чутливість поєднується з підвищеною вразливістю, чутливістю, образливістю, частою зміною настрою, що ускладнює спілкування та може створювати безліч комунікативних бар'єрів.

Табл. 3.3

Отримані результати
за Шкалою самооцінки тривожності Спілбергера Ч.Д. (n=151)

Показник	Для всієї групи досліджуваних (n=151)		
	<i>M</i>	<i>min ÷ max</i>	<i>Std.Dev.</i>
СТ (РТ)	41	20 ÷ 71	9,371
ОТ	46	28 ÷ 65	7,584

Примітка: тут і далі по тексту СТ (РТ) – ситуативна (реактивна) тривожність, ОТ – особистісна тривожність.

Враховуючи специфіку професійної діяльності персоналу ЦНАП, та отримавши такі високі показники особистісної тривожності, варто вказати, що, крім зазначеного вище, високотривожні особистості характеризуються

також і нездатністю відстояти свою позицію, легко «стушуються» перед натиском більш енергійного співрозмовника. Високотривожний тип особистості також вирізняється боязкістю, готовий виконувати все, аби уникнути конфлікту та не створювати проблем. Проте, персонал ЦНАПу щоденно зіштовхується з складними та конфліктними ситуаціями, в яких має чітко, аргументовано та впевнено, як представник держави, відстоювати її позицію в сфері надання адміністративних послуг. Тому будь-яке уникання конфлікту в принципі неможливо, оскільки це призведе у підсумку або до виникнення ще більшого конфлікту з суб'єктом звернення, або ж до порушення адміністратором законодавчих норм. З іншого боку, постійне виконання високотривожними фахівцями зазначених посадових обов'язків, може, на наш погляд, бути пов'язаним з розвитком внутрішнього конфлікту та призводити до їх психічного вигорання, що буде більш детально досліджено в наступному розділі роботи.

Дещо менше половини персоналу ЦНАП (45,7%) почувають себе здебільшого комфортно, зберігаючи емоційну рівновагу та працездатність переважно у ситуаціях, до яких вони вже встигли адаптуватися, у яких знають як поводитися та розуміють міру своєї відповідальності.

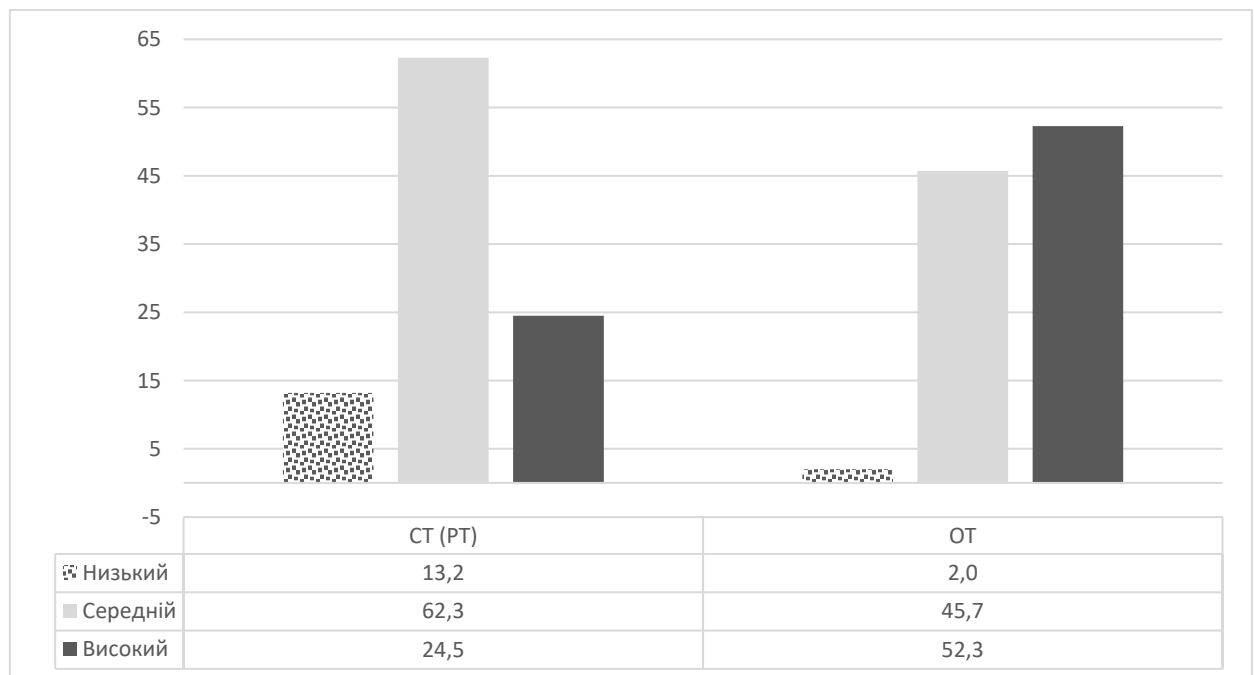


Рис.3.3 Рівень вираженості ситуативної та особистісної тривожності персоналу ЦНАП (у % від загальної кількості опитаних)

При ускладненні ситуації чи появи додаткових труднощів у них можливе виникнення тривоги, занепокоєння, відчуття напруги, емоційного дискомфорту, проте відновлення емоційної рівноваги відбувається після досягнення достатнього рівня адаптованості.

Та 2% персоналу ЦНАП зазначеної вибірки характерне слабе емоційне залучення в різні життєві та робочі ситуації, стриманість почуттів.

Отримані нами результати по показнику ситуативної тривожності свідчать про те, що 24,5% співробітників на момент дослідження відчували напругу, занепокоєння, підвищену втомленість, швидку виснаженість та зниження працездатності. Переважна більшість (62,3%) персоналу вибірки мають середній рівень її вираженості та 13,2% - низький рівень, тобто в даному випадку можемо говорити про хороші адаптивні можливості переважної більшості персоналу ЦНАП.

Загальні результати наступної методики, п'ятифакторного особистісного опитувальника «Велика п'ятірка», наведено на рис.3.4:

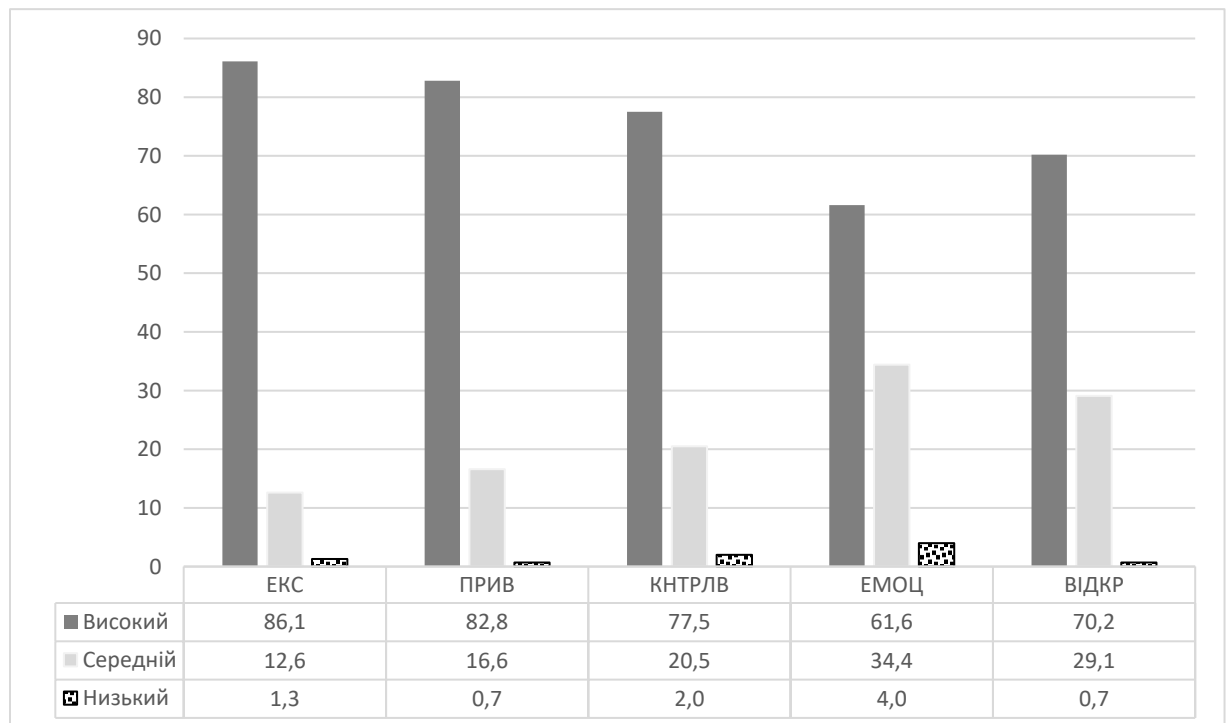


Рис.3.4 Рівень вираженості факторів особистості за методикою «Велика п'ятірка» (у % від загальної кількості опитаних)

Примітка: тут і далі по тексту ЕКС – екстраверсія, ПРИВ – прив’язаність, КНТРЛВ – контролювання, ЕМОЦ – емоційність, ВІДКР – відкритість новому досвіду.

Отримані дані свідчать про те, що переважна більшість (86,1%) персоналу ЦНАП в зазначеній вибірці є екстравертами, вони, як правило, люблять працювати з людьми, є активними та енергійними. 12,6% співробітників мають середній рівень вираженості цього показника та 1,3% - мають чітко виражений полюс інтравертності.

Фактор прив’язаність також притаманний переважній більшості (82,8%) персоналу ЦНАП, що ввійшов до вибірки дослідження, 16,6% мають середній рівень вираженості, та 0,7% мають низькі значення по даному факторові. Це свідчить про те, що переважна більшість співробітників, як правило, мають соціальну спрямованість особистості, добре розуміють інших людей, та, скоріш за все, терпимо ставляться до їх недоліків. Вони схильні орієнтуватися більше на бажання та інтереси групи, ніж свої власні.

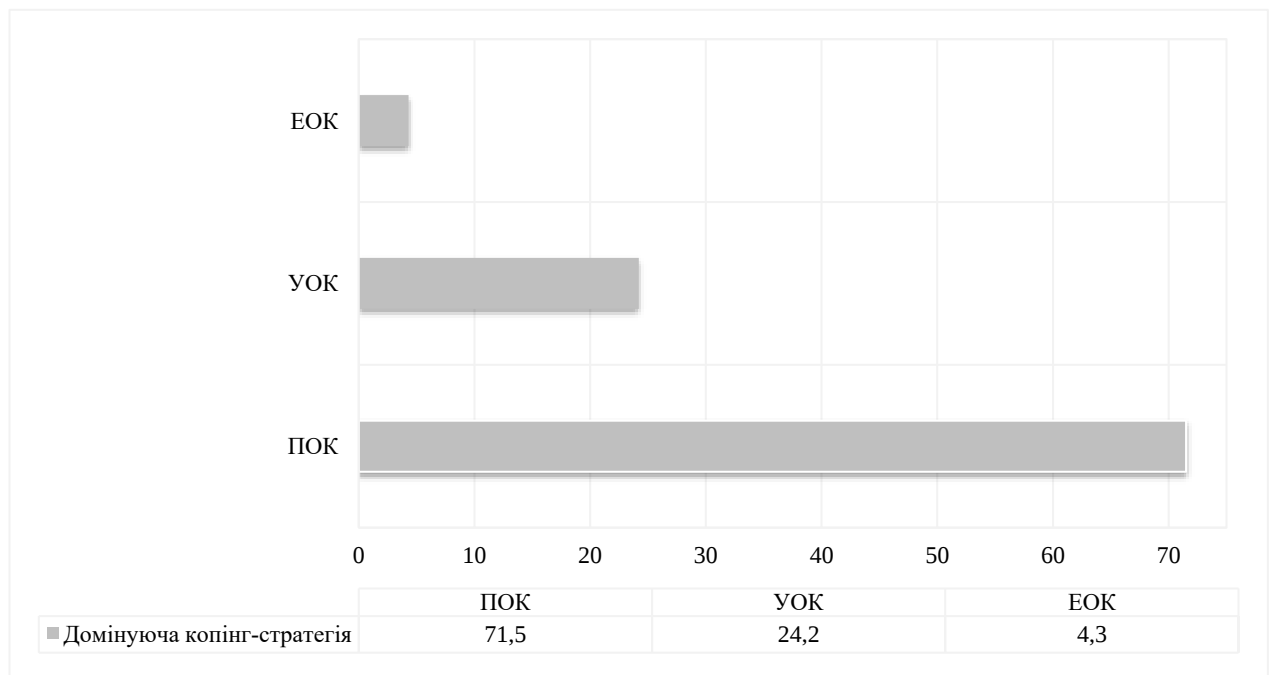
Головним змістом наступного фактору – контролювання є вольова регуляція поведінки. Високий рівень його вираженості у 77,5% опитаних свідчить про те, що більшості з них притаманні такі риси особистості, як сумлінність, відповідальність, обов’язковість, точність та акуратність в роботі. Висока сумлінність та самосвідомість зазвичай поєднуються з гарним самоконтролем, із прагненням до утвердження загальнолюдських цінностей, іноді, навіть, на шкоду особистим. Середній рівень вираженості даного фактору виявлено у 20,5% персоналу, низький – у 2,0%.

Високі значення фактору емоційність виявлено у 61,6% опитаних, що проявляється в реактивності, схильності переживати більше, ніж інші. Їх поведінка багато в чому зумовлюється ситуацією. Вони з тривогою чекають неприємностей, у разі невдачі легко впадають у розпач, гірше працюють у стресових ситуаціях, у яких відчують психологічне напруження. У них, як правило, занижена самооцінка, вони уразливі, та в невдачах, насамперед, звинувачують себе. Низькі значення щодо цього фактору, які властиві особам самодостатнім, впевненим у своїх силах, емоційно зрілим, спокійним, що не

піддаються випадковим коливанням настрою виявлено тільки у 4% опитаних, 34,4% опитаних мають середній рівень вираженості даного показника.

Високий рівень вираженості фактору відкритість новому досвіду мають 70,2% персоналу ЦНАП, що характеризує їх як людей, зацікавлених в розширенні власних горизонтів, люблячих новизну, більш сприйнятливих до зворотного зв'язку. Середній рівень вираженості даного фактору виявлено у 29,1% опитаних та низький – у 0,7%.

Наступною методикою, що була використана в нашому дослідженні є методика «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях», що спрямована на визначення домінуючих копінг-стресових поведінкових стратегій. Отримані результати розподілились наступним чином (рис.3.5):



**Рис. 3.5. Домінуючі копінг-стратегії персоналу ЦНАП
(у % від загальної кількості опитаних)**

Примітка: тут і далі по тексту ПОК – проблемно-орієнтована копінг-стратегія, ЕОК-копінг-стратегія, орієнтована на емоції, УОК – копінг-стратегія, орієнтована на уникання.

Згідно рис.3.5, найбільше у вибірці персоналу ЦНАП виражена проблемно-орієнтована копінг-стратегія (68,2%), а найменшою мірою – копінг-стратегія, орієнтована на емоції (3,3%). Тобто, домінуючою копінг-стратегією переважної більшості персоналу ЦНАП зазначеної вибірки є конструктивна копінг-стратегія, що передбачає тверезу оцінку стресової

ситуації та вирішення конкретного завдання без особливих емоцій та допомоги ззовні.

Отримані результати за методикою AWS, що спрямована на оцінку рівня задоволеності своєю роботою та організацією в цілому, розподілились наступним чином (рис.3.6). У результаті дослідження встановлено, що рівень задоволеності факторами робочого середовища та організацією в цілому (інтегральний показник) персоналу ЦНАП можна оцінити позитивно, оскільки переважна більшість опитаних мають середній (49,0%) та високий (26,5%) рівень інтегрального показника задоволеності. І лише невелика частина опитаних, менше третини (24,5%), має низький рівень задоволеності.

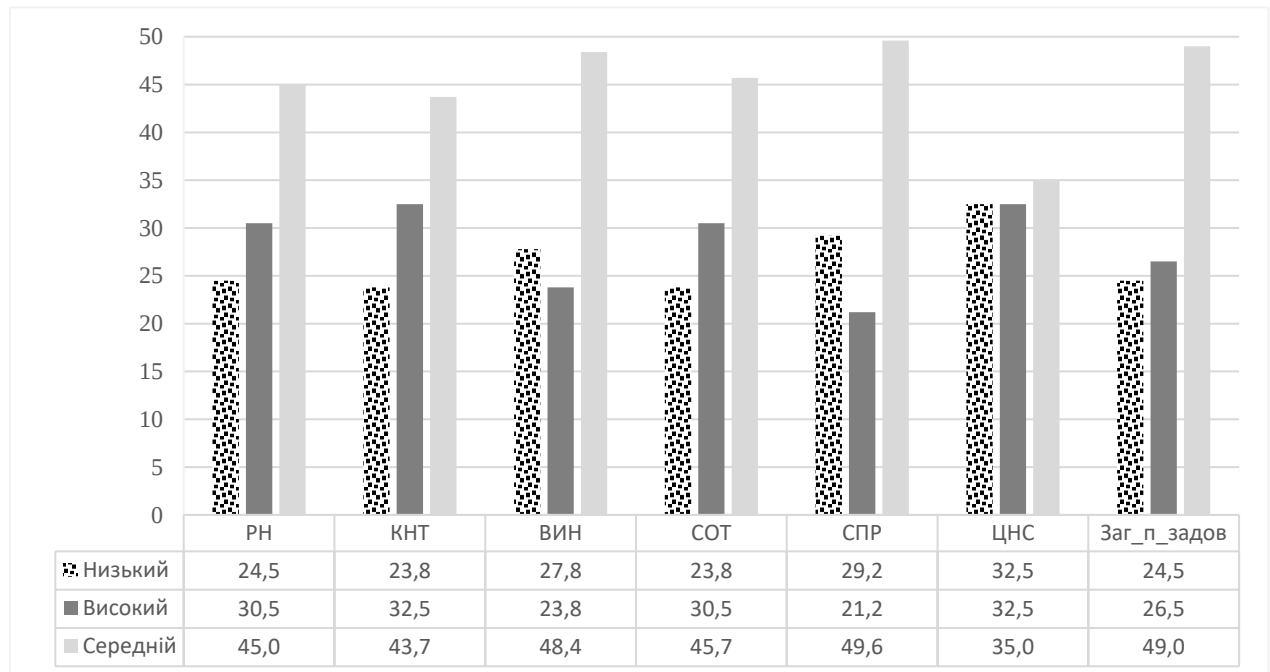


Рис. 3.6. Рівень задоволеності персоналу ЦНАП роботою та організацією (у % від загальної кількості опитаних)

Примітка: тут і далі по тексту РН – робоче навантаження, КНТ- контроль, ВИН - винагорода, СОТ – соціальне оточення, СПР – справедливість, ЦНС – цінності, Заг_п_задов – загальний показник задоволеності роботою та організацією.

Разом із тим, можна говорити і про певні резерви щодо вираженості цього показника, оскільки високий його рівень представлено у невеликій кількості опитаних.

Отже, аналізуючи вищенаведене, можемо дійти висновку, що гіпотеза відносно того, що персонал ЦНАП схильний до психічного вигорання

підтвердилась. Найбільшу вираженість в його структурі мають компоненти низька професійна успішність та цинізм, гіпотеза, що провідним компонентом в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП є емоційне виснаження не знайшла свого підтвердження. Майже чверть персоналу ЦНАП має високий рівень вираженості ситуативної тривожності, більше половини – високий рівень особистісної тривожності. Переважній більшості персоналу ЦНАП притаманні такі фактори особистості як екстраверсія, прив'язаність, контролювання, емоційність та відкритість новому досвіду. Домінуючою копінг-стратегією переважної більшості персоналу ЦНАП зазначеної вибірки є конструктивна копінг-стратегія, спрямована на вирішення конкретних проблем. Рівень задоволеності факторами робочого середовища та організацією, згідно отриманих результатів дослідження, в цілому можемо оцінити позитивно, проте можемо говорити і про певні резерви щодо вираженості цього показника, оскільки високий його рівень представлено у невеликої кількості опитаних.

3.2. Взаємозв'язки між шкалами опитувальника ПВ та досліджуваними індивідуально-психологічними та організаційними детермінантами психічного вигорання

Наступним кроком нашого дослідження є застосування методу кореляційного аналізу, який надасть нам змогу визначити, чи існують взаємозв'язки між інтегральним показником психічного вигорання, субфакторами опитувальника ПВ та досліджуваними індивідуально-психологічними і організаційними факторами, а також напрямок та силу цих взаємозв'язків.

Отримані результати кореляційного аналізу субшкал Шкали самооцінки тривожності Спілбергера Ч.Д. з субфакторами опитувальника ПВ та інтегральним показником психічного вигорання вказують на наявність статистично значущих взаємозв'язків на рівні $p \leq 0,01$ між всіма змінними (див. табл. 3.4):

Табл. 3.4

**Значимі коефіцієнти кореляцій між субшкалами опитувальника
ПВ та Шкалою самооцінки тривожності Спілбергера Ч.Д. (r-Спірмена)**

Субшкали	ЕВ	ЦН	ПУ	Інт_ПВ
СТ (РТ)	,569**	,409**	-,497**	,559**
ОТ	,622**	,475**	-,482**	,597**

Так, ситуативна тривожність має помірний прямий взаємозв'язок з емоційним виснаженням ($r = 0,569$) та субфактором цинізму ($r = 0,409$) і помірний зворотній взаємозв'язок з професійною успішністю ($r = -0,497$) та помірний прямий взаємозв'язок з інтегральним показником психічного вигорання ($r = 0,559$).

Між особистісною тривожністю та емоційним виснаженням і цинізмом виявлено помірний прямий взаємозв'язок ($r = 0,622$ та $r = 0,475$ відповідно), з компонентом професійна успішність - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = -0,482$) та помірний прямий взаємозв'язок з інтегральним показником психічного вигорання ($r = 0,597$).

Такі результати свідчать про те, що із зростанням як ситуативної тривожності, так і особистісної тривожності працівника, зростає рівень його емоційного виснаження, цинізму та інтегрального показника психічного вигорання в цілому. При цьому фахівець значно нижче починає оцінювати і свої можливості та ефективність. Отримані результати узгоджуються з результатами наукових досліджень. Так, Turnipseed (1998) також виявили, що компоненти вигорання та тривожності значно корелюють один з одним, причому найсильніший зв'язок існує між тривогою та емоційним виснаженням [67].

Наступним кроком нашого дослідження стало проведення кореляційного аналізу між шкалами опитувальника ПВ та факторами, що дозволяють охарактеризувати структуру особистості: екстраверсія, прив'язанність, контролювання, емоційність, відкритість новому досвіду. Результати аналізу наведені в Табл. 3.5:

**Значимі коефіцієнти кореляцій між субшкалами опитувальника
ПВ та факторами особистісного опитувальника за методикою
«Big Five» Costa P. і McCrae R. (r-Спірмена)**

Субшкали	ЕВ	ЦН	ПУ	Інт_ПВ
ЕКС	-,199*	-,200*		-,240**
ПРИВ			-,203*	

Так, між факторами особистісного опитувальника «Велика п'ятірка» - контролювання, емоційність, відкритість новому досвіду, субшкалами опитувальника ПВ та інтегральним показником психічного вигорання статистично значимих взаємозв'язків не виявлено. Слабкі зворотні статистично значимі взаємозв'язки виявлено між фактором екстраверсія та компонентами емоційне виснаження та цинізм (рівень значимості $p \leq 0,05$), а також між фактором прив'язаність та компонентом професійна успішність (рівень значимості $p \leq 0,05$). Слабкий зворотній статистично значимий взаємозв'язок з інтегральним показником психічного вигорання виявлено тільки з фактором екстраверсія (рівень значимості $p \leq 0,01$).

Отримані дані кореляційного аналізу між факторами особистості та компонентами психічного вигорання свідчать про те, що працівники ЦНАП, які вирізняються комунікабельністю, енергійністю, більш оптимістичним поглядом на життя, є більш стійкими як до емоційного виснаження та цинізму, та і до психічного вигорання взагалі.

Як бачимо з отриманих даних, чим більше у працівників ЦНАП виражена соціальна спрямованість особистості, а саме – бажання допомагати іншим, доброта, підвищена особиста відповідальність, тим нижче вони оцінюють свої професійні досягнення. На наш погляд, це можна пояснити специфікою діяльності адміністратора ЦНАП. Концепція роботи ЦНАП передбачає, що адміністратор в більшості звернень виступає тільки в якості державного «посередника» між громадянином та суб'єктом надання адміністративних послуг. Говорячи простіше, адміністратор приймає

документи по затвердженому переліку, заводить їх в систему, а також безпосередньо видає громадянину готовий результат. При цьому, тільки адміністратори безпосередньо спілкуються з громадянами, спостерігають складність їх ситуацій, в деяких випадках – розпач, гнів та навіть агресію, що достатньо часто можуть бути викликані суперечливістю законодавчих норм в нашій державі. Саме тому, на наш погляд, ця посередницька роль персоналу ЦНАП може сприяти зниженню їх професійної самооцінки.

Наступним кроком проведемо кореляційний аналіз копінг-стратегій, які використовує персонал ЦНАП для подолання складних та стресових ситуацій, з субшкалами опитувальника ПВ та інтегральним показником психічного вигорання. Результати аналізу наведені в табл. 3.6:

Табл. 3.6

**Значимі коефіцієнти кореляцій між субшкалами опитувальника
ПВ та домінуючими копінг-стратегіями, методика CISS (r-Спірмена)**

Субшкали	ЕВ	ЦН	ПУ	Інт_ПВ
ПОК			,340**	
ЕОК	,486**	,365**	-,350**	,480**
УОК	-,273**		,294**	-,225**
ССВ	-,372**	-,180*	,351**	-,334**

Примітка: тут і далі по тексту ССВ – субшкала соціального відволікання.

Так, помірний прямий статистично значимий взаємозв'язок (рівень значимості $p \leq 0,01$) виявлено між проблемно-орієнтованою копінг-стратегією та компонентом психічного вигорання професійна успішність ($r = 0,340$). Тобто, чим частіше використовується проблемно-орієнтована копінг-стратегія, тим вище працівник ЦНАП оцінює свою ефективність, власні успіхи та досягнення.

Помірний прямий статистично значимий взаємозв'язок ($r = 0,486$ та $r = 0,365$, рівень значимості $p \leq 0,01$) виявлено між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та компонентами психічного вигорання емоційна виснаженість та цинізм відповідно. Помірний зворотній статистично значимий взаємозв'язок ($r = - 0,350$, рівень значимості $p \leq 0,01$) виявлено між цією ж

копінг-стратегією та компонентом професійна успішність. Тобто, чим частіше працівники ЦНАП використовують копінг-стратегію, орієнтовану на емоції, тим вищим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, і тим частіше вони знецінюють свою ефективність, власні успіхи та досягнення. Взаємозв'язок між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та інтегральним показником вигорання є помірно- прямим ($r = 0,480$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто чим частіше персонал ЦНАП використовує дану копінг-стратегію, тим вищим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між копінг-стратегією, орієнтованою на уникнення, та компонентом емоційне виснаження виявлено слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,273$, рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,294$, рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання - слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,225$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим частіше працівники ЦНАП використовують копінг-стратегію, орієнтована на уникнення, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження, вище вони оцінюють власну ефективність та нижчим є рівень їх інтегрального показника вигорання.

При цьому, статистично значимі взаємозв'язки виявлено між субшкалою соціального відволікання та усіма компонентами психічного вигорання: з емоційним виснаженням – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,372$, рівень значимості $p \leq 0,01$), компонентом цинізм - слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,180$, рівень значимості $p \leq 0,05$) та компонентом професійна успішність - помірний прямий взаємозв'язок ($r = 0,351$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Взаємозв'язок між субшкалою соціального відволікання та інтегральним показником психічного вигорання є помірним зворотним ($r = - 0,334$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто, чим частіше співробітники ЦНАП використовують дану стратегію, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, вище вони оцінюють власну ефективність, та тим нижчим в цілому є рівень їх інтегрального показника вигорання.

Між субшкалою відволікання та компонентами психічного вигорання статистично значимого взаємозв'язку не виявлено.

Таким чином, отримані результати кореляційного аналізу свідчать про те, що чим вищим є рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП, тим частіше в якості домінуючої, застосовується копінг-стратегія, орієнтована на емоції, яка може проявлятися як в внутрішній, так і зовнішній агресії, направлений на інших; фіксації фахівця на власній безпорадності, неможливості впоратись з ситуацією; зосередженості на власних недоліках; роздратуванні або апатії; переживанні непосильної емоційної напруги. Також виявлено, що, чим частіше фахівці ЦНАП використовують копінг-стратегію, орієнтовану на уникнення, а саме – не тримають ситуацію в собі, виговорюються, діляться своїми переживаннями, тим меншим є рівень їх психічного вигорання. Результатами дослідження встановлено, що чим частіше в стресових ситуаціях персонал ЦНАП орієнтується на необхідність вирішення проблеми, проведення її аналізу, здійснює пошук можливих шляхів вирішення, тим вище оцінює ефективність власної професійної діяльності.

Далі проведемо кореляційний аналіз факторів робочого середовища з субшкалами опитувальника ПВ та інтегральним показником психічного вигорання. Результати аналізу, наведені в Табл. 3.7, показують помірний зворотний взаємозв'язок (рівень значимості $p \leq 0,01$) усіх факторів робочого середовища, що аналізуються методикою AWS з компонентами емоційне виснаження та цинізм, а також слабкий прямий взаємозв'язок цих факторів з компонентом професійна успішність (крім фактору винагорода). Розглянемо більш детально.

Так, між фактором задоволеність робочим навантаженням та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв'язок ($r = -0,443$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = -0,414$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,262$; рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного

вигорання – помірний зворотній взаємозв’язок ($r = -0,440$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності робочим навантаженням, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму, та тим вище фахівець оцінює власну ефективність та досягнення. Чим вищим є рівень задоволеності робочим навантаженням, тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Табл.3.7

**Значимі коефіцієнти кореляцій між субшкалами опитувальника
ПВ та факторами робочого середовища за методикою AWS (r-Спірмена)**

Субшкали	ЕВ	ЦН	ПУ	Інт_ПВ
РН	-,443**	-,414**	,262**	-,440**
КНТ	-,514**	-,452**	,229**	-,484**
ВИН	-,493**	-,485**		-,492**
СОТ	-,366**	-,408**	,204*	-,420**
СПР	-,506**	-,484**	,205*	-,484**
ЦНС	-,493**	-,510**	,288**	-,517**
Заг_п_задов	-,542**	-,529**	,239**	-,540**

Між фактором задоволеність контролем та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв’язок ($r = -0,514$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв’язок ($r = -0,452$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв’язок ($r = 0,229$; рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв’язок ($r = -0,484$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності контролем, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим вище фахівці оцінюють власну ефективність та досягнення. Чим вищим є рівень задоволеності контролем, тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між фактором задоволеність винагородою та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв’язок ($r = -0,493$; рівень

значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,485$; рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,492$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності винагородою, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання. Статистично значимого взаємозв'язку фактору задоволеність винагородою з компонентом вигорання професійна успішність не виявлено.

Між фактором задоволеність соціальним оточенням та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,366$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,408$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,204$; рівень значимості $p \leq 0,05$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,420$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності соціальним оточенням, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим вище фахівці оцінюють власну ефективність та досягнення. Чим вищим є рівень задоволеності соціальним оточенням, тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між фактором задоволеність справедливістю та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,506$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,484$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,205$; рівень значимості $p \leq 0,05$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,484$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності справедливістю, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим вище

фахівці оцінюють власну ефективність та досягнення. Чим вищим є рівень задоволеності справедливістю, тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між фактором задоволеність цінностями та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,493$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,510$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,288$; рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,517$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності цінностями, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим вище фахівці оцінюють власну ефективність та досягнення. Чим вищий рівень задоволеності цінностями, тим нижчим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між загальним показником задоволеності факторами робочого середовища (робочим навантаженням, контролем, справедливістю, соціальним оточенням, винагородою, цінностями) та компонентом емоційне виснаження виявлено помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,542$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом цинізм - помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,529$; рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,239$; рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,540$; рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим вищим є рівень задоволеності факторами робочого середовища, тим нижчим є рівень емоційного виснаження та цинізму персоналу ЦНАП, та тим вище фахівці оцінюють власну ефективність та досягнення, а отже, тим нижчим є рівень їх інтегративного показника вигорання.

Отже, отримані нами результати дослідження вказують на наявність кореляційних взаємозв'язків як між психічним вигоранням та

індивідуальними характеристиками персоналу ЦНАП, так і між психічним вигоранням та факторами організаційного середовища.

3.3. Особливості детермінації психічного вигорання персоналу ЦНАП

Результати проведеного кореляційного аналізу дають нам змогу перейти до якісного аналізу. За допомогою методу «асів» серед загальної групи респондентів (n=151) нами було виділено підгрупу досліджуваних з найбільш високими (у діапазоні від 75 до 100 процентілей; Інт_ПВ+) та найбільш низькими (у діапазоні від 0 до 25 процентілей; Інт_ПВ-) значеннями інтегрального показника психічного вигорання. Для визначення специфіки підгруп працівників ЦНАП, що мають різний рівень психічного вигорання був застосований метод «профілів».

На рис. 3.7 представлено зведений профіль показників тривожності представників груп персоналу ЦНАП з високим (Інт_ПВ+) та низьким (Інт_ПВ-) рівнем інтегрального показника психічного вигорання. Відмічені на цьому графіку (та всіх наступних) значення являються середнім арифметичним певного показника в групі. На осі ОХ розташовані показники тривожності, на осі ОУ – процентілі, середня лінія ряду проходить через позначення в 50 процентілей. Всі значення показників вище цієї лінії означають тенденцію до їх вираженості, вище 75-ого процентіля розміщуються значення, що характеризують високий рівень вираженості показника. Значення нижче середньої лінії ряду свідчать про тенденцію до незначної вираженості (або про невираженість показника при значеннях нижче 25 процентілей). Внизу під кожним графіком знаходиться таблиця, в якій відображені числові значення показників профілей.

Візуальний аналіз профілей тривожності персоналу ЦНАП, що відрізняються різним рівнем вираженості інтегрального показника психічного вигорання виявляє наступні факти:

в профілі підгрупи з низьким рівнем психічного вигорання ми спостерігаємо невираженість показників особистісної та реактивної

тривожності, оскільки візуально вони розміщені в площині першого квартилю розподілу. Варто зауважити, що наявність певного рівня тривожності є природною і обов'язковою особливістю активної особистості. Тривожність як сигнал про небезпеку привертає увагу людини до можливих труднощів, перешкод для досягнення мети, що містяться в ситуації, дозволяє мобілізувати сили і тим самим досягати найкращого результату. Тому нормальний рівень тривожності розглядається як необхідний для ефективного пристосування до дійсності і властивий всім людям [43].

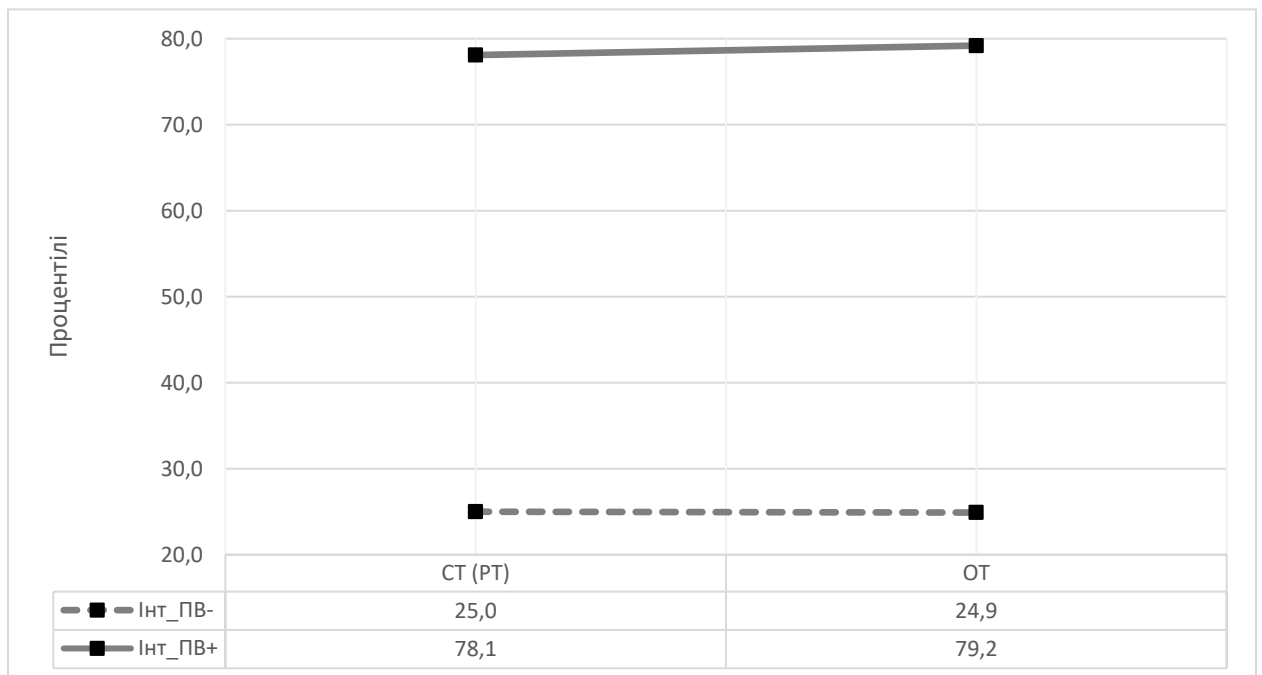


Рис.3.7 Специфіка прояву тривожності у представників груп з низьким та високим рівнем психічного вигорання

профіль підгрупи з високим рівнем інтегрального показника вигорання чітко відображає високу вираженість у персоналу ЦНАП показників і ситуативної, і особистісної тривожності, візуально ми спостерігаємо їх в четвертому квартилі розподілу. Як вже зазначалося в попередніх розділах, високий рівень особистісної тривожності, на думку науковців, вважається суб'єктивним проявом неблагополуччя особистості [43], і в розрізі специфіки професійної діяльності персоналу ЦНАП, може бути зумовлений розвитком у фахівця внутрішнього конфлікту. Працівники з високим рівнем тривожності постійно знаходяться в настороженому і пригніченому настрої, в стані

напруги, нервозності та занепокоєння, у них виникають труднощі у контактах з навколишнім світом, який сприймається ним як ворожий та загрозовий. Деструктивними результатами цього стає агресія, надмірна залежність, занижена самооцінка, песимізм та невпевненість в собі [43]. При високій мотивації висока особистісна тривожність знижує також і рівень активності і прагнення співробітників до високих результатів.

Тепер, за нашою логікою, порівняємо дані профілі між собою. Так, візуально профілі показників тривожності розташовані по обидві сторони від середньої лінії ряду, «дзеркально» відбиваються, що свідчить про протилежність тенденцій в зазначених підгрупах досліджуваних. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей між показниками тривожності обох груп досліджуваних (Табл. 3.8):

Табл.3.8

**Значення t-критерію Ст'юдента між показниками тривожності, у
підвибірках осіб, що порівнюються**

Підгрупа1/ Підгрупа2	Показники тривожності	
	СТ (РТ)	ОТ
t критерій	8,392***	9,311***

Примітка: 1) підгрупа 1 – Інт_ПВ+, підгрупа 2 – Інт_ПВ-; 2) тут і далі за текстом рівні значущості – позначка «*» значима відмінність ($p \leq 0,5$), позначка «**», «***» - висока значима відмінність ($p \leq 0,01$) та ($p \leq 0,001$) відповідно; 3) додатний знак перед значенням t критерія Ст'юдента означає, що даний показник за значенням вище в першій підгрупі, від'ємний вказує на більше значення показника в другій підгрупі.

Отже, результатами аналізу встановлено, що ситуативна та особистісна тривожність детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП. Отримані нами результати узгоджуються з даними наукових досліджень, які підтверджують, що для людей з високим рівнем психічного вигорання характерна підвищена тривожність [39]. Так, в дисертаційному дослідженні російської дослідниці Савінової Н.С. підтверджено, що особистісна та ситуативна тривожність є одними з основних особистісних факторів, що

підвищують ризик розвитку психічного вигорання у керівників [ст. 17, 47]. Дані, отримані українською дослідницею Т. Зайчиковою, свідчать про те, що в педагогічних працівників високий рівень професійного вигорання в окремих фазах (напруження, резистенція, виснаження) пов'язаний з певними особистісними характеристиками, однією з яких є тривожність [23].

Розглянемо тепер профілі факторів особистості підгруп з високим та низьким рівнем інтегрального показника вигорання (рис. 3.8):

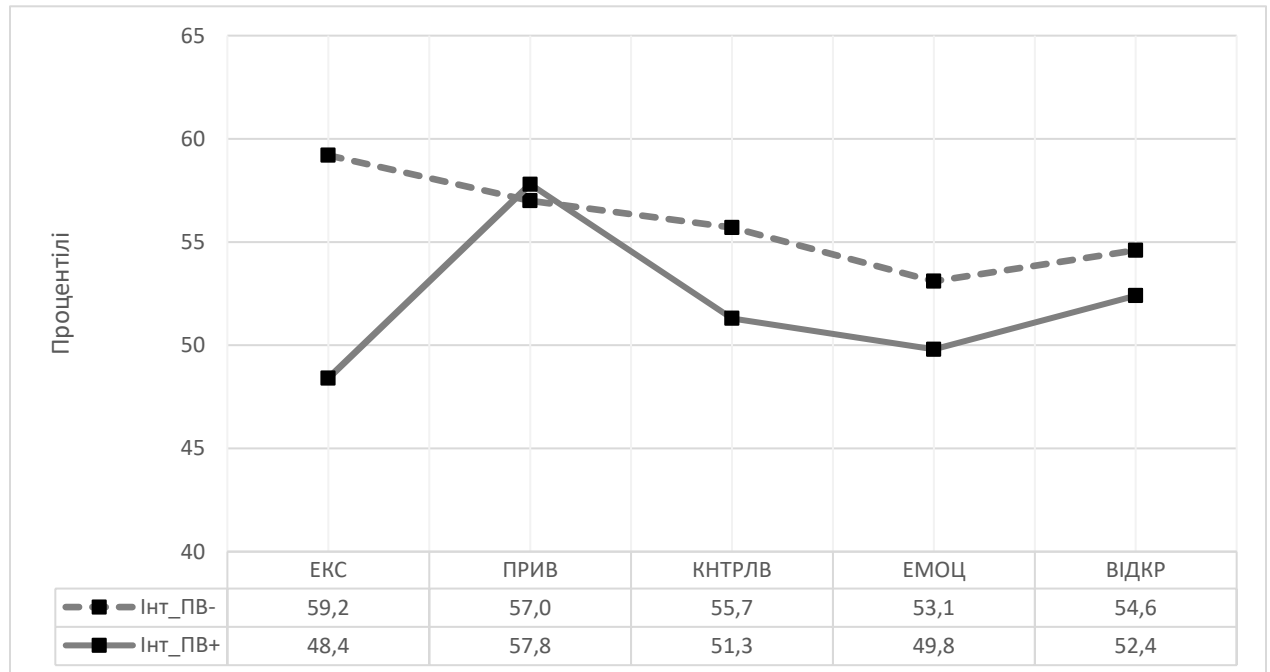


Рис.3.8 Профілі факторів особистості представників груп з низьким та високим рівнем психічного вигорання

Як бачимо, фактори прив'язаність, контролювання, емоційність та відкритість новому представників обох підгруп візуально розміщені в площині третього квартилю розподілу, що свідчить про середню їх вираженість у представників обох груп.

Фактор екстраверсія – єдиний з факторів, значення якого візуально розміщені по обидві сторони від середньої лінії ряду, що свідчить про протилежність тенденцій у представників зазначених підгруп. Так, у представників підгрупи з високим рівнем вигорання він розміщений в площині другого квартилю розподілу, що свідчить про тенденцію до полюсу інтравертованості, в той час, як у представників групи з низьким рівнем

вигорання – в площині третього квартилю, що означає тенденцію до вираженості полюсу екстравертованості представників даної підгрупи.

За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей між фактором екстраверсія ($t=-3,376$, $p \leq 0,5$) та відсутність статистично значимих відмінностей між усіма іншими факторами особистості обох підгруп обстежених.

Таким чином, результатами аналізу встановлено, що фактор екстраверсія-інтраверсія детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП. Отримані нами дані узгоджуються з численними науковими дослідженнями. Так, наприклад, як зазначає Водоп'янова Н., «науковці Perlman та Hartman (1982 р.) встановили значимий зв'язок синдрому вигорання з певними індивідуальними характеристиками менеджерів, що певним чином впливають на виникнення вигорання в сфері «людина-людина». Одним з таких особистісних факторів є інтраверсія [ст.68, 7].

Розглянемо зведений профіль, що відображає специфіку обрання персоналом ЦНАП домінуючих копінг-стратегій в підгрупах з низьким та високим рівнем психічного вигорання (рис. 3.9):

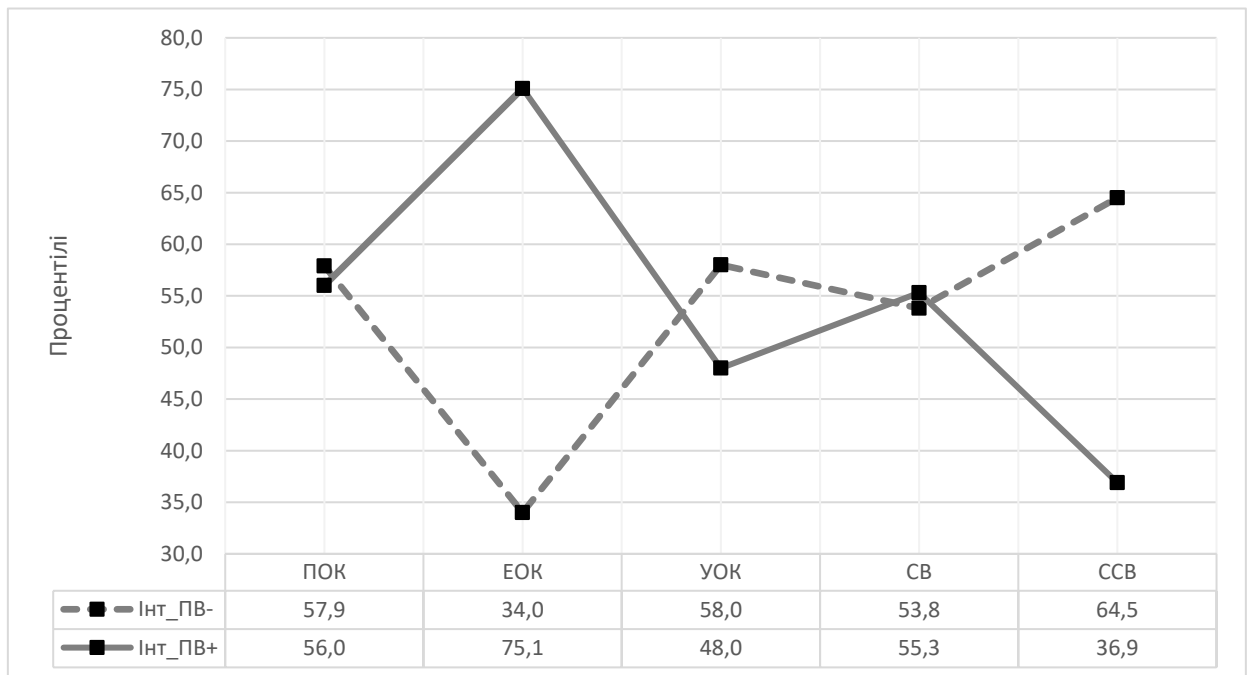


Рис.3.9 Специфіка вибору домінуючих копінг-стратегій в підгрупах з низьким та високим рівнем психічного вигорання

Профіль підгрупи з низьким рівнем психічного вигорання візуально відображає тенденцію до найчастішого вибору персоналом ЦНАП конструктивних копінг-стратегій, а саме – копінг-стратегії, орієнтованої на уникнення, переважає соціальне відволікання та проблемно-орієнтованої копінг-стратегії. Показник вибору копінг-стратегії, орієнтованої на емоції, знаходиться в площині другого квартилю розподілу, що свідчить про слабку вираженість частоти її обрання даної підгрупою представників ЦНАП.

Профіль підгрупи персоналу ЦНАП з високим рівнем психічного вигорання візуально відображає протилежні тенденції. Так, розміщення показника вибору копінг-стратегії, орієнтованої на емоції, в площині четвертого квартилю розподілу, свідчить про високу частоту її обрання представниками цієї групи, в той час, як показники частоти обрання конструктивних копінг-стратегій знаходяться в площині другого квартилю розподілу, що свідчить про низьку частоту їх обрання представниками даної підгрупи.

Порівнюючи візуально два профілі між собою, можемо відмітити, що візуально вираженою є тенденції в використанні копінг-стратегій, орієнтованих на емоції, уникнення та по показнику субшкали соціального відволікання, що і було підтверджено встановленням високих статистично значимих розбіжностей за допомогою t-критерія Ст'юдента (див. Табл.3.9):

Табл.3.9

Значення t-критерію Ст'юдента між домінуючими копінг-стратегіями, у підгрупах осіб, що порівнюються

Підгрупа1/ Підгрупа2	ЕОК	УОК	ССВ
t критерій	7,032 ***	-6,330***	-3,926***

Отже, результатами аналізу встановлено, що використання в якості домінуючою, певної копінг-стратегії долаючої поведінки детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП. Отримані нами результати узгоджуються з даними наукових досліджень. Так, науковці Н.Водоп'янова, В.Орел

зазначають, що «чим вище вигорання, тим частіше використовуються пасивні, асоціальні та агресивні моделі долаючої поведінки» [ст.59, 7].

Зведений профіль задоволеності персоналу ЦНАП факторами робочого середовища та організацією в цілому представлений на рис. 3.11. Профіль підвибірки персоналу ЦНАП з низьким рівнем психічного вигорання за всіма показниками знаходиться в площині третього квартилю розподілу, що свідчить про вираженість задоволеності персоналу ЦНАП зазначеними показниками. Профіль підвибірки персоналу ЦНАП з високим рівнем психічного вигорання за всіма показниками знаходиться в площині переважно першого квартилю розподілу, що свідчить про те, що представники даної підгрупи незадоволені всіма досліджуваними факторами робочого середовища.

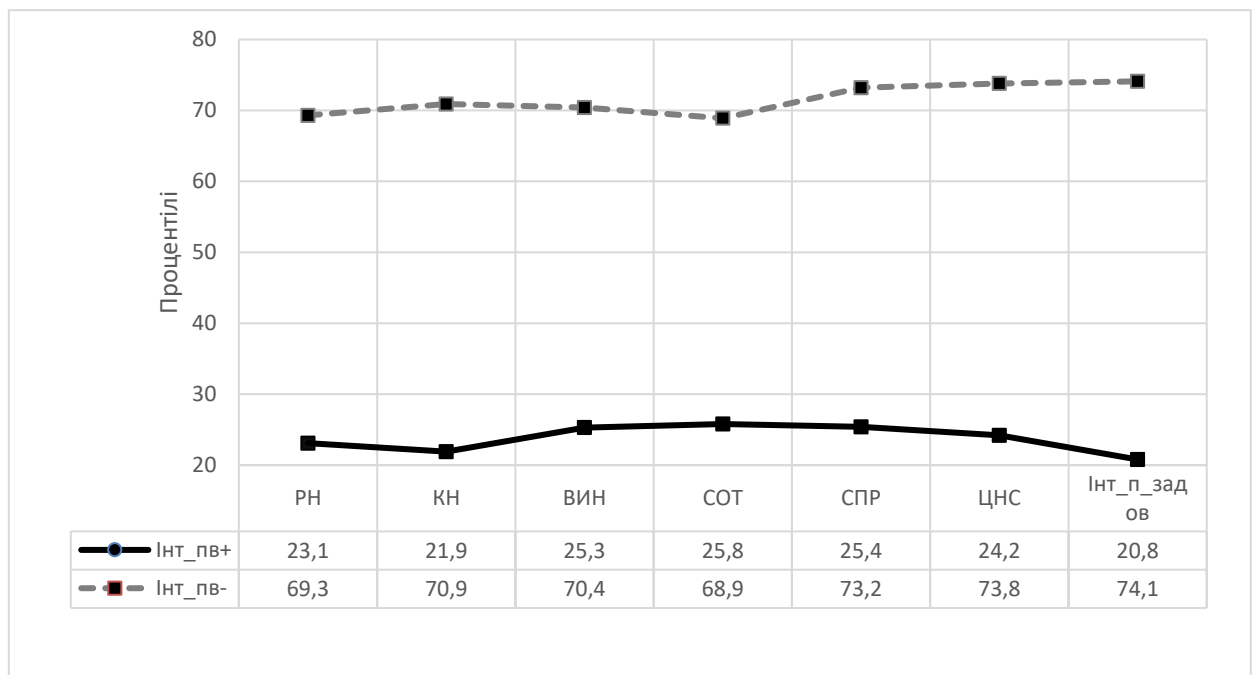


Рис.3.11 Специфіка прояву задоволеності факторами робочого середовища та організацією в цілому в підвибірках осіб, що порівнюються

Профілі підгруп розташовані по обидві сторони від середньої лінії ряду, «дзеркально» відбиваються, що свідчить про протилежність тенденцій зазначених показників у підгрупах досліджуваних. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента було підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей між усіма показниками задоволеності факторами

робочого середовища та організації в цілому обох підгруп обстежених (Табл. 3.10).

Отримані результати дозволяють зробити висновок про те, що досліджувані нами організаційні фактори – робоче навантаження, контроль, винагорода, соціальне оточення, справедливість та цінності детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП. Для співробітників, що мають високий рівень психічного вигорання, рівень робочого навантаження є критичним, ресурсів для відновлення – недостатньо. Вони прагнуть мати більший ступінь самостійності у своїй роботі, проте працюють в державній установі, де досить жорстка політика адміністрації в організації робочої активності та контролем за нею. Вони незадоволені існуючим рівнем оплати праці, скоріш за все, мають низьку якість соціальної взаємодії на роботі, відчують себе відчуженими від колективу та організації, більшість рішень, сприймають як несправедливі, та не розділяють в цілому місії та цінностей ЦНАП.

Табл.3.10

Значення t-критерію Ст'юдента між факторами робочого середовища, у підвбірках осіб, що порівнюються

Підгрупа 1 / Підгрупа 2	Фактори задоволеності, що порівнюються						
	РН	КН	ВИН	СОТ	СПР	ЦНС	Заг_п_задов
t критерій	-5,391***	-7,000***	-6,684***	-4,474***	-6,952***	-8,503***	-8,009***

Таким чином, отримані результати дослідження дозволяють нам говорити про те, що психічне вигорання персоналу ЦНАП детермінується сукупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, серед яких – особистісна та ситуативна тривожність, домінуючі копінг-стресові поведінкові стратегії, екстраверсія-інтраверсія, а також відповідність рівня робочого навантаження, контролю, винагороди, соціального оточення, справедливості та цінностей очікуванням та ресурсам конкретної людини.

ВИСНОВКИ ДО 3 РОЗДІЛУ

В третьому розділі роботи наданий математико-статистичний аналіз емпіричних даних: викладено результати пошуку взаємозв'язків між компонентами, інтегральним показником психічного вигорання персоналу ЦНАП та індивідуальними (особистісна та ситуативна тривожність, домінуючі копінг-стратегії, екстраверсія, прив'язаність, емоційність, контролювання, ігровість) та організаційними (робоче навантаження, контроль, винагорода, справедливість, соціальне оточення, цінності) чинниками; наведено результати диференціально-психологічного аналізу, що спрямований на пошук психологічних особливостей співробітників ЦНАП, які мають схильність до психічного вигорання.

Проведене дослідження показало, що персонал ЦНАП представляє собою професійну групу ризику розвитку психічного вигорання, що зумовлено специфікою їх професійної діяльності, яка сприяє посиленню емоційного виснаження, відчуття зниження успішності та продуктивності в роботі, зростанню байдужості або віддаленого ставлення до роботи, що є характерними ознаками психічного вигорання, і як наслідок, погіршення загального самопочуття персоналу ЦНАП.

За результатами дослідження, в цілому рівень інтегрального показника психічного вигорання персоналу ЦНАП можемо оцінити як середній. При цьому, високий рівень його вираженості вже мають 21,2% опитаних, середній рівень - 48,3% та лише 30,5% респондентів наразі знаходяться поза зоною ризику.

Найменшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент емоційне виснаження, який, представляє собою базовий індивідуальний стресовий досвід співробітників. Не дивлячись на це, повне виснаження своїх емоційних та фізичних ресурсів відчують вже 23,2% персоналу ЦНАП та 33,1% мають середній рівень. Високий рівень вираженості цинізму має майже 46% персоналу ЦНАП та ще 39 % опитуваних

- середній рівень. Найбільшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має низький рівень професійної успішності, яка є самооцінним компонентом психічного вигорання. Отримані результати свідчать про те, що більше половини (53 %) співробітників ЦНАП не отримують задоволення від власної роботи, вважають її неефективною, не виокремлюють власних досягнень та, навіть, вважають себе некомпетентними.

Результатами дослідження встановлено, що в цілому психічне вигорання персоналу ЦНАП не пов'язане з їх віком і стажем роботи на державній службі.

Важливу роль у розвитку психічного вигорання персоналу ЦНАП відіграють психологічні характеристики працівників. Отримані нами дані свідчать про те, що більше половини персоналу ЦНАП, а саме 52,3% мають високий рівень особистісної тривожності, що є суб'єктивним проявом неблагополуччя особистості. Отримані нами результати показника ситуативної тривожності свідчать про те, що 24,5% співробітників на момент дослідження відчували напругу, занепокоєння, підвищену втомленість, швидку виснаженість та зниження працездатності. Переважна більшість (62,3%) персоналу вибірки мають середній рівень її вираженості та 13,2% - низький рівень, тобто в даному випадку можемо говорити про хороші адаптивні можливості переважної більшості персоналу ЦНАП.

Проте, отримані результати кореляційного аналізу вказують на наявність статистично значущих взаємозв'язків на рівні $p \leq 0,01$ між показниками особистісної та ситуативної тривожності та всіма компонентами психічного вигорання та його інтегральним показником. Результати проведеного кореляційного аналізу свідчать про те, що із зростанням як ситуативної тривожності, так і особистісної тривожності працівника, зростає рівень його емоційного виснаження, цинізму, при цьому фахівець значно нижче починає оцінювати свої можливості та ефективність, що призводить до підвищення загального показника психічного вигорання. За допомогою обчислення t-критерію Ст'юдента підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей ($p < 0,001$) між показниками ситуативної

та особистісної тривожності груп досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що вказує на те, що особистісна та ситуативна тривожність є факторами, що детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Слабкі зворотні статистично значимі взаємозв'язки виявлено між фактором екстраверсія та емоційним виснаженням і цинізмом (рівень значимості $p \leq 0,05$) та з інтегральним показником психічного вигорання (рівень значимості $p \leq 0,01$). За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,05$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей по фактору екстраверсія в групах досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що свідчить про те, що даний особистісний фактор детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Дослідженням виявлено слабкі зворотні статистично значимі взаємозв'язки між фактором прив'язаність та компонентом професійна успішність (рівень значимості $p \leq 0,05$), що свідчить про те, чим більше у працівників ЦНАП виражена соціальна спрямованість особистості, а саме – бажання допомагати іншим, доброта, підвищена особиста відповідальність, тим нижче вони оцінюють свої професійні досягнення, що може бути пов'язано з виключно «посередницькою» роллю персоналу ЦНАП між громадянами та суб'єктами прийняття рішень.

Дослідженням виявлено помірний прямий статистично значимий взаємозв'язок (рівень значимості $p \leq 0,01$) між проблемно-орієнтованою копінг-стратегією та компонентом психічного вигорання професійна успішність ($r = 0,340$). Тобто, чим частіше використовується проблемно-орієнтована копінг-стратегія, тим вище працівник ЦНАП оцінює свою ефективність, власні успіхи та досягнення.

Помірний прямий статистично значимий взаємозв'язок ($r = 0,486$ та $r = 0,365$, рівень значимості $p \leq 0,01$) виявлено між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та компонентами психічного вигорання емоційна виснаженість та цинізм відповідно. Помірний зворотній статистично значимий взаємозв'язок ($r = - 0,350$, рівень значимості $p \leq 0,01$) виявлено між цією ж

копінг-стратегією та компонентом професійна успішність. Тобто, чим частіше працівники ЦНАП використовують копінг-стратегію, орієнтовану на емоції, тим вищим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, і тим частіше вони знецінюють свою ефективність, власні успіхи та досягнення. Взаємозв'язок між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та інтегральним показником вигорання є помірно- прямим ($r = 0,480$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто чим частіше персонал ЦНАП використовує дану копінг-стратегію, тим вищим є рівень інтегрального показника їх психічного вигорання.

Між копінг-стратегією, орієнтованою на уникнення, та компонентом емоційне виснаження виявлено слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,273$, рівень значимості $p \leq 0,01$), з компонентом професійна успішність – слабкий прямий взаємозв'язок ($r = 0,294$, рівень значимості $p \leq 0,01$) та з інтегральним показником психічного вигорання - слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,225$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, чим частіше працівники ЦНАП використовують копінг-стратегію, орієнтована на уникнення, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження, вище вони оцінюють власну ефективність та нижчим є рівень їх інтегрального показника вигорання.

При цьому, статистично значимі взаємозв'язки виявлено між субшкалою соціального відволікання та усіма компонентами психічного вигорання: з емоційним виснаженням – помірний зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,372$, рівень значимості $p \leq 0,01$), компонентом цинізм - слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,180$, рівень значимості $p \leq 0,05$) та компонентом професійна успішність - помірний прямий взаємозв'язок ($r = 0,351$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Взаємозв'язок між субшкалою соціального відволікання та інтегральним показником психічного вигорання є помірним зворотним ($r = - 0,334$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто, чим частіше співробітники ЦНАП використовують дану стратегію, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, вище вони оцінюють власну ефективність, та тим нижчим в цілому є рівень їх інтегрального показника вигорання.

За допомогою t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей в використанні копінг-стратегій, орієнтованих на емоції, уникнення та по показнику субшкали соціального відволікання в підгрупах з високим та низьким рівнем психічного вигорання персоналу ЦНАП.

Помірний зворотній взаємозв'язок ($p \leq 0,01$) виявлено між задоволеністю робочим навантаженням, рівнем контролю, винагородою, соціальним оточенням, справедливістю, цінностями та емоційним виснаженням, цинізмом та інтегральним показником психічного вигорання. Слабкий зворотній взаємозв'язок виявлено між зазначеними показниками (крім задоволеності винагородою) та компонентом професійна успішність. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) було підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей між усіма показниками задоволеності факторами робочого середовища та організації в цілому обох підгруп обстежених.

Таким чином, отримані результати дослідження дозволяють нам говорити про те, що психічне вигорання персоналу ЦНАП детермінується сукупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, серед яких – особистісна та ситуативна тривожність, домінуючі копінг-стресові поведінкові стратегії, екстраверсія-інтраверсія, а також відповідність рівня робочого навантаження, контролю, винагороди, соціального оточення, справедливості та цінностей очікуванням та ресурсам конкретної людини.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі проведено дослідження, метою якого було визначення факторів, що детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Об'єктом дослідження було психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Предметом дослідження були детермінанти психічного вигорання персоналу ЦНАП.

Відповідно до мети дослідження були виконані наступні завдання:

1. проаналізовані основні підходи щодо тлумачення психічного вигорання, його структури та чинників розвитку;
2. визначено рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП;
3. проаналізовано структуру психічного вигорання персоналу ЦНАП;
4. проведено емпіричне дослідження особистісних та організаційних факторів, що можуть детермінувати психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Емпіричне дослідження проводилось на базі Центрів надання адміністративних послуг Херсонської та Одеської областей з використанням онлайн-інструменту «Google форми», в період з 7 по 9 липня, та з 12 по 15 липня 2021 р.

В якості респондентів в дослідженні прийняли участь співробітники ЦНАП Херсонської та Одеської областей. Всього тестуванням і анкетуванням було охоплено 151 досліджуваних, із них 109 (72,2 %) співробітників Херсонської області та 42 (27,8 %) співробітника Одеської області, віком від 24 до 64 років, серед них 139 (92,1 %) жінок та 12 (7,9 %) чоловіків.

Емпіричне дослідження дозволило встановити, що високий рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП вже мають 21,2% опитаних, середній рівень - 48,3% та лише 30,5% респондентів наразі знаходяться поза зоною ризику.

Найменшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент емоційне виснаження. При цьому повне виснаження

своїх емоційних та фізичних ресурсів відчують 23,2% персоналу ЦНАП, 33,1% мають середній рівень його вираження та 43,7% - низький.

Найбільшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент професійна успішність. Більше половини (53%) співробітників ЦНАП не отримують задоволення від власної роботи, вважають її неефективною, не виокремлюють власних досягнень та вважають себе некомпетентними, 25,1% мають середній рівень вираженості даного показника та менше чверті опитаних (21,9%) достатньо високо оцінюють свої професійні досягнення та компетентність.

Високий рівень цинізму мають 45,7% співробітників, 39,1 % - середній рівень його вираженості та лише 15,2% - низький.

Результатами дослідження також встановлено, що в цілому психічне вигорання персоналу ЦНАП не пов'язане з їх віком і стажем роботи на державній службі.

За результатами оцінки ситуативної та особистісної тривожності встановлено, що більше половини персоналу ЦНАП, а саме 52,3% мають високий рівень особистісної тривожності, та майже чверть персоналу (24,5%) на момент дослідження відчували напругу, занепокоєння, підвищену втомленість, швидку виснаженість та зниження працездатності. Отримані нами результати кореляційного аналізу вказують на наявність статистично значущих взаємозв'язків на рівні $p \leq 0,01$ між показниками особистісної та ситуативної тривожності та всіма компонентами та інтегральним показником психічного вигорання персоналу ЦНАП. За допомогою обчислення t-критерію Ст'юдента підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей ($p < 0,001$) між показниками ситуативної та особистісної тривожності підгруп досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що вказує на те, що дані показники детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП.

За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,05$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей по фактору екстраверсія в

групах досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що свідчить про те, що даний особистісний фактор детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Дослідженням виявлено, що чим більше у працівників ЦНАП виражена соціальна спрямованість особистості, а саме – бажання допомагати іншим, доброта, підвищена особиста відповідальність, тим нижче вони оцінюють свої професійні досягнення, що може бути пов'язано з виключно «посередницькою» роллю персоналу ЦНАП між громадянами та суб'єктами прийняття рішень.

Дослідженням встановлено, що взаємозв'язок між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та інтегральним показником вигорання є помірно-прямим ($r = 0,480$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто використання персоналом ЦНАП даної копінг-стратегії призводить до збільшення рівня їх загального показника вигорання. Між копінг-стратегією, орієнтованою на уникнення та інтегральним показником психічного вигорання виявлено слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = - 0,225$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, використання даної копінг-стратегії призводить до зниження рівня інтегрального показника вигорання. Взаємозв'язок між субшкалою соціального відволікання та інтегральним показником психічного вигорання є помірним зворотним ($r = - 0,334$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто, чим частіше співробітники ЦНАП використовують дану стратегію, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, вище вони оцінюють власну ефективність, та тим нижчим в цілому є рівень їх інтегрального показника вигорання.

За допомогою t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей в використанні копінг-стратегій, орієнтованих на емоції, уникнення та по показнику субшкали соціального відволікання в підгрупах з високим та низьким рівнем психічного вигорання персоналу ЦНАП, що свідчить про те, обрання тієї чи іншої копінг-стратегії детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Помірний зворотній взаємозв'язок ($p \leq 0,01$) виявлено між задоволеністю робочим навантаженням, рівнем контролю, винагородою, соціальним оточенням, справедливістю, цінностями та емоційним виснаженням, цинізмом та інтегральним показником психічного вигорання. Слабкий зворотній взаємозв'язок виявлено між зазначеними показниками (крім задоволеності винагородою) та компонентом професійна успішність. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) було підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей між усіма показниками задоволеності факторами робочого середовища та організації в цілому обох підгруп обстежених.

Таким чином, результати проведеного теоретичного та емпіричного дослідження дозволили нам сформулювати наступні висновки:

1. персонал ЦНАП представляє собою професійну групу ризику розвитку психічного вигорання, яке детермінується сукупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, а також зумовлюється специфікою професійної діяльності, яка сприяє посиленню їх емоційного виснаження, відчуття зниження успішності та продуктивності в роботі, зростанню байдужості або віддаленого ставлення до роботи, що є характерними ознаками психічного вигорання, і як наслідок, погіршення загального самопочуття персоналу ЦНАП.
2. працівники ЦНАП, які вирізняються комунікабельністю, енергійністю, більш оптимістичним поглядом на життя, є більш стійкими як до емоційного виснаження та цинізму, так і до психічного вигорання в цілому.
3. чим вищим є рівень ситуативної та особистісної тривожності персоналу ЦНАП, тим вищим є рівень їх загального показника вигорання, а також компонентів емоційного виснаження та цинізму, та тим нижчим є рівень оцінки фахівців своєї професійної ефективності.

4. чим частіше персонал ЦНАП використовує проблемно-орієнтовану копінг-стратегію, тим вище він оцінює свою ефективність, власні успіхи та досягнення. Копінг-стратегія, орієнтована на уникнення, звернення за допомогою до інших, пошук соціальної підтримки сприяють зниженню загального рівня психічного вигорання та його компонентів, в той час як використання копінг-стратегії, орієнтованої на емоції, сприяє підвищенню рівня загального показника психічного вигорання в цілому, емоційного виснаження та цинізму, а також знеціненню фахівцем своєї ефективності.
5. для співробітників, що мають високий рівень психічного вигорання, характерним є сприйняття рівня робочого навантаження як критичного, прагнення мати більший ступінь самостійності у своїй роботі, незважаючи на те, що вони працюють в державній установі, де досить жорстка політика адміністрації в організації робочої активності та контролем за нею. Незадоволеність існуючим рівнем оплати праці, скоріш за все, низька якість соціальної взаємодії на роботі, відчуженість від колективу та організації, а також сприйняття більшості рішень, як несправедливих. Також варто відзначити, що вони не розділяють в цілому місії та цінностей ЦНАП.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що психічне вигорання персоналу ЦНАП детермінується сукупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, серед яких – особистісна та ситуативна тривожність, домінуючі копінг-стресові поведінкові стратегії, екстраверсія-інтраверсія, а також відповідність рівня робочого навантаження, контролю, винагороди, соціального оточення, справедливості та цінностей очікуванням та ресурсам конкретного фахівця.

Здійснене дослідження відкриває перспективи для подальшого вивчення проблеми виникнення та розвитку психічного вигорання персоналу ЦНАП: актуальним вважаємо розроблення моделі компетенцій та профілю посад персоналу ЦНАП, впровадження на їх основі психологічної оцінки кандидатів

на вакантні посади адміністраторів ЦНАП, що, на наш погляд, дозволить ще на етапі відбору виявляти фахівців, які не відповідають даній професії та організації в цілому. Також актуальними вважаємо розробку моделі психологічного консультування керівників та персоналу ЦНАП з проблем профілактики психічного вигорання, а також впровадження в мережі ЦНАП системної роботи по навчанні та розвитку фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Арефнія С.В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10. Київ, 2018. 249 с.
2. Барканова А.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум. Красноярск: Литера-принт, 2009. 237 с.
3. Бичурина Т.Б. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України: дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія», Київ, 2012. 364 с.
4. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: «Питер», 1999. 350 с.
5. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. Збірник наукових праць К-ПНУ імені І. Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України. 2011. Т.12. С.110-120.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., Наследов А.Д. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание для специалистов социномических профессий. Вестник СПбГУ. Сер. 12. 2013. Вып. 4. С. 17-27.
7. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебн. пособие. Москва: Юрайт, 2008.335 с.
8. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
9. Воронкова Я.Ю. «Большая пятёрка», или пятифакторная модель личности. Смысл, функции и значение разных отраслей практической психологии в современном обществе: сборник научных трудов / ред. Е.Н. Ткач. Хабаровск: Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2017. С. 39-45.
- 10.Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників, Social Work and Education. 2017. №2, т. 4. С. 46-62.

- 11.Грубі Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України: дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія», Київ, 2012. 364 с.
- 12.Детерминанта. Национальная энциклопедическая служба: веб сайт. URL: <http://vocabulary.ru/dictionary/888/word/determinanta> (дата обращения: 21.01.2021).
- 13.Дорош І.М. Ресурси особистості як чинник стресостійкості державних службовців. Вісник Національного університету “Львівська політехніка”. Сер. “Проблеми економіки та управління”. 2020. Вип. 2(8). <https://doi.org/10.23939/semi2020.02.144> (дата звернення 29.06.2021 р.)
- 14.Закон України «Про адміністративні послуги»: вебсайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Дата звернення: 01.07.2021 р.)
- 15.Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2005. 191 с.
- 16.Зливков В.Л., Лукомська С.О, Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
- 17.Зражевская И.А., Быков К.В., Топка Э.О., Пешкин В.Н., Исаев Р.Н., Орлов А.М. Эволюция представлений о синдроме эмоционального выгорания. Психиатрия, 2020.18(4). С. 127-138. <https://doi.org/10.30629/2618-6667-2020-18-4-127-140> (дата звернення: 09.01.2021 р.).
- 18.Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
- 19.Карамушка Л. М., Д. І. Куриця. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців. Теорія і практика управління соціальними системами. 2013. № 1. С. 112-125. URL:

- http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tipuss_2013_1_17 (дата звернення 28.06.2021 р.)
20. Китаев-Смык Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души. Психопедагогика в правоохранительных органах. 2008. № 2 (33). С. 41–50.
 21. Кісліцина М.В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. Теорія і практика сучасної психології. 2018. №4. С. 175-181.
 22. Кмить К.В., Попов Ю.В. Эмоциональное выгорание, не связанное с профессиональным стрессом. Обзорение психиатрии и медицинской психологии. 2013. №3. С. 3-10.
 23. Ковровський Ю.Г. Психологічні чинники професійного вигорання у персоналу оперативно-рятувальної служби Державної служби України з надзвичайних ситуацій: дис. ... канд. психол. наук: 19.00. 10. Київ, 2016. 206 с.
 24. Коkun О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. 200 с.
 25. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Івано-Франківськ, 2016. 352 с.
 26. Костюк А.В. Психологічні особливості емоційного вигорання оперативних психологів: автореф. дис. на здобуття. наук. ступеня к-та псих. наук: 19.00.01. Одеса, 2011. 23 с.
 27. Куриця Д.І., Куриця А.І. Об'єктивний рівень професійного стресу у державних службовців та його порівняння з самооцінкою рівня професійного стресу працівниками Держслужби. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2015. № 2. С. 60-68.
 28. Лукомська С.О. Емоційне вигорання фахівців соціономічних професій: сучасні погляди на проблему. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2016. Вип. 38 (41). С.246-254.

- 29.Лэнгле А. Эмоциональное выгорание з позиций екзистенциального анализа. Вопросы психологии. 2008. №2. С. 3-16. URL: http://laengle.info/userfile/doc/Burnout_ru.pdf (Дата звернення: 01.04.2021 р.)
- 30.Маслач К., Ляйтер М. Представление о синдроме эмоционального выгорания: современное исследование и его применение в психиатрии/ пер. Шишорин Р.М. (Москва), Срывкова К.А. World Psychiatry. June 2016. №15. Р. 103-111. https://psychiatr.ru/files/magazines/2016_06_wpa_1039.pdf
- 31.Матвієнко Т.В. Емоційне «вигоряння» та його особливості в професійній діяльності фахівців державних установ. Південноукраїнський правничий часопис. 2015. С.142-145.
- 32.Матюшкина Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра. Консультативная психология и психотерапия. 2017. № 4, т. 25. С. 42—58. DOI: 10.17759/cpp.2017250404 (дата звернення: 27.06.2021)
- 33.Мирошник О.Г., Нещетна К.А. Психологічні чинники конфліктної поведінки особистості: методичні рекомендації для самостійної роботи. Полтава, 2012. 55с.
- 34.Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми. Проблеми сучасної педагогічної освіти: зб. наук. праць. Серія: Педагогіка і психологія. Ялта: РВВ КГУ, 2012. Вип. 36, ч. 2. С. 212–216.
- 35.Назарук Н. «Згорання» та професійна деформація особистості: порівняльний аналіз: зб. наукових праць. Івано-Франківськ: Плай, 2004. Вип. 9. Ч. I. С. 186–194.
- 36.Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка. К.: Основа, 2014, 496 с.

37. Неруш Н.Г. Основные этапы изучения феномена выгорания. Изв. Саратов. ун-та. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2017. Вып.4, т. 17. С. 454-459. doi: 10.18500/1819-7671-2017-17-4-454-459 (дата звернення 29.06.2021 р.)
38. Неруш Т.Г., Ольхова Л.А., Падалка Е.А. Обзор направлений исследований феномена выгорания в российской психологии. Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 7. № 3А. С. 21-29.
39. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. М.: изд-во «Институт психологии РАН», 2005. 330 с.
40. П'янківська Л.В. Історико-етимологічний аспект поняття синдрому «Емоційного вигорання». Міжнародні челпанівські психолого-педагогічні читання. 2015. С.307-313.
41. П'янківська Л.В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України: дис. ... канд. психол. наук: 19.00. 09. Київ, 2019. 281 с.
42. Подсадный С. А., Орлов Д. Н. Развитие научных представлений о синдроме эмоционального выгорания. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова и др. Курск, 2008. С. 13–36. Полякова О. Категорія та структура професійних деформацій. Національний психологічний журнал. 2014. № 1. С. 57-64.
43. Полшкова Т. А. Проблема ситуативной тревожности в психолого-педагогических исследованиях. Актуальные вопросы современной психологии: материалы II Междунар. науч. конф. Челябинск: Два комсомольца, 2013. С. 107-110. URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/81/3495/> (дата обращения: 21.10.2021). Водопьянова Н. Е. Стресс-менеджмент: учебник. 2-е изд., испр. и доп. Москва: изд. Юрайт. 2018. 283 с.

44. Психологическая энциклопедия / под ред. Р. Корсини, А. Ауэрбаха. 2-е изд. СПб: Питер, 2006. 1096 с.
45. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. М.: изд. Бахрах, 2006. 480с.
46. Романовська, О. В., Набільська, Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2011. Вип. 3(11). С.103–107.
47. Савина Н.С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности: автореф. дис. ...канд. психол. наук: спец. 19.00.03 «Психология труда, инженерная психология, эргономика». Ярославль, 2009. 26 с.
48. Синягин Ю.В., Синягина Н.Ю. Биографические предикторы индивидуально-психологических особенностей, входящих в «Большую пятерку» личностных качеств. Государственная служба. 2020. № 3. С. 31–47.
49. Сіпко Л.О., Бужницька Л.С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у представників соціономічних професій. Psychological Journal. Vol. 5. Issue 9, 2019. P. 220-233. <https://doi.org/10.31108/2018vol14iss4pp9-18> (Дата звернення: 03.07.2021 р.).
50. Сіцінська М.В. Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічні аспекти: автореф. дис. ...канд. наук з державного управління: спец. 25.00.03 «Державна служба». Київ, 2011. 23 с.
51. Старовойт О. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар'єри інноваційної діяльності. Вісник Інституту розвитку дитини. Серія: Філософія, педагогіка, психологія. 2014. Вип.36. С. 50–57.

52. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій: колективна монографія/ під ред. В. Лук'янова та ін. Курськ. держ. ун-т, 2008. 336 с.
53. Трущенко М.Н. К вопросу о синдроме выгорания: традиционные подходы исследования и современное состояние проблемы. Психология: традиции и инновации: материалы Междунар. науч. конф. Уфа, 2012. 128 с. С. 1-8. URL: <https://moluch.ru/conf/psy/archive/35/> (дата звернення: 02.07.2021 р.).
54. Указ Президента України №647/2019 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»: веб сайт. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6472019-29441> (дата звернення 29.06.2021 р.).
55. Хилько М., Ткачева М. Возрастная психология. Конспект лекций. Изд. Юрайт, 2010. 145 с.
56. Хромов А.Б. Пятифакторный опросник личности: учебно.-метод. пособие. Изд. Курганского гос. университета, 2000. 23 с.
57. Чала Ю.М., Шахрайчук А.М. Психодіагностика: навч. посібн. Харків: НТУ «ХП», 2018. 246 с.
58. Юдчиць Ю. До проблеми професійної деформації. Журнал прикладної психології. 2008. Вип. 2. С. 17–22.
59. Astremenskaya I. V. Professional Breakfast in Women of Assistive Professions. Психологія та соціальна робота, 2019. Т. 24. Вип. 1 (49). С. 9-19. DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-0409.2019.1\(49\).185759](https://doi.org/10.18524/2707-0409.2019.1(49).185759) (дата звернення: 10.09.2021 р.).
60. Bakker A.B., LeBlanc P.M., Schaufeli W.B. Burnout contagion among intensive care nurses. J AdvancNurs 2005. № 51. P.276-87. DOI: 10.1111 / j.1365-2648.2005.03494.x (дата звернення: 09.02.2021 р.).
61. Bakker A., Demerouti E., Sanz-Vergel A. Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. Vol. 1. P. 389-411. March 2014.

- <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235> (Дата звернення: 26.06.2021 р.).
62. Bakker, A. B., Zee, K. I. V. D., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31–50. Retrieved from <http://doi.org/10.3200/SOCP.146.1. P.31–50> (дата звернення: 16.10.2021 р.).
 63. Demerouti E., Xanthopoulou D., Bakker A. How do cynical employees serve their customers? A multi-method study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2018. Vol. 27:1. P. 16-27. DOI: 10.1080/1359432X.2017.1358165 (Дата звернення: 26.03.2021 р.).
 64. Gonz_alez-Morales M, Peir_o JM, Rodr_iguez I et al. Perceived collective burnout: a multilevel explanation of burnout. *Anxiety Stress Coping* 2012. № 25. P. 43-61. <https://doi.org/10.1080/10615806.2010.542808> (дата звернення: 09.02.2021 р.).
 65. Hromtseva O. V. Notion of professional burnout of medical workers and research of its phenomenology. *European Journal of Management Issues*. 2019. № 27(3-4). P. 63-72. DOI:10.15421/191907 (дата звернення: 06.07.2021 р.).
 66. International Classification of Diseases 11 th Revision: <https://www.who.int/standards/classifications/classification-of-diseases> (дата звернення: 01.09.2021 р.).
 67. Koutsimani P., Montgomery A., Georganta K. The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Systematic Review article Front. Psychol.* 2019. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284> (дата звернення: 25.10.2021 р.).
 68. Maricuțoiu LP, Sava FA, Butta O. The effectiveness of controlled interventions on employees' burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2016. №89 (1). P.1–27. DOI: 10.1111/joop.12099 (Дата звернення: 04.03.2021 р.).

69. Maslach C., Leiter M.P. Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*. P. 134. DOI:10.1016/S1479-3555(03)03003-8 (дата звернення: 11.07.2021 р.)
70. Maslach C., Leiter M.P., Jackson S.E.. Making a significant difference with burnout interventions: Researcher and practitioner collaboration. *Journal of Organizational Behavior*. 2012. Vol. 33. P. 296-300. <https://doi.org/10.1002/job.784> (Дата звернення: 04.03.2021 р.).
71. Maslach C., Leiter M. Burnout. *Encyclopedia of Stress*. Edition: 2nd. Publisher: Elsevier. Editors: G. Fink. 2007. P.358-362. DOI: 10.1016 / B978-0-12-800951-2.00044-3. (Дата звернення: 04.03.2021 р.).
72. Maslach C., Leiter M. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 2016.
73. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M. P. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397-422. URL: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397> (Дата звернення: 04.03.2021 р.).
74. Maslach, C., Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7–8), 837–851.
75. Onufriieva L.A. The correlation between socioeconomic specialists' individual and psychological factors and emotional burnout syndrome occurrence / L.A. Onufriieva // *Problems of Modern Psychology: Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University*, G.S. Kostiuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufriieva. Issue 34. Kamianets-Podilskyi: Aksioma, 2016. P. 395–405. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-34.%25p> (дата звернення: 10.09.2021 р.)

- 76.Schaufeli W., Leiter M., Maslach C. Burnout: 35 Years of research and practice. Career Development International. June 2009. №14(3). P. 204-220. DOI: 10.1108/13620430910966406. (Дата звернення: 04.03.2021 р.).