

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

На правах рукопису

КРАВЧУК ЮЛІЯ ВОЛОДИМИРІВНА

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**

Спеціальність: 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія
(психологічне консультування та психотерапія)»
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

КОЗАК ГАЛИНА АНАТОЛІЇВНА,

кандидат психологічних наук, доцент кафедри
практичної психології та психодіагностики

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № _____

засідання кафедри практичної психології
та психодіагностики

від _____ 202__ р.

Завідувач кафедри

_____ Людмила Магдисюк

ЛУЦЬК – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології
Кафедра практичної психології та психодіагностики
Освітній ступінь «Магістр»
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітня програма «Практична психологія (психологічне консультування та психотерапія)»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ 2024 року
«___» _____

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ)
СТУДЕНТУ

Кравчук Юлія Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи (проекту): **Психологічні особливості професійного вигорання працівників правоохоронних органів.**

Керівник роботи (проекту): Козак Галина Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент.

Строк подання студентом роботи (проекту): _____.____.202__

Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проекту) полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному розгляді психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Завдання дослідження:

Теоретично дослідити та проаналізувати зміст проблеми в науковій літературі.

Охарактеризувати фактори виникнення професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Емпірично дослідити психологічні особливості професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Розробити корекційну програму зниження професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Дата видачі завдання: _____.____.202__

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1.	На <i>першому етапі</i> дослідження на основі попереднього знайомства з проблемою та результатів попереднього її вивчення основна увага була зосереджена на виборі напряму дослідження, опрацюванні мети та завдань, визначенні об'єкту, предмету та методів дослідження, виборі можливих джерел інформації	18.12-30.12.2023	
2.	<i>Другий етап</i> дослідження був присвячений вивченню сучасних наукових підходів до вивчення професійного вигорання	01.02-20.02.2024	
3.	Протягом <i>третього етапу</i> дослідження було проведено емпірико-діагностичне дослідження. Цей етап включав підготовку до проведення діагностичного дослідження, розробку та уточнення інструкції для респондентів, попередню її перевірку на простоту й зрозумілість та діагностику респондентів. На основі розробленої процедури та методики дослідження вивчити психологічні особливості професійного вигорання працівників правоохоронних органів. Отримані при цьому результати стали підставою провести відповідні організаційні заходи щодо подальшого планування магістерської роботи (визначення завдань, розробки програми дослідження і збору матеріалу, визначення етапів дослідження, вибір методів та завдань дослідження,	21.02-01.05.2024	

	кількісного та якісного аналізу отриманих даних тощо)		
4.	<i>На четвертому етапі</i> здійснювався емпіричний аналіз психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів.	01.05-01.06.2024	
5.	<i>П'ятий етап</i> дослідження передбачав розробку корекційної програми зниження професійного вигорання працівників правоохоронних органів.	01.06-30.09.2024	
6.	На основі теоретичного опрацювання наукових джерел, проведеного емпіричного дослідження та аналізу результатів окреслення висновків та узагальнення	01.10-25.10.2024	
7.	Остаточне оформлення роботи	25.10-15.11.2024	

Студент

(підпис)

Кравчук Ю.В.
(прізвище та ініціали)

**Керівник роботи
(проекту)**

(підпис)

Козак Г.А.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Кравчук Юлія Володимирівна. Психологічні особливості професійного вигорання працівників правоохоронних органів. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

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

Випускна кваліфікаційна робота на тему «Психологічні особливості професійного вигорання у працівників правоохоронних органів» присвячена комплексному дослідженню та аналізу феномену професійного вигорання у працівників правоохоронних органів та методів боротьби з нею. Метою роботи є теоретичне обґрунтування поняття професійного вигорання, вивчення його патогенетичних чинників та емпіричний аналіз психологічних особливостей цього феномену.

У ході дослідження авторка детально аналізує чинники, що спричиняють професійне вигорання, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійної продуктивності та роль міжособистісних стосунків у розвитку вигорання. Важливим аспектом є дослідження специфічних умов правоохоронної діяльності, що підвищують ризик вигорання, таких як постійний стрес, емоційна напруженість, необхідність швидкого прийняття рішень та постійна взаємодія з громадськістю.

В емпіричному дослідженні було проаналізовано психологічні аспекти професійного вигорання правоохоронців за допомогою таких стандартних методик, як діагностика вигорання в системі професійних відносин та методика В.В. Бойка. На основі отриманих результатів розроблено корекційну програму, спрямовану на зниження рівня вигорання шляхом покращення міжособистісних стосунків та вдосконалення комунікативних навичок правоохоронців.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблена корекційна програма може бути використана практичними психологами для профілактики

та зниження рівня професійного вигорання в правоохоронних органах. Вона також сприяє розширенню теоретичних знань про причини професійного вигорання та шляхи його подолання.

Ключові слова: професійне вигорання, правоохоронні органи, емоційне виснаження, міжособистісна взаємодія, психологічні особливості, корекційна програма, інтерперсональна взаємодія.

SUMMARY

Kravchuk Yulia Volodymyrivna. Psychological features of professional burnout of law enforcement officers. - Qualifying scientific work in the form of a manuscript.

Final qualification work for the degree of Master's Degree in specialty 053 "Psychology" - Lesya Ukrainka Volyn National University, Lutsk, 2024.

The final qualification work on the topic "Psychological features of professional burnout in law enforcement officers" is devoted to a comprehensive study and analysis of the phenomenon of professional burnout in law enforcement officers and methods of combating it. The purpose of the work is to theoretically substantiate the concept of professional burnout, study its pathogenetic factors and empirically analyze the psychological features of this phenomenon.

In the course of the research, the author thoroughly analyzes the factors that contribute to professional burnout, such as emotional exhaustion, depersonalization, reduced work productivity, and the role of interpersonal relationships in the development of burnout. An important aspect of the study is the examination of the specific conditions of law enforcement activities that increase the risk of burnout, including constant stress, emotional tension, the necessity for quick decision-making, and continuous interaction with the public.

The empirical research analyzed the psychological aspects of burnout among law enforcement officers using standardized methodologies such as the burnout diagnostic tool in the context of professional relationships and the V.V. Boika methodology. Based on the obtained results, a corrective program was developed aimed at reducing burnout levels by improving interpersonal relationships and enhancing the communication skills of law enforcement personnel.

The practical significance of the research lies in the fact that the developed corrective program can be used by practical psychologists to prevent and reduce professional burnout levels in law enforcement agencies. It also contributes to expanding theoretical knowledge about the causes of professional burnout and ways to overcome it.

Key words: *professional burnout, law enforcement agencies, emotional exhaustion, interpersonal interaction, psychological characteristics, correctional program, interpersonal interaction.*

ЗМІСТ

Вступ	11
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ	15
1.1.Поняття професійного вигорання в науковій психологічній літературі	15
1.2.Фактори виникнення професійного вигорання у працівників правоохоронних органів	20
1.3.Вплив інтерперсональної взаємодії на розвиток професійного вигорання.	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ	31
2.1. Характеристика вибірки та методів емпіричного дослідження	31
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	39
РОЗДІЛ 3. КОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА ЗНИЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ ЗА ДОПОМОГОЮ РОЗВИТКУ ІНТЕРПЕРСОНАЛЬНОЇ ВЗАЇМОДІЇ.	54
3.1. Обґрунтування необхідності корекційної програми зниження професійного вигорання шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії	54
3.2. Розробка програми зниження професійного вигорання шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії.....	57
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ.....	77

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогодні Україна переживає складний період, пов'язаний з воєнними діями, економічними викликами та соціальними потрясіннями. Всі ці обставини суттєво впливають на роботу правоохоронних органів, які стикаються з підвищеним навантаженням, ризиками та необхідністю швидко адаптуватися до нових умов. Така ситуація значно підвищує ризик професійного вигорання. Діяльність працівників правоохоронних органів обумовлена наявністю стресових ситуацій, які пов'язані з ризиком для життя, необхідністю швидкого прийняття рішень, постійною взаємодією з суспільством та часто з негативними аспектами людської поведінки. Такий режим роботи сприяє накопиченню психоемоційної напруги, що, в свою чергу, може призвести до професійного вигорання.

Професійне вигорання є серйозною проблемою, що негативно впливає як на індивідуальний психологічний стан працівника, так і на ефективність виконання його професійних обов'язків. Це явище також може призвести до збільшення кількості помилок у роботі, зниження мотивації, конфліктів на робочому місці та, врешті-решт, до звільнення з роботи.

Робота в правоохоронних органах передбачає постійний контакт з іншими людьми, працівник постійно знаходиться в ситуації взаємодії в якій здійснюються інтерперсональні взаємини, тобто взаємодія між колегами, начальниками, підлеглими, а також із громадськістю, відіграють ключову роль у формуванні психоемоційного стану правоохоронців. Від якості інтерперсональної взаємодії значною мірою залежить не тільки ефективність виконання службових обов'язків, але й психологічний комфорт працівників. Непорозуміння, конфлікти або надмірна емоційна напруга у взаєминах можуть посилювати негативні емоційні стани та сприяти розвитку професійного вигорання.

Аналізуючи професійне вигорання через призму інтерперсональної взаємодії, можна більш глибоко зрозуміти механізми цього явища, а також розробити ефективні стратегії для його попередження. Зміцнення командної

взаємодії, розвиток емпатії та підтримки серед колег, навчання ефективним комунікативним навичкам — все це може сприяти зниженню рівня вигорання та підвищенню загальної ефективності правоохоронної діяльності.

Таким чином, дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів з урахуванням інтерперсональної взаємодії є важливим кроком у розвитку більш здорового і стійкого робочого середовища, що забезпечить ефективну та безпечну діяльність правоохоронців, що зумовило вибір теми нашого дослідження.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Метою дослідження є вивчення психічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів та розробка ефективних стратегій профілактики і подолання професійного вигорання.

Виходячи з поставленої мети, можна виділити наступні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз поняття професійне вигорання, розглянути фактори виникнення професійного вигорання в працівників правоохоронних органів, а також прослідкувати вплив інтерперсональної взаємодії на розвиток професійного вигорання працівників правоохоронних органів.
2. Підібрати методологічний матеріал для дослідження професійного вигорання працівників правоохоронних органів.
3. Провести емпіричне дослідження та здійснити аналіз отриманих результатів.
4. Здійснити кореляційний аналіз впливу інтерперсональної взаємодії на розвиток професійного вигорання працівників правоохоронних органів..
5. Розробити корекційну програму зниження професійного вигорання шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії.

Теоретико-методологічною базою дослідження є дослідження Г. Фрейденаберга, Х. Маслах, Е. Hartman & В. Pelman, Г. Сонник. Класифікацію

симптомів професійного вигорання запропонували та обґрунтували В. Шауфеллі разом з Д. Ензманн; розробками моделей професійного вигорання займалися С. Грінсбер, М. Буріш, К. Купер, М. Лейтер та інші.

Методи дослідження:

- теоретичний аналіз, синтез, порівняння;
- емпіричні стандартизовані методики дослідження особистості: Методика діагностики синдрому «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров); Методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова); Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка; Методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL)); кореляційний, кількісний та якісний математичні аналізи.

База дослідження. Дослідження проводилось на базі Луцького районного управління поліції ГУНП у Волинській області. Вибірка досліджуваних складала 58 осіб різних структур управління віком 24-58 років, гендерний аспект при цьому не враховувався.

Новизна дослідження вперше досліджується взаємозв'язок між інтерперсональною взаємодією у професійному середовищі та розвитком професійного вигорання у працівників правоохоронних органів. Це дозволяє розширити розуміння механізмів виникнення вигорання та його профілактики, виходячи за межі традиційного підходу, що фокусується на індивідуальних психологічних та організаційних чинниках. На основі отриманих даних запропоновані нові підходи до профілактики та корекції професійного вигорання, що базуються на покращенні інтерперсональних взаємин серед правоохоронців. Це включає рекомендації щодо впровадження регулярних тренінгів з командної роботи, комунікативних навичок та управління стресом, що є новим підходом до психологічного забезпечення в правоохоронних органах.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані в подальшому вивченні професійного вигорання, в консультативному процесі працівників правоохоронних органів,

підвищенні ефективності роботи правоохоронців, а також розробки корекційних та розвивальних програм. Розроблена програма може бути використана практичними психологами для покращення комунікативних навичок правоохоронців.

Апробація результатів дослідження. Основні положення магістерської роботи були висвітлені в рамках Фестивалю науки у Волинському національному університеті імені Лесі Українки: СЕКЦІЯ «Практична психологія у професійній діяльності психолога» 13 травня 2024 р.;

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів та 4 додатків. Містить 3 рисунки та 6 таблиць.. Список рекомендованих джерел налічує 50 найменувань.

Публікації: Основні положення дослідження, його результати та висновки відображено в фаховій статті:

1. Кравчук Ю. В., Козак Г. А. Використання методів тілесної психотерапії в подоланні професійного вигорання в працівників правоохоронних органів. Психологічні студії, (1), 2024. 87–93.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

1.1. Поняття професійного вигорання в науковій психологічній літературі

Вивченням проблеми професійного вигорання займаються безліч науковців. Це явище пов'язане з тим, що саме поняття професійне вигорання містить велику кількість варіантів трактувань та термінів. Проте спільним баченням цього феномену є думка про те, що професійне вигорання є специфічним синдромом, який виникає у людини в процесі її професійної діяльності та виражається в емоційному та фізичному виснаженні, втраті інтересу до діяльності, відокремлення від суб'єктів взаємодії [25].

Варто зауважити, що на початку свого дослідження проблема емоційного виснаження розглядалася з медико-психологічної точки зору. Навіть зараз між науковцями існують суперечливі погляди про те чи відноситься цей синдром до хвороби чи є нормальною реакцією на взаємодію з людьми. Згідно міжнародної класифікаторі хвороб, синдром емоційного вигорання описується як стан «повного виснаження» [13].

Американський психіатр Герберт Фрейденберг вперше вивів термін професійне вигорання, яким користувався під час опису характеристик здорових людей, які у своїй професійній діяльності постійно знаходилися в інтенсивному спілкуванні з іншими людьми в емоційно-напруженій атмосфері [30].

В першій статті про професійне вигорання, американського соціального психолога Х. Маслах [49], синдром емоційного вигорання пояснювався як певна дезадаптивність людини до своєї роботи, що пов'язана з складністю міжособистісних відносин та високе робоче навантаження. В даній роботі дослідниця підкреслювала, що професійне вигорання є особливим станом людини, який включає в себе відчуття емоційного виснаження, симптоми деперсоналізації, негативне сприйняття себе, втрату співробітником професійної майстерності тощо [9]. Головними ж ознаками прояву даного явища вважаються

негативні почуття та емоції щодо іншого, низька самооцінка з яскравим негативним компонентом, відчуття повного чи часткового емоційного виснаження [28].

Подальше вивчення синдрому професійного вигорання зосередилось на спробі дати чітке та конкретне поняття цього феномену. Так, відомі психологи E. Hartman & B. Pelman аналізуючи торії вигорання виокремили три основні його складові: професійне чи фізичне виснаження, деперсоналізація, знижена робоча продуктивність [12].

Знижена робоча продуктивність веде до зниження цінності своєї професійної діяльності, негативного настрою по відношенню до самого себе, і як наслідок, байдужість до виконуваної роботи. Деперсоналізація призводить до формальних та знеособлених контактів з іншими людьми. А професійне та фізичне виснаження виявляється у вичерпуванні емоційних ресурсів особистості, спустошеності та емоційній перенапрузі.

E. Hartman & B. Pelman розробили динамічну модель професійного вигорання, яка включає 4 стадії:

1. Перша стадія – напруженість. Вона зазвичай виникає внаслідок виконання людиною додаткових дій та зусиль, які вона використовує для адаптації до робочих вимог та поділяється на дві групи: напруженість, через невідповідність професійним вимогам; невідповідність робочого процесу очікуванням та потребам фахівця.

2. Друга стадія - переживання стресу та негативних емоцій. Тут відразу необхідно зазначити, що всі стресогенні обставини викликають подібні переживання, оскільки відбувається усвідомлення своїх можливостей та необхідних вимог до робочої ситуації. Перехід від першої стадії до наступних залежить від ресурсів особистості, та від його статусно-рольових змінних.

3. Третя стадія – виникнення реакцій на стрес включає в себе індивідуальні варіації емоцій: фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові.

4. Четверта стадія – переживання психологічного стресу, позначається власне самим емоційним вигоранням, що характеризується фізичним та

емоційним виснаження на тлі переживань, а також проблемами у професійній реалізації [1].

Багато зарубіжних науковців розробляли різноманітні підходи до вивчення синдрому професійного вигорання. В результаті їхніх наукових доробків ми можемо виділити факторні моделі професійного вигорання.

Х. Маслач з групою дослідників в основі професійного вигорання вбачали стан фізичного та емоційного виснаження, що містить в собі втрату самооцінки та позитивних почуттів, зниження робочої продуктивності, аж до негативного ставлення до трудової діяльності і на останок порушення взаємодії з іншими людьми. Також цією групою науковців була розроблена трикомпонентна структура професійного вигорання, що складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції персональних досягнень [41]. Деперсоналізація проявляється у відчуженому, подекуди негативному ставленні до інших людей. Тенденція до заниження особистістю своєї самооцінки, професійній та особистісній невдоволеності своєю трудовою діяльністю, зниження компетентності виявляється у редукції персональних досягнень

Згодом в своїх роботах, Г. Сонник до цієї трикомпонентної структури додає четверту складову - вітальну нестабільність, та зазначає, що в сукупності ці чотири складові емоційного вигорання можуть призводити до розвитку передсуїцидального стану. Симптоми вітальної нестабільності проявляються у пригніченому стані, депресії, стані занепокоєння, збудливості та почутті безнадійності [31].

Аналізуючи емпіричні дослідження, виділити дві групи моделей професійного вигорання. Перша група, так звана «змістовна», описує та систематизує ознаки вигорання. Друга – «процесуальна» розглядає процес професійного вигорання, що включає в себе кілька етапів.

Двокомпонентна модель професійного вигорання, розроблена В. Шауфеллі включає в себе професійне виснаження та деперсоналізацію. Перший компонент даної моделі проявляється в наявності скарг людини на власне здоров'я, а саме втомі, нервовій напрузі та поганому самопочутті.

Деперсоналізація, на відміну від інших підходів розглядалась з точки зору зміненого ставлення до себе та оточуючих [33].

Класифікацію симптомів професійного вигорання запропонували та обґрунтували В. Шауфеллі разом з Д. Ензманн. Вони виділили п'ять груп симптомів: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні. Які функціонують на рівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному, та організаційному [32].

Прихильники процесуальної моделі, вказували на динамічний розвиток професійного вигорання, що описується в декількох теоріях, які описують його стадії.

Зокрема С. Грінсбер розробив і запропонував п'ятирівневу модель вигорання [19]:

1. «Медовий місяць». Дана стадія характеризується задоволеністю людиною своєю роботою, яку вона виконує сумлінно та працює з ентузіазмом. Проте з часом з розвитком у зв'язку з накопиченням стресових робочих ситуацій, задоволення від трудової діяльності починає знижуватися, так само як і енергійність спеціаліста.

2. «Нестача ресурсу». Даній стадії притаманні апатія, проблеми зі сном, у людини з'являється втома, знижується мотивація внаслідок чого спостерігається швидка втрата інтересу до трудової діяльності. Це пояснюється тим, що при наявності мотивації, людина активно використовує свої внутрішні ресурси, витрата яких надалі погіршує її здоров'я.

3. Прояв хронічних симптомів. На такій стадії розлади сну та зниження ресурсів призводять до зниження імунітету, роздратування та загального пригнічення аж до смутку.

4. «Криза». На цій стадії беручи до уваги симптоми спостерігається висока ймовірність розвитку хронічних захворювань, зниження рівня працездатності та розвиток незадоволеності роботою.

5. «Пробивання стіни». Остання стадія тягне за собою ситуацію, коли існує ймовірність переходу психологічних та фізичних проблем в гостру форму. Що провокує виникнення негативних наслідків для здоров'я людини.

Ще одна динамічна модель професійного вигорання, що потребує уваги, є модель німецького психолога М. Буріш, який, так само виділяє певні, індивідуальні за тривалістю для кожного, стадії розвитку професійного вигорання:

- надмірна включеність в роботу та відмова від власних потреб на користь робочого процесу;

- зниження рівня власної участі у робочому процесі, коли ресурси вичерпані та знижена самовіддача.

- наявність емоційних реакцій такі як: страхи без причини, конфліктність, небажання домагатися компромісу, захисні установки, ігнорування, які виникають на фоні зниження інтересу.

- прояв деструктивної поведінки, що характеризується уникненням робочого процесу, дистанціювання від колег через негативні емоційні переживання.

- наявність психосоматичних реакцій та зниження імунітету.

- фаза відчаю, сповнена втратою сенсу життя життя та розчарованості життям [45].

Процесуальні моделі, хоч і зробили вагомий внесок у вивчення професійного вигорання, проте вони носять більше описовий характер, ніж практичний.

Прихильники інтерперсональних підходів, у своїх теоріях, головною причиною вигорання вбачають порушення гармонії у відносинах між працівниками та суб'єктами їх діяльності.

У деяких дослідження вказується на зв'язок з рівнем освіти та ступенем професійного вигорання. Зокрема, суб'єкти з вищою освітою більшою мірою схильні до вигорання. Такий взаємозв'язок пояснюється вищими рівнем домагань у людей порівняно з тими, що отримали нижчий рівень освіти [37].

У сучасних дослідженнях професійне вигорання найчастіше розглядають як форму виробничого стресу, на яку впливають такі чинники, як: задоволеність роботою, організаційна культура, плинність кадрів.

На сучасному етапі існує широкий спектр емпіричних досліджень, які описують індивідуально - психологічні причини професійного вигорання.

Отже, сьогодні феномен професійного вигорання викликає великий інтерес у психологів, проте численні трактування феномену поки що не призвели ні до єдиної інтерпретації цього процесу, ні до загальноприйнятої та обґрунтованої моделі відновлення фахівців, схильних до даного синдрому.

Основними проявами професійного вигорання є: втома, знижений енергетичний тонус, відсутність сил, знижена працездатність, головний біль, втрата апетиту, безсоння, зловживання заспокійливими чи збуджуючими засобами. Професійне вигорання не настає раптово, а відбувається поступово, проходячи кілька фаз чи стадій.

1.2. Фактори виникнення професійного вигорання у працівників правоохоронних органів

Перед тим як перейти до причин виникнення професійного вигорання варто зазначити, що професійна діяльність працівників правоохоронних органів має особливу специфіку. Вона здійснюється в надзвичайних умовах, відрізняється підвищеною відповідальністю і пов'язана з психічними та фізичними навантаженнями, які негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я працівників правоохоронної діяльності [8].

Правоохоронна діяльність за своєю природою постійно супроводжується стресом, вигоранням, фізичними захворюваннями, агресивною поведінкою і ризиком самогубства [4]. Основними стресовими факторами в роботі працівників правоохоронних органів є страх випадково вбити когось під час виконання службових обов'язків, надмірні адміністративні завдання, відсутність підтримки з боку керівництва (Page, Jacobs, 2011), необхідність придушувати свої емоції та конфлікт між вираженими почуттями і професійним обов'язком (Le

Blanc, Regehr, Jelley, Varath, 2008), конфлікт між вимогами до роботи та наявними ресурсами, а також методи боротьби з небезпекою та невизначеністю (Pancheri, Marini, Tarsitani, 2002), низьку зарплату, ворожість з боку громадян (Pines, Keinan, 2006 [18].

Професійне вигорання працівника правоохоронних органів розуміється як стан фізичного, професійного та розумового виснаження, що проявляється в професіях типу «людина — людина». З розвитком професійного вигорання у працівників цих професій знижується самооцінка, виникає негативне ставлення до роботи, така людина втрачає здатність до продуктивної діяльності, з'являється байдужість по відношенню до оточуючих [42].

Основні чинники, що обумовлюють виникнення професійного вигорання працівників правоохоронних органів можна розділити на дві великі групи - зовнішні та внутрішні [20].

Зовнішні фактори, що призводять до професійного вигорання залежать від особливостей професійної діяльності та зовнішнього середовища, а саме: умов та змісту трудової діяльності, різних соціальних факторів та стимулювання (матеріальне та нематеріальне), ситуації на ринку праці, рівня відповідальності та психологічного клімату в колективі [50].

Наступним фактором, що сприяє виникненню професійного вигорання є дестабілізуюча організація та умови трудової діяльності. Її головними характеристиками виступає нечітка організація та планування роботи, нестача ресурсів, що забезпечують ефективну роботу, неструктуровані та невизначені трудові обов'язки, наявність «бюрократичного шуму» - дрібних подробиць, протиріч, узгодженість спільних зусиль [34]. Дестабілізуюча ситуація на робочому місці, негативно відбивається не тільки на самому професіоналі, але і на об'єкті комунікації – колеги, суб'єкти професійної діяльності [43].

До зовнішніх факторів виникнення професійного вигорання в працівників правоохоронних органів можна віднести підвищену відповідальність за виконувани функції та обов'язки. Зміст їх трудової діяльності полягає в тому, що необхідно постійно входити та перебувати у стані об'єкта, з яким здійснюється

спільна діяльність та дбати про їх благополуччя, що, безсумнівно, призводить до нервового перенапруження [40].

Несприятливий психологічний клімат, також є зовнішнім чинником виникнення професійного вигорання [15]. Він визначається двома основними показниками: ступенем конфліктності «по вертикалі», тобто між начальником та підлеглим, та конфліктністю «по горизонталі» – між колегами. Нервова обстановка змушує одних витратити емоції, а інших шукати способи економії психічних ресурсів. Рано чи пізно людина з міцною нервовою системою схилитиметься до тактики професійного вигорання: триматися від усього і всіх подалі, не приймати все близько до серця, берегти нерви.

До головних зовнішніх факторів, що сприяють професійного вигорання працівників правоохоронних органів належать: високе робоче навантаження; відсутність чи брак емоційної підтримки з боку колег та керівництва; недостатня винагорода за роботу; високий рівень невизначеності в оцінці виконуваної роботи; складність в ситуації прийняття рішень; двозначні, неоднозначні вимоги до роботи; необхідність зовнішнього виявлення емоцій, які не відповідають внутрішньому стану працівника; відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою [22].

Перейдемо до опису внутрішніх чинників виникнення синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів. Перший чинник виявляється в емоційній ригідності людини. Професійне вигорання частіше виникає у тих, хто менш реактивний та сприйнятливий, більш емоційно стриманий; у осіб імпульсивних, що володіють пластичною та рухливою нервовою системою, прояв симптомів вигорання відбувається повільніше [14].

Наступний чинник – інтенсивна інтеріоризація [38]. Дане психологічне явище виникає у людей із загостреним почуттям обов'язку та відповідальності, наявність якого можна часто спостерігати в працівників правоохоронних органів. Це явище найчастіше ми можемо спостерігати в молодих фахівців, які через недосвідченість і наївність, сприймають все занадто емоційно, віддаються роботі повністю. Нерідко буває, що у роботі професіонала чергуються періоди

інтенсивної інтеріоризації та психологічного захисту. Часом сприйняття несприятливих сторін діяльності загострюється, і тоді людина дуже тяжко переживає стресові ситуації на роботі, конфлікти, допущені помилки.

Слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності [2] також може бути причиною вигоряння, вона проявляється у двох випадках. У першому варіанті працівник не зацікавлений виявляти співчуття до об'єкта діяльності, та призводить до байдужості, душевної черствості, апатії та безпристрасності. У другому випадку людина не здатна до власного заохочування до співпереживання та емпатії відносно об'єктів трудової діяльності, систему самооцінок вона підтримує іншими способами – своїми матеріальними чи позиційними досягненнями. Альтруїстична емоційна віддача для такої людини нічого не означає, і вона не потребує її, не відчуває від неї задоволення.

До внутрішніх чинників, що спричинюють професійне вигоряння працівників правоохоронних органів відносяться моральні дефекти та дезорієнтація особистості [6]. Часто працівники мають моральні дефекти ще до того, як починають працювати з людьми, або набувають їх безпосередньо в процесі діяльності. Моральний дефект обумовлений нездатністю включатися у взаємодію з людьми, дефіцитом таких моральних категорій, як совість, повагу до честі та гідності іншої особистості. При моральній дезорієнтації людина втрачає ясність та впевненість у своїх етичних цінностях і принципах. Це може призводити до труднощів у прийнятті рішень, зниження мотивації та почуття внутрішньої суперечності. У контексті професійного вигоряння працівників правоохоронних органів, моральна дезорієнтація може виникати через постійний стрес, емоційне навантаження та складні моральні дилеми, з якими вони стикаються на роботі.

Внутрішніми чинниками виникнення професійного вигоряння виступають, також, такі властивості особистості як високий рівень емоційної лабільності; високий самоконтроль, особливо у вольовому придушенні негативних емоцій; надмірна раціоналізація мотивів своєї поведінки [27]; тенденція до підвищеної тривоги та депресивних реакцій, пов'язаних з

недосяжністю «внутрішнього ідеалу» та блокуванням у собі негативних переживань; ригідна особистісна структура [21].

Специфічним фактором, що викликає професійне вигорання є так звана «втома від співчуття» (англ. compassion fatigue), яка позначає це стан професійного і фізичного виснаження, який виникає в результаті тривалого стресу і надмірного співчуття до інших [11]. Цей стан часто спостерігається у професіоналів, які працюють у сфері допомоги, таких як медичні працівники, соціальні працівники, психологи, а також працівники правоохоронних органів.

У контексті правоохоронної діяльності «втома від співчуття» може виникати через постійне зіткнення з травматичними ситуаціями, стражданнями і потребами людей, що потребують допомоги. Працівники можуть відчувати постійне емоційне навантаження, намагаючись допомогти іншим, що призводить до виснаження їхніх емоційних ресурсів і, як наслідок, до професійного вигорання.

Отже, професійна діяльність працівників правоохоронних органів має особливу специфіку та здійснюється в надзвичайних умовах, відрізняється підвищеною відповідальністю і пов'язана з психічними та фізичними навантаженнями, які негативно впливають на психічне та фізичне здоров'я працівників правоохоронної діяльності

Основні чинники, що обумовлюють виникнення професійного вигорання працівників правоохоронних органів можна розділити на дві великі групи - зовнішні та внутрішні. Зовнішні фактори, що призводять до професійного вигорання залежать від особливостей професійної діяльності та зовнішнього середовища, а саме: умов та змісту трудової діяльності, різних соціальних факторів та стимулювання (матеріальне та нематеріальне), ситуації на ринку праці, рівня відповідальності та психологічного клімату в колективі. Внутрішні чинники виникнення синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів полягають в емоційній ригідності людини, інтенсивній інтеріоризації, слабкій мотивації емоційної віддачі у професійній діяльності, моральні дефекти та дезорієнтація особистості. Специфічним фактором, що

викликає професійне вигорання є так звана «втома від співчуття» (англ. compassion fatigue), яка позначає це стан професійного і фізичного виснаження, який виникає в результаті тривалого стресу і надмірного співчуття до інших.

1.3. Вплив інтерперсональної взаємодії на розвиток професійного вигорання.

Сьогодні встановлено, що до синдрому професійного вигорання найбільше схильні спеціалісти, які за родом своєї діяльності повинні здійснювати постійні й інтенсивні контакти з іншими людьми. Тому можна стверджувати, що професійне вигорання працівників правоохоронних органів значною мірою зумовлено тим, що їхня професійна діяльність, згідно із класифікацією професій, належить до типу «людина – людина», коли основною особливістю діяльності є постійна взаємодія з людьми, адже фахівці цієї системи повинні постійно виявляти комунікативну компетентність.

Працівники правоохоронних органів за родом своєї діяльності перебувають постійно в тривалій та напруженій психоемоційній ситуації. Така діяльність, як правило, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, з цілеспрямованим сприйняттям партнерів та впливом на них [46].

Особливості комунікативної діяльності працівників правоохоронних органів можуть суттєво впливати на розвиток професійного вигорання. Комунікація в їхній діяльності є складною та багатогранною, і саме її специфічні характеристики можуть сприяють виникненню професійного вигорання [36].

Розглянемо декілька ключових аспектів комунікативної діяльності, що зумовлюють професійне вигорання. Першим аспектом є емоційне виснаження через постійний стрес [17]. В даному випадку воно виникає через часті конфлікти та агресивну поведінку з боку громадян, що в свою чергу призводить до професійного виснаження, а в подальшому до вигорання. Також емоційне виснаження через постійний стрес спричинюється і іншим фактором - травматичним стресом, адже робота з жертвами злочинів та свідками травматичних подій може викликати вторинний травматичний стрес, що є важливим фактором вигорання [16].

Наступним аспектом комунікативної діяльності працівника правоохоронних органів, що зумовлює професійне вигорання є постійна необхідність фахівцем здійснювати самоконтроль та стримувати емоції [10]. Правоохоронці повинні постійно контролювати свої емоції, залишатися спокійними та неупередженими навіть у найважливіших ситуаціях, а вміння слухати, переконувати, вирішувати конфлікти та приймати рішення під тиском потребують значних психоемоційних зусиль [23].

В комунікативній діяльності правоохоронців також спостерігається інтенсивна взаємодія з іншими об'єктами їх трудової діяльності. Взаємодія з широкими верствами населення, зокрема з людьми у стані стресу чи агресії, потребує від фахівців адаптації комунікативного стилю та може бути виснажливою [5]. Важливим фактором, що зумовлює складність комунікативного процесу є відсутність позитивного зворотного зв'язку, адже робота з людьми в складних життєвих ситуаціях часто не забезпечує його оптимальне функціонування, що може призвести до почуття незадоволення собою і задоволення своєю роботою.

В комунікативній діяльності працівників правоохоронних органів завжди присутній соціальний тиск, та високі очікування з боку суспільства щодо бездоганного виконання роботи правоохоронців, які створюють додатковий стрес. Нерегулярний графік роботи, нічні відвідування та інші аспекти професійної діяльності можуть призвести до соціальної ізоляції, що є фактором ризику для активізації [35].

Професійні обов'язки людини, що працює в правоохоронних органах вимагають від неї постійної взаємодії з об'єктами її професійної діяльності. Ефективність цієї взаємодії визначають властиві фахівцю звичні способи поведінки, які використовуються при взаємодії з іншими людьми, та відображаються у стилях спілкування.

Стиль спілкування – це унікальний «відбиток пальця» кожної людини, який проявляється в усіх аспектах її життя. Це спосіб взаємодії з оточенням, який

визначається тим, як людина обирає слова, жести, інтонацію, і як вона впливає на інших.

Основними характеристиками стилю спілкування є його гнучкість, тобто можливість його адаптації до різних ситуацій, доречність у конкретних умовах і точність висловлювань. Це динамічна система, яка дозволяє нам змінювати наші комунікативні стратегії залежно від того, з ким і про що ми говоримо.

Залежно від того, наскільки стиль спілкування відповідає ситуації, його можна класифікувати як гнучкий, жорсткий або перехідний. Гнучкий стиль дозволяє легко знаходити спільну мову з різними людьми, жорсткий – менш адаптивний і може призводити до непорозумінь, а перехідний – поєднує елементи обох.

Стиль спілкування визначається контекстом, у якому він відбувається, тому індивідуально-типологічні особливості взаємодії формують стиль спілкування. Існують різні підходи до визначення стилів спілкування. Наприклад, А. Б. Петровський запропонував двокомпонентну типологію, яка акцентує увагу на дисциплінарному та особистісно-орієнтованому підходах. Основні критерії, які відрізняють ці моделі, включають різне розуміння цілей діяльності, методів і тактик спілкування.

Стиль спілкування суттєво впливає на поведінку людини під час взаємодії з іншими. Вибір конкретного стилю визначається такими факторами, як особистісні характеристики, світогляд і соціальний статус людини в певному суспільстві, а також особливостями самого суспільства. Стиль спілкування відображає готовність людини до певного типу взаємодії в конкретній ситуації [24]. Можна виділити шість основних стилів: авторитарний, демократичний, ліберальний, ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний. Ритуальний стиль характерний для міжгрупових ситуацій; авторитарний, демократичний, ліберальний і маніпулятивний – для ділового спілкування; гуманістичний – для міжособистісних відносин [39].

Стиль спілкування в цьому контексті слід розглядати як схильність до певного типу взаємодії, готовність і спрямованість на нього, що проявляється в

тому, як людина вирішує більшість ситуацій. Проте жоден стиль не є єдиним визначальним для всього спілкування людини—вона може використовувати й інші, «чужі» стилі. Наприклад, навіть якщо людина надає перевагу маніпулятивному стилю спілкування, це не означає, що вона буде використовувати його у взаємодії з близьким другом [29].

Ритуальне спілкування – це тип взаємодії, де головне завдання партнерів полягає в підтримці зв'язку із суспільством і утвердженні себе як його члена. У такому спілкуванні партнер є своєрідним необхідним елементом для здійснення ритуалу. У реальному житті існує багато ритуалів у різних ситуаціях, у яких люди беруть участь, виконуючи певні «ролі». Ці ритуали вимагають лише знання правил гри. Наприклад, вітання з іншими, розмови про погоду, скарги на побутові труднощі – все це є елементами ритуального спілкування.

Маніпулятивне спілкування – це тип взаємодії, в якому партнер розглядається як засіб для досягнення власних цілей [3]. У такому спілкуванні співрозмовнику показується лише те, що сприяє досягненню мети. Фактично, один партнер нав'язує іншому стереотип, який вважає найбільш вигідним у даний момент. Перемогу в такому спілкуванні здобуває той, хто є найбільш винахідливим маніпулятором, тобто краще знає партнера, його цілі та володіє ефективними техніками спілкування.

Не варто робити висновок, що маніпуляція є завжди негативним явищем. Багато професійних завдань вимагають використання маніпулятивного спілкування. Фактично, будь-який процес навчання (коли суб'єкту потрібно передати нові знання про світ), переконання або управління включає елементи маніпуляції. Тому ефективність цих процесів значною мірою залежить від того, наскільки добре людина володіє техніками і законами маніпулятивного спілкування.

Гуманістичне спілкування – це форма взаємодії, яка найкраще задовольняє такі людські потреби, як розуміння, співчуття та співпереживання. На відміну від ритуального або маніпулятивного спілкування, гуманістичне спілкування здатне ефективно вирішувати ці завдання [48].

Авторитарне спілкування – це стиль, у якому головну роль відіграє сила і контроль. Він базується на індивідуальних рішеннях, наказах і розпорядженнях. Люди, що практикують авторитарний стиль, часто мають догматичне мислення, вважаючи правильними лише свої погляди (зокрема думку керівника), тоді як інші думки вважаються неправильними. Ініціатива з боку інших людей зазвичай не заохочується.

Демократичне спілкування – цей стиль відрізняється колегіальністю у прийнятті рішень і стимулює активність учасників комунікаційного процесу. Він сприяє усвідомленню проблеми кожним учасником, пошуку способів її вирішення та досягненню спільної мети, з урахуванням інтересів, потреб і бажань усіх учасників процесу.

Ліберальне спілкування характеризується поступливістю та адаптивністю у взаємодії. Люди, які використовують цей стиль, часто «пливуть за течією» у спілкуванні і воліють переконувати співрозмовника, без прояву ініціативи.

Отже, працівники правоохоронних органів мають специфічну форму діяльності та постійно перебувають в тривалій та напруженій психоемоційній ситуації, яка пов'язана з інтенсивним спілкуванням. Особливості комунікативної діяльності працівників правоохоронних органів можуть суттєво впливати на розвиток професійного вигорання. Ключовими аспектами комунікативної діяльності, що зумовлюють професійне вигорання є: емоційне виснаження через постійний стрес, що воно виникає через часті конфлікти та агресивну поведінку з боку громадян, постійний самоконтроль та стримування емоцій, інтенсивна взаємодія з іншими об'єктами їх трудової діяльності та відсутність позитивного зворотного зв'язку.

Ефективність взаємодії визначають властиві фахівцю звичні способи поведінки, які використовуються при взаємодії з іншими людьми, та відображаються у стилях спілкування. Залежно від того, наскільки стиль спілкування відповідає ситуації, його можна класифікувати як гнучкий, жорсткий або перехідний. Гнучкий стиль дозволяє легко знаходити спільну мову з різними людьми, жорсткий – менш адаптивний і може призводити до

непорозуміннь, а перехідний – поєднує елементи обох. Можна виділити шість основних стилів: авторитарний, демократичний, ліберальний, ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний.

Висновки до першого розділу

У першому розділі було розглянуто феномен професійного вигорання працівників правоохоронних органів, проаналізовано основні прояви та стадії розвитку професійного вигорання. Визначено, що вигорання розвивається поступово, проходячи кілька фаз, і має комплексний характер, який охоплює як зовнішні, так і внутрішні чинники.

Специфіка професійної діяльності працівників правоохоронних органів, включає в себе високу відповідальність, постійне психічне та фізичне навантаження, є суттєвим чинником, що підвищує ризик професійного вигорання. Виникнення професійного вигорання зумовлене зовнішніми та внутрішніми чинниками. Зовнішні чинники включають умови та зміст трудової діяльності, соціальні фактори, рівень відповідальності та психологічний клімат у колективі, тоді як внутрішні чинники пов'язані з емоційною ригідністю, моральними дефектами та «втомою від співчуття».

Особливу увагу приділено ролі комунікативної діяльності в розвитку професійного вигорання. Встановлено, що ключовими аспектами, які сприяють емоційному виснаженню, є часті конфлікти, агресивна поведінка з боку громадян, необхідність постійного самоконтролю та стримування емоцій, а також відсутність позитивного зворотного зв'язку. Відзначено, що ефективність взаємодії та ризик розвитку вигорання значною мірою залежать від стилю спілкування, який використовується працівниками.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

2.1. Характеристика вибірки та методів емпіричного дослідження

Організація емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання працівників правоохоронних органів проходила у три етапи.

На першому етапі емпіричного дослідження був здійснений теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми емоційного вигорання та який полягав у вивченні історії даного явища, проаналізовані моделі фази та етапи емоційного вигорання, причини та фактори його виникнення; було розглянуто фактори виникнення професійного вигорання та вплив інтерперсональної взаємодії на розвиток професійного вигорання працівників правоохоронців. Також було підбрано методики, які б допомогли обширно вивчити багатоаспектне поняття психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

Другим етапом виступала підготовка та проведення емпіричного дослідження. Вона включала в себе підготовку психодіагностичного інструментарію (інструкцій, бланків) та проведення діагностики. Для проведення емпіричного дослідження були підбрані наступні методики:

1. Методика діагностики синдрому «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров)
2. Методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова)
3. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка.
4. Методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL)) [44].

1. Методика діагностики синдрому «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров) Досліджуваному пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. У бланку респондент проставляє бал, що відповідає частоті виникнення того чи іншого

почуття і як часто він його відчував, де: 0 - «ніколи»; 1 - «дуже рідко»; 2 - «рідко»; 3 - «іноді»; 4 - «часто»; 5 - «дуже часто»; 6 - «завжди».

Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків із іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

2. Методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова).

Дана методика дає можливість дослідити прояви професійного вигорання за такими показниками як: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення та професійна мотивація. Методика містить 72 твердження. Досліджуваному пропонується прочитати твердження та визначити чи коли-небудь він відчував щось подібне, зазначивши біля кожного твердження варіанти відповіді «зазвичай», «часто», «рідко», «ніколи».

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирими» балами. Після цього за допомогою

нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

3. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В В. Бойка.

Дана методика призначена для діагностики синдрому емоційного вигорання, що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних із тривалим впливом низки несприятливих стрес-факторів.

На думку автора, емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. «Вигорання» є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити її енергетичні ресурси. Водночас, у людини можуть виникати дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та взаєминах з партнерами.

Стимульний матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробовуваний повинен висловити своє ставлення у вигляді однозначних відповідей «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити такі 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистентність», «виснаження».

Для кожної із зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблено методику кількісного визначення ступеня їх виразності. Нижче наводиться перелік симптомів, що виявляються, на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

«Напруга»

- переживання психотравмуючих обставин;
- незадоволеність собою;
- загнаність в глухий кут;
- тривога та депресія.

«Резистентність».

- неадекватне емоційне виборче реагування;
- емоційно-моральна дезорієнтація;

- розширення сфери економії емоцій;
- редукція професійних обов'язків.

«Виснаження».

- емоційний дефіцит;
- емоційна відстороненість;
- особистісна відстороненість (деперсоналізація);
- психосоматичні та психовегетативні порушення.

При підрахунку результатів кожному варіанту відповіді притаманна певна балів, яка зазначена в «ключі». Максимальну кількість балів – 10 отримує та ознака, яка найбільш характерна для окремого симптому.

Існує триступінчаста система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів за кожною із фаз «вигорання», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигорання» як сума показників усіх 12 симптомів. Інтерпретація ґрунтується на якісно-кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів усередині кожної фази. При цьому важливо виділити, до якої фази формування стресу відносяться домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше значення.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, треба звернути увагу на окремі симптоми. Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

9 і менше балів - не сформований симптом,

10-15 балів - симптом, що формується,

16 -20 балів - симптом, що склався.

20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання.

Подальший крок інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистентність» і «виснаження». У кожній із них оцінка знаходиться в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення

балів, отриманих для фаз, не правомірне, бо не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища суттєво різні: реакція на зовнішні та внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою:

36 і менше балів – фаза не сформувалася;

37-60 балів - фаза у стадії формування;

61 і більше балів - сформована фаза.

У психодіагностичному висновку висвітлюються такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими та домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи зрозуміло «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли до симптоматики «вигоряння», чи суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на обстановку у професійному колективі, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки та аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне «вигоряння» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності та партнерам.

4. Методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL))

Методика призначена для вивчення стилю і структури міжособистісних відносин і їх особливостей, а також дослідження уявлень людини про саму себе, свого ідеального «Я», ставлення до самої себе. Методика також дозволяє виявити зони конфліктності людини.

Досліджуваному пред'являється список з 128 характеристик людини, які він має співвіднести з собою та дати відповідь чи відповідає кожна з них його власному уявленню про себе.

Методика містить в собі 8 октант кожному з яких відповідає певний тип міжособистісних відносин.

I. Авторитарний

0-8 балів. Упевнений в собі, наполегливий, цілеспрямований, може бути хорошим наставником і організатором. Володіє властивостями керівника.

9-12 балів. Домінантний, енергійний, успішний в справах, любить давати поради, у тому числі і небажані, вимагає до себе пошани, може бути нетерплячий до критики, йому властива переоцінка власних можливостей. Властиве використання активних і пасивних конфліктогенів спілкування.

13-16 балів. Владний, домінативний, деспотичний характер, всіх повчає, дидактичний стиль висловів, не схильний приймати поради інших, прагне лідерства і суперництва, керувати іншими, сильна особистість з рисами деспотизму. Високий ступінь використання різноманітних конфліктогенів спілкування й ескалації конфліктів.

II. Егоїстичний

0-8 балів. Упевнений, незалежний, орієнтований на себе, схильний до суперництва тип.

9-12 балів. Самовдоволений, із вираженим почуттям власної гідності, переваги над оточуючими, з тенденцією мати особливу думку, відмінну від думки більшості і займати відособлену позицію в групі і в конфліктних ситуаціях.

13-16 балів. Прагне бути над всіма, самозакоханий, обачливий. До оточуючих відноситься відчужено. Зарозумілий, хвалькуватий, конфліктний. Понад міру використовує активні і пасивні конфліктогени спілкування.

III. Агресивний

0-8 балів. Упертий, наполегливий, цілеспрямований в досягненні мети, енергійний, безпосередній.

9-12 балів. Вимогливий, прямолінійний, відвертий, суворий і різкий в оцінці інших, негнучкий, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий, конфліктний.

13-16 балів. Надмірна завзятість, недружелюбність, жорсткість, ворожість у ставленні до оточуючих, нестриманість, запальність, агресивність, що доходить до асоціальної поведінки, висока конфліктність і крайній ступінь конфліктогенності спілкування.

IV. Підозрілий

0-8 балів. Реалістичний в думках і вчинках, критичний у ставленні до оточуючих, скептик. *9-12 балів.* Виражена схильність до критицизму. Розчарований в людях, замкнений, прихований, образливий, що сприяє виникненню конфліктів з оточенням. Недовірливий до оточуючих, має труднощі в персональних контактах через підозрілість і страх неприйняття. Свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

13-16 балів. Відчужений по відношенню, до ворожого і злобного світу, дуже підозрілий, украй образливий, що є щонайпотужнішим конфліктогеном спілкування і поширює конфліктні ситуації, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру).

V. Покірний

0-8 балів. Скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

9-12 балів. Сором'язливий, покірливий, легко збентежується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

13-16 балів. Покірний, схильний до самознищення, слабовольний, схильний поступатися всім і у всьому, що породжує постійну внутрішню конфліктність, завжди ставить себе на останнє Місце і засуджує себе, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

VI. Залежний

0-8 балів. Конформний, м'який, чекає допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий, потребує визнання.

9-12 балів. Слухняний, боязкий, безпорадний, не вміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди мають рацію.

13-16 балів. Невпевнений у собі, має нав'язливі страхи і внутрішні конфлікти, побоювання, турбується з будь-якого приводу, тому залежить від інших і чужої думки.

VII. Дружелюбний

0-8 балів. Схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний у вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне погоджуватися з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовностям, правилам і принципам гарного тону у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити увагу і любов, товариський, проявляє теплоту і дружелюбність у відносинах.

9-16 балів. Доброзичливий і люб'язний зі всіма, є орієнтований на ухвалу і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, бути хорошим для всіх без урахування ситуації, мікрогрупи, має розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

VIII. Альтруїстський

0-8 балів. Відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне відношення до людей проявляє в співчутті і співпереживанні (емпатії), симпатії, турботі, ніжності, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

9-16 балів. Гіпервідповідальний, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий в своїй допомозі і дуже активний по відношенню до оточуючих, що нерідко виступає як конфліктоген спілкування, неадекватно приймає на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня маска, потаємна, прихована особистість протилежного типу).

На заключному етапі проводилась обробка, статистичний та кореляційний аналіз результатів отриманих у ході дослідження та формулювання висновків.

Дослідження проводилось на базі Луцького районного управління поліції ГУНП у Волинській області. Вибірка досліджуваних склала 58 осіб різних

структур управління віком 24-58 років, гендерний аспект при цьому не враховувався.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

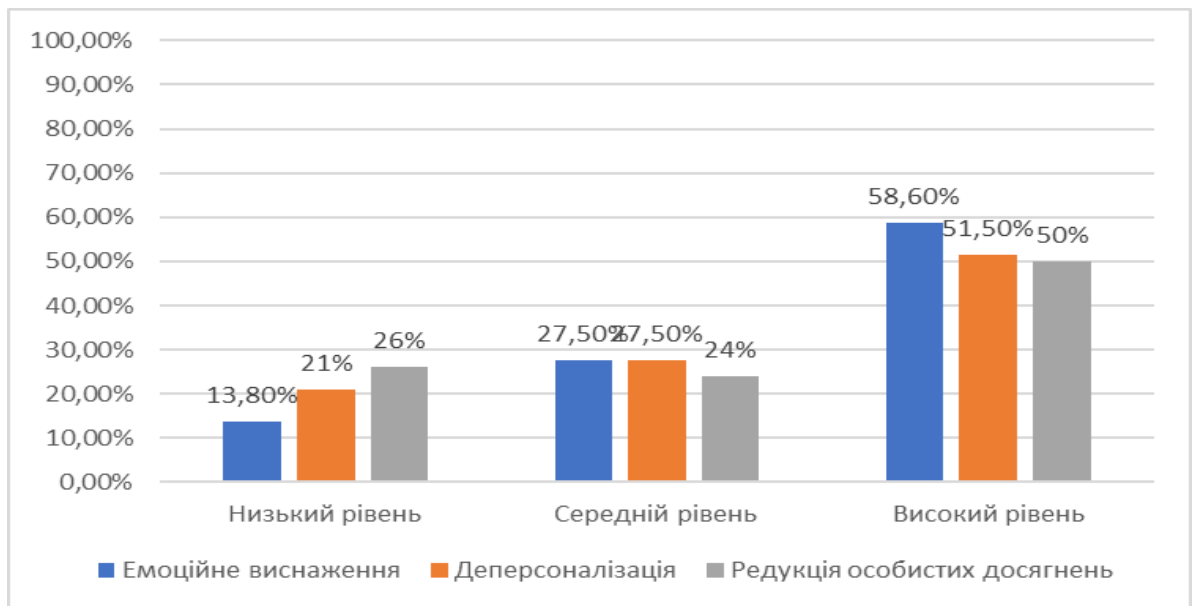
Першим кроком в емпіричному дослідженні психологічних особливосте емоційного вигорання працівників правоохоронних органів стало комплексне дослідження за допомогою підбраного психодіагностичного інструментарію. Першою методом дослідження нашої проблеми стала Методика діагностики синдрому «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина» (Г.С. Нікіфоров), яка дала можливість дослідити емоційне вигорання з точки зору проявів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Результати даного дослідження представлені в Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

**Результати дослідження емоційного вигорання працівників
правоохоронних органів за «Методикою діагностики синдрому
«вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина»» (Г.С.
Нікіфоров)**

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	13,8%	27,5%	58,6%
Деперсоналізація	21%	27,5%	51,5%
Редукція особистих досягнень	26%	24%	50%

Візуально дані за методикою представлені на рис.2.1.



Отже як ми бачимо з результатів діагностики симптому емоційного вигорання в більшості працівників правоохоронних органів проявляється емоційне перенасичення (56% вибірки) що свідчить про те, що в них занижений емоційний фон, вони відчувають постійну втому, в них переважає знижений рівень енергії та ентузіазму, що ускладнює виконання їхніх професійних обов'язків. Також у досліджуваних спостерігається розвиток байдужості до своєї роботи, зменшення особистої залученості та зацікавленості у вирішенні професійних завдань. Більшість працівників правоохоронних органів відчувають, що вони досягли межі своїх емоційних ресурсів, що призводить до відчуття емоційного перенасичення та неможливості ефективно управляти своїми емоціями.

Високий показник деперсоналізації (51,5%) свідчить про те, що вони цинічні та негативно налаштовані щодо інших людей, включаючи колег, підлеглих та об'єктів їхньої діяльності, з якими вони взаємодіють. Це може проявлятися у відсутності співчуття, емоційної холодності та недружелюбності. Це призводить до погіршення міжособистісних стосунків, зниження здатності до ефективного комунікації та співпраці, що ускладнює командну роботу та підриває довіру між колегами. Працівники правоохоронних органів з високим рівнем деперсоналізації свідомо чи підсвідомо створюють емоційну дистанцію між собою та іншими, що допомагає їм захищати себе від емоційного стресу, але

водночас заважає побудові здорових робочих стосунків. **В таких осіб** в деяких випадках може зростати залежність від інших людей у прийнятті рішень чи виконанні обов'язків, що може свідчити про втрату впевненості у власних силах та професійних компетенціях, зниження мотивації до якісного виконання службових обов'язків.

Останній складник синдрому емоційного вигорання «редукція особистих досягнень», можна сказати, проявився неоднозначно, зокрема у половини вибірки досліджуваних він знаходиться на високому рівні (50% вибірки), а в іншій половині вибірки на середньому (24%) і низькому (26%) рівнях. Високий рівень редукції особистих досягнень у працівників правоохоронних органів свідчить про негативну оцінку ними своїх професійних досягнень, успіхів та загального внеску у роботу, що виражається у зниженні самооцінки, впевненості у власних силах та здатності ефективно виконувати службові обов'язки. Досліджувані з високим рівнем редукції особистих досягнень можуть втрачати віру у свої можливості, службову гідність, що може призводити до відчуження від роботи та колег та здатність досягати професійних цілей, що виражається в пасивності та небажанні брати на себе відповідальність за нові завдання. В таких осіб проявляється безнадійність та відсутність перспектив, що знижує мотивацію та бажання продовжувати кар'єру в правоохоронних органах.

Середній рівень редукції особистих досягнень у вибірки досліджуваних свідчить про їх збалансоване самосприйняття, що виражається у прийнятті та визнанні своїх слабких та сильних сторін без надмірного негативізму. Вони відчують помірний рівень стресу, але все ще здатні ефективно виконувати свої обов'язки, вони можуть стикатися з труднощами, але не дозволяють їм повністю домінувати над їхнім самосприйняттям. У них переважає адекватна самооцінка, що дозволяє їм підтримувати мотивацію та залученість до роботи а також вони відкриті до навчання та самовдосконалення, визнаючи необхідність покращення без надмірного самокритицизму.

26 % вибірки проявили низький рівень редукції особистих досягнень, що означає наявність в них високої самооцінки та впевненості у своїх професійних

досягненнях і можливостях. В них переважає ефективне управління стресом та високий рівень емоційної стабільності, висока мотивація та продуктивність. Такі особи ефективно здійснюють побудову ефективних та здорових стосунків з колегами та підлеглими.

Загалом, середні та низькі показники редукції особистих досягнень у працівників правоохоронних органів свідчать про здорове самосприйняття, здатність ефективно справлятися зі стресом та підтримувати високу мотивацію і задоволеність роботою.

Наступною методикою діагностики професійного вигорання у працівників правоохоронних органів стала методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова), яка дала можливість дослідити прояви професійного вигорання за такими показниками: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація, результати якої представлені на Рис.2.2.

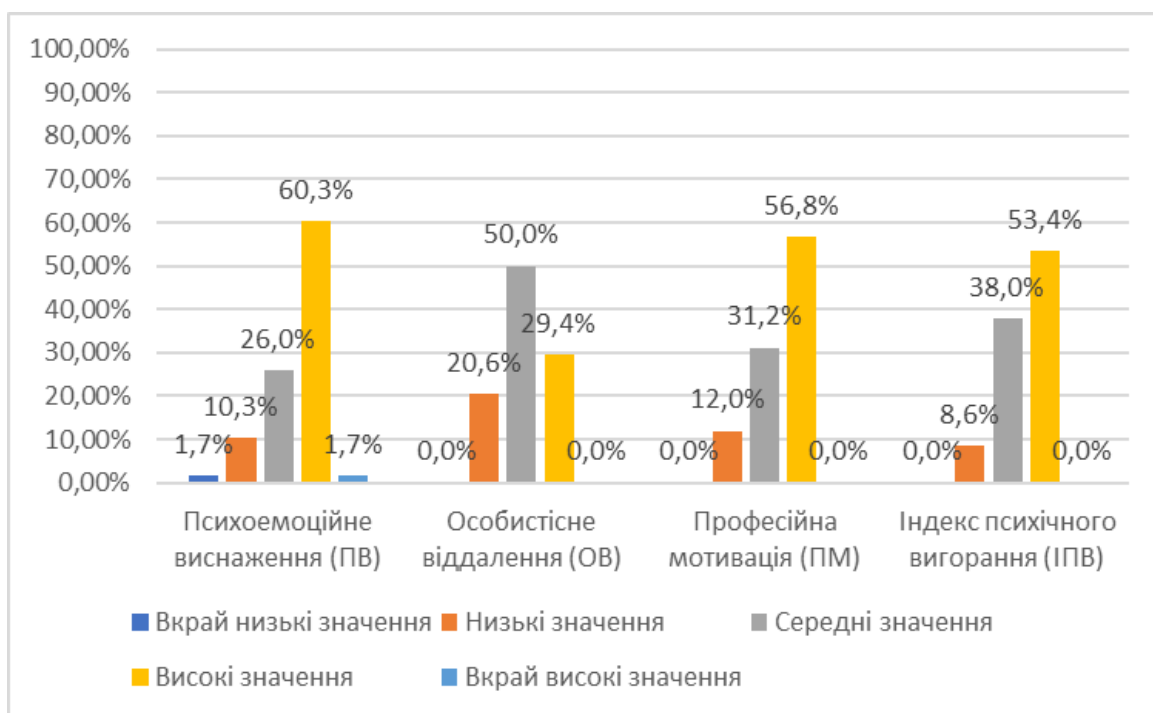


Рис. 2.2. Результати діагностики психічного вигорання у працівників правоохоронних органів

Отже як ми бачимо з результатів діагностики психічного вигорання працівників правоохоронних органів за шкалою психоемоційне виснаження переважають високі показники 60,3%, що свідчить про значне вичерпання їх

емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів, що проявляється в хронічній емоційній та фізичній втомі навіть після відпочинку. В досліджуваних спостерігається втрата емпатії та емоційної залученості у взаємодії з колегами, громадянами та підлеглими, що ускладнює комунікацію та взаємодію. Високий рівень виснаження свідчить про високий рівень роздратованості, що призводить до конфліктів з колегами та іншими людьми, знижує продуктивність працівників, їх здатність концентруватися та приймати ефективні рішення.

Показник рівня особистісного віддалення у вибірці досліджуваних знаходиться на середньому рівні (50% вибірки). У таких осіб існує тенденція до зменшення кількості контактів з оточенням, такі особи свідомо або підсвідомо уникають соціальних взаємодій, що може бути спробою захистити себе від подальшого емоційного виснаження. В них спостерігається підвищення роздратованості і нетерплячості, що ускладнює конструктивну комунікацію та співпрацю, може розвиватися негативізм щодо інших та з'являється початкова стадія соціальної дезадаптації, коли працівники ще не повністю ізольовані, але вже мають проблеми з підтриманням здорових соціальних зв'язків.

Наступна шкала, що потребує нашої інтепретації, є шкала професійної мотивації. Як видно з результатів у працівники правоохоронних органів ця характеристика психічного вигорання перебуває на високому рівні (53,4% вибірки), що свідчить про те, що це є позитивним сигналом їхньої задоволеності роботою та готовності до виконання своїх службових обов'язків на високому рівні. Також можна сказати про те, що працівники правоохоронних органів мають необхідні ресурси для підтримки високої продуктивності, що сприяє їх ефективній діяльності для забезпечення безпеки і захисту суспільства.

Варто відмітити, що для 31,2% вибірки за цією шкалою притаманні середні значення. Середні показники професійної мотивації у працівників правоохоронних органів говорять про збалансовану робочу мотивацію і ентузіазм. Такі особи проявляють помірний оптимізм щодо своєї роботи і майбутніх професійних можливостей, для них характерна адекватна самооцінка своїх професійних досягнень (вони визнають свої успіхи і труднощі).

Продуктивність їхньої роботи стабільна, вони задоволені певними аспектами своєї діяльності, але можуть відчувати необхідність у покращенні або зміні певних умов.

Останнім показником даної методики є індекс психічного вигорання, який для більшості досліджуваних знаходиться на високому рівні (53,4 % вибірки). Даний факт означає, що у працівників правоохоронних органів існують серйозні проблеми в їхньому емоційному та психічному стані. Це може проявлятися у наступних аспектах: хронічній емоційній та фізичній втомі, яка негативно впливає на їхню здатність ефективно виконувати свої обов'язки; байдужості та відчуженості, які можуть призводити до зниження емпатії до інших людей, включаючи колег, підлеглих та громадян; зниженій мотивації, що призводить до зниження продуктивності та ефективності професійної діяльності; проблем з психічним здоров'ям, що супроводжується симптомами депресії, тривожності, роздратованості та стресу; зниженні якості роботи, оскільки працівники мають проблеми з концентрацією, прийняттям рішень та управлінням стресом; збільшенні конфліктів та проблем у колективі, що ускладнює командну роботу та співпрацю; виникненню професійного вигорання, адже високий індекс психічного виснаження є серйозним ризиком для розвитку професійного вигорання, яке може призвести до тривалих проблем з психічним здоров'ям і відчуження від професійної діяльності.

Подальший крок в діагностиці емоційного вигорання працівників правоохоронних органів стала «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка», яка дала нам змогу дослідити провідні симптоми «вигорання», що характерні для 3 фаз розвитку стресу, результати якої представлені у Табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Результати діагностики емоційного вигорання за методикою

В.В.Бойка

	Не сформовані й симптоми	Симптом формується	Симптом сформований	Домінуючий симптом
Фаза «Напруга»				
Переживання психотравмуючих обставин	12,8%	26,7%	55,8%	4,7%
Незадоволеність собою	35,5%	45,6%	18,9%	0%
Загнаність в глухий кут	48,2%	36,8%	15%	0%
Тривога і депресія	33,4%	43,6%	22%	1%
Рівень сформованості фази «Напруга» – фаза формується				
Фаза «Резистентності»				
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	35,5%	41,7%	18,6%	4,2%
Емоційно-моральна дезорієнтація	42,3%	51,5%	6,2%	0%
Розширення галузі економії емоцій	18,4%	49,3%	32,3%	0%
Редукція професійних обов'язків	12,6%	29%	55,4%	3%
Рівень сформованості фази «Резистентність» – фаза формується				
Фаза «Виснаження»				
Емоційний дефіцит	13,6%	14,3%	72,1%	0%
Емоційна відчуженість	16,6%	63,5%	11,6%	8,3%
Деперсоналізація	55,4%	32,5%	12,1%	0%
Психосоматичні та психоемоційні порушення	56,3%	33,2%	10,5%	0%

Рівень сформованості фази «Виснаження» – фаза сформована

Отже як ми бачимо з результатів дослідження у працівників правоохоронних органів домінуючими симптомами емоційного вигорання є: переживання психотравмуючих обставин 55,8%, незадоволеність собою 45,6%, тривога і депресія 43,6%, також варто зауважити, що домінуючим симптомом у фазі «Напруги» для 4,7% вибірки є симптом переживання психотравмуючих обставин. Зважаючи на вищесказане, можна сказати про те, що значна частина працівників правоохоронних органів відчуває наслідки психотравмуючих ситуацій, які можуть бути пов'язані з їхньою професійною діяльністю. Це може включати свідчення насильства, злочинів, травматичних подій або інших ситуацій, які мають серйозний емоційний вплив. Багато працівників мають негативну самооцінку, незадоволені своїми професійними досягненнями та успіхами, що пов'язано з високими вимогами до себе, невдачами або постійним тиском. Початок формування тривоги та депресії серед працівників свідчить про значний психологічний стрес та емоційні труднощі, з якими вони стикаються у своїй роботі, що негативно впливає на їхню здатність ефективно виконувати свої обов'язки, підтримувати здорові соціальні стосунки та зберігати емоційну стабільність. Переживання психотравмуючих обставин для 4,7% респондентів є домінуючим симптомом у фазі «Напруги», є початковою стадією емоційного вигорання та початком процесу вигорання, що потребує своєчасного втручання, для запобігання погіршенню психоемоційного стану працівників.

Аналізуючи фазу резистентності, яка у працівників правоохоронних органів починає формуватись, можна сказати, що основними симптомами, що домінують у цій фазі є: неадекватне вибіркоче емоційне реагування 41,7%, емоційно-моральна дезорієнтація, 51,5%, розширення галузі економії емоцій 49,3%. Варто зауважити, що симптом редукції професійних обов'язків у цій фазі є сформованим для 55,4% вибірки. Все це дає підстави зробити висновок, що у працівників правоохоронних органів, починає формуватись психологічний стрес та емоційне виснаження, які демонструють невідповідну або вибіркочову емоційну

реакцію на різні ситуації та включають як надмірні, так і недостатні емоційні реакції на події, що свідчить про втрату емоційної стійкості та здатності адекватно оцінювати ситуації. Працівники правоохоронних органів відчують втрату моральних орієнтирів та емоційної стабільності, що проявляється у вигляді сумнівів у власних моральних цінностях, труднощів у прийнятті етичних рішень та загальної розгубленості. Така дезорієнтація може бути наслідком постійного впливу негативної інформації та травматичні події. Майже у половини досліджуваних формується тенденція до економії емоцій, тобто свідомого або підсвідомого обмеження емоційних витрат, що є захисним механізмом, який допомагає зберігати психічну енергію в умовах постійного стресу, але у довгостроковій перспективі це може призводити до емоційного виснаження та зниження здатності до співпереживання. Сформований симптом редукції професійних обов'язків показує зниження інтересу та відповідальності щодо своїх професійних обов'язків та призводить до втрати мотивації, зниження продуктивності та професійного вигорання. У правоохоронців це явище можна пояснити загальним психоемоційним тиском, невизначеністю майбутнього та фізичною втомою.

Фаза «виснаження» за результатами діагностики є сформованою, та характеризується сформованим симптомом Емоційного дефіциту 72,1%, процесом формування емоційної відчуженості 63,5%. Зауважимо що симптоми деперсоналізації та психосоматичних та психоемоційних порушень не є сформованими у вибірці досліджуваних. Відповідно до цих результатів можна говорити, що в правоохоронців наявний емоційний дефіцит, що свідчить про значне зниження здатності до емоційного відгуку та переживань, наявність труднощів з відчуттям та вираженням емоцій, що може призводити до зниження здатності до емпатії та соціальної взаємодії.

Значна частка працівників правоохоронних органів (перебуває в процесі формування емоційної відчуженості, що свідчить про поступове відокремлення від своїх емоцій та відчуттів, а також від інших людей, такий стан дозволяє їм

уникати болючих переживань, однак у довгостроковій перспективі це може призводити до ізоляції та соціальних труднощів.

Важливо відзначити, що, незважаючи на виражений емоційний дефіцит та формування емоційної відчуженості, симптоми деперсоналізації та психосоматичних та психоемоційних порушень не є сформованими у вибірці досліджуваних. Це може вказувати на те, що правоохоронці ще не досягли найбільш критичної стадії емоційного вигорання, де ці симптоми зазвичай стають помітними. Однак, відсутність цих симптомів не зменшує серйозності емоційного виснаження та відчуженості, які можуть мати значний негативний вплив на загальний стан та функціонування досліджуваної категорії.

Завершальною методикою дослідження емоційного вигорання стала методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL)), яка була запропонована американським вченим Тімоті. Вибір цієї методики ґрунтується на соціокультурній теорії особистості С. Саллівана. В основі цієї теорії лежить уявлення про те, що соціокультурні умови мають вплив на розвиток і функціонування індивіда, а в основі порушень функціонування особистості лежать унікальні стилі міжособистісних відносин. Це переплітається з гіпотезою нашого дослідження, яка полягає в твердженні, що стилі спілкування працівників правоохоронних органів впливають на розвиток в них емоційного вигорання. Отже, здійснивши діагностику за методикою ICL ми отримали наступні результати, що представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Результати діагностики інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List у працівників правоохоронних органів

Переважаючий стиль міжособистісних стосунків	Низький рівень вияву	Середній рівень вияву	Високий рівень вияву
I. Авторитарний	38,4%	17,2%	44,4%
II. Егоїстичний	33,0%	48,0%	19,0%

III. Агресивний	41,3%	22,3%	36,4%
IV. Підозрілий	4,7%	50,0%	45,3%
V. Покірний	8,6%	46,6%	44,8%
VI. Залежний	24,1%	24,1%	51,8%
VII. Дружелюбний	36,2%	15,5%	48,3%
VIII. Альтруїстський	44,8%	20,6%	34,6%

Для кращої візуалізації отриманих даних, представимо їх у вигляді діаграми на Рис. 2.3.

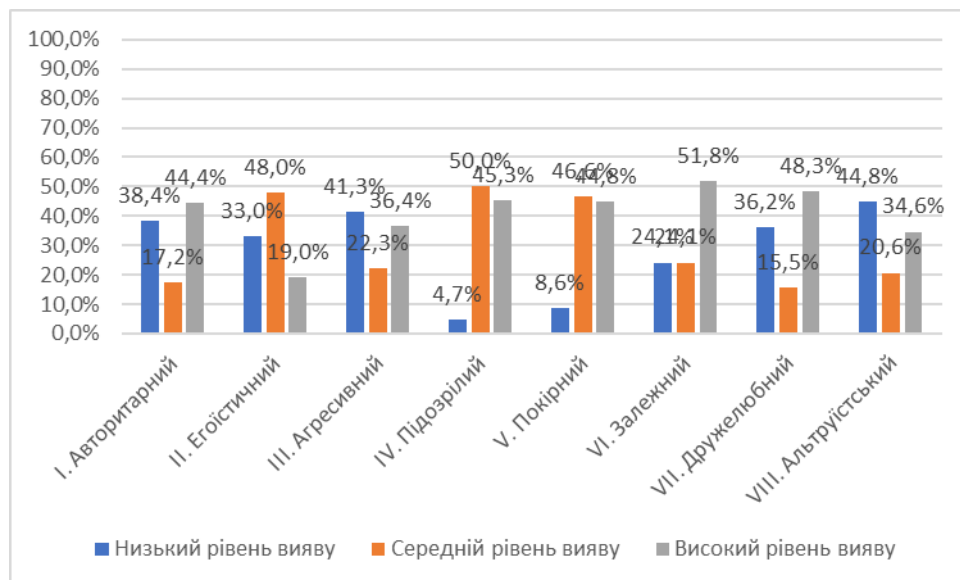


Рис.2.3. Візуальне представлення результатів діагностики інтерперсональної взаємодії у працівників правоохоронних органів

Отже як ми бачимо з результатів діагностики інтерперсональної взаємодії у більшості досліджуваних правоохоронців неоднорідний розподіл переважаючих стратегій та стилів взаємодії. Спробуємо пояснити загальний профіль працівників правоохоронних органів за результатами досліджування. Зокрема для більшості характерним є авторитарний стиль інтерперсональної взаємодії 44,4 % такі особи є владними, домінатними з деспотичним характером, вони звикли всіх повчати, не схильні прислухатись до порад інших, прагнуть до

лідерства та суперництва Для таких правоохоронців властивими є схильність до керівництва іншими, вони є сильними особистостями з рисами деспотизму з високим ступенем використання різноманітних конфліктогенів у спілкуванні.

Егоїстичний тип інтерперсональної взаємодії в 48,0% працівників правоохоронних органів проявляється на середньому рівні, що свідчить про їх самовдоволеність, із вираженим почуттям власної гідності, перевагу над оточуючими, з тенденцією мати особливу думку, відмінну від думки більшості і займати відособлену позицію в групі і в конфліктних ситуаціях.

Низький рівень агресивності характерний для 41,3 % вибірки, що свідчить про їх впертість, наполегливість, цілеспрямованість в процесі досягнення мети, енергійність та безпосередність.

У половини вибірки (50,0%) досліджуваних проявляється середній рівень підозрілого типу інтерперсональної взаємодії. В таких осіб виражена схильність до критицизму. Вони зазвичай розчаровані в людях, замкнені, образливі, що сприяє виникненню конфліктів з оточенням. Недовірливі особи до оточуючих, мають труднощі в персональних контактах через підозрілість і страх неприйняття. Свій негативізм проявляють у вербальній агресії.

Покірний тип для 46,6% вибірки досліджуваних перебуває на середньому рівні прояву. Такі досліджувані сором'язливі, покірні, легко бентежаться про інших, схильні підкорятися більш сильним особистостям без урахування ситуації.

Очікуваним є високий рівень (51,8%) залежного типу інтерперсональної взаємодії для працівників правоохоронних органів через особливості їх професійної діяльності. Такі особи невпевнені у собі, мають нав'язливі страхи і внутрішні конфлікти, побоювання, для них притаманне надмірне хвилювання, адже особливостями роботи правоохоронців є перебування в надмірно динамічних ситуаціях.

Дуже цікавими є показники високого рівня (48,3%) дружелюбності працівників правоохоронних органів при здійсненні інтерперсональної взаємодії. Для них притаманна орієнтація на похвалу і соціальне схвалення, в них

підвищене прагнення задовольнити вимоги всіх, бути хорошим для всіх без урахування ситуації. Такі правоохоронці мають розвинуті механізми витіснення і придушення, для них характерний емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

Останньою якістю, яка потребує інтерпретації є показник низького рівня (44,8% вибірки) альтруїстського типу інтерперсональної взаємодії. Для таких досліджуваних характерна надмірна відповідальність, вони проявляють м'яке та емоційне відношення до людей, проявлять співчуття і співпереживання (емпатію), симпатію, турботу, вміють підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливі і чуйні.

Наступним кроком нашого дослідження стала перевірка гіпотези нашого дослідження про існування залежності розвитку професійного вигорання працівників правоохоронних органів від стилів їх взаємодії з іншими. Для її перевірки ми використали методи математичної статистики, а саме був проведений кореляційний аналіз за коефіцієнтом r -Пірсона. Отримані результати (Таблиця 2.4.) свідчать про статистично важливий зв'язок між досліджуваними поняттями.

Таблиця 2.4.

Кореляційний зв'язок за коефіцієнтом r -Пірсона між показниками

	Авторитарний	Егоїстичний	Агресивний	Підозрілий	Покірний	Залежний	Дружелюбний	Альтруїстський
Емоційне виснаження	0.752	0.632	0.614	0.192	-0.456	-0.606	-0.670	-0.521
Деперсоналізація	0.592	0.505	0.500	0.063	-0.431	-0.475	-0.548	-0.428
Редукція особистих досягнень	-0.303	-0.233	-0.331	-0.078	0.253	0.280	0.211	0.061

Психоемоційне виснаження	0.752	0.635	0.700	0.213	-0.439	-0.632	-0.659	-0.523
Особистісне віддалення	0.532	0.521	0.546	0.145	-0.314	-0.588	-0.567	-0.491
Професійна мотивація	0.589	0.497	0.474	0.137	-0.314	-0.588	-0.567	-0.413
Фаза напруги	0.726	0.625	0.623	0.256	-0.428	-0.637	-0.707	-0.534
Фаза резистентності	0.665	0.587	0.582	0.011	-0.341	-0.538	-0.580	-0.558
Фаза виснаження».	0.539	0.349	0.510	0.124	-0.425	-0.350	-0.403	-0.306

Примітка: рівень достовірності – $p \leq 0,05$.

Отже як ми бачимо з зведених значень, отриманих в ході проведення кореляційного аналізу за допомогою критерію r-Пірсона здебільшого всі показники добре корелюють між собою, проте можна побачити, що тип інтерперсональної взаємодії «Підозрілий» взагалі не корелює з жодним показником професійного вигорання, що свідчить про те що для працівників правоохоронних органів тип інтерперсональної взаємодії «Підозрілий» не є значущим фактором, який впливає на рівень професійного вигорання.

Для кращого розуміння зв'язку між професійним вигоранням та типом інтерперсональної взаємодії виділимо найвищі показники кореляції за коефіцієнтом r-Пірсона (Таблиця 2.5.)

Таблиця 2.5.

Найвищі показники кореляції за коефіцієнтом r-Пірсона

	Психоемоційне виснаження	Фаза «Напруження»	Емоційне виснаження
Авторитарний	$r = 0.752$		
Егоїстичний	$r = 0.635$		
Агресивний	$r = 0.700$		
Підозрілий		$r = 0.252$	

Залежний		$r = -0.637$	
Дружелюбний		$r = -0.707$	
Альтруїстський		$r = -0.558$	
Покірний			$r = -0.456$

Отже ми бачимо, що найбільше інтерперсональна взаємодія впливає на емоційний компонент професійного вигорання в працівників правоохоронних органів, що підтверджує той факт, що спосіб, у який працівники взаємодіють з іншими людьми (наприклад, колегами, громадянами або підозрюваними), може впливати на їхні емоційні переживання та рівень емоційного виснаження, яке є частиною професійного вигорання.

Висновки до другого розділу

У результаті проведеного нами емпіричного вивчення професійного вигорання працівників правоохоронних органів, нам вдалося виявити окремі особливості та переважаючий рівень його розвитку у респондентів.

Оперуючи одержаними емпіричними показниками вивчення професійного вигорання серед правоохоронців, ми пропонуємо тренінгову програму для розвитку інтерперсональної взаємодії. Запропонована нами програма матиме психологічно-розвивальний характер і спрямована не лише на покращення інтерперсональної взаємодії, а також і для розвитку комунікативних навичок, що в свою чергу веде до зниження рівня професійного вигорання.

РОЗДІЛ 3. КОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА ЗНИЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ ЗА ДОПОМОГОЮ РОЗВИТКУ ІНТЕРПЕРСОНАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.

3.1. Обґрунтування необхідності корекційної програми зниження професійного вигорання шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії

Професійне вигорання є серйозною проблемою серед працівників правоохоронних органів, яка негативно впливає на їхню психологічне та фізичне здоров'я, професійну ефективність і соціальні взаємодії. Постійний стрес, високий рівень відповідальності, необхідність приймати швидкі рішення в умовах невизначеності та ризику, а також частий контакт із негативними ситуаціями, сприяють виникненню емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження відчуття професійних досягнень.

Загалом корекція професійного вигорання здійснюватися через кілька ключових підходів і методів, які спрямовані на зменшення стресу, підвищення емоційної стійкості та покращення загального психічного здоров'я. Основними шляхами корекції професійного вигорання є психологічні методи: індивідуальне консультування, яка включає когнітивно-поведінкову терапію, психоаналіз або інші методи, спрямовані на подолання емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження самооцінки; групова терапія де обговорюються проблеми, пов'язані з вигоранням, і шукаються спільні рішення. Це дозволяє отримати соціальну підтримку та поділитися досвідом; тренінги з управління стресом, що містять техніки релаксації, медитації, майндфулнесу та інших методів, що допомагають знизити рівень стресу і покращити здатність справлятися з навантаженнями [7].

Організаційні методи боротьби з професійним вигоранням включають в себе поліпшення умов праці, а саме, провадження змін у робочому середовищі, які можуть включати зниження робочого навантаження, підвищення автономії працівників, створення сприятливого клімату в колективі, забезпечення ресурсами для виконання завдань. Зміна графіку роботи забезпечує більш гнучкі

графіки, можливість перерв, відпусток та регулярного відпочинку для запобігання виснаженню. Підтримка кар'єрного росту та навчання, сприяє професійному розвитку та підвищенню мотивації працівників.

Не менш важливою для запобігання розвитку професійного вигорання є соціальна підтримка. Вона включає в себе створення умов для ефективної співпраці в колективі, що сприяє зниженню відчуття ізоляваності та підвищенню рівня взаємодопомоги. Важливою в цьому аспекті є підтримка з боку досвідчених колег або керівників, яка допомагають працівникам долати труднощі та розвивати свої навички [47].

Важливими елементами в корекції професійного вигорання є підвищення обізнаності та навчання техніками саморегуляції. Вони включають в себе проведення семінарів, лекцій і тренінгів, які інформують працівників про професійне вигорання, його симптоми, наслідки і способи подолання, а техніки управління емоціями, тайм-менеджменту та інших навичок допомагають знижувати ризик вигорання.

Одним із ключових факторів, що впливають на рівень професійного вигорання, є якість інтерперсональної взаємодії. Правоохоронці постійно взаємодіють з різними категоріями людей, включаючи колег, підозрюваних, свідків та громадян, і ці взаємодії можуть бути як підтримуючими, так і стресовими. Негативний досвід у взаємодії, конфлікти або відсутність належної соціальної підтримки можуть погіршити емоційний стан працівника та прискорити процес вигорання.

Розвиток інтерперсональної взаємодії має важливе значення для корекції професійного вигорання з кількох причин, які роблять його більш ефективним у порівнянні з іншими методами з ряду причин.

Інтерперсональна взаємодія створює фундамент для соціальної підтримки, яка є критично важливою для запобігання та корекції професійного вигорання. Соціальна підтримка допомагає знижувати рівень стресу, забезпечує емоційний комфорт і підвищує психологічну стійкість. Інші методи корекції, такі як індивідуальна терапія або фізична активність, також ефективні, але розвиток

навичок взаємодії безпосередньо підвищує якість міжособистісних стосунків, що є ключовим фактором у запобіганні вигоранню.

Ефективна інтерперсональна взаємодія знижує ймовірність виникнення конфліктів як у робочому середовищі, так і в особистому житті. Конфлікти часто стають джерелом стресу і сприяють розвитку вигорання. Навички взаємодії, такі як активне слухання, емпатія та ефективне спілкування, дозволяють вирішувати конфлікти на ранніх стадіях і запобігають їх ескалації.

Висока якість інтерперсональної взаємодії сприяє поліпшенню командної роботи, що є важливим аспектом у багатьох професійних середовищах. Коли співробітники вміють ефективно взаємодіяти, вони краще співпрацюють, розподіляють обов'язки і підтримують один одного в складних ситуаціях. Це не лише знижує індивідуальний рівень стресу, але й покращує загальну атмосферу на робочому місці.

Інтерперсональна взаємодія безпосередньо впливає на емоційний стан працівників. Позитивні соціальні контакти сприяють виробленню гормонів щастя, таких як окситоцин, який знижує рівень стресу і тривожності. У той час як інші методи корекції, як-от фізична активність чи релаксаційні техніки, впливають на загальний рівень стресу, інтерперсональна взаємодія безпосередньо покращує емоційний фон через позитивні соціальні взаємодії.

Інтерперсональна взаємодія допомагає зміцнювати почуття належності до колективу і підвищувати самооцінку. Працівники, які відчують себе частиною колективу і отримують позитивний зворотний зв'язок від колег, мають вищу мотивацію і задоволення від роботи. Це сприяє зменшенню ризику вигорання, оскільки працівник відчувається підтриманим і цінним у своєму середовищі.

Розвиток інтерперсональної взаємодії дозволяє не тільки знизити ризик професійного вигорання, але й підвищити ефективність комунікації та співпраці, поліпшити робочий клімат і загальне психологічне благополуччя працівників. З цієї причини, необхідність розробки та впровадження корекційної програми, спрямованої на розвиток інтерперсональних навичок, є обґрунтованою та актуальною. Така програма має включати тренінги, групові заняття та

індивідуальні консультації, які допоможуть правоохоронцям розвинути вміння ефективно спілкуватися, вирішувати конфлікти, підтримувати позитивні взаємодії та отримувати соціальну підтримку в стресових умовах. Це сприятиме зниженню емоційного виснаження та зменшенню ризику професійного вигорання.

3.2. Розробка програми зниження професійного вигорання шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії

Психологічна корекція професійного вигорання працівників правоохоронних органів виходила з положень гіпотези нашого дослідження, яка полягала в твердженні, що стилі спілкування працівників правоохоронних органів впливають на розвиток в них емоційного вигорання. Програма спрямована на покращення навичок інтерперсональної взаємодії, корекції стилів спілкування, активізації внутрішніх ресурсів особистості, формування спрямованості на співпрацю та розвиток професійно-важливих якостей у сфері спілкування емоційної та особистісної сфери.

Метою даної програми є зниження професійного вигорання працівників правоохоронних органів шляхом розвитку інтерперсональної взаємодії, корекції стилів спілкування, розвитку навичок міжособистісної взаємодії

Виходячи з мети програми ми виділили декілька її основних завдань:

1. допомогти учасникам усвідомити вплив якостей особистості, досвіду, установок на ефективність процесу спілкування, стимулювати розвиток навичок рефлексії у сфері міжособистісних відносин;
2. познайомити учасників із прийомами та навичками конструктивного спілкування, феноменами та механізмами, що впливають на ефективність спілкування;
3. сприяти розвитку навичок співробітництва та роботи у команді;
4. сприяти розвитку здатності до емпатії та вміння слухати та чути партнера по спілкуванню;

5. сприяти усвідомленню своїх власних проблем у відносинах з іншими, формуванню потреби у підвищенні соціально-психологічної компетентності як важливої особистісної і професійної якості.
6. сприяти формуванню відповідальності за свої думки та вчинки.

Принципи роботи:

- Принцип системності – полягає в комплексному та цілісному підході до розв'язання проблем спілкування, що враховує всі аспекти та фактори, які впливають на ефективність комунікації.
- Принцип індивідуалізації - полягає у врахуванні унікальних особливостей, потреб кожного окремого працівника, наголошує на необхідності врахування індивідуальних особливостей особистості, а також вивчення її потенційних можливостей, внутрішніх ресурсів.
- Принцип варіативності. Вказує на необхідність диференційованого підходу, тобто дотримання загальної структури заняття, добір комплексу практичних вправ і завдань з урахуванням особливостей групи, у якій проводяться заняття.
- Діяльнісний принцип. Вказує на те, що головним способом психопрофілактичних заходів є організація активної діяльності індивіда, під час якої створюються умови для позитивних зрушень у розвитку особистості.
- Принцип самовизначення, що передбачає прийняття учасниками особистої відповідальності за вибір та реалізацію програми.

Кількісна характеристика групи: 15-17 осіб.

Форма роботи: групова.

Основні методи реалізації програми: тренінг «Розвиток інтерперсональної взаємодії».

Заняття у програмі базувалися на інтерактивних технологіях і активних методах соціально-психологічного навчання особистості. Вони включали

спеціальні завдання та вправи, які сприяли самопізнанню, рефлексії та саморозвитку учасників.

Робота в рамках кожної зустрічі організовувалася типово і складалася з трьох частин:

- 1) Вступна частина.
- 2) Змістовна частина.
- 3) Заключна частина [26].

Часові межі реалізації програми: програма розрахована на 10 годин (5 зустрічей по 2 години).

Структура заняття:

1. Кожне заняття розпочинається вправою для створення позитивної атмосфери та емоційного контакту між учасниками групи.
2. На першому занятті група визначає правила для забезпечення психологічної безпеки та свободи спілкування.
3. Основна частина заняття включає вправи та проблемні ситуації, спрямовані на досягнення цілей програми, з обов'язковою рефлексією.
4. Заняття завершується підбиттям підсумків або рефлексією, при чому рефлексія супроводжується закріпленням позитивних емоцій у учасників.

Таблиця 3.1.

Структура програми «Розвиток інтерперсональної взаємодії»

Структура занять	Мета заняття	Зміст заняття	Тривалість
Заняття 1. «Розкриття глибин спілкування»			
Мета: ознайомити учасників із поняттям спілкування, його структурою, видами, функціями та рівнями. Розвинути розуміння важливості ефективного спілкування в професійній діяльності, навчити розрізняти різні види і рівні комунікації, а також усвідомити роль спілкування в соціальній взаємодії та професійному середовищі.			

Вступна частина	Знайомство учасників групи	Вправа «Розминка»	25 хв.
	Створення робочої атмосфери	Вправа «Прийняття правил групи» Вправа «Анаграма»	
Основна частина	Розвиток комунікативних умінь та навичок, рефлексії, актуалізація особистого досвіду спілкування з різними людьми, демонстрація складності спілкування, його багатоплановості, проявів «сліпих плям» у спілкуванні.	Вправа «Коло спілкування»	10 хв
		Інформаційне повідомлення «Функції спілкування»	5 хв.
		Вправа «Слова та наміри»	15 хв.
		Вправа «Вибір теми для спілкування»	10 хв.
		Інформаційне повідомлення «Види спілкування»	10 хв
		Вправа «Скажи з різною інтонацією»	10 хв.
		Вправа «Пальчики»	5 хв.
		Інформаційне повідомлення «Рівні спілкування»	5 хв.
		Вправа «Палички Тутанхомона»	10 хв.
			Рефлексія

Заклучна частина	Підведення підсумків, зворотній зв'язок, резюмування тренера, ритуал прощання	Вправа «Подарунки»	5 хв.
Заняття 2. «Перцептивна майстерність»			
<p>Мета: поглибити розуміння учасниками перцептивних процесів у спілкуванні, розвинути навички ефективного сприйняття та інтерпретації інформації, що надходить від співрозмовників, а також навчитися враховувати емоційні та психологічні аспекти, що впливають на сприйняття та взаємодію у комунікативному процесі.</p>			
Вступна частина	Продовження знайомства Налаштування учасників групи на роботу	Вправа «Моя буква»	10 хв.
		Вправа «Принцеса і селянин»	15 хв.
Основна частина	Визначення джерел соціального пізнання, особливостей сприйняття іншої людини; розвиток тактильних, кінестетичних відчуттів; розвиток комунікативних здібностей, ознайомлення з прийомами словесного опису експресивних реакцій людини; розвиток навичок розпізнавання невербальних способів спілкування та навичок розпізнавання соціальних стереотипів; розвиток навичок рефлексії та спостережливості в процесі спілкування.	Вправа «Вгадай професію»	15 хв.
		<i>Інформаційне повідомлення</i> «Соціальне сприйняття»	5 хв.
		Вправа «Розпізнавання емоційних реакцій»	10 хв.
		Вправа «Визначте значення жесту»	15 хв.
		Вправа «Міф чи правда»	15 хв.

		Вправа «Автопортрет на долоні»	15 хв.
Заклучна частина		Рефлексія	15 хв.
		Вправа «Дій»	5 хв.
Заняття 3. Діалог без кордонів			
<p>Мета: розвинути у учасників глибоке розуміння комунікативних процесів, зокрема принципів ефективного обміну інформацією, технік активного слухання, а також навичок вербальної та невербальної комунікації. Набути практичних навичок для покращення якості спілкування, налагодження конструктивного взаєморозуміння та створення позитивних відносин у професійному середовищі.</p>			
Вступна частина	Налаштування учасників на продуктивну роботу, згуртування групи Продовження знайомства	Вправа «Невербальне привітання»	10 хв.
		Вправа «Розминка»	5 хв.
Основна частина	розвиток навичок активного слухання, розпізнавання невербальних проявів та емоційних реакцій на прикладі міміки;	Інформаційне повідомлення «Комунікація»	5 хв.
		Вправа «Активне слухання»	15 хв.

	розвиток комунікативних умінь та навичок, згуртування групи, розвиток уміння діяти спільно; розвиток навичок рефлексії, самопідтримки та емпатії; знайомство з техніками ефективного спілкування, заснованими на конструктивному прийнятті себе та життєвої ситуації	Інформаційне повідомлення «Моделі побудови конструктивних комунікацій»	5 хв.
		Вправа «Мова прийняття та неприйняття»	15 хв.
		Вправа «Вгадай емоцію»	5 хв.
		Інформаційне повідомлення «Алгоритм взаєморозуміння»	5 хв.
		Вправа «Інтерв'ю»	10 хв.
		Вправа «Я вірю, що я...»	10 хв.
		Вправа «Чарівна фраза»	10 хв.
		Вправа «Тактильний телеграф»	5 хв.
Заклучна частина	Рефлексія Підведення підсумків заняття	Вправа «Інтелектуальний футбол»	10 хв.
		Рефлексія «нове-цікаве-корисне»	10 хв.
Заняття 4. Інтерактивна взаємодія (частина 1)			

<p>Мета: покращити інтерактивні навички спілкування працівників правоохоронних органів, забезпечуючи ефективну та конструктивну взаємодію як із громадськістю, так і всередині колективу. Вдосконалити здатність до активного слухання, адаптивного реагування на ситуації та продуктивного вирішення конфліктів, що сприятиме підвищенню довіри, взаєморозуміння та професійної ефективності в їхній діяльності.</p>			
Вступна частина	Привітання	Вправа «Невербальне привітання»	10 хв.
	Налаштування робочої атмосфери Ресурсна вправа	Вправа «Дискусія»	15 хв.
Основна частина	Розвиток умінь захищати свої позиції, відстоювати свою думку, незважаючи на сильний тиск супротивника; розвиток сензитивності та групової згуртованості; розвиток комунікативних навичок, вміння відчувати сигнали свого тіла та підлаштовуватися під партнера, згуртування групи; корекція агресії та розвиток навичок емпатії	Вправа «Прорив»	10 хв.
		Вправа «Побудуватися за зростанням»	10 хв.
		Інформаційне повідомлення «Взаємодія»	5 хв.
		Вправа «Сіамські близнюки»	10 хв.
		Вправа «Розігрування ситуацій»	15 хв.
		Вправа «Боротьба на пальцях»	10 хв.
		Вправа «Струмок»	10 хв.
		Вправа «Уявлення партнера на подіумі»	10 хв.
Заклучна частина	Підведення підсумків заняття	Рефлексія	10 хв.

		Вправа «Дощик»	5 хв.
Заняття 5. Інтерактивна взаємодія (частина 2)			
<p>Мета: покращити інтерактивні навички спілкування працівників правоохоронних органів, забезпечуючи ефективну та конструктивну взаємодію як із громадськістю, так і всередині колективу. Вдосконалити здатність до активного слухання, адаптивного реагування на ситуації та продуктивного вирішення конфліктів, що сприятиме підвищенню довіри, взаєморозуміння та професійної ефективності в їхній діяльності.</p>			
Вступна частина	Привітання учасників групи Створення позитивної атмосфери	Вправа «Привітання»	5 хв.
		Вправа «Загальний малюнок»	10 хв
Основна частина	створення умов підвищення групової сензитивності, допомога у знаходженні свого місця в групі; розвиток навичок самопрезентації, конструктивного спілкування, самоконтролю поведінки; оволодіння навичками активного слухання та самопідтримки	Вправа «Павутина»	10 хв.
		Інформаційне повідомлення «Трансактний аналіз спілкування»	10 хв
		Вправа «Я-висловлювання»	10 хв.
		Вправа «Що робити, коли тебе кричать?»	10 хв.
		Вправа «Тиран-жертва»	15 хв.
		Вправа «Біографія Луїзи Хей»	15 хв.
		Вправа «Тіло, що	10 хв.

		ГОВОРИТЬ»	
Заключна частина	Підсумки	Вправа «Яким був тренінг»	10 хв.
		Рефлексія. Зворотній зв'язок	15 хв.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного теоретичного та емпіричного дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів зроблено наступні висновки:

Проведений теоретичний аналіз літератури дав змогу розглянути професійне вигорання як складний багатоаспектний процес, який не настає раптово, а відбувається поступово, проходячи кілька фаз чи стадій. Основними проявами професійного вигорання є: втома, знижений енергетичний тонус, відсутність сил, знижена працездатність, головний біль, втрата апетиту, безсоння, зловживання заспокійливими чи збуджуючими засобами. Основні чинники, що обумовлюють виникнення професійного вигорання працівників правоохоронних органів можна розділити на дві великі групи - зовнішні та внутрішні. Зовнішні фактори залежать від особливостей професійної діяльності та зовнішнього середовища. Внутрішні чинники полягають в емоційній ригідності людини, інтенсивній інтеріоризації, слабкій мотивації емоційної віддачі у професійній діяльності, моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

В розвитку професійного вигорання правоохоронців велику роль відграє особливості комунікативної діяльності. Відзначено, що ефективність взаємодії та ризик розвитку вигорання значною мірою залежать від стилю спілкування, який використовується працівниками.

2. Для дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників правоохоронних органів було використано чотири методики. Три з яких дали змогу дослідити синдром «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина», вивчити особливості психічного вигорання та визначити наявність, ступінь та стадії розвитку синдрому вигорання, а також ідентифікувати основні чинники, що сприяють його виникненню. Четверта методика допомогла дослідити інтерперсональну взаємодію.

3. Проаналізувавши тримані результати можна зробити наступні висновки: за методикою діагностики синдрому «вигорання» у системі

професійних відносин «людина-людина» в більшості працівників правоохоронних органів проявляється емоційне перенасичення, розвиток байдужості до своєї роботи, зменшення особистої залученості та зацікавленості у вирішенні професійних завдань. Досліджувані виявили високий показник деперсоналізації свідчить про те, що вони цинічні та негативно налаштовані щодо інших людей, включаючи колег, підлеглих та об'єктів їхньої діяльності, з якими вони взаємодіють, що призводить до погіршення міжособистісних стосунків, зниження здатності до ефективної комунікації та співпраці, що ускладнює командну роботу та підриває довіру між колегами. Правоохоронці мають різні рівні редукції особистих досягнень, що свідчить про індивідуальні відмінності у сприйнятті власних досягнень.

За методикою «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова) в правоохоронців виявились високі показники психоемоційного виснаження, що свідчить про значне вичерпання їх емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів. Показник рівня особистісного віддалення у вибірці досліджуваних знаходиться на середньому рівні, що свідчить про тенденцію до зменшення кількості контактів особистості з оточенням, такі особи свідомо або підсвідомо уникають соціальних взаємодій, що може бути спробою захистити себе від подальшого емоційного виснаження. Високий рівень професійної мотивації свідчить про їхню задоволеність роботою та готовності до виконання своїх службових обов'язків на високому рівні. Загалом індекс психічного вигорання, для більшості досліджуваних, знаходиться на високому рівні, що вказує на існування серйозних проблем в їхньому емоційному та психічному стані.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка», показала що у правоохоронців починає формуватись фаза «напруги» в якій домінуючими симптомами є: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, тривога і депресія, що вказує на наявність у правоохоронців наслідків психотравмуючих ситуацій, які можуть бути пов'язані з їхньою професійною діяльністю. Початок формування фази «резистентності», у працівників правоохоронних характеризується такими основними симптомами: неадекватне

вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення галузі економії емоцій. Що вказує на початок формування психологічного стресу та емоційного виснаження, які демонструють невідповідну або вибіркиму емоційну реакцію на різні ситуації та включають як надмірні, так і недостатні емоційні реакції на події, що свідчить про втрату емоційної стійкості та здатності адекватно оцінювати ситуації. Фаза «виснаження» за результатами діагностики є сформованою та характеризується сформованим симптомом емоційного дефіциту, процесом формування емоційної відчуженості, що свідчить про значне зниження здатності до емоційного відгуку та переживань, наявність труднощів з відчуженням та вираженням емоцій, що може призводити до зниження здатності до емпатії та соціальної взаємодії.

Результати діагностики інтерперсональної взаємодії у працівників правоохоронних органів показали неоднорідний розподіл переважаючих стратегій та стилів взаємодії. Для більшості характерним є високий рівень авторитарного, залежного стилю та дружелюбного типу інтерперсональної взаємодії. Егоїстичний, підозрілий та покірний тип інтерперсональної взаємодії в правоохоронців проявляється на середньому рівні. Низькі значення у правоохоронців показали агресивний та альтруїстський тип інтерперсональної взаємодії.

4. Кореляційний аналіз зв'язку між показниками професійного вигорання та стилями інтерперсональної взаємодії . показав, що здебільшого всі показники добре корелюють між собою, проте тип інтерперсональної взаємодії «Підозрілий» взагалі не корелює з жодним показником професійного вигорання, що свідчить про те що для працівників правоохоронних органів такий тип взаємодії не є значущим фактором, який впливає на розвиток професійного вигорання. Також виявлено, що найбільше інтерперсональна взаємодія впливає на емоційний компонент професійного вигорання в працівників правоохоронних органів, що підтверджує той факт, що спосіб, у який працівники взаємодіють з іншими людьми (наприклад, колегами, громадянами або підозрюваними), може

впливати на їхні емоційні переживання та рівень емоційного виснаження, яке є частиною професійного вигорання.

На основі проведеного дослідження була розроблена програма зниження професійного вигорання, яка спрямована на покращення навичок інтерперсональної взаємодії, корекції стилів спілкування, активізації внутрішніх ресурсів особистості, формування спрямованості на співпрацю та розвиток професійно-важливих якостей у сфері спілкування емоційної та особистісної сфери. Програма розрахована на 10 годин (5 зустрічей по 2 години). Робота в рамках кожної зустрічі організовувалася типово і складалася з трьох частин: вступна частина, змістовна частина та, заключна частина. Заняття у програмі базувалися на інтерактивних технологіях і активних методах соціально-психологічного навчання особистості. Вони включали спеціальні завдання та вправи, які сприяли самопізнанню, рефлексії та саморозвитку учасників.

Перспективу нашого дослідження вбачаємо у вивченні інших важливих факторів, що впливають на формування професійного вигорання працівників правоохоронних органів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрух І. В. Концептуальні підходи до побудови моделі емоційного вигорання оперативного співробітника. Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів: збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, 14-15 травня 2015 р., Мукачево. Том 2. Ред. кол.: Щербан ТД (гол. ред.) та ін. Мукачево: Вид-во «Карпатська вежа», 2015.–361 с.
2. Аршава І. Ф., Барратинська А. В. Синдром емоційного (професійного) вигорання у працівників ОВС у контексті специфіки професійної діяльності. Вісник Національного університету оборони України, 2015, Вип. 2. С. 27-33.
3. Атаманчук К. М. ОСОБЛИВОСТІ МАНПУЛЯТИВНОГО СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ. In: The 15 th International scientific and practical conference «Modern scientific research: achievements, innovations and development prospects» (August 14-16, 2022) MDPC Publishing, Berlin, Germany. 2022 p. С. 236.
4. Баратинська А. Особливості виявлення «темних» рис в структурі особистості працівників поліції. Молодий вчений, 2019, №1 (65): С. 14-16.
5. Барко В.І. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): навч. посіб. Київ: Київський юридичний інститут, 2005. 110 с.
6. Борисюк О. М., Фостяк М. В. Дослідження синдрому професійного вигорання у працівників Національної поліції України. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія психологічна), 2016, № 2: С. 102-112.
7. Васильєва О. М. Синдром професійного вигорання у військовослужбовців та особливості його корекції в умовах соціально-психологічного тренінгу. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія: Соціально-педагогічна, 2011, № 17 (1): С. 215-223.

8. Венедіктов С. В. Матеріальне та моральне стимулювання ефективної професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ України: теоретичний аспект. Харків: Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2005.

9. Волошина Г. Ю., Шинкаренко І. О. Перспективи розвитку програми «рівний-рівному» в системі національної поліції України. Розвиток науки і техніки: проблеми та перспективи: збірник тез Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції з нагоди відзначення Дня науки 2021 в Україні (м. Київ, 20 травня 2021 р.). Київ: ДНДІ МВС України, 2021. С. 187-189..

10. Галустян О.А. Особливості професійного спілкування інспекторів патрульної поліції під час охорони публічного порядку. Актуальні проблеми психології малих груп: зб. тез IV Всеукр. наук. конференції (Київ, Інст-т соц. та політ. психології НАПН України, 18–19 трав. 2017 р.). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gorn.kiev.ua/group/tezy07.html>.

11. Гарець Н. Втома від співчуття та емоційне вигорання в контексті діяльності психолога-консультанта. Collection of scientific papers «ΛΟΓΟΣ», 2024, March 29, 2024; Cambridge, UK: 473-476.

12. Грицук О. В. Основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. Актуальні проблеми психології, 2012, 1, Вип. 35. С. 30-33.

13. Демидюк В.. Особливості психологічного супроводу військовослужбовців із високим рівнем емоційного вигорання. Psychological journal, 2022, 8.3: С. 46-54.

14. Деніжна С. О. Профілактика й корекція синдрому емоційного вигорання у працівників пенітенціарної служби. Науковий вісник Інституту кримінально-виконавчої служби, 2014, № 1: С. 95-102.

15. Діденко І. Дослідження емоційного вигорання у поліцейських підрозділу поліції особливого призначення «корд». Вісник Львівського університету. Серія «Психологічні науки, 2018, №3: С. 83-88.

16. Дубова І.О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.06 «Юридична психологія» Кив, 2003. 19 с.

17. Дунець Л. М., Павліченко А. П. Особливості професійного спілкування майбутніх працівників поліції. Актуальні проблеми психології, 2019, № 1: 3-8.

18. Єрещенко О. (2019). Професійне вигорання співробітників національної поліції України: психологічні передумови і ризики. *Psychological journal*, №5(9), С. 234-244.

19. Казанцев Д. Р. До проблеми емоційного вигорання у контексті вимог сьогодення. Психологічні читання: зб. матеріалів ІХ наук.-практ. конф. молод. вчених (м. Харків, 1 груд. 2023 р.): у 2-х т. Харків: ХНУВС, 2023. Т. 1. С. 99-101.

20. Карпенко Н. А., Баранюк Н. І. Емоційне вигорання керівних працівників ОВС. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія психологічна), 2012, №1: С.151-163.

21. Ковальчук З. Вплив особистісних властивостей на формування професійної деформації працівників ризиконебезпечних професій. Психологія особистості, 2018, №9.1: С. 35-44.

22. Котлова Л. О., Рожкова Н. В. До проблеми емоційного вигорання працівників органів внутрішніх справ. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, 2014, №2 (2): С. 42-46.

23. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: навч. посіб. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.

24. Кручек В. А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: навчальний посібник. Київ: НАКККіМ, 2010. 188 с

25. Лаврова М. Г.. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». Вісник Одеського національного університету. Психологія, 2014, №19.2 (32).

26. Матійків І. М. Тренерська майстерність: теорія і практика. Технологія проведення тренінгів: метод. посіб.. Львів: СПОЛОМ, 2021. 280 с.

27. Мачульская И. А. Феномен професійного вигорання військовослужбовців в процесі їх професійної діяльності. Територія науки. 2015. № 5. С. 72-77.

28. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна, 2012, №2 (1). С. 444-452.

29. Меліхова І. О. Мотивація досягнення успіху та індивідуальний стиль міжособистісної поведінки. Наукові студії із соціальної та політичної психології, 2011, №26. С. 224-230.

30. Мельник О. В., Михалюк І. В. Професійне вигорання працівника: причини та ознаки. In: The 9 th International scientific and practical conference «Modern research in world science» (November 28-30, 2022) SPC «Sci-conf. com. Ua», Lviv, Ukraine. 2022.

31. Мороз В. Поняття «деперсоналізація» як актуальна проблема сучасної психології. Вісник національного університету оборони України, 2023, С. 84-92.

32. Моцонелідзе І. О. Психологічні особливості чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ. Збірник наукових праць. Проблеми сучасної психології, 2011, С. 11.

33. Назаровець Т.І. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання особистості. Наукові записки Львівського державного університету безпеки життєдіяльності. Педагогіка і психологія, 2023, №2. С. 46-50.

34. Настич Т. М., Гоговіна О. В. Професійне вигорання поліцейських як чинник професійної деформації. Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: матер. Всеук. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 12 квіт. 2018 р.). Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2018. С. 216-219.

35. Новікова О. О., Пономаренко К. В. Особливості комунікативної компетентності працівників поліції. Правовий часопис Донбасу. 2018. №3(64). С. 164-168.

36. Олексієнко С. Б. Психологічні особливості комунікативної підготовки співробітника правоохоронних органів до професійної діяльності. Збірник наукових праць. Проблеми сучасної психології. 2010, №7. С. 485-495
37. Петраченко В. С., Свирідюк В. З. Особливості синдрому емоційного вигорання у медичних сестер. Житомирський медичний інститут. 2018, С. 31.
38. Писаренко Ю. В. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема. Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи. 2021. С. 159-162.
39. Рикун А. А. Індивідуальний стиль спілкування як основа фахового становлення майбутнього психолога. Наукові записки Національного університету Острозька академія. Психологія і педагогіка. 2013. №24. С. 104-108.
40. Рожков Д. В., Куліш О. В. Фактори виникнення та розвитку емоційного вигорання. Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук у дослідженнях молодих учених «Родзинка–2018»/XX Всеукраїнська наукова конференція молодих учених. 2018. С. 352-354.
41. Сахарова К. О. Причини розвитку емоційного вигорання. Емоційне вигорання—шляхи подолання: матеріали круглого столу, 2022, С. 27.
42. Сіроха Л. В. Професійне вигорання працівників правничих професій у період їхнього професійного становлення. Загальна психологія, історія психології. 2017. 129 с.
43. Стаднюк, Л. А., Давидович, О. В., Приходько, В. Ю., Олійник, М. В., Ширяєва, М. І. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. Вісник наукових досліджень, №(1), 2017. С. 145-149.
44. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник За наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
45. Ткачук Т. Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. Технології розвитку інтелекту, №1.2016.

46. Туринська О. Є. Психологічні особливості професійного спілкування працівників правоохоронних органів. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія психологічна), 2012. №2.2: С. 480-490.

47. Харчук О., Щоголь В. Система гнучкого управління персоналом підприємства як засіб усунення причин втоми та професійного вигорання. Наукові перспективи (Naukovì perspektivi), 2023, №10. С. 40.

48. Чумакова О. А. Порівняльна характеристика стилів педагогічного спілкування. Педагогічна майстерність викладача вищої школи, 2019, С. 157.

49. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.

50. Violanti, J. M., Owens, S. L., Fekedulegn, D., Ma, C. C., Mnatsakanova, A., & Andrew, M. E. (2016). An exploration of shift work, fatigue, and gender among police officers: The BCOPS study. *Workplace Health & Safety*, 64(12), 563-570.

Додаток А

Методика діагностики синдрому «вигорання» у системі професійних відносин «людина-людина»» (Г.С. Нікіфоров)

Дана методика призначена для визначення складових синдрому «вигорання» (за теорією синдрому «вигорання» К. Маслач, С. Джексона. Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам:

- 1) емоційне виснаження характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням;
- 2) деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, а в інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно підлеглих, колег по роботі тощо;
- 3) редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою. Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання»: низький, середній, високий (для кожної із субшкал);

Стимульний матеріал

1. Я почуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я почуваю себе як вичавлений лимон.
3. Я почуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і мушу іти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої колеги і пацієнти, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся зі своїми колегами формально, без зайвих емоцій, намагаюсь звести спілкування до мінімуму.
6. Я почуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
 8. Я відчуваю апатію і пригніченість.
 9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх колег.
 10. Останнім часом я став більш черствим, нечутливим у ставленні до тих з ким працюю.
 11. Зазвичай люди, які мене оточують, багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони швидше втомлюють, ніж радують мене.
 12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю у їх здійснення.
 13. У мене дедалі більше життєвих розчарувань.
 14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
 15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми колегами.
 16. Мені хочеться усамітнитися та відпочити від усього і усіх.
 17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості у процесі спілкування з колегами і пацієнтами.
 18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їхнього статусу й характеру
 19. Я багато встигаю зробити.
 20. Я почуваю себе на межі можливостей.
 21. Я багато чого ще зможу досягти у житті.
 22. Іноді пацієнти й колеги перекладають на мене тягар своїх проблем.
- Ніколи» – 0 балів.
«Дуже рідко» – 1 бал.
«Рідко» – 2 бали.
«Іноді» – 3 бали.
«Часто» – 4 бали.
«Дуже часто» – 5 балів.
«Завжди» – 6 балів.

Підраховуються бали за трьома шкалами:

Емоційне виснаження: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Деперсоналізація: 5, 10, 11, 15, 22.

Редукція особистих досягнень: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

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

Інтерпретація даних. Згідно з моделлю синдрому «вигорання», запропонованою американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (учнів, колег, підлеглих тощо).

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших тощо.

Додаток Б

Методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова)

Ця методика дає можливість дослідити прояви професійного вигорання за такими показниками: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація.

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді. Відповідно кожне твердження оцінюєте словами: Зазвичай; Часто; Рідко; Ніколи.

1. Я легко дратуюсь.
2. Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми.
5. Мене непокоїть безсоння.
6. Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене.
10. Перекоаний, що моя робота є важливою.
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволений професією, яку обрав.
13. Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене.
14. Я емоційно стомлююся на роботі.

15. Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії.
16. Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня.
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі.
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі.
19. Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі.
20. Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим.
21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав.
22. У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя.
23. Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я стомився весь час старатися.
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі.
28. Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.
31. Робота емоційно виснажує мене.
32. Я використовую ліки для покращення самопочуття.
33. Я цікавлюся результатами роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу.
35. На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день.
36. Навантаження на роботі практично нестерпне.
37. Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню.
38. Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи.

39. Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до підлеглих.
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений.
43. Мене дратує поведінка моїх підлеглих.
44. Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей.
47. Я відчуваю емоційну напругу.
48. Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою.
49. Я почуваю себе виснаженим.
50. Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь.
51. Часом я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує.
53. Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення.
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної професії.
56. Хочеться «плюнути» на усе.
57. Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів.
58. Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві.
59. Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу.
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
61. У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи.
62. Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи.
63. Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.

64. Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі.
65. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю.
66. Мені майже доводиться примушувати себе працювати.
67. У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом.
68. Мені подобається віддавати роботі всі сили .
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування .
70. Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
71. Вірю, що можу виконати все, що задумано.
72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх колег.

Обробка та інтерпретація результатів

Ця методика містить три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

Психоемоційне виснаження (ПВ) - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

Особистісне віддалення (ОВ) - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

Професійної мотивації (ПМ) - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирими» балами. Після цього за допомогою

нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Таблиці норм

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)

Вкрай низькі значення 9 балів і нижче

Низькі значення 10-20 балів

Середні значення 21-39 балів

Високі значення 40-49 балів

Вкрай високі значення 50 балів і вище

Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)

Вкрай низькі значення 9 балів і нижче

Низькі значення 10-16 балів

Середні значення 17-31 балів

Високі значення 32-40 балів

Вкрай високі значення 41 балів і вище

Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ)

Вкрай низькі значення 7 балів і нижче

Низькі значення 8-12 балів

Середні значення 13-24 балів

Високі значення 25-31 балів

Вкрай високі значення 32 балів і вище

Норми для індексу психічного «вигорання» (ПВ)

Вкрай низькі значення 31 балів і нижче

Низькі значення 32-51 балів

Середні значення 52-92 балів

Високі значення 92-112 балів

Вкрай високі значення 113 балів і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження — процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення — специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація — рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Додаток В**Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка.**

Дана методика призначена для діагностики синдрому емоційного вигорання, що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних із тривалим впливом низки несприятливих стрес-факторів.

На думку автора, емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. «Вигорання» є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити її енергетичні ресурси. Водночас, у людини можуть виникати дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та взаєминах з партнерами.

Стимульний матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробовуваний повинен висловити своє ставлення у вигляді однозначних відповідей «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити такі 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистентність», «виснаження».

Для кожної із зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблено методику кількісного визначення ступеня їх виразності. Нижче наводиться перелік симптомів, що виявляються, на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

«Напруга»

- переживання психотравмуючих обставин;
- незадоволеність собою;
- загнаність в глухий кут;
- тривога та депресія.

«Резистентність».

- неадекватне емоційне виборче реагування;
- емоційно-моральна дезорієнтація;
- розширення сфери економії емоцій;

- редукція професійних обов'язків.

«Виснаження».

- емоційний дефіцит;
- емоційна відстороненість;
- особистісна відстороненість (деперсоналізація);
- психосоматичні та психовегетативні порушення.

При підрахунку результатів кожному варіанту відповіді притаманна певна балів, яка зазначена в «ключі». Максимальну кількість балів – 10 отримує та ознака, яка найбільш характерна для окремого симптому.

Існує триступінчаста система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів за кожною із фаз «вигоряння», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигоряння» як сума показників усіх 12 симптомів. Інтерпретація ґрунтується на якісно-кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів усередині кожної фази. При цьому важливо виділити, до якої фази формування стресу відносяться домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше значення.

Таким чином, оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигоряння», можна дати досить об'ємну характеристику особистості.

Інструкція.

Прочитайте судження та дайте на них відповідь «так» чи «ні». Зверніть увагу, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

Стимульний матеріал.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою – хорошого чи поганого.
6. Від мене, як професіонала, мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то якийсь час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам те, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить дедалі менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою при ділових контактах.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладнає у відносинах із діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

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

21. Іноді звичайнісінькі ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

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

25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.

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

27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною.

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

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

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

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

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

33. Деколи я відчуваю, що треба проявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

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

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

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

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

39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі у роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, спантеличують.

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

42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.

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

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

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

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

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

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

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні чи психологічні навантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

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

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

55. Я часто приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

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

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

59. Іноді йду працювати з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого не бачити і чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

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

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

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.

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

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

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

67. Найчастіше після робочого дня я не маю сил займатися домашніми справами.

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

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

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає від чужих страждань та негативних емоцій.

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

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

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

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого досягаю через обставини.

75. Моя кар'єра склалася успішно.

76. Я дуже нервуюся через все, що пов'язане з роботою.

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

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

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

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

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

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

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

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

Обробка даних.

Відповідно до «ключа» здійснюються наступні підрахунки:

1. Визначається сума балів окремо кожному з 12 симптомів «вигоряння», з урахуванням коефіцієнту зазначеного у дужках. Так, наприклад, за першим симптомом позитивна відповідь на запитання №13 оцінюється у 3 бали, а негативна відповідь на питання №73 оцінюється у 5 балів тощо. Кількість балів підсумовується та визначається кількісний показник вираженості симптому.

2. Підраховується сума показників симптомів кожної з 3-х фаз формування «вигоряння».

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигоряння» - сума показників усіх 12 симптомів.

Ключ.

«Напруга»

Переживання психотравмуючих обставин:

+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

Загнаність в глухий кут:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

Тривога та депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

«Резистентність»

Неадекватне емоційне виборче реагування:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(20), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

«Виснаження»

Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

Емоційна відстороненість:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)

Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигоряння». Насамперед, треба звернути увагу на окремі симптоми. Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 і менше балів - не сформований симптом,
- 10-15 балів - симптом, що формується,

- 16 -20 балів - симптом, що склався.
- 20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигоряння.

Подальший крок інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистентність» і «виснаження». У кожній із них оцінка знаходиться в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірне, бо не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища суттєво різні: реакція на зовнішні та внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою:

- 36 і менше балів – фаза не сформувалася;
- 37-60 балів - фаза у стадії формування;
- 61 і більше балів - сформована фаза.

У психодіагностичному висновку висвітлюються такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими та домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи зрозуміло «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли до симптоматики «вигоряння», чи суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на обстановку у професійному колективі, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки та аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне «вигоряння» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності та партнерам.

Додаток Д

Методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL))

Методика інтерперсональної взаємодії (Interpersonal Check List (ICL)) була запропонована американським вченим Тімоті Лірі у середині 1950-х років. Ця методика за своїми психодіагностичними функціями наближається до особистісних опитувальників. При створенні тесту автор опирався на положення соціокультурної теорії особистості, представником й основоположником якої є С. Салліван. В основі цієї теорії лежить уявлення про те, що соціокультурні умови мають вплив на розвиток і функціонування індивіда, а в основі порушень функціонування особистості лежать унікальні стилі міжособистісних відносин.

Методика призначена для вивчення стилю і структури міжособистісних відносин і їх особливостей, а також дослідження уявлень людини про саму себе, свого ідеального «Я», ставлення до самої себе. Методика також дозволяє виявити зони конфліктності людини.

Інструкція: Перед Вами опитувальник, що містить різні характеристики. Слід уважно прочитати кожен характеристику і подумати, чи відповідає вона Вашому уявленню про себе. Спробуйте проявити максимальну уважність і відвертість — «так» чи ні».

Стимульний матеріал:

1.	Інші думають про неї з прихильністю.	65.	Любить давати поради.
2.	Справляє враження на оточуючих.	66.	Справляє враження значущості.
3.	Вміє розпоряджатися, наказувати.	67.	Любить повелительствувати.
4.	Вміє наполягти на своєму.	68.	Владна.
5.	Має почуття гідності.	69.	Хвалькувата.
6.	Незалежна.	70.	Гордовита, самовдоволена.
7.	Здатна сама подбати про	71.	Думає тільки про себе.

	себе.		
8.	Може проявити байдужість.	72.	Хитра, розважлива.
9.	Здатна бути суворою.	73.	Нетерпима до помилок інших.
10.	Строга, але справедлива.	74.	Корислива.
11.	Може бути щирою.	75.	Відверта.
12.	Критична до іншим.	76.	Часто недружелюбна.
13.	Любить поплакатися.	77.	Озлоблена.
14.	Часто сумна.	78.	Любить скаржитись.
15.	Здатна виявляти недовіру.	79.	Ревнива.
16.	Часто розчаровується.	80.	Довго пам'ятає образи.
17.	Здатна бути критичною до себе.	81.	Схильна до самобичування.
18.	Здатна визнати свою неправоту.	82.	Сором'язлива.
19.	Охоче підпорядковується.	83.	Безініціативна.
20.	Поступлива.	84.	Лагідна.
21.	Вдячна.	85.	Залежна, несаможиттєва.
22.	Захоплюється, схильна до наслідування.	86.	Любить підкорятися.
23.	Ставиться з повагою.	87.	Надає іншим право приймати рішення.
24.	Така, що шукає схвалення.	88.	Легко потрапляє в халепу.
25.	Здатна до співпраці, взаємодопомоги.	89.	Легко піддається впливу друзів.
26.	Прагне ужитися з іншими.	90.	Готова довіритися будь-кому.
27.	Доброзичлива. Дружелюбна.	91.	Прихильна до всіх без розбору.
28.	Уважна, ласкава.	92.	Усім симпатизує.
29.	Делікатна.	93.	Прощає все.

30.	Підбадьорлива.	94.	Переповнена надмірним співчуттям.
31.	Чуйна до закликів про допомогу.	95.	Великодушна, терпима до недоліків.
32.	Безкорислива.	96.	Прагне бути покровителем.
33.	Здатна викликати захоплення.	97.	Прагне до успіху.
34.	Користується в інших повагою.	98.	Чекає захоплення від кожного.
35.	Володіє талантом керівника.	99.	Розпоряджається іншими.
36.	Любить відповідальність.	100.	Деспотична.
37.	Впевнена у собі.	101.	Сноб (судить про людей за рангом і достатком, а не за особистими якостями).
38.	Самовпевнена, напориста.	102.	Марнославна.
39.	Діловита, практична.	103.	Егоїстична.
40.	Любить змагатися.	104.	Холодна, черства.
41.	Стійка і крута, де треба.	105.	Уїдлива, насмішувата.
42.	Невблаганна, але неупереджена.	106.	Зла, жорстока.
43.	Дратівлива.	107.	Часто гнівлива.
44.	Відкрита, прямолінійна.	108.	Байдужа, нечутлива.
45.	Не терпить, щоб нею командували.	109.	Злопам'ятна.
46.	Скептична.	110.	Пройнята духом протиріч.
47.	На неї важко справити враження.	111.	Уперта.
48.	Легко ображається.	112.	Недовірлива, підозріла.
49.	Легко ніяковіє.	113.	Боязка.

50.	Не впевнена у собі.	114.	Сором'язлива.
51.	Поступлива.	115.	Відрізняється надмірною готовністю підкорятися.
52.	Скромна.	116.	М'якотіла.
53.	Часто вдається до допомоги інших.	117.	Майже ніколи і нікому не заперечує.
54.	Дуже шанує авторитети.	118.	Нав'язлива.
55.	Охоче приймає поради.	119.	Любить, щоб її опікали.
56.	Довірлива і прагне радувати інших.	120.	Надмірно довірлива.
57.	Завжди люб'язна в спілкуванні.	121.	Прагне здобути прихильність кожного.
58.	Цінує думку оточуючих.	122.	З усіма погоджується.
59.	Комунікабельна, уживчива.	123.	Завжди доброзичлива.
60.	Добросердна.	124.	Всіх любить.
61.	Добра, вселяє впевненість.	125.	Дуже поблажлива до оточуючих.
62.	Ніжна, м'якосердна.	126.	Намагається втішити кожного.
63.	Любить піклуватися про інших.	127.	Піклується про інших на шкоду собі.
64.	Безкорислива, щедра.	128.	Псує людей надмірною добротою

Обробка й інтерпретація результатів. Після того, як Ви оціните себе, підраховуються бали за кожним з 8 октантів, наведених нижче на малюнку психограми методики. Кожний плюс («так») оцінюється в **1 бал**, таким чином, максимальна оцінка рівня – **16 балів**.

- 1 октант: питання 1-4, 33-36, 65-68, 97-100.
- 2 октант: питання 5-8, 37-40, 69-72, 101-104.

- 3 октант: питання 9-12, 41-44, 73-76, 105-108.
- 4 октант: питання 13-16, 45-48, 77-80, 109-112.
- 5 октант: питання 17-20, 49-52, 81-84, 113-116.
- 6 октант: питання 21-24, 53-56, 85-88, 117-120.
- 7 октант: питання 25-28, 57-60, 89-92, 121-124.
- 8 октант: питання 29-32, 61-64, 93-96, 125-128.

Кожному з 8 октантів відповідає наступний тип міжособистісних відносин:

Отримані профільні оцінки наочно показують переважаючий стиль міжособистісних стосунків.

I. Авторитарний

0-8 балів. Упевнений в собі, наполегливий, цілеспрямований, може бути хорошим наставником і організатором. Володіє властивостями керівника.

9-12 балів. Домінантний, енергійний, успішний в справах, любить давати поради, у тому числі і небажані, вимагає до себе пошани, може бути нетерплячий до критики, йому властива переоцінка власних можливостей. Властиве використання активних і пасивних конфліктогенів спілкування.

13-16 балів. Владний, домінативний, деспотичний характер, всіх повчає, дидактичний стиль висловів, не схильний приймати поради інших, прагне лідерства і суперництва, керувати іншими, сильна особистість з рисами деспотизму. Високий ступінь використання різноманітних конфліктогенів спілкування й ескалації конфліктів.

II. Егоїстичний

0-8 балів. Упевнений, незалежний, орієнтований на себе, схильний до суперництва тип.

9-12 балів. Самовдоволений, із вираженим почуттям власної гідності, переваги над оточуючими, з тенденцією мати особливу думку, відмінну від думки більшості і займати відособлену позицію в групі і в конфліктних ситуаціях.

13-16 балів. Прагне бути над всіма, самозакоханий, обачливий. До оточуючих відноситься відчужено. Зарозумілий, хвалькуватий, конфліктний. Понад міру використовує активні і пасивні конфліктогени спілкування.

III. Агресивний

0-8 балів. Упертий, наполегливий, цілеспрямований в досягненні мети, енергійний, безпосередній.

9-12 балів. Вимогливий, прямолінійний, відвертий, суворий і різкий в оцінці інших, негнучкий, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий, конфліктний.

13-16 балів. Надмірна завзятість, недружелюбність, жорсткість, ворожість у ставленні до оточуючих, нестриманість, запальність, агресивність, що доходить до асоціальної поведінки, висока конфліктність і крайній ступінь конфліктогенності спілкування.

IV. Підозрілий

0-8 балів. Реалістичний в думках і вчинках, критичний у ставленні до оточуючих, скептик. *9-12 балів.* Виражена схильність до критицизму. Розчарований в людях, замкнений, прихований, образливий, що сприяє виникненню конфліктів з оточенням. Недовірливий до оточуючих, має труднощі в персональних контактах через підозрілість і страх неприйняття. Свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

13-16 балів. Відчужений по відношенню, до ворожого і злобного світу, дуже підозрілий, украй образливий, що є щонайпотужнішим конфліктогеном спілкування і поширює конфліктні ситуації, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру).

V. Покірний

0-8 балів. Скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

9-12 балів. Сором'язливий, покірливий, легко збентежується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

13-16 балів. Покірний, схильний до самознищення, слабовольний, схильний поступатися всім і у всьому, що породжує постійну внутрішню конфліктність, завжди ставить себе на останнє Місце і засуджує себе, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

VI. Залежний

0-8 балів. Конформний, м'який, чекає допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий, потребує визнання.

9-12 балів. Слухняний, боязкий, безпорадний, не вміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди мають рацію.

13-16 балів. Невпевнений у собі, має нав'язливі страхи і внутрішні конфлікти, побоювання, турбується з будь-якого приводу, тому залежить від інших і чужої думки.

VII. Дружелюбний

0-8 балів. Схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний у вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне погоджуватися з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовностям, правилам і принципам гарного тону у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити увагу і любов, товариський, проявляє теплоту і дружелюбність у відносинах.

9-16 балів. Доброзичливий і люб'язний зі всіма, є орієнтований на ухвалу і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, бути хорошим для всіх без урахування ситуації, мікрогрупи, має розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

VIII. Альтруїстський

0-8 балів. Відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне відношення до людей проявляє в співчутті і співпереживанні (емпатії), симпатії, турботі, ніжності, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

9-16 балів. Гіпервідповідальний, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий в своїй допомозі і дуже

активний по відношенню до оточуючих, що нерідко виступає як конфліктоген спілкування, неадекватно приймає на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня маска, потаємна, прихована особистість протилежного типу).