

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА
ГЕТЬМАНА

Факультет управління персоналом, соціології та психології
Кафедра соціоекономіки та управління персоналом

ОСВІТНЬО ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ

Менеджмент персоналу
073 – Менеджмент
07 – Управління та адміністрування

ПОГОДЖЕНО

Керівник проєктної групи (гарант)
освітньо-професійної програми
_____ О.І. Кравчук
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ 20 ____ р

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
_____ Г.С. Лопушняк
(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ 20 ____ р

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ
здобувачу вищої освіти Бурлаченко Олени Олександрівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

Форми навчання очної (денної)
очної (денної), заочної, дистанційної

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи **на тему**
Програми діагностики і профілактики професійного вигорання працівників

Тему затверджено наказом ректора Університету від «_____» _____ 20__ р. № _____

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконується на матеріалах Музею науки Національного центру «Малої академії наук України»

План кваліфікаційної бакалаврської роботи

Розділ 1. Теоретичні аспекти професійного вигорання працівників.

Розділ 2. Аналіз програм та проведення діагностики професійного вигорання працівників.

Розділ 3. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання працівників.

Об'єкт дослідження:

Процеси професійного вигорання у працівників в організації Музей науки Національного центру «Малой академії наук України».

Предмет дослідження:

Методи та ефективність програм діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників.

Мета кваліфікаційної бакалаврської роботи:

Метою даного дослідження є аналіз процесів діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників з метою виявлення ефективних підходів і рекомендацій для зменшення впливу професійного вигорання на якість ефективності праці.

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:**У Розділі 1**

Розглянути сутність, основні характерні ознаки професійного вигорання та основні причини виникнення професійного вигорання.

Виокремити особливості прояву професійного вигорання серед працівників різних галузей.

Проаналізувати вплив професійного вигорання на фізичне та психічне здоров'я працівників.

Охарактеризувати існуючі програми діагностики професійного вигорання працівників.

У Розділі 2

Проаналізувати, чи існує потреба проведення діагностики професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ».

Здійснити діагностику професійного вигорання працівників на існуючому підприємстві.

Провести аналіз отриманих результатів діагностики та надати їх інтерпретацію.

У Розділі 3

Запропонувати заходи щодо профілактики та подолання професійного вигорання, використовуючи результати дослідження.

Оцінити ефективність запропонованих рекомендацій на основі проведеного дослідження.

Завдання підготував науковий керівник:

- (дата) - _____ / _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

Завдання одержав здобувач:

- (дата) - _____ / _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

Реферат

Програми діагностики і профілактики професійного вигорання працівників

Кваліфікаційна бакалаврська робота складається з 3 розділів, перший та другий розділи має 3 підпункти, а третій – 2 підпункти. Перший розділ висвітлює теоретичні аспекти теми професійного вигорання працівників, другий розділ є аналітичним, третій - рекомендаційним. Обсяг дипломної роботи - 120 аркушів, включаючи список використаних джерел та додатки. У дипломній роботі є 9 таблиць, 25 рисунків. Під час написання використано 55 джерел. Робота містить 11 додатків.

Об'єктом дослідження є процеси професійного вигорання у працівників в організації Музей науки Національного центру «Малої академії наук України (далі - Музей науки НЦ «МАНУ»». **Предметом** дослідження є процеси, методи та ефективність програм діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників.

Метою кваліфікаційної бакалаврської роботи є аналіз процесів діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ» з метою виявлення ефективних підходів і рекомендацій для зменшення впливу професійного вигорання на якість ефективності праці.

Завдання кваліфікаційної бакалаврської роботи:

- Розглянути сутність, основні характерні ознаки професійного вигорання та основні причини виникнення професійного вигорання.
- Виокремити особливості прояву професійного вигорання серед працівників різних галузей.
- Проаналізувати вплив професійного вигорання на фізичне та психічне здоров'я працівників.
- Охарактеризувати існуючі програми діагностики професійного вигорання працівників.
- Проаналізувати, чи існує потреба проведення діагностики професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ».

- Здійснити діагностику професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ».

- Провести аналіз отриманих результатів діагностики та надати їх інтерпретацію.

- Запропонувати заходи щодо профілактики та подолання професійного вигорання, використовуючи результати дослідження.

- Оцінити ефективність запропонованих рекомендацій на основі проведеного дослідження.

Вищезазначені завдання вирішуються за допомогою наступних **методів дослідження**: методи емпіричного дослідження — спостереження, порівняння, аналіз інформації (для виявлення проблематики дослідження, її обґрунтування та теоретичної об'єктивізації); анкетування (з метою виявлення професійного вигорання в організації); графічні методи (з метою обробки результатів дослідження).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у розроблені алгоритму діагностики та профілактики професійного вигорання, який має універсальне наукове значення, оскільки їх можна застосовувати не лише в конкретній організації, але й у будь-якій іншій сфері, яка характеризується наявністю ризиків професійного вигорання.

Практичне значення дослідження полягає у розроблені методики діагностики та профілактики професійного вигорання, з метою її використання у практиці управління персоналом для підвищення ефективності праці та запобігання негативним ефектам, пов'язаним із втратою працездатності працівниками та зниженням якості їх роботи. Роботу завершено та захищено у 2024 році.

Ключові слова: професійне вигорання, синдром професійного вигорання, виснаження, діагностика професійного вигорання працівників, профілактика професійного вигорання, управління персоналом.

В і д г у к
про кваліфікаційну бакалаврську роботу
здобувача факультету управління персоналом, соціології та психології
освітньо-професійної програми «Менеджмент персоналу»
Бурлаченко Олени Олександрівни
на тему **Програми діагностики і профілактики професійного вигорання
працівників**

1. Актуальність теми: зумовлена тим, що в сучасних умовах турбулентності проблема професійного вигорання трансформувалася у таку, що вимагає критичної уваги. Негативно впливаючи на працездатність та якість життя працівників, ця проблема потребує вивчення методів як діагностики, так і профілактики явища професійного вигорання та набуває надважливого значення для поліпшення психологічного клімату в організаціях та підвищення ефективності праці.
2. Позитивні риси кваліфікаційної роботи: виокремлення особливостей прояву професійного вигорання серед працівників різних галузей в сучасних умовах; дослідження сучасних програм діагностики професійного вигорання працівників; узагальнення рекомендацій щодо усунення явища професійного вигорання серед працівників.
3. Наявність самостійних розробок автора: наявність у роботі методичного підходу до аналізу явища професійного вигорання працівників для Музею науки НЦ «МАНУ» на основі комплексного дослідження явища професійного вигорання.
4. Цінність теоретичних висновків та практичних рекомендацій: розроблений авторкою кваліфікаційної бакалаврської роботи інструментарій використання діагностики, профілактики та подолання професійного вигорання на мікрорівні може бути використано як типовий для усунення явища професійного вигорання в організаціях.
5. Наявність недоліків: пропозиції авторки щодо впровадження програм усунення професійного вигорання можуть бути деталізовані у контексті їхнього впровадження, а також можливим є посилення обґрунтування ефективності їхнього запровадження у практику діяльності досліджуваної організації.
6. Загальна оцінка кваліфікаційної бакалаврської роботи та її допущення до захисту перед ЕК:

робота відповідає вимогам та може бути допущена до захисту з оцінкою 68 балів

Науковий
керівник

доцент кафедри соціоекономіки та управління
персоналом, к.е.н.

Смалійчук Г.В.

“___” _____ 20__р.

Рецензія
на кваліфікаційну бакалаврську роботу здобувача вищої освіти

Бурлаченко О. О.
(прізвище та ініціали)

на тему «Програми діагностики і профілактики професійного вигорання
працівників»
(назва теми)

Актуальність теми кваліфікаційної роботи і доцільність її розроблення: тема кваліфікаційної бакалаврської роботи «Програми діагностики і профілактики професійного вигорання працівників» є надзвичайно актуальною в сучасних умовах. Проблема професійного вигорання стає дедалі поширенішою, негативно впливаючи на здоров'я, працездатність та якість життя працівників. Вивчення методів діагностики та профілактики цього явища має важливе значення для покращення психологічного клімату в організаціях та підвищення продуктивності праці.

Якість проведеного дослідження: автор роботи продемонстрував глибоке розуміння теми дослідження. Робота ґрунтується на аналізі наукової літератури, а також на результатах дослідження, проведеного на базі Музею науки Національного центру «Малої академії наук України».

Позитивні риси кваліфікаційної роботи:

- Логічна структура та чітка послідовність викладу матеріалу.
- Глибоке та всебічне висвітлення теми дослідження.
- Використання сучасних методів дослідження.
- Обґрунтованість висновків та рекомендацій.
- Практична значущість роботи.

Зауваження: деякі рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання могли б бути більш деталізовані.

Практична значущість висновків і рекомендацій: результати дослідження, представлені в роботі, можуть бути використані для розроблення програм діагностики та профілактики професійного вигорання працівників у різних організаціях. Рекомендації автора можуть допомогти керівникам організацій створити сприятливий психологічний клімат для своїх працівників та підвищити їхню працездатність.

Місце роботи та посада рецензента: Музей науки НЦ «МАНУ», методист II категорії відділу розвитку центрів науки.

Науковий ступінь, учене звання (*за наявності*)

(підпис, ПІБ)

Підпис засвідчую: _____
(посада, підпис)

Місце печатки організації, де працює рецензент

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ.....	7
1.1 Сутність, характерні ознаки та причини професійного вигорання.....	7
1.2 Особливості прояву професійного вигорання та його вплив на працівників.....	12
1.3 Програми діагностики професійного вигорання працівників.....	20
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ПРОГРАМ ТА ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ.....	29
2.1 Соціально-економічна характеристика організації НЦ «МАНУ».....	29
2.2 Аналіз потреби у проведенні діагностики професійного вигорання в організації.....	36
2.3 Діагностика та інтерпретація отриманих результатів.....	41
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ.....	55
3.1 Рекомендації щодо профілактики та усунення професійного вигорання працівників.....	55
3.2 Оцінювання ефективності рекомендацій.....	63
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72
ДОДАТКИ.....	78

ВСТУП

У сучасному світі, де висока швидкість життя та стресові ситуації стали неухильними супутниками професійного виробництва, проблема професійного вигорання стає все більш актуальною. Здоров'я та ефективність працівників є важливим аспектом для будь-якої сфери, адже вони є ключовим ресурсом у будь-якому процесі виробництва та наукових досліджень. Україна, як і багато інших країн, стикається з необхідністю пошуку ефективних інструментів діагностики та профілактики професійного вигорання, особливо в умовах зростаючого тиску на працівників та економічної нестабільності. Таким чином, розроблення комплексної програми діагностики і профілактики професійного вигорання є вкрай актуальною для України, сприяючи збереженню здоров'я та підвищенню продуктивності працівників українських підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій: для відповідного аналізу проблеми в дипломній роботі використано праці таких авторів, як: Колот А. М.[29], Лопушняк Г. С.[43], Василик А. В.[1, 9, 48], Смалійчук Г. В.[9], Рудакова С. Г.[42, 55], Щетініна Л. В.[42, 55], Данилевич Н. С.[42, 55], Столярук Х. С.[1], Кицак Т. С.[42], Герасименко О. О.[29], Фреденберг Г.[2, 3, 13,], Пайнс Д.[6], Аронсон Н.[6], Маслач К.[7, 8, 14, 30,] та інші.

Метою даного дослідження є аналіз процесів діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників з метою виявлення ефективних підходів і рекомендацій для зменшення впливу професійного вигорання на якість ефективності праці.

Для досягнення мети в даній кваліфікаційній бакалаврській роботі було поставлено і вирішено такі *завдання*:

- Розглянути сутність, основні характерні ознаки професійного вигорання та основні причини виникнення професійного вигорання.
- Виокремити особливості прояву професійного вигорання серед працівників різних галузей.

- Проаналізувати вплив професійного вигорання на фізичне та психічне здоров'я працівників.
- Охарактеризувати існуючі програми діагностики професійного вигорання працівників.
- Проаналізувати, чи існує наявність потреби здійснення діагностики професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ».
- Здійснити діагностику професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ».
- Провести аналіз отриманих результатів діагностики та надати їх інтерпретацію.
- Запропонувати заходи щодо профілактики та подолання професійного вигорання, використовуючи результати дослідження.
- Оцінити ефективність запропонованих рекомендацій на основі проведеного дослідження.

Об'єктом дослідження є процеси професійного вигорання у працівників в організації Музей науки Національного центру «Малої академії наук України».

Предметом дослідження є процеси, методи та ефективність програм діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників.

Для досягнення поставленої мети в КБР використовувалися різноманітні *методи дослідження*:

- Пошуковий – за допомогою цього методу визначено різні підходи до дослідження таких понять як «професійне вигорання», «чинники, які впливають на вигорання на робочому місці» і т. д.
- Історичний метод – цей метод використовувався при дослідженні виникнення поняття «професійне вигорання», «концепція однофакторної моделі», «концепція двофакторної моделі», «концепція трифакторної моделі».
- Метод теорії – створення системи знань, яка описує і пояснює сутність, завдання, основні аспекти, шкалу вимірювання таких програм діагностики професійного вигорання, як MBI, OLBI, CBI, BCSQ-36, SMBM, SBI.
- Описовий – здійснення опису аспектів синдрому вигорання;

- Спостереження – систематичне та цілеспрямоване вивчення синдрому професійного вигорання у Музеї науки НЦ «МАНУ»;

- Порівняння – за допомогою цього методу були встановлені відмінності та подібності між методиками діагностики професійного вигорання MBI, OLBI, CBI, BCSQ-36, SMBM, SBI.

- Аналіз – дослідження професійного вигорання як однієї з вагомих проблем в організації.

- Опитування - для визначення рівня професійного вигорання, виявлення основних причин та симптомів серед працівників НЦ «МАНУ».

- Узагальнення – за допомогою цього методу здійснювалась фіксація загальних ознак професійного вигорання в організації.

- Моделювання рекомендацій - на основі проведеного дослідження.

Наукова новизна та теоретична значущість: у результаті дослідження були узагальнені та систематизовані теоретичні підходи до професійного вигорання працівників. Автором були розроблені алгоритми діагностики та профілактики професійного вигорання, які мають універсальне наукове значення, оскільки їх можна застосовувати не лише в конкретній організації, але й у будь-якій іншій сфері, де присутній ризик професійного вигорання.

Практична значущість: розроблені методики діагностики та профілактики професійного вигорання можуть бути використані в практиці управління персоналом для підвищення ефективності працівників та запобігання втратам, пов'язаним із втратою працездатності та зниженням якості роботи. Результати аналізу статистичних даних із проведеного опитування також мають практичне застосування для керівництва організації у вирішенні проблеми професійного вигорання серед працівників.

Методична значущість: розроблені автором методичні підходи можуть бути використані як основа для подальших досліджень у галузі професійного вигорання та його профілактики. Зазначені рекомендації можуть бути вдосконалені та адаптовані для конкретних умов різних організацій та галузей діяльності.

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконана за власною ініціативою.

Наукова апробація отриманих результатів: автор має опубліковану статтю у науковому журналі «Бізнес-інформ» на тему: «Оцінювання впливу індивідуально-психологічних якостей працівників на характер міжособистісних відносин» [55]. Автор кваліфікаційної бакалаврської роботи брала участь та здобула перше місце у 91-й щорічній студентській науковій конференції «Інноваційні проєкти для економічного відродження та конкурентного розвитку України» із темою доповіді «Характер міжособистісних відносин: наукові засади та оцінка».

Інформаційну базу дослідження склали підручники, наукові публікації з обраної тематики, звітні матеріали об'єкта дослідження, офіційний сайт НЦ «МАНУ», власні спостереження.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

1.1 Сутність, характерні ознаки, причини професійного вигорання.

Професійне вигорання - це складне явище, пов'язане із сучасною діяльністю будь-якої людини та виникло в психологічній літературі зовсім недавно. Цей термін запропонував американський психіатр Г. Фреденберг для опису психічного стану здорових людей, які працюють у сферах, де важливу роль відіграє взаємодія з людьми, таких як: лікарів, соціальних працівників, юристів і вчителів. Багато вчених у сфері управління персоналом пов'язують вигорання з почуттям емоційного та фізичного виснаження, безпорадності, безнадійності, депресії та особливо фрустрації [1].

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВОЗ), вигорання проявляється в почутті сильної втоми, втраті контролю і нездатності досягти відчутних результатів на роботі. Спочатку дослідники вважали, що основними жертвами є медичні працівники та діячі наукової сфери. Однак пізніше вони включили в групу ризику таких людей, як менеджери в різних галузях, рятувальники, поліцейські, працівники рекламних агентств і торгових компаній, а також комунікаційних і творчих професій. Існують різні категорії людей, найбільш схильних до ризику вигорання:

1. Відповідно до функцій, передбачених професійними обов'язками: ті, хто постійно підтримує активний колектив і змушений взаємодіяти з колегами, клієнтами, учнями та покупцями. Це стосується працівників сфери обслуговування, викладачів і менеджерів. Постійне спілкування може стати причиною розумової втоми та стресу.

2. Особи, які є замкнутими в собі: люди, які не діляться своїми переживаннями з оточуючими і тримають негативні почуття в собі. Це призводить до внутрішнього конфлікту і поганого психічного здоров'я.

3. Особи схильні до страху втратити роботу: через вік, високу конкуренцію або надмірні вимоги з боку керівництва. Такі люди можуть відчувати значний психологічний тиск і тривогу з приводу своїх професійних навичок.

4. Особи, які перебувають у внутрішньому конфлікті в професійній діяльності: ті, хто не може змиритися з перевантаженим робочим графіком і не в змозі збалансувати роботу, сім'ю та дозвілля, можуть відчувати значний внутрішній тиск. Незадоволеність зарплатою також посилює стрес.

5. Самокритичні особистості: люди з прискіпливою і самокритичною особистістю можуть перебільшувати негативні сторони своєї роботи. Це призводить до необґрунтовано заниженої самооцінки і внутрішньої напруги.

Таким чином, наявність таких категорій людей у колективі підкреслює важливість розуміння особистісних особливостей і управління стресом на робочому місці для забезпечення психічного здоров'я персоналу.

Як уже згадувалося вище, історія поняття «професійне вигорання» починається з Г. Фреденберга, який у 1960-х роках відкрив і очолив власну безкоштовну клініку в Нью-Йорку та першим використав термін вигорання в психологічному журналі того часу. Науковець використовував цю концепцію для опису фізичного та психологічного стану себе та волонтерів, які працювали з великою кількістю наркозалежних молодих людей [2]. Після кількох місяців напруженої роботи він описав відчуття втоми, гніву, депресії та провини. Фреденберг вважав, що групи, з якими він і його колеги працювали, були особливо вимогливими і потребували багато уваги та терпіння.

Г. Фреденберг, ґрунтуючись на власному досвіді, визначив вигорання як синдром, що виникає за тривалої, напруженої роботи та нехтування власними потребами [3]. Це супроводжується надмірною відповідальністю перед іншими, зовнішнім та внутрішнім тиском. Він дійшов висновку, що соціальні працівники платять високу ціну за успіх як в особистому, так і в професійному житті.

Професійне вигорання - це виснаження емоційних, психічних та енергетичних ресурсів людини на тлі хронічного стресу, пов'язаного з роботою [4]. Воно проявляється в повній втраті інтересу до професійної діяльності, відчутті

безглуздості подальшого розвитку, нестачі енергії та відсутності мотивації займатися діяльністю, яка ще донедавна була справді цікавою. Може бути наслідком різних факторів, зокрема [4]:

1. Відчуття безсилля перед методами прийняття рішень, безпосередньо пов'язаних із роботою. Наприклад, стислі терміни, велика кількість завдань і доручень, відсутність необхідних інструментів і ресурсів підвищують рівень стресу.

2. Неправильно сформульовані вимоги до професійних обов'язків. Ситуації, коли працівники не розуміють чітко своїх обов'язків або не справляються з очікуваннями керівництва, викликають дискомфорт і призводять до невпевненості у власних силах.

3. Проблеми у спілкуванні та взаєминах, таких як: булінг, перешкоджання професійному зростанню з боку колег і надмірна критика з боку керівництва, також можуть сприяти вигоранню.

4. Екстремальні умови праці, рутина, надмірна неорганізованість, потреба у постійній концентрації, можуть стати важливим фактором втоми та вигорання.

5. Відсутність спілкування та підтримки на робочому місці може призвести до відчуття ізоляції та багаторазового збільшення рівня стресу. Дисбаланс між роботою та особистим життям може призвести до втоми та вигорання, оскільки люди проводять більше часу на роботі.

Більшість дослідників схильні вважати, що існує шість основних чинників, які сприяють вигоранню на роботі, що схематично зображено на рис. 1.1.



Рисунок 1.1. Основні чинники, що впливають на вигорання на робочому місці.

Джерело: розроблені автором на основі [4].

Перший - це перевантаження, яке може бути спричинене інтенсивністю, тривалістю і складністю роботи. Другий фактор - відсутність автономії на роботі. Третій - відсутність мотивації, яка може включати в себе заробітну плату, престиж і гарантії зайнятості. Четвертий аспект - відсутність групового духу і взаємодії між колегами на робочому місці. П'ятий - відсутність справедливості у виробничих відносинах, коли рішення здаються несправедливими або фахівці почуваються обмеженими. Нарешті, шостий аспект - це конфлікт цінностей, який вказує на протиріччя між цінностями працівника і компанії.

Найпоширенішими ознаками професійного вигорання є втома, нездужання, безсоння, незадоволеність роботою, нехтування обов'язками, втрата апетиту, підвищена агресивність, негативна самооцінка, пасивність, підвищене вживання психостимуляторів (кава, тютюн, алкоголь), погана концентрація уваги.

Вивчення професійного вигорання завжди привертало увагу вчених усього світу. Аналіз наукової літератури показує, що на сьогодні не існує єдиної концепції професійного вигорання, яке б всебічно відображало механізми та принципи цього

поняття. Різні погляди вітчизняних і зарубіжних вчених на причини емоційного виснаження призвели до виділення кількох моделей, що пояснюють цей феномен [5].

У 1988 році Д. Пайнс і Н. Аронсон уперше представили концепцію однофакторної моделі, визначивши вигорання як стан фізичної, емоційної та когнітивної втоми, спричинений тривалим впливом складних ситуацій. У цьому підході автори розглядали виснаження як основну причину, а інші симптоми, такі як дисгармонія, емоції та поведінка - як наслідки [6].

У 1994 році голландські вчені Д. Дірендонк, Х. Сіксма і В. Шауфелі запропонували двофакторну модель, проводячи дослідження серед сестринської справи. Перший фактор включав незадоволеність здоров'ям, фізичним самопочуттям, нервові напруження та емоційне виснаження, а другий - деперсоналізацію, яка проявляється у зміні ставлення до клієнтів і себе [7].

У свою чергу, дослідники К. Маслач і С. Джексон розробили трифакторну модель [8]. Згідно з їхньою концепцією, професійне вигорання включає в себе деперсоналізацію і зниження почуття особистого досягнення. Емоційне виснаження розглядається як викликане роботою почуття емоційної спустошеності та знемоги. У соціальній сфері деперсоналізація передбачає негативне ставлення до об'єкта праці та байдуже ставлення до колег [8].

Василик А. В. та Смалійчук Г. В. у сучасних умовах синдром професійного вигорання визначають, як багаторівневий процес, що складається з негативних психологічних переживань, викликаних тривалими, емоційно насиченими та когнітивно складними міжособистісними комунікаціями [9, с. 175].

З огляду на вищезазначений аналіз, вважаємо, що професійне вигорання можливо визначити як процес хронічного психоемоційного стану виснаження, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів на роботі. Цей стан характеризується комплексом симптомів, що включають: емоційне виснаження (відчуття втоми, апатії та байдужості до роботи, зниження мотивації та ентузіазму), деперсоналізацію (розвиток негативного та цинічного ставлення до роботи та клієнтів, втрата емпатії та співпереживання, відчуття «емоційної дистанції» від

роботи та оточуючих), зниження особистих досягнень (втрата віри у власні здібності та професійну компетентність, почуття нереалізованості та незадоволення роботою, зниження продуктивності та якості роботи).

Загальний аналіз наукових підходів до проблеми професійного вигорання показує складність і багатогранність цього явища. Різноманітні моделі, розроблені вченими, демонструють, що виникнення цього поняття залежить від безлічі чинників і явище професійного вигорання може проявлятися в різних аспектах життя та професійної діяльності. Оскільки погляди на причини та механізми вигорання неоднозначні, важливо проводити подальші дослідження в цій галузі.

Отже, на нашу думку, професійне вигорання - це комплексний процес, що характеризується психологічним виснаженням, почуттям сильної втоми, відчуттям втрати контролю над собою та відчуттям невпевненості у власних можливостях. Крім того, основні причини вигорання включають такі причини, як: перенавантаження, відсутність автономії, відсутність мотивації, відсутність групового духу, суперечності, конфлікт цінностей. Важливо зазначити, що для запобігання вигоранню важливо створювати сприятливу робочу атмосферу, забезпечувати підтримку та можливості для професійного та особистісного розвитку працівників.

1.2 Особливості прояву професійного вигорання та його вплив на працівників.

Аналіз природи та специфіки синдрому професійного вигорання показує, що професійне вигорання - це складний процес з великою кількістю симптомів, які можуть бути індивідуалізовані відповідно до конкретних обставин професійного та особистого життя кожного працівника організації.

Початкові симптоми включають загальну втому, дратівливе ставлення до роботи, загальне відчуття тривоги. Ймовірні - занепокоєння, стомлюваність, зниження уваги до деталей і вкрай негативне ставлення до всього. У результаті гнів

може призвести до підозрілості та почуття відчуження, особливо якщо людина вже була залучена в цю подію. Крім того, спроби запропонувати допомогу та пораду можуть призвести до розчарування [11].

Дослідження показали, що тривалий стрес може призвести до зниження психічної рівноваги і сприяти відмові працювати в складних ситуаціях. Тобто певні професії, особливо ті, які вимагають постійного контакту з іншими людьми, передбачають виникнення у працівників емоційних зривів.

У розвитку цього синдрому виділяють кілька стадій. Спочатку спостерігається висока витрата енергії, яка викликана вкрай позитивним ставленням до роботи. Згодом з'являється відчуття втоми, яке поступово призводить до розчарування і втрати інтересу до роботи. Основна мета вигорання - зменшити споживання енергетичних ресурсів і захистити організм від загрози виснаження [12]. Однак, як і у випадку з багатьма адаптивними реакціями, цей захисний механізм має лише відносну корисність, а його негативні наслідки проявляються у вигляді низької професійної ефективності та поганих стосунків з колегами.

Якщо досягнути стану розслаблення, то насправді він може призвести до професійної дезадаптації та проблем у взаємодії з оточуючими. Тому може бути виправданим розглядати емоційне вигорання як різновид професійної хвороби. Ганс Сельє, який є зачинателем досліджень стресу, сприймав його як невизначену захисну реакцію організму на різні психотравмуючі фактори [13].

Люди, які відчувають наслідки вигорання, можуть намагатися впоратися з ситуацією, уникаючи спілкування з колегами або створюючи фізичну та емоційну дистанцію. Таке відокремлення може набувати різних форм. Наприклад, часті прогули та знеособлені контакти з колегами погіршують стосунки працівника з колегами. З часом він може впасти в депресію і відчути, що ситуація безнадійна, що може призвести до звільнення або зміни місця роботи [14].

Відповідно до теорії Д. Спаньол і Р. Кепьюгпо, професійне вигорання можна розглядати на трьох рівнях і трьох стадіях [17]. У людини, яка переживає таке виснаження першого рівня, спостерігаються помірні, тимчасові й випадкові прояви

цього процесу. Такі симптоми проявляються у легкій формі і виявляють турботу про себе, наприклад, через розслаблення або організацію перерв у робочому процесі.

На другій стадії професійного вигорання симптоми виявляються регулярніше, мають більш тривалий характер і важче піддаються корегуванню. Звичайні методи розслаблення тут є неефективними. Працівник може відчувати виснаження навіть після чогось хорошого. Для того щоб піклуватися про себе, йому потрібно прикладати додаткові зусилля.

Ознаки та симптоми вигорання на третій стадії є хронічними. Можуть виникати фізичні та психологічні проблеми, такі як виразки та депресія. Спроби подбати про себе часто виявляються безрезультатними, а професійна допомога може не принести негайного полегшення. Працівники можуть почати сумніватися в цінності своєї роботи, професії та житті [18].

Синдром вигорання, як психологічний стан, проявляється трьома основними компонентами, які вважаються аспектами його протікання і схематично зображені на рис. 1.2 [15, 16].



Рисунок 1.2. Аспекти синдрому вигорання.

Джерело: розроблено автором.

Перший компонент, напруга, виражається в емоційному виснаженні та поганому самопочутті, спричиненому професійною діяльністю. Травматичні умови праці, почуття незадоволеності собою та безнадійності визначають цей аспект і можуть призвести до тривоги та депресії [15].

Другий компонент - опір призводить до формування захисних реакцій, що робить людину емоційно закритою та байдужою. Неадекватне емоційне реагування, емоційна та моральна дезорієнтація, зниження професійної відповідальності є ознаками цього виміру і призводять до втрати емоційного зв'язку з професійним середовищем [16].

Третій компонент – втома, характеризується низькою самооцінкою та порушенням професійної комунікації. Емоційний дефіцит, особистісне відчуження та психосоматичні захворювання відображають цей вимір і можуть призвести до цинічного ставлення до співрозмовників та загального негативного впливу на фізичне та психічне здоров'я [16].

Загалом, синдром професійного вигорання, який поширений серед менеджерів і працівників, викликаний різноманітними об'єктивними факторами, що діють у контексті організацій під час сучасних трансформаційних процесів в Україні. Зазначається також, що важливу роль в цьому відіграють суб'єктивні чинники, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями менеджерів і працівників.

Незважаючи на різноманітність описаних симптомів, усі підходи до розуміння синдрому вигорання мають певні спільні риси. Це дає змогу менеджерам з персоналу в організаціях обирати методи протидії професійному вигоранню концептуальний підхід з урахуванням специфіки завдань, які вони вирішують у своїй роботі.

Важливо визначити, яким чином професійне вигорання може впливати на працівників. Вигорання має значний вплив на людину, підриваючи її фізичне і психічне здоров'я, а також бажання працювати. Це особливо небезпечно на початковому етапі свого розвитку, оскільки людина, що стикається з вигоранням, може не визнавати його симптомів на початковому етапі.

Після того, як професійне вигорання було визнано поширеним явищем, постало питання про те, які фактори сприяють виникненню вигорання або, навпаки, запобігають йому. Загалом, люди, які не можуть ефективно використовувати свої резерви і працюють занадто багато, частіше страждають від емоційного вигорання. Відсутність адекватної підтримки з боку близького оточення спричиняє емоційне виснаження і вчені, такі як Р. Паращик та О. Венгер, вказують на певні фактори, які мають значний вплив на виникнення різних аспектів емоційного вигорання [19]. Але вважаємо, що розуміння загальних механізмів емоційного вигорання та врахування всіх факторів може допомогти запобігти вигоранню та ефективно управляти ним.

Зокрема, однією з причин вигорання є часті конфлікти на робочому місці, що призводять до розумового та емоційного виснаження. Втома на роботі - це розповсюджене поняття у сучасних реаліях, як і втома від життя загалом. Це не обов'язково пов'язане з робочим середовищем, колективом або конкретними обов'язками. Однак у міру накопичення втоми люди втрачають мотивацію та інтерес до роботи. У Міжнародній класифікації хвороб вигорання визначається як результат тривалого невирішеного стресу на робочому місці. Багато вчених вважають його захворюванням, але з травня 2019 року ВОЗ використовує цей термін тільки для випадків, пов'язаних із роботою, і класифікує вигорання як синдром, супутні симптоми якого впливають на здоров'я [20].

Явище професійного емоційного виснаження стає все більш розповсюдженим, особливо з урахуванням інтенсивності та багатозадачності сучасних професій. Це призводить до погіршення психологічного здоров'я та спостерігається поява різних симптомів, таких як розгубленість, висока тривожність та апатія. Працівники які стикаються з цим, можуть мати деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Особливе місце посідає емоційна відстороненість, яка проявляється у почутті спустошеності, емоційній напрузі та виснаженні внутрішніх ресурсів. Деперсоналізація може проявлятися в цинічному і байдужому ставленні до сім'ї, друзів, працівників, клієнтів та інших зацікавлених сторін. Міжособистісне

спілкування стає формалізованим і втрачає особистісний характер, люди намагаються зберегти власні почуття, уникають співчуття і ставляться до співрозмовників як до об'єктів [21].

Нестача внутрішніх ресурсів може призвести до емоційного вигорання будь якого працівника, створюючи неприємні перешкоди, які згодом можуть перерости в серйозні проблеми. Виснажений стан працівників супроводжується втратою задоволення від повсякденного життя, що призводить до фізичного та емоційного виснаження. Основними факторами, що сприяють емоційному вигоранню працівників, є рутинна робота, високий темп праці, недостатнє стимулювання (матеріальне і психологічне), регулярна і необґрунтована критика з боку роботодавця, нерозуміння поставлених завдань і відчуття недооціненості або непотрібності. Підвищений рівень стресу на роботі може виснажити психічні та фізичні резерви, що призводить до зниження енергії та погіршення здоров'я [22]. Важливо розуміти, що збалансована підтримка і управління стресом можуть допомогти запобігти цим проблемам [22].

Працівники, які вже пережили емоційне вигорання на робочому місці, стають менш вмотивованими до роботи та виявляють байдужість до своєї діяльності («все, що я роблю, нічого не змінює»), що призводить до зниження ефективності та якості роботи. Почуття виснаження призводить до втрати впевненості в собі та неситуативної незадоволеності особистим життям [23].

Вплив професії на працівника проявляється не тільки в посиленні особистісних якостей, адаптованих до вимог професії, а й у прояві негативних рис. До таких аспектів належить різке посилення деяких характеристик, емоційна жорстокість і перенесення стереотипів поведінки, мислення і спілкування на зовнішній вигляд. Це може ускладнити міжособистісні стосунки та зробити поведінку людини неадекватною в певних ситуаціях.

Важливо враховувати, що умови професійної діяльності та її характер мають важливі наслідки для психофізіологічного стану та здоров'я. Навіть якщо психологічні характеристики людини відповідають вимогам даної сфери, можуть виникнути труднощі, пов'язані з впливом професійних умов.

Ми погоджуємося з тим, що особливості професійної сфери часто виступають як чинник, що призводить до зниження показників професійного здоров'я (стан фізичного, психологічного та соціального благополуччя людини в контексті її праці) [24]. Негативні аспекти професійної діяльності можуть призводити до різних психологічних явищ, таких як професійна деструкція, професійна деформація, емоційне вигоряння і дисгармонія особистості, які впливають на гармонійний розвиток працівників.

Високий рівень емоційного виснаження є однією з основних ознак професійного вигорання [25]. Цей стан призводить до втрати енергії та мотивації у працівників. Це явище істотно впливає на професійний розвиток працівника і його загальне психічне здоров'я. Нездатність своєчасно впоратися з емоційними станами може негативно позначитися на продуктивності та якості роботи, загрожуючи як особистому, так і професійному життю фахівця.

На нашу думку, працівники, які відчують вигорання на робочому місці, ставлять під загрозу не тільки своє психічне благополуччя, а й ефективність командної роботи. Недооцінка важливості емоційного добробуту може призвести до конфліктів, негативно вплинути на атмосферу в колективі та порушити роботу команди. Це може істотно вплинути на якість життя працівників і створювати бар'єри їхньому професійному успіху. У боротьбі з вигоранням фахівці часто порушують баланс між роботою та особистим життям, що негативно позначається на їхньому фізичному здоров'ї та імунітеті. Постійний стрес і втома стають причиною серйозних фізичних проблем, а також підвищити ризик розвитку хронічних захворювань і проблем із психічним здоров'ям.

Спільна діяльність команди визначає ефективність роботи. Погана продуктивність негативно позначається на якості виконання завдань і затримує досягнення цілей. Ефективність окремих членів команди взаємодіє із загальною результативністю групи. Важливо розуміти, що робота кожного члена команди може вплинути на успіх або невдачу проекту, оскільки індивідуальний внесок може вплинути на роботу групи в цілому. Підтримка та підвищення ефективності роботи

кожного - це ключ до створення гармонійної динаміки робочого процесу та досягнення колективних цілей [26].

Негативний настрій працівника також впливає на колектив, послаблюючи командний дух і співпрацю. Особистий негатив одного може швидко поширитися на інших членів команди, створюючи токсичне робоче середовище. Тому увага до психологічного благополуччя працівників, зміцнення їхнього емоційного та фізичного здоров'я є важливою для забезпечення ефективної роботи та підтримки командного духу [27]. Забезпечення психологічного комфорту стає важливим чинником успішної роботи команди та збереження потенціалу.

Як вже зазначалося вище, негативні наслідки професійного вигорання проявляються в багатьох аспектах життя працівника. Постійний стрес знижує розумові та комунікативні здібності й напружує нейроендокринну систему. У результаті виникають проблеми з пам'яттю, увагою та емоційною регуляцією. Синдром вигорання також впливає на фізіологію мозку, прискорюючи витончення прифронтальної кори, яка контролює когнітивні функції. Цей ефект особливо виражений порівняно з природним процесом старіння.

Зокрема, наукові дослідження Джодаса Сальвагоні показали, що професійне вигорання підвищує ризик серцево-судинних захворювань, таких як ішемічна хвороба серця [28]. Оскільки емоційне виснаження впливає на рівень енергії та життєвих сил як в емоційному, так і у фізичному плані, для подолання цих наслідків рекомендується регулярно робити перерви, вони ефективні для запобігання вигоранню навіть при сидячій роботі.

Також у своїх дослідженнях Колот А. М. та Герасименко О. О. зазначали, що спосіб, яким людина розуміє світ навколо себе, включаючи економічні та соціальні явища, впливає на її світогляд та мотиваційні настанови [29, с. 67]. У контексті професійного вигорання це може означати, що сприйняття роботи, її значення і результативності може визначати, наскільки людина відчуває вигорання. Наприклад, якщо працівник вважає свою роботу марною або незначущою, це може призвести до зниження мотивації та збільшення ризику

вигорання. Таким чином, розуміння сутності професійної діяльності та її значення може бути важливим аспектом у попередженні та управлінні вигоранням.

На нашу думку, своєчасна та ефективна реакція роботодавців та працівників на симптоми вигорання може значно поліпшити якість роботи та підвищити задоволеність персоналу. Наприклад, впровадження програм гігієни праці, тренінги з управління стресом і підтримка психологічного здоров'я працівників можуть допомогти знизити ризик виснаження. Загалом, розв'язання проблеми професійного вигорання вимагає комплексного підходу і спільних зусиль роботодавців, керівників і працівників.

1.3 Програми діагностики професійного вигорання працівників.

Професійне вигорання є серйозною проблемою, яка впливає на психічне та фізичне благополуччя працівників у різних сферах діяльності. Цей синдром характеризується високим рівнем емоційного та фізичного виснаження, відчуттям відчуженості від роботи, відчуттям безпорадності, безнадійності та іншими ознаками. Він може мати серйозні наслідки для якості роботи, а також для фізичного та психічного здоров'я працівників.

Для виявлення та діагностики професійного вигорання існують програми діагностики, які допомагають визначити рівень вигорання та його основні аспекти. У цій частині роботи ми розглянемо шість найбільш поширених програм діагностики: Maslach Burnout Inventory (MBI), Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36), Shirom-Melamed (SMBM) та Spanish Burnout Inventory (SBI). Кожна з цих програм має свої унікальні характеристики та методику оцінювання, які дозволяють отримати більш повний образ стану вигорання у працівників.

Буде проведено огляд та порівняння цих шістьох програм діагностики, щоб допомогти професіоналам у галузі психології, управління персоналом вибрати найбільш підходящий інструмент для вимірювання професійного вигорання у своїй

роботі. Розуміння особливостей та відмінностей між цими програмами допоможе ефективніше виявляти, моніторити та управляти вигоранням серед працівників у різних сферах діяльності.

Maslach Burnout Inventory (MBI) є одним з найбільш широко використовуваних інструментів для вимірювання синдрому вигорання [30]. Цей метод оцінювання пропонується у вигляді анкети, яку заповнюють працівники для визначення трьох ключових аспектів вигорання (Додаток А):

1. Шкала емоційного виснаження (Emotional exhaustion): показує рівень виснаження та втоми, яку людина відчуває від роботи та з її допомогою можливо оцінити, наскільки часто працівник відчуває, що він емоційно виснажений через свою роботу.

2. Шкала відчуття деперсоналізації (Depersonalization): показує рівень відчуженості або безособовості у стосунках з іншими людьми та з її допомогою можливо визначити, наскільки працівник втратив емпатію та співчуття до інших через свою роботу.

3. Шкала відчуття усвідомлення особистої досягненості (Personal accomplishment): показує рівень відчуття власної компетентності та успіху у роботі [30]. Вона допомагає визначити, наскільки працівник відчуває, що досягає успіхів у своїй професійній діяльності.

Результати тестування за MBI можуть бути використані для виявлення проблем з вигоранням у працівників та для розроблення стратегій психологічної підтримки та управління стресом на робочому місці.

Наступним інструментом є Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), який був розроблений у Німеччині. У свою чергу, OLBI фокусується на двох основних аспектах вигорання [31]:

- Виснаження (Exhaustion): цей аспект відображає рівень фізичної та емоційної виснаженості, яку відчуває людина від роботи. Він включає в себе питання про ступінь втомленості, втому та відчуття виснаження.

- Відчуття відчуженості (Disengagement): цей аспект відображає ступінь відчуженості та цинізму у стосунках з колегами та робочим оточенням. Він

включає в себе питання про ступінь відчуженості, відчуття безглуздя та відсутність інтересу до робочих обов'язків.

OLBI дозволяє виміряти ці два аспекти вигорання окремо, що дозволяє отримати більш детальний образ стану вигорання у працівника. Даний опитувальник складається з 16 питань: 8 для виснаження та 8 для відчуття відчуженості. Відповіді оцінюються на шкалі від 1 (абсолютно не погоджуюся) до 4 (абсолютно погоджуюся) (Додаток Б).

OLBI є корисним інструментом для вимірювання вигорання у працівників і може бути використаний для виявлення проблем у роботі та розроблення стратегій управління стресом на робочому місці.

Ще одним інструментом, який, на нашу думку, може використовуватися для вимірювання професійного вигорання є Copenhagen Burnout Inventory (CBI), який був розроблений в Копенгагенському університеті. Цей інструмент оцінює три наступні показники вигорання [32]:

1. Особисте виснаження (Personal burnout): показник вимірює рівень фізичного та емоційного виснаження, яке відчуває людина від роботи. Він оцінює, наскільки часто працівник відчуває, що він виснажений через роботу.

2. Відчуття відчуженості від роботи (Work-related burnout): показник вимірює ступінь відчуженості або безособовості у стосунках з роботою. Він допомагає визначити, наскільки працівник втратив інтерес до роботи та відчуває відчуженість від своєї професії.

3. Фізичне виснаження (Client-related burnout): показник вимірює рівень фізичної втоми та виснаження, яке відчуває людина від роботи з клієнтами або клієнтською роботою.

СВІ складається з 19 питань, які оцінюються на шкалі від 0 (ніколи) до 100 (завжди). Цей інструмент дозволяє отримати більш повний образ стану вигорання у працівника, враховуючи різні аспекти його роботи та стосунків на робочому місці (Додаток В).

Для вимірювання професійного вигорання та визначення його клінічних підтипів використовується Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36) [33]. Даний тест допомагає визначити у працівників три підтипи вигорання:

1. **Фанатичний (Overload):** характеризується перевантаженням роботою, надмірною вимогою та недостатньою можливістю впоратися з робочим навантаженням. Люди з цим типом вигорання можуть почувати, що завдання постійно перевантажують їх, і вони не можуть знайти вихід.

2. **Невмотивований (Lack of Development):** пов'язаний з відчуттям стагнації або відсутності можливостей для розвитку в роботі. Люди з цим типом вигорання можуть відчувати, що їх потенціал не реалізований, і вони застрягли на місці без можливості росту.

3. **Стомлений (Neglect):** характеризується відчуттям відстороненості або відчуженості від роботи та інших людей. Люди з цим типом вигорання можуть відчувати, що їхні стосунки на роботі та інтерес до них зникають, і вони відчувають себе відокремленими від робочого колективу.

Отже, BCSQ-36 враховує ці три типи вигорання, оцінюючи рівень кожного типу у респондентів, що, у свою чергу, дозволяє отримати більш детальну картину вигорання та визначити індивідуалізовані стратегії запобігання вигоранню для кожного типу.

BCSQ-36 включає 36 питань, які оцінюються на шкалі від 0 (зовсім не погоджуюся) до 6 (повністю погоджуюся). Даний тест допомагає визначити особливості вигорання у конкретної особи і визначити найбільш ефективні стратегії психологічної підтримки та управління стресом для неї (Додаток Д).

Наступним інструментом вимірювання вигорання є Shirom-Melamed (SMBM) є широко використовуваною програмою для оцінки вигорання в різних організаційних середовищах. Він був розроблений дослідниками Шломо Меламедом і Міхалом Широм і базується на багатовимірному підході до вигорання. SMBM спрямований на вимірювання таких показників вигорання [34]:

1. **Фізичне виснаження:** показник оцінює, наскільки особа відчуває фізичну втомленість та відсутність енергії через вимоги роботи.

2. Когнітивне виснаження: показник вимірює когнітивне втомлення, включаючи складності з концентрацією, забудькуватість та відчуття психічної виснаженості.

3. Напруга: показник відображає відчуття напруження, роздратованості та нервозності від стресорів, пов'язаних з роботою.

4. Апатія: показник оцінює відчуття апатії, нудьги та відсутності інтересу до робочих справ.

SMBM складається з 14 запитань, які оцінюються за семибальною шкалою, від 1 (майже ніколи) до 7 (майже завжди). Він призначений для надання комплексної оцінки вигорання, охоплюючи як фізичні, так і психологічні аспекти. SMBM широко використовується в дослідженнях та організаційних середовищах для ідентифікації осіб, яким загрожує вигорання, та для оцінки ефективності заходів щодо зменшення рівнів вигорання (Додаток Ж).

Заключним інструментом, на який ми пропонуємо звернути увагу у нашій роботі є Spanish Burnout Inventory (SBI) - це психометричний інструмент для вимірювання вигорання на роботі, який складається з чотирьох основних компонентів таких, як ентузіазму до роботи, психологічного виснаження, лінощів або млявості та почуття провини:

- Ентузіазм до роботи (Enthusiasm toward job): цей компонент вимірює ступінь ентузіазму та інтересу працівника до своєї роботи. Відповіді на питання цього компонента можуть вказувати на те, наскільки привабливою або цікавою вважає особа свою роботу.

- Психологічне виснаження (Psychological exhaustion): це відчуття втомлення та виснаження, яке може виникати внаслідок постійного стресу та надмірної працездатності.

- Лінощі/млявість (Indolence): цей компонент вимірює ступінь цинічного ставлення до роботи, колег та клієнтів. Відповіді на ці питання можуть вказувати на рівень відчуження та негативного ставлення до робочих обов'язків.

- Почуття провини (Guilt): цей компонент відображає почуття провини або невдачі у професійній діяльності. Відповіді на ці питання можуть вказувати на внутрішній конфлікт та невпевненість у своїх можливостях [35].

Після проходження опитування за кожним з цих показників можна отримати числові оцінки, які вказують на рівень кожного з них у працівника. Дана інформація може бути корисною для визначення стратегій підтримки та запобігання вигоранню на робочому місці (Додаток II).

У таблиці 1.1 наведені особливості розглянутих програм діагностики: Maslach Burnout Inventory (MBI), Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36), Shirom-Melamed (SMBM) та Spanish Burnout Inventory (SBI).

Таблиця 1.1 – Особливості програм діагностики професійного вигорання працівників

Програма	Основна ідея	Кількість шкал	Основні шкали/категорії	Цільова аудиторія
1	2	3	4	5
Maslach Burnout Inventory (MBI)	Вимірювання трьох аспектів вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження особистих досягнень	3 шкали	Емоційне виснаження, Деперсоналізація, Особисті досягнення	Медичні та соціальні робітники
Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	Вимірювання вигорання як динамічного процесу з двох підходів: втрата енергії (негативне вигорання) та втрата мотивації (позитивне вигорання)	2 шкали	Негативне вигорання, Позитивне вигорання	Різні професії

Продовження таблиці 1.1

1	2	3	4	5
Copenhagen Burnout Inventory (CBI)	Вимірювання трьох видів вигорання: особисте виснаження, відчуття відчуженості від роботи та фізичного вигорання на робочому місці	3 шкали	Особисте виснаження, Відчуття відчуженості від роботи, фізичне вигорання	Різні професії
Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)	Визначення трьох типів вигорання: фанатичний, невмотивований та стомлений.	3 шкали	Фанатичний (залучення, амбітність, навантаження), Невмотивований (байдужість, недолік розвитку, нудьга), Стомлений (зневага, нестача визнання, недолік контролю).	Різні професії
Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)	Вимірювання загального вигорання на основі втрати енергії, фізичного та емоційного виснаження	3 шкали	Загальне вигорання, Фізичне виснаження, Емоційне виснаження	Різні професії
Spanish Burnout Inventory (SBI).	Вимірювання рівня професійного вигорання у працівників через оцінку чотирьох основних компонентів: ентузіазму до роботи, психологічного виснаження, млявості та почуття провини	4 шкали	Ентузіазм до роботи, Психологічне виснаження, Млявість Почуття провини	Різні професії (оригінал створений для тюремних наглядачів)

Джерело: розроблено автором на основі [30-35].

Варто зазначити, що усі вищеописані інструменти мають як переваги, так і недоліки у практичному застосуванні. Вважаємо, що для максимально ефективного використання необхідним є їхній аналіз (таблиця 1.2).

Таблиця 1.2 – Переваги та недоліки програм діагностики професійного вигорання працівників

Програма	Переваги	Недоліки
Maslach Burnout Inventory (MBI)	Широко використовується у різноманітних дослідженнях з вигорання.	МБІ фокусується переважно на емоційному виснаженні і деперсоналізації.
Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	Враховує як негативне, так і позитивне вигорання, що може дати більш повну картину стану вигорання.	Деякі дослідники вказують на необхідність додаткових досліджень для підтвердження його конструктивної валідності.
Copenhagen Burnout Inventory (CBI)	Враховує різні аспекти вигорання (особисте виснаження, відчуття відчуженості, фізичне вигорання на робочому місці).	Може бути менш чутливим до деяких аспектів вигорання, які вимірюються іншими програмами.
Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)	Визначає чотири типи вигорання, що може допомогти у виявленні індивідуалізованих стратегій запобігання вигоранню.	Вимагає більшої кількості часу для заповнення у порівнянні з іншими програмами.
Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)	Вимірює загальний рівень вигорання, враховуючи енергію, фізичне та емоційне виснаження.	Може бути менш чутливим до конкретних аспектів вигорання, що вимірюються іншими програмами.
Spanish Burnout Inventory (SBI)	- Добре вивчена та валідована, що забезпечує надійні результати. - Дозволяє вимірювати кілька аспектів вигорання, включаючи ентузіазм до роботи та почуття провини, що дає більш повний образ стану працівника.	Не враховує індивідуальних особливостей та контекстуальних факторів, які також можуть впливати на виснаження.

Джерело: розроблено автором на основі [30-35].

Як бачимо з таблиці 1.1 і таблиці 1.2, особливостями даних методик є:

- Maslach Burnout Inventory (MBI) є широко використовуваною програмою, але може бути не такою чутливою до різних аспектів вигорання, як OLBI та CBI.
- Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) враховує як негативне, так і позитивне вигорання, що робить його цікавим в інтерпретації результатів.

- Copenhagen Burnout Inventory (CBI) вимірює різні аспекти вигорання, але може бути менш чутливим до деяких аспектів, які вимірюються іншими програмами.

- Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36) дозволяє визначити три типи вигорання, що може бути корисним для індивідуалізованих стратегій запобігання вигоранню, але вимагає більшого часу для заповнення.

- Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM) вимірює загальний рівень вигорання, але може бути менш чутливим до конкретних аспектів вигорання.

- Spanish Burnout Inventory (SBI) дозволяє виміряти ентузіазм до роботи, психологічне виснаження, лінощі/млявість та почуття провини. SBI є стандартизованою та має короткий час проходження. Однак вона може бути суб'єктивною та вимагає адаптації для використання в різних культурних середовищах.

Отже, кожна з програм має свої переваги та недоліки, тому вибір програми для використання в конкретному дослідженні або практичній діяльності може залежати від конкретних цілей та умов дослідження.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ПРОГРАМ ТА ПРОВЕДЕННЯ ДІАГНОСТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

2.1 Соціально-економічна характеристика організації НЦ «МАНУ».

Національний центр «Мала академія наук України» (НЦ «МАНУ») - це освітньо-наукова організація, що сприяє розвитку обдарованих учнів та популяризації науки серед молоді. Головна мета МАН полягає у виявленні, підтримці та розвитку талановитих учнів у галузі науки та досліджень [36].

МАН проводить широкий спектр заходів, спрямованих на заохочення інтересу учнів до наукової діяльності, розвиток їх науково-пізнавальних здібностей та вмінь. У рамках програм МАН проводяться науково-дослідницькі роботи, конкурси, конференції, семінари, літні та зимові табори, науково-практичні дослідницькі проекти, а також міжнародні наукові форуми та олімпіади.

Основні напрями діяльності НЦ «МАНУ» включають [37]:

- Підтримка талановитих учнів у галузі природничих, точних, гуманітарних та соціальних наук.
- Організація та проведення науково-популярних заходів, конкурсів та олімпіад для стимулювання інтересу до науки.
- Співпраця з вченими, педагогами та науковими установами для обміну досвідом та знаннями.
- Підготовка учнів до участі в наукових конференціях та змаганнях на міжнародному рівні.
- Розвиток науково-технічної культури та інноваційного мислення серед молоді.

На нашу думку, МАН відіграє важливу роль у підготовці майбутніх науковців та сприяє розвитку наукових досліджень в Україні.

Основна інформація з Єдиного державного реєстру щодо НЦ «МАНУ» наведена у додатку К. Описано повне найменування, код ЄДРПОУ, організаційно-

правова форма, дата реєстрації, види діяльності, уповноважені особи та місцезнаходження – для характеристики організації.

Розглянемо організаційну структуру НЦ «МАНУ». На рисунку 2.1 представлена ієрархічна організаційна структура. Вона поділена на три рівні: всеукраїнський, регіональний та міський. На зображенні можна також побачити стрілки, які вказують на напрямок комунікації та зв'язки між різними рівнями управління. Загалом, рисунок дозволяє отримати загальне уявлення про організаційну структуру та взаємозв'язки між її складовими частинами. Ця структура дозволяє забезпечити ефективне управління та координацію діяльності всіх рівнів організації.



Рисунок 2.1. Організаційна структура НЦ «МАНУ».

Джерело: розроблено на основі [39].

Далі розглянемо перелік видів матеріальної та нематеріальної мотивації НЦ «МАНУ» у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Види мотивації працівників у НЦ «МАНУ»

Матеріальна мотивація		Нематеріальна мотивація
Грошова	Негрошова	
Заробітна плата - фінансова винагорода за виконану роботу. Наприклад, аванс та зарплата кожного місяця.	Професійні навички - проведення курсів, тренінгів, семінарів для підвищення кваліфікації, які компенсує компанія.	Визнання та похвала - підтримка та похвала за досягнення та успіхи. Наприклад, подяки від керівництва, нагороди.
Премії - спеціальні винагороди, які надаються працівникам за виняткові досягнення або результати, які перевищують очікування.. Наприклад, річна премія, премія за інноваційний внесок у розвиток компанії.		Можливість розвитку - шанс розвивати професійні навички та кар'єрні можливості. Наприклад, професійне зростання, підвищення в посаді, переведення в інший підрозділ.
		Можливість розвитку - шанс розвивати професійні навички та кар'єрні можливості. Наприклад, професійне зростання, підвищення в посаді, переведення в інший підрозділ.
		Гнучкий графік роботи – за потреби є можливість працювати за гнучким графіком (ставка 0,5, або 0,75)

Джерело: розроблено автором на основі власних спостережень.

Щодо соціальної характеристики НЦ «МАНУ», то вона включає в себе різні аспекти, такі як соціальні програми, взаємини з громадськістю, роботу з персоналом та інші. Тут ми зосередимося на деяких ключових аспектах [40]:

1. Контакти із громадськістю: НЦ «МАНУ» бере участь у різних громадських ініціативах та заходах, спрямованих на покращення співпраці з громадськістю та підвищення своєї репутації.

2. Робота з персоналом: важливою частиною соціальної характеристики є ставлення до персоналу. НЦ «МАНУ» має політику, спрямовану на створення сприятливого та безпечного робочого середовища, розвиток кар'єри та підтримку працівників у досягненні їхніх професійних цілей.

3. Соціальна відповідальність: НЦ «МАНУ» активно підтримує соціальні проекти та ініціативи у галузі освіти, науки та культури, спрямовані на покращення суспільства.

4. Культурні та освітні ініціативи: НЦ «МАНУ» сприяє розвитку культури та освіти, організовуючи виставки, лекції, майстер-класи та інші заходи, спрямовані на підвищення культурного та інтелектуального рівня громадськості.

5. Співпраця з університетами та науковими установами: НЦ «МАНУ» підтримує співпрацю з університетами та науковими установами, сприяючи обміну знаннями та дослідницькими проектами.

6. Соціальні заходи та благодійність: НЦ «МАНУ» бере участь у благодійних заходах та соціальних програмах, спрямованих на допомогу людям.

7. Екологічна свідомість: НЦ «МАНУ» є учасником екологічних ініціатив, спрямованих на збереження навколишнього середовища та підвищення екологічної свідомості в суспільстві.

Також із працівниками проводиться робота щодо їхнього психологічного стану, а саме:

1. Тренінги та семінари: проведення тренінгів з першої психологічної допомоги, з покращення комунікаційних навичок, ефективного управління стресом, роботи в команді.

2. Розвиток робочого середовища: створення сприятливої атмосфери на робочому місці, проведення соціальних заходів, неформальних зустрічей.

3. Психологічні тестування: проведення тестів для визначення стану працівників, визначати сфери розвитку організації для комфорту працівників.

4. Групові сесії: проведення групових сесій для спільного вирішення проблем, обговорення тем, які стосуються соціально-психологічного клімату в колективі.

Щодо економічної характеристики НЦ «МАНУ», то було впроваджено [41]:

- понад 100 гуртків та секцій по всій Україні;
- національні і міжнародні конкурси та олімпіади, які проводяться кожного року (наприклад, на цей рік заплановано 2 національні та 3 міжнародні);
- 2 лабораторії;
- бізнес-інкубатор;
- Музей науки та планується відкриття Музею математики;
- Всеукраїнські онлайн-проекти (понад 20);
- Наукові івенти для школярів та освітян (понад 70);
- Освітня діджитал-платформа.

Із міжнародної діяльності НЦ «МАНУ» було отримано 527 нагород, 175 золотих медалей, 15 грн-прі, 6 членств у міжнародних організаціях і проведено 86 міжнародних конкурсів та заходів [41].

До НЦ «МАНУ» належить Музей науки, у ньому ж і будемо проводити дослідження у наступних пунктах та розділах цієї роботи. Музей науки НЦ «МАНУ» – це простір для експериментів, досліджень та відкриттів. Працівники показують, як молодшому, так і старшому поколінню, що наука – це не нудно. Наука – інтерактивна, захоплююча, прекрасна [41].

У контексті нашого дослідження доцільно розглянути працівників Музею науки, а саме кількість осіб, розподіл за статтю, віком, освітою та досвідом роботи.

На рисунку 2.2 зображений розподіл працівників за посадами. Зокрема у Музеї науки працює близько 76 працівників, з них:

- 8 охоронців;
- 5 адміністраторів;
- 2 касири;
- 30 інтерпретаторів;
- 10 менеджерів;

- 1 директор;
- 9 працівників технічної служби;
- 11 працівників інженерної служби.

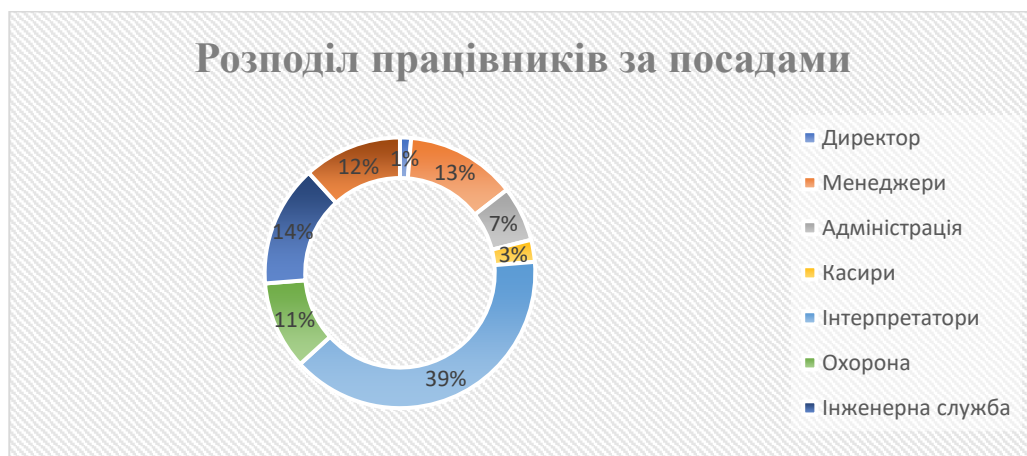


Рис. 2.2. Структура працівників Музею науки за посадами.

Джерело: розроблено автором на основі внутрішніх даних Музею науки НЦ «МАНУ».

Крім того, розглянемо розподіл працівників за статтю (таблиця 2.2).

Таблиця 2.2 – Розподіл працівників за статтю.

Посада	Чоловіки	Жінки	Відсоток чоловіків	Відсоток жінок
Охоронці	8	0	100%	0%
Адміністратори	0	5	0%	100%
Касири	0	2	0%	100%
Інтерпретатори	11	19	36.67%	63.33%
Менеджери	1	9	9.09%	90.91%
Директор	0	1	0%	100%
Технічна служба	1	8	11.11%	88.89%
Інженерна служба	11	0	100%	0%

Джерело: розроблено автором.

Отже, загалом: чоловіків - 42 особи (55%), жінок - 34 особи (45%).

Щодо розподілу за віком, то у досліджуваній організації наявна така структура:

- Переважно молоді працівники (до 30 років): менеджери, адміністратори, інтерпретатори.
- Середній вік (до 45 років): директор, касири, інженерна служба.
- Переважно старші (до 65 років): охорона, технічна служба.

Розподіл працівників за рівнем освіти показує, що:

- Вища освіта: більшість працівників мають вищу освіту, або зараз перебувають у процесі її здобування.
- Середня спеціальна освіта: менша кількість працівників мають середню спеціальну освіту у таких категоріях, як охорона, технічна служба.

Щодо структури працівників за показником наявного досвіду роботи, то вона є наступною:

- Переважно молоді спеціалісти (досвід до 5 років): менеджери, адміністратори, інтерпретатори.
- Більш досвідчені працівники (від 5 років і більше): директор, касири, інженерна служба, охоронці, технічна служба.

Якщо розглянути характеристику щодо попередніх місця роботи, то працівники Музею науки НЦ «МАНУ» працювали у:

- Освітніх закладах: 25 (33%).
- Музеях: 18 (24%).
- Інше: 33 (43%).

Аналіз структури персоналу за показниками займаних посад, статі, віку, рівня освіти, досвіду роботи, попередніх місць роботи показав, що працівниками досліджуваної організації є працівники, які працюють охоронцями, адміністраторами, касирами, інтерпретаторами, менеджерами, у технічній службі, у інженерній службі та керівником організації. Загалом, чоловіків - 42 особи (55%), жінок - 34 особи (45%). Також у досліджуваній організації працюють переважно молоді працівники (до 30 років) з вищою освітою із досвідом до 5 років у Музеї науки НЦ «МАНУ». Варто зазначити, що аналіз вище зазначених характеристики є важливим у процесі як діагностики професійного вигорання працівників, так і розроблення рекомендацій щодо розроблення превентивних заходів і подолання явища професійного вигорання.

2.2 Аналіз потреби у проведенні діагностики професійного вигорання в організації.

Професійне вигорання є актуальною проблемою в сучасному світі соціально-трудових відносин. Особливо це стосується сфери, де працівники мають високий рівень відповідальності та необхідність постійного самовдосконалення. Музей науки, як частина Національного центру «Малої академії наук України», не є винятком, оскільки працівники цього закладу мають важливе завдання популяризації науки серед широкого загалу.

Діагностика професійного вигорання в організації, зокрема в музеї, є ключовим аспектом у забезпеченні якісного та продуктивного функціонування колективу. Відповідно до проаналізованої нами наукової літератури, вважаємо, що діагностичні методи та інструменти можуть значно впливати на розвиток ефективних стратегій попередження та подолання професійного вигорання серед працівників музею.

З метою визначення рівня професійного вигорання було проведено опитування. Опитування проводилося серед працівників Музею науки НЦ «Малої академії наук України» у місті Київ.

Дане дослідження може допомогти:

1. Визначити рівень вигорання: дослідження може допомогти визначити, скільки працівників музею відчують симптоми вигорання та наскільки серйозними є ці симптоми.
2. Ідентифікувати фактори ризику: дослідження може допомогти визначити фактори, які сприяють вигоранню у працівників музею, такі як: навантаження роботою, відсутність підтримки, відсутність можливостей для розвитку і т. д.
3. Розробити рекомендації щодо профілактики та усунення професійного вигорання працівників на робочому місці.

На нашу думку, подальший аналіз результатів діагностики дозволить визначити стратегії та програми психологічної підтримки працівників, спрямовані

на попередження та подолання професійного вигорання. Такий підхід не лише покращить психологічний клімат у колективі та збільшить задоволеність працівників своєю роботою, а й позитивно вплине на результативність та ефективність діяльності Музею науки.

Використання методик Maslach Burnout Inventory (MBI) та Copenhagen Burnout Inventory (CBI) для діагностики професійного вигорання у Музеї науки може бути ефективним і корисним.

Maslach Burnout Inventory (MBI) - це методика, яка широко використовується для визначення трьох ключових компонентів вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та відчуття зменшення особистої досягненості. Ця методика дозволяє оцінити рівень вигорання кожного працівника окремо, що може бути корисним для подальшого розвитку індивідуальних стратегій психологічної підтримки.

Copenhagen Burnout Inventory (CBI) – ще одним інструментом для визначення рівня вигорання, але, на відміну від попереднього, він фокусується на загальному рівні вигорання, включаючи особисте вигорання, професійне вигорання та вигорання пов'язане з клієнтом. Ця методика може допомогти отримати більш загальне уявлення про стан вигорання в організації в цілому.

Переваги використання цих методик включають об'єктивність результатів, можливість порівняння даних з іншими організаціями або професіями, а також можливість визначити індивідуальні та колективні фактори, що спричиняють вигорання. Такий підхід дозволить ефективно виявити проблемні аспекти та розробити стратегії подолання вигорання для Музею науки.

Опитування спрямоване на визначення рівня професійного вигорання у працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану. Крім того, його метою є:

- Дослідження рівня професійного вигорання. Оцінка рівня вигорання серед працівників Музею науки може допомогти зрозуміти, як ці умови впливають на їхнє психічне становище та емоційний стан.

- Визначення факторів, що впливають на вигорання. Опитування може допомогти виявити основні чинники, які спричиняють професійне вигорання у працівників Музею науки. Це можуть бути такі фактори, як стресові ситуації, перевантаження роботою, відчуття небезпеки тощо.

- Розроблення заходів підтримки та покращення психологічного стану. На основі результатів опитування можна розробити та впровадити стратегії та програми для підтримки та покращення психологічного стану працівників Музею під час воєнного стану. Це може включати психологічну підтримку, тренінги з управління стресом, створення сприятливого робочого середовища тощо.

Отже, мета опитування полягала в тому, щоб максимально чітко визначити потреби та проблеми працівників Музею науки під час воєнного стану та розробити ефективні заходи для підтримки їхнього психологічного стану та працездатності.

Для досягнення поставленої мети було розроблено авторське анонімне опитування, яке включає 44 питання, які склалися із вступної частини (3 питання), основної частини (41 питання). Опитування наведено у Додатку Л.

У результаті було опитано 25 респондентів, які працюють у Музеї науки НЦ «МАНУ». Відповідно до рисунку 2.3 у опитуванні брали участь переважно респонденти від 20 до 30 років, ця частка дорівнювала 76% (19 із 25 осіб). 16 % - це менше 20 років (4 із 25 осіб) та 8% - це від 31 до 40 років (2 із 25 осіб).

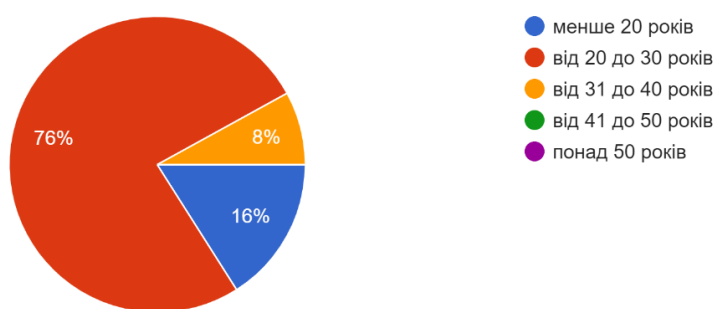


Рисунок 2.3. – Розподіл працівників за віковою групою.

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Як бачимо з рисунку 2.4, працівники працюють на таких посадах, як менеджери – 24% (6 осіб), адміністратори – 16% (4 особи) та інтерпретатори – 60% (15 осіб).

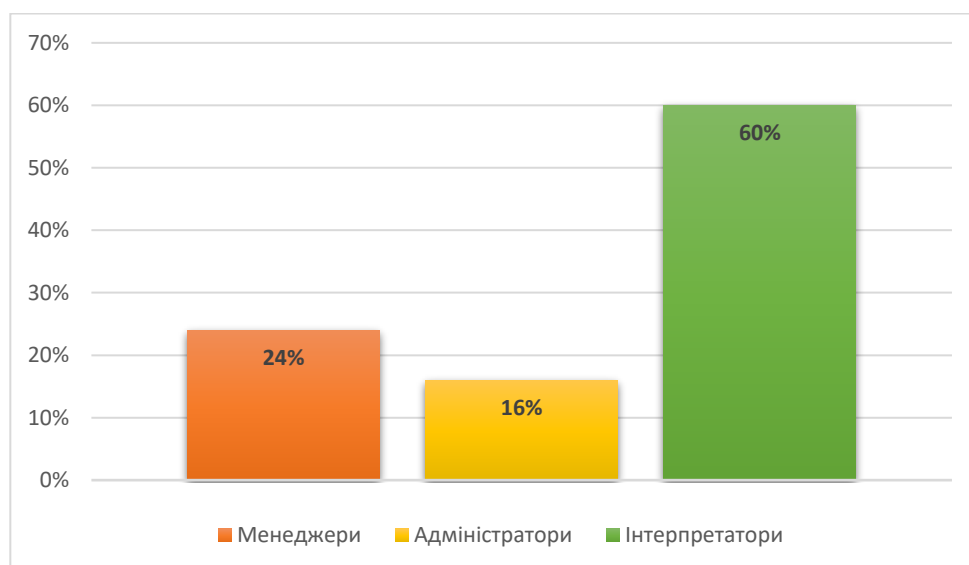


Рисунок 2.4. – Розподіл працівників за посадами.

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.5 зображено, що їхній досвід роботи на поточному робочому місці: до 1 року – 44% (11 осіб), від 1 до 2 років – 24% (6 осіб), від 2 до 3 років – 16% (4 особи), з відкриття до сьогоднішнього дня – 16% (4 особи). Більша половина працівників є новими, але слід зазначити, що Музей науки функціонує до 4 років та поступово розширюється, добираючи персонал. Однак аналізовані посади не потребують особливих навичок, можуть мати гнучкий графік, саме тому більшість персоналу надовго не затримується, прагнучи розвиватися надалі.

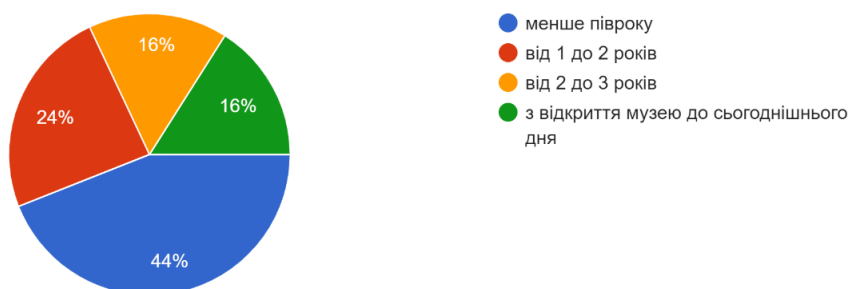


Рисунок 2.5. – Розподіл працівників за досвідом роботи.

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Як підсумок, результати опитування показали, що відповідно до основних характеристик (вік, посада та досвід роботи) серед респондентів переважають:

- Працівники молодого віку: більшість працівників (76%) належать до вікової категорії від 20 до 30 років, що свідчить про молодий склад колективу. Така структура може вказувати на потребу у відповідній підтримці та управлінні молодими працівниками, оскільки вони можуть бути більш схильні до професійного вигорання через недостатній досвід та високий рівень енергії, яку вони можуть витрачати на роботу.

- Працівники, які працюють на посаді інтерпретатора: відповідно до займаних посад найбільша частина респондентів працюють на посаді інтерпретатора (60%).

- Працівники мають невеликий досвід роботи: відповідно до досвіду роботи більшість респондентів мають невеликий досвід роботи на поточному місці (44% - менше 1 року, 24% - від 1 до 2 років), що може вказувати на те, що більшість працівників вважають свою роботу тимчасовою та у подальшому шукають нові можливості для розвитку, що може впливати на плинність кадрів у Музеї науки НЦ «МАНУ».

На нашу думку, результати опитування вказують на важливість врахування таких факторів, як вік, посада та досвід роботи, у контексті професійного вигорання серед працівників.

Отже, потреба у проведенні діагностики професійного вигорання існує, і воно спричинена тим, що молодий вік працівників може свідчити про високу енергію, яку вони можуть витрачати на роботу, але в той же час про недостатній досвід управління цією енергією, що може призводити до виснаження. Посада інтерпретатора має потребу постійного концентрування, знання великої кількості інформації та вміння доносити її до будь-яких відвідувачів, що може викликати психологічне виснаження. Невеликий досвід роботи, особливо якщо працівник вважає свою роботу тимчасовою, може призводити до стресу через процес адаптації та пошук нових можливостей для розвитку.

2.3 Діагностика та інтерпретація отриманих результатів.

Для запобігання та регулювання процесів професійного вигорання надзвичайно важливим етапом є визначення факторів, які сприяють даному процесу.

Аналіз результатів нашого опитування дозволив краще зрозуміти фактори, які можуть сприяти або запобігати професійному вигоранню в умовах неспокою та нестабільності. А також сприяв виявленню основних тенденцій та особливостей прояву професійного вигорання серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ» у період воєнного стану. Результати опитування нададуть можливість розроблення ефективних стратегій підтримки та управління персоналом, а також сприятимуть покращенню психологічного клімату в колективі та збереженню ефективності роботи музею в умовах воєнного стану.

Згідно першої із обраних нами для дослідження методик (МВІ), яка стосується стану професійного вигорання у працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану ми отримали результати (Додаток М) та обчислили середнє значення по кожному питанню (Додаток Н), щоб розрахувати коефіцієнти по розділам: А (вигорання; 1-7 питань), В (деперсоналізація; 8-14 питань), С (особисті досягнення; 15-22 питань). Відповідно до виконаних дій, маємо такі результати дослідження:

На основі аналізу блоку А (вигорання, синдром депресивної тривоги) та підрахунку балів за методикою МВІ було встановлено, що загальний бал склав 9,24 (Додаток Н). Цей результат свідчить про низький рівень вигорання серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану. Вигорання проявляється у втомі від думок про роботу, хронічній втомі, проблемах зі сном та фізичних проблемах. Низький рівень вигорання вказує на те, що працівники музею виявилися досить стійкими до стресових умов, пов'язаних з воєнним станом, та виявляють здатність ефективно керувати своїми емоціями та стресом. Однак, ми вважаємо, що необхідно продовжувати вивчення та моніторинг рівня вигорання серед працівників музею та розробляти програми підтримки для забезпечення

їхнього психологічного благополуччя та ефективності на робочому місці в умовах воєнного конфлікту.

На основі аналізу блоку В (деперсоналізація, втрата емпатії) та підрахунку балів за методикою МВІ було встановлено, що загальний бал склав 7,16 (Додаток Н). Цей результат свідчить про помірний рівень деперсоналізації серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ». Деперсоналізація проявляється у втраті емпатії, помірний рівень вказує на те, що працівники музею можуть відчувати незацікавлене, нейтральне ставлення до клієнтів або колег. На нашу думку, для підтримки психологічного благополуччя працівників та підвищення їхньої ефективності на робочому місці рекомендується розробляти програми та заходи, спрямовані на зменшення деперсоналізації та підвищення рівня емпатії та співчуття.

На основі аналізу блоку С (особисті досягнення) та підрахунку балів за методикою МВІ було встановлено, що загальний бал склав 33,2 (Додаток Н). Цей результат свідчить про високий рівень зниження особистих досягнень серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ». Зниження особистих досягнень вказує на те, що працівники можуть відчувати демотивацію та сумнів у своїх здібностях до досягнення успіху, незважаючи на власні зусилля. На нашу думку, для підтримки та підвищення мотивації працівників рекомендується розробляти програми та заходи, спрямовані на підвищення самооцінки та відчуття власної ефективності.

Далі перейдемо до результатів опитування блоку 2 (методика СВІ) (рис. 2.5-2.23). Розпочнемо з частини першої (особистісне вигорання):

Як часто Ви відчуваєте втому?
25 відповідей

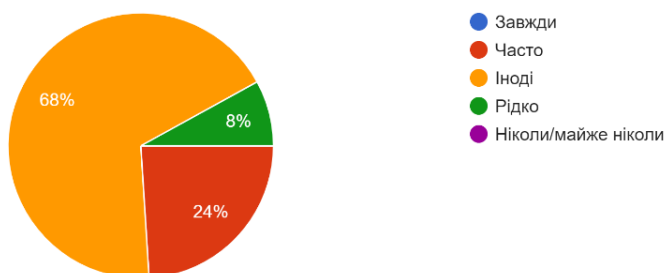


Рисунок 2.5. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви відчуваєте втому?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Як видно з рисунку 2.5, що відображає рівень втоми працівників зображені відповіді на питання «Як часто Ви відчуваєте втому?». 68% (17 осіб) відповіли іноді, 24% (6 осіб) – часто, 8% (2 особи) – рідко. Виходячи із цих результатів можна зрозуміти, що 17 із 25 осіб відчувають втому на 50%, 6 із 25 осіб – 75% та 2 із 25 особи – 25%.

Як часто Ви фізично виснажені?
25 відповідей

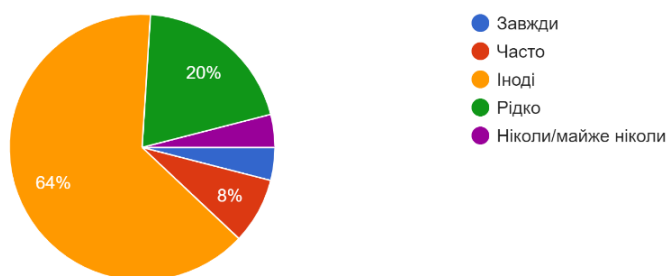


Рисунок 2.6. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви фізично виснажені?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Щодо фізичного виснаження працівників (рисунок 2.6), бачимо, що 64% (16 осіб) іноді відчувають виснаження, 20% (5 осіб) – рідко, 8% (2 особи) – часто, 4% (1 особа) – завжди, 4% (1 особа) – ніколи/майже ніколи. Можемо дійти до висновку,

що 16 осіб на 50% фізично виснажені, 5 осіб – 25%, 2 особи – 75%, 1 особа – 100%, 1 особа – 0%.

Як часто Ви емоційно виснажені?
25 відповідей

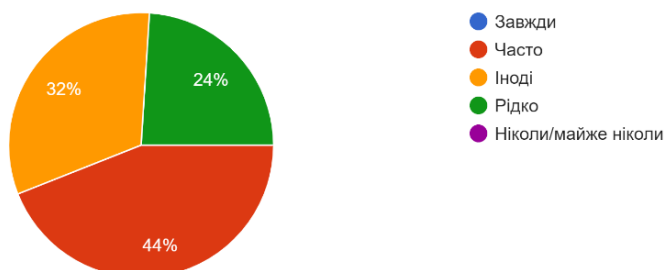


Рисунок 2.7. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви емоційно виснажені?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Рівень емоційного виснаження працівників відображено на рисунку 2.7: 44% (11 осіб) часто емоційно виснажені, 32% (8 осіб) - іноді, 24% (6 осіб) - рідко. Такі дані свідчать про те, що 11 осіб емоційно виснажені на 75%, 8 осіб на 50%, 6 осіб на 25%.

Як часто Ви думаєте: «я більше не можу»?
25 відповідей

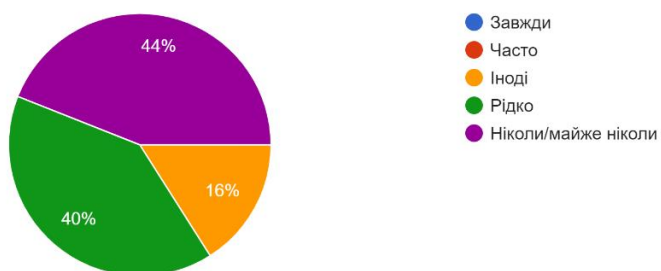


Рисунок 2.8. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви думаєте: «я більше не можу?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.8 наведений розподіл відповідей на запитання: 44% (11 осіб) ніколи/майже ніколи думали, що вони більше не можуть, 40% (10 осіб) - рідко, 16% (4 особи) - іноді. Тобто 11 осіб 0% свого часу мали думку про те, що більше не можуть, 10 осіб – 25%, 4 особи – 50%.

Як часто Ви відчуваєте себе змученим?
25 відповідей

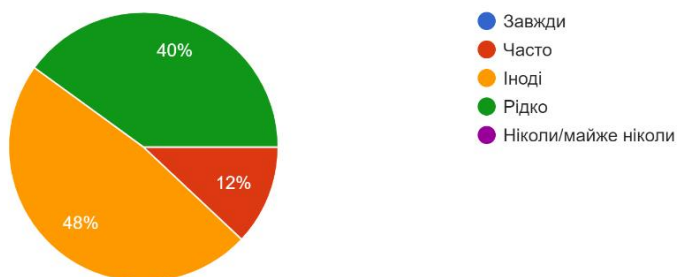


Рисунок 2.9. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви відчуваєте себе змученим?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

З рисунку 2.9 бачимо, що 48% (12 осіб) іноді відчували себе змученими, 40% (10 осіб) – рідко, 12% (3 особи) - часто. Тобто 12 осіб на 50% відчують себе змученими, 10 осіб – 25%, 3 особи 75%.

Як часто Ви відчуваєте слабкість і схильність до хвороб?
25 відповідей

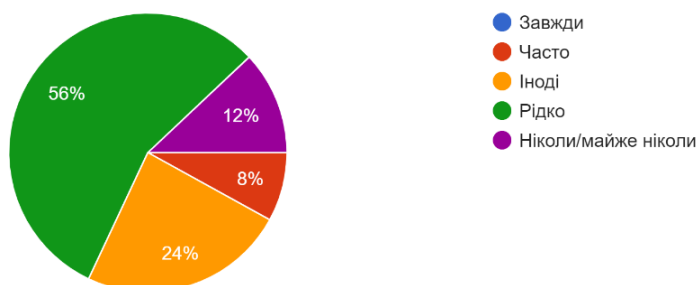


Рисунок 2.10. – Розподіл відповідей респондентів на запитання «Як часто Ви відчуваєте слабкість і схильність до хвороб?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.10 зображені відповіді на питання: 59% (14 осіб) рідко відчують слабкість та схильність до хвороб, 24% (6 осіб) – іноді, 12% - ніколи/майже ніколи (3 особи), 8% (2 особи) - часто. З цього можна зробити висновок, що 14 осіб на 25% відчують слабкість та схильність до хвороб, 6 осіб – 50%, 3 особи – 0%, 2 особи – 75%.

Розглянемо частину другу (професійне вигорання):

Ваша робота емоційно виснажлива?
25 відповідей

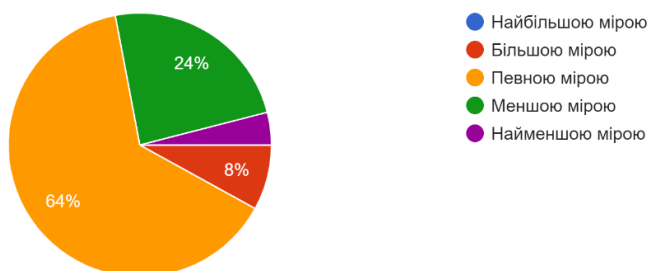


Рисунок 2.11. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Ваша робота емоційно виснажлива?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.11 відображені відповіді на питання: 64% (16 осіб) вважають, що їх робота певною мірою емоційно виснажлива, 24% (6 осіб) – меншою мірою, 8% (2 особи) – більшою мірою, 4% (1 особа) – найменшою мірою. Тобто 16 осіб на 50% впевнені, що робота, яку вони виконують є емоційно виснажливою, 6 осіб – 25%, 2 особи – 75%, 1 особа – 0%.

Чи відчуваєте Ви вигорання через свою роботу?
25 відповідей

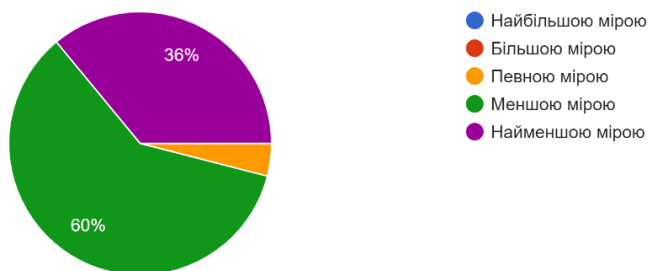


Рисунок 2.12. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи відчуваєте Ви вигорання через свою роботу?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.12 зображені відповіді респондентів на питання: 60% (15 осіб) меншою мірою відчувають вигорання через свою роботу, 36% (9 осіб) – найменшою мірою, 4% (1 особа) – певною мірою. Можна зробити висновок, що 15 осіб на 25% відчувають вигорання через свою роботу, 9 осіб – 0%, 1 особа – 50%.

Ваша робота засмучує Вас?
25 відповідей

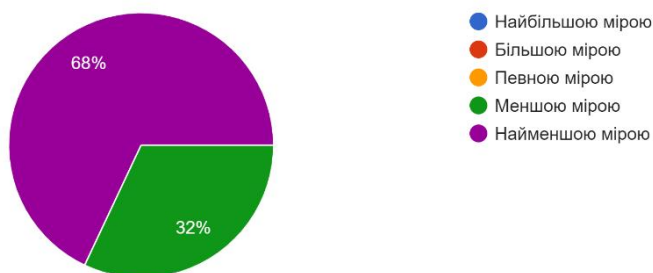


Рисунок 2.13. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Ваша робота засмучує Вас?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.13 бачимо розподіл відповідей на питання: 68% (17 осіб) повідомляють, що їх робота засмучує найменшою мірою, 32% (8 осіб) – меншою мірою. Тобто робота засмучує 17 осіб на 0%, а 8 осіб на 25%.

Ви відчуваєте себе втомленим в кінці робочого дня?
25 відповідей

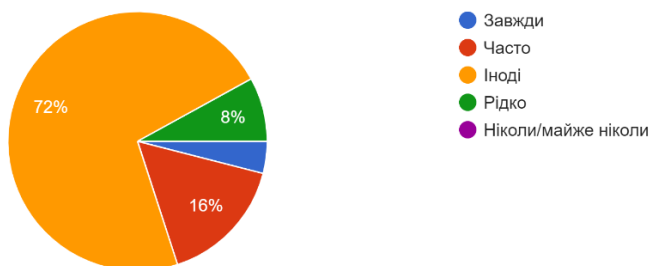


Рисунок 2.14. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Ви відчуваєте себе втомленим в кінці робочого дня?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.14 видно, що 72% (18 осіб) іноді відчувають себе втомленими в кінці робочого дня, 16% (4 особи) – часто, 8% (2 особи) – рідко, 4% (1 особа) – завжди. Тобто 18 осіб на 50% відчувають себе втомленими в кінці робочого дня, 4 особи – 75%, 2 особи – 25%, 1 особа – 100%.

Чи відчуваєте Ви втому вранці від думки про ще один день на роботі?
25 відповідей

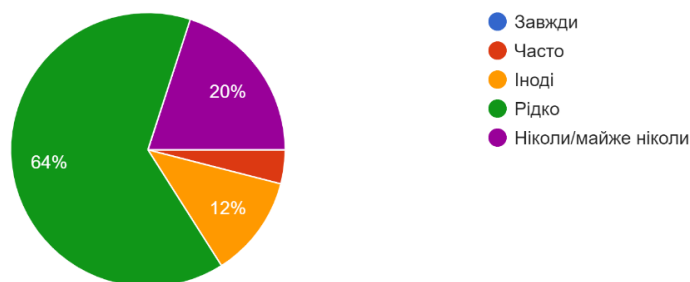


Рисунок 2.15. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи відчуваєте Ви втому вранці від думки про ще один день на роботі?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.15 зображений розподіл відповідей на питання: 64% (16 осіб) рідко відчувають втому вранці від думки про ще один день на роботі, 20% (5 осіб) – ніколи/майже ніколи, 12% (3 особи) – іноді, 4% (1 особа) – часто. Отже, 16 осіб на 25% відчувають втому вранці від думки про ще один день на роботі, 5 осіб – 0%, 3 особи – 50%, 1 особа – 75%.

Чи відчуваєте Ви, що кожна робоча година стомлює вас?
25 відповідей

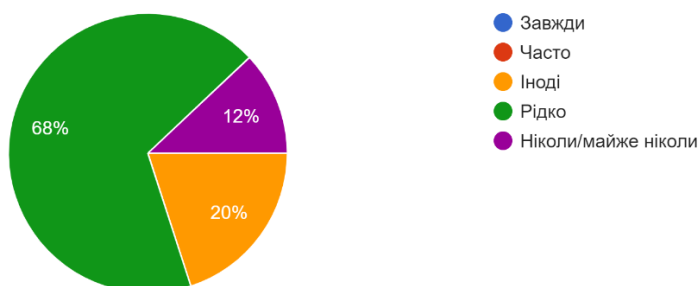


Рисунок 2.16. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи відчуваєте Ви, що кожна робоча година стомлює вас?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.16 можемо побачити, що 68% (17 осіб) рідко відчувають, що кожна робоча година стомлює їх, 20% (5 осіб) – іноді, 12% (3 особи) – ніколи/майже ніколи. Тобто 17 осіб на 25% відчувають, що кожна робоча година стомлює їх, 5 осіб – 50%, 3 особи – 0%.

Чи вистачає у Вас енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу?
25 відповідей

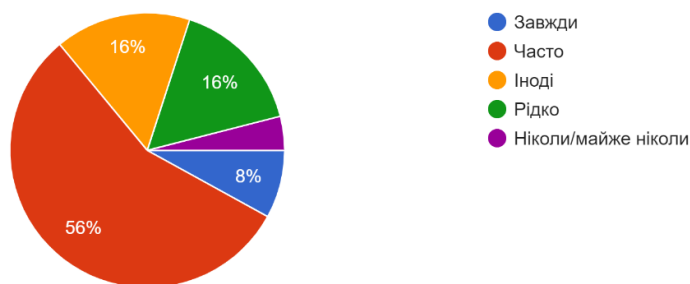


Рисунок 2.17. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи вистачає у Вас енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.17 можемо спостерігати таку тенденцію: 56% (14 осіб) часто вистачає енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу, 16% (4 особи) – іноді, 16% (4 особи) – рідко, 8% (2 особи) – завжди, 4% (1 особа) – ніколи/майже ніколи. Тобто 14 особам на 75% вистачає енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу, 4 особам – 50%, 4 особам – 25%, 2 особам - 100%, 1 особа – 0%.

Перейдемо до частини третьої (вигорання, пов'язане з клієнтом/колегою):

Вам важко працювати з клієнтами/колегами?
25 відповідей

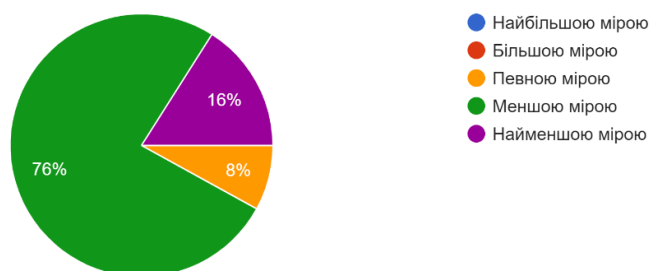


Рисунок 2.18. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Вам важко працювати з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.18 зображений розподіл відповідей на питання: 76% (19 осіб) повідомляють, що їм меншою мірою важко працювати з клієнтами/колегами, 16% (4 особи) – найменшою мірою, 8% (2 особи) – певною мірою. З цього можна дійти

висновку, що 19 особам на 25% важко працювати з клієнтами, 16 особам – 0%, 2 особам – 50%.

Вам неприємно працювати з клієнтами/колегами?
25 відповідей

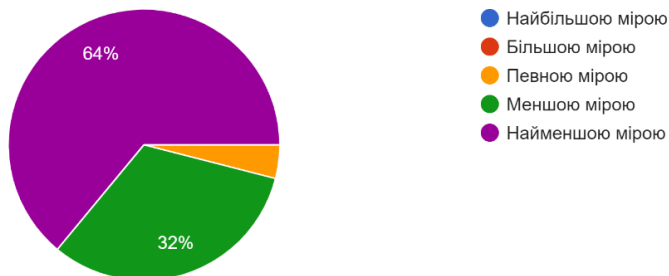


Рисунок 2.19. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Вам неприємно працювати з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.19 можемо побачити, що 64% (16 осіб) повідомляють, що їм найменшою мірою неприємно працювати з клієнтами/колегами, 32% (8 осіб) – меншою мірою, 4% (1 особа) – певною мірою. Тобто 16 особам на 0% неприємно працювати з клієнтами/колегами, 8 особам – 25%, 1 особі – 50%.

Чи виснажує Вашу енергію робота з клієнтами/колегами?
25 відповідей

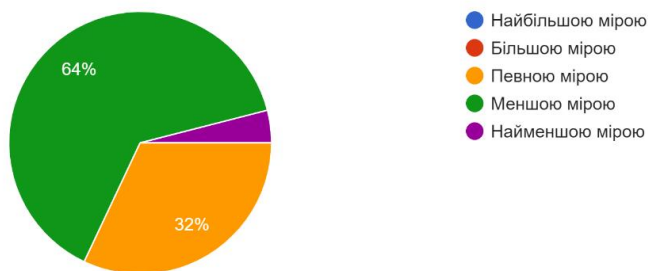


Рисунок 2.20. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи виснажує Вашу енергію робота з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.20 можемо бачити таку тенденцію: 64% (16 осіб) меншою мірою робота з клієнтами/колегами виснажує їх енергію, 32% (8 осіб) – певною

мірою, 4% (1 особа) – найменшою мірою. Отже, 16 осіб на 25% впевнені, що робота виснажує їх енергію, 8 осіб – 50%, 1 особа – 0%.

Чи відчуваєте Ви, що віддаєте більше, ніж отримуєте, коли працюєте з клієнтами/колегами?
25 відповідей

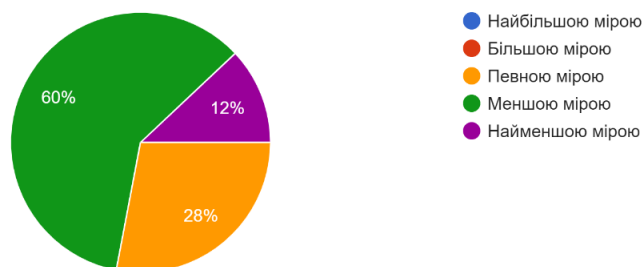


Рисунок 2.21. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Чи відчуваєте Ви, що віддаєте більше, ніж отримуєте, коли працюєте з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.21 бачимо, що 60% (15 осіб) меншою мірою відчувають, що віддають більше, ніж отримують, коли працюють з клієнтами/колегами, 28% (7 осіб) – певною мірою, 12% (3 особи) – найменшою мірою. Тобто 15 осіб на 25% віддають більше, ніж отримують, коли працюють з клієнтами/колегами, 7 осіб на 50%, 3 особи на 0%.

Ви втомилися працювати з клієнтами/колегами?
25 відповідей

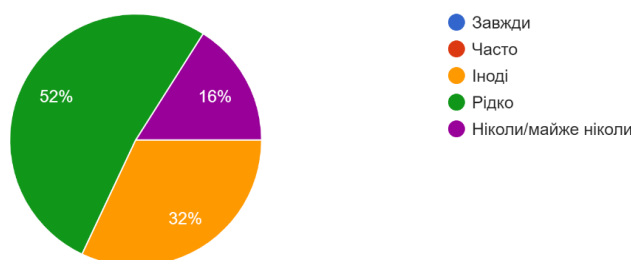


Рисунок 2.22. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Ви втомилися працювати з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Проаналізувавши рисунок 2.22, зрозуміло, що 52% (13 осіб) рідко втомлюються працювати з клієнтами/колегами, 32% (8 осіб) – іноді, 16% (4 особи)

– ніколи/майже ніколи. Тобто 13 осіб на 25% втомлюються працювати з клієнтами/колегами, 8 осіб на 50%, 4 особи на 0%.

Ви іноді замислюєтеся, як довго зможете працювати з клієнтами/колегами?
25 відповідей

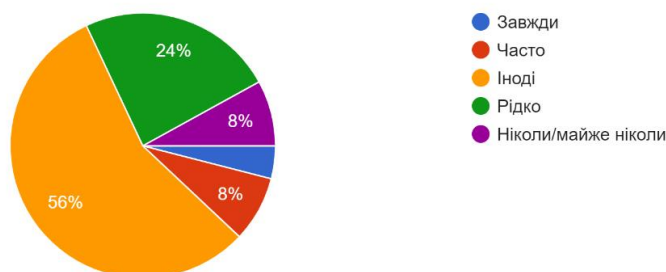


Рисунок 2.23. - Розподіл відповідей респондентів на запитання «Ви іноді замислюєтеся, як довго зможете працювати з клієнтами/колегами?»

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

На рисунку 2.23 бачимо, що 56% (14 осіб) іноді замислюються, як довго зможуть працювати з клієнтами/колегами, 24% (6 осіб) - рідко, 8% (2 особи) - ніколи/майже ніколи, 8% (2 особи) – часто, 4% (1 особа) – завжди. Отже, 14 осіб на 50% замислюються, як довго зможуть працювати з клієнтами/колегами, 6 осіб на 25%, 2 особи на 0%, 2 особи на 75%, 1 особа на 100%.

Далі у таблиці 2.4 розрахуємо показники для підсумування опитування.

Таблиця 2.4 - Розрахунок середніх значень та загальних балів блоку 2

Номер питання	Середнє значення	Загальний бал
1	2	3
1	$(17*50+6*75+2*25)/25=(850+450+50)/25=54$	Особистісне вигорання: $(54+47+55+18+43+32)/6=$ $=249/6=41,5\%$
2	$(16*50+5*25+2*75+1*100)/25=47$	
3	$(11*75+8*50+6*25)/25=55$	
4	$(10*25+4*50)/25=18$	
5	$(12*50+10*25+3*75)/25=43$	
6	$(14*25+6*50+2*75)/25=32$	
7	$(16*50+6*25+2*75)/25=44$	Професійне вигорання: $(44+17+8+54+25+27+62)/7=$ $=237/7=33,9\%$
8	$(15*25+1*50)/25=17$	
9	$(8*25)/25=8$	

Продовження таблиці 2.4

1	2	3
10	$(18*50+4*75+2*25+1*100)/25=54$	
11	$(16*25+3*50+1*75)/25=25$	
12	$(17*25+5*50)/25=27$	
13	$(14*75+4*50+4*25+2*100)/25=62$	
14	$(19*25+2*50)/25=23$	Вигорання, пов'язане з клієнтом/колегою: $(23+10+32+29+29+44)/6=$ $=167/6=27,8\%$
15	$(8*25+1*50)/25=10$	
16	$(16*25+8*50)/25=32$	
17	$(15*25+7*50)/25=29$	
18	$(13*25+8*50)/25=29$	
19	$(14*50+6*25+2*75+1*100)/25=44$	

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Отже як бачимо, згідно методики Copenhagen Burnout Inventory (CBI) у сфері професійного вигорання спостерігаємо наступну ситуацію:

- Загальний бал за першу частину методики CBI, що визначає рівень особистісного вигорання, склав 41,5%, що свідчить про середній рівень особистісного вигорання серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану. Це означає, що працівники можуть відчувати виснаження та дезорганізацію у своєму особистому житті.

- Загальний бал за другу частину методики, що оцінює професійне вигорання, склав 33,9%, що також вказує на середній рівень вигорання серед працівників. Це може свідчити про те, що працівники відчувають втому від професійних обов'язків, але цей рівень не є критичним.

- Загальний бал за третю частину методики, що оцінює вигорання, пов'язане з клієнтом або колегою, склав 27,8%. Це вказує на рівень вигорання нижче середнього у цьому аспекті. Але це може свідчити про те, що працівники можуть відчувати певний рівень емоційного вигорання взаємодіючи з клієнтами або колегами.

Крім того, за результатами аналізу можемо зробити висновок, що Музей науки НЦ «МАНУ» стикається з низкою проблем, які негативно впливають на роботу та добробут його працівників. Ці проблеми були виявлені у результаті застосування методик МВІ та СВІ. Основні проблеми:

1. Відсутність соціальної взаємодії та емпатії - працівники відчують відстороненість від колег та відвідувачів, уникнення соціальних контактів та замкнуті в собі. Емпатія заблокована, що ускладнює розуміння та співпереживання іншим.

2. Низька мотивація та віра у власні сили.

Спостерігається зниження особистих досягнень - працівники відчують демотивацію та сумніви у своїх здібностях до досягнення успіху. Можлива втрата ентузіазму та інтересу до роботи.

3. Вигорання.

Частина працівників має проблеми з особистим вигоранням, професійним вигоранням та вигоранням, пов'язаним з клієнтом. Це може призвести до емоційного виснаження, зниження продуктивності та втрати інтересу до роботи.

Важливо зазначити, що турбота про ментальне здоров'я не передбачає одноразових заходів [42, с. 45], отже, ми вважаємо, що необхідно провести додаткові комплексні кроки та розробити рекомендації для зменшення професійного вигорання та підтримки психологічного стану працівників.

РОЗДІЛ 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

3.1 Рекомендації щодо профілактики та усунення професійного вигорання працівників.

Професійне вигорання є серйозною проблемою сучасного організаційного середовища, особливо у сферах, де працівники стикаються з високим рівнем стресу та емоційного навантаження. Для Музею науки НЦ «МАНУ» важливо розробити ефективні стратегії профілактики та усунення професійного вигорання серед працівників, зокрема з урахуванням специфіки їхньої діяльності.

Також важливо враховувати період російської військової агресії, тобто необхідно долати економічний шок війни і при цьому адаптуватися до роботи в умовах воєнного стану, введеного в Україні [43, с. 149].

Вважаємо, що дієвими стануть підходи та рекомендації щодо запобігання та управління вигоранням, які можуть бути корисними для забезпечення психологічного благополуччя працівників та підвищення ефективності їхньої роботи.

Розроблені рекомендації включають:

1. Міні-тренінг (ресурсна вправа «Щит», арт-терапія, майндфулнес практики).
2. Баланс «робота – особисте життя».
3. Тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання.
4. Індивідуальні сеанси з психологом.

Тобто надано чотири рекомендації для вирішення проблем, які були виявлені після аналізу опитування працівників Музею науки «НЦ МАНУ» (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1 – Основні проблеми та рекомендації щодо їх вирішення.

Проблема	Рекомендації щодо вирішення
1. Відсутність соціальної взаємодії та емпатії	- Міні-тренінг: ресурсна вправа «Щит» (групове виконання); - Сеанс арт-терапії у групі; - Відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання.
2. Низька мотивація та віра у власні сили	- Міні-тренінг: ресурсна вправа «Щит» (індивідуальне виконання), - Сеанс арт-терапії; - Міні-тренінг: майндфулнес практики; - Дотримання балансу «робота-особисте життя»; - Відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання.
3. Вигорання у частини працівників	- Міні-тренінг: виконання вправи «Щит» у довільній формі; - Сеанс арт-терапії (за бажанням працівника); - Міні-тренінг: майндфулнес практики; - Дотримання балансу «робота-особисте життя»; - Відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання; - Індивідуальні сеанси з психологом.

Джерело: розроблено автором.

Першочерговою рекомендацією щодо профілактики та усунення професійного вигорання може бути проведення міні-тренінгу щодо інструментів профілактики професійного вигорання, який складається з трьох частин:

- Ресурсна вправа «Щит»;
- Арт-терапія;
- Майндфулнес практики.

Ресурсна вправа «Щит» (рисунок 3.1) - це психологічна практика, яка спрямована на збільшення внутрішньої стійкості та здатності людини ефективно впоратися зі стресом та труднощами. Ця вправа спрямована на уявлення перед собою великого щиту, який може захистити вас від негативних впливів зовнішнього середовища або внутрішніх переживань. Концентруючись на цьому образі, людина може почувати себе більш захищеною та міцною в складних ситуаціях.

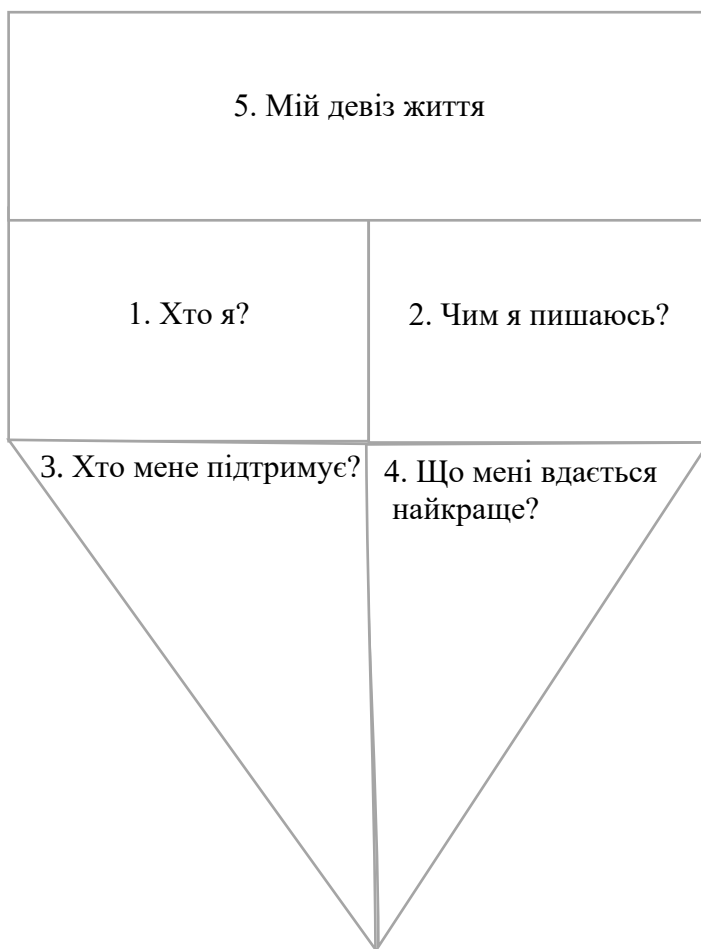


Рис. 3.1. – Ресурсна вправа «Щит»

Джерело: розроблено автором.

«Щит» - це візуальний інструмент, який використовується для ресурсної вправи з розвитку емоційної стійкості та захисту від негативних впливів. Як ви бачите, на рисунку 3.1 зображено 5 секторів, кожен з яких містить питання, що допомагають дослідити себе та свої ресурси (Додаток П).

Ресурсну вправу «Щит» можна виконувати як самостійно, так і в групі (за власним бажанням працівників, не потрібно змушувати ділитися особистою інформацією та порушувати кордони):

- Індивідуальна робота: людина може самостійно дослідити питання на рисунку та записати свої відповіді. Це може бути корисною вправою для самоаналізу та саморозвитку.

- Групова робота: учасники групи можуть по черзі ділитися своїми відповідями на питання, обговорювати їх та давати один одному зворотній зв'язок. Це може допомогти людям краще пізнати себе та один одного, а також розвинути навички спілкування та співпраці.

Загалом, ресурсна вправа «Щит» є цінним інструментом, який може допомогти працівникам розвинути емоційну стійкість, захиститися від негативних впливів, краще пізнати себе, а також підвищити мотивацію та віру у власні сили.

Наступним дієвим інструментом на міні-тренінгу буде арт-терапія та запланувати проведення сеансу командами колективу. Арт-терапія - це психотерапевтичний метод, який використовує творчі заняття, такі як малювання, ліплення, танці або музику, щоб допомогти людям дослідити свої емоції, думки та поведінку. Вона може бути цінним інструментом для профілактики та усунення професійного вигорання з кількох причин:

1. Зниження стресу та тривоги.

Творчі заняття можуть допомогти працівникам зосередитися на теперішньому моменті та відволіктися від стресових думок. Фізичні дії, які беруть участь у творчому самовираженні, можуть стимулювати вироблення ендорфінів, які мають ефект, що піднімає настрій.

2. Підвищення самоусвідомлення.

Арт-терапія може допомогти людям краще зрозуміти свої емоції, думки та поведінку. Вона може допомогти людям розпізнати негативні моделі мислення та поведінки, які можуть сприяти вигоранню. Також арт-терапія може допомогти людям розвинути більш позитивне самосприйняття.

3. Заохочення соціальної взаємодії та підтримки:

Групові заняття арт-терапією можуть допомогти працівникам відчутти зв'язок з іншими та отримати соціальну підтримку. Вона може допомогти людям навчитися співпереживати та розуміти інших. Також арт-терапія може допомогти людям створити відчуття спільноти.

Арт-терапія може бути корисною для людей з різним рівнем художньої підготовки. Немає «правильного» чи «неправильного» способу займатися арт-терапією. Як приклад, колектив можна поділити на декілька груп (по бажанню працівників), щоб не обмежувати у вподобаннях:

- Працівники можуть використовувати малювання, щоб висловити свої емоції, думки та переживання, пов'язані з роботою.

- Ліплення з глини може допомогти працівникам відчутти себе більш заземленими та зосередженими на теперішньому моменті.

- Танці можуть бути способом звільнити фізичну та емоційну напругу.

- Музику можна використовувати для розслаблення, або вираження емоцій.

І третім компонентом міні-тренінгу буде обговорення майндфулнес практик як засіб профілактики професійного вигорання.

Майндфулнес - це практика свідомого та невимушеного зосередження на теперішньому моменті без осуду. Ця практика передбачає усвідомлення своїх думок, почуттів без прагнення їх змінити чи контролювати [44]. Практики майндфулнес навчають жити сьогоденням, усвідомлюючи свої думки та почуття в даний момент [45, с. 156].

Вважаємо, що застосування майндфулнес для працівників Музею науки матиме наступні переваги:

- Зменшення стресу та тривоги. Майндфулнес допомагає зосередитися на теперішньому моменті, що дозволяє відволіктися від негативних думок та емоцій, пов'язаних з роботою.

- Покращення концентрації та уваги. Практики майндфулнес тренує мозок, роблячи його більш стійким до розсіювання уваги та покращуючи здатність зосередитися на важливих завданнях.

- Збільшення емоційної стійкості. Майндфулнес допомагає розвинути емоційну стійкість, що дозволяє краще справлятися з викликами та стресовими ситуаціями, які неминуче виникають у роботі.

- Підвищення рівня самосвідомості та співчуття. Практика майндфулнес робить нас більш уважними до себе та своїх потреб, а також до потреб інших людей, що сприяє кращому розумінню та співчуттю.

З метою поширення серед працівників використання майндфулнес технік доцільним є надання працівникам корисних ресурсів для роботи з останніми, а саме:

- Headspace, Svitlo, BetterMe Mental Health - додатки для медитації та майндфулнесу;

- Mindful - журнал та онлайн-ресурси про майндфулнес [46];

- Громадська організація «Українська майндфулнес асоціація [47];

Наступною рекомендацією є дотримання балансу «робота – особисте життя». Досягнення балансу «робота – особисте життя» може бути складним завданням, особливо в сучасному світі, де межі між роботою та особистим життям часто розмиті.

До основних заходів, які роботодавці використовують для підтримання балансу «життя – робота», можна віднести: гнучкі графіки роботи, можливості працювати вдома, підтримку працівників у догляді за дітьми, надання перерв у кар'єрі, додаткові оплачувані відпустки [48, с. 332-333]. Важливо зазначити, що Музей науки НЦ «МАНУ» не має більшість із цих заходів, тому є потреба їх впровадити.

Щодо працівників, то їм важливо усвідомити, що дотримання балансу є важливим для їх стану, як фізичного, так і психологічного. З цією метою нами було розроблено методику, яка спрямована на досягнення балансу «робота – особисте життя» і запобіганню виникнення професійного вигорання. Дана методика включає:

- Встановлення чітких меж: визначити чіткий робочий час і дотримуватися його. Намагатися не перевіряти робочу електронну пошту та не виконувати робочі завдання поза робочим часом.

- Регулярні перерви: робити перерви протягом дня, щоб відійти від роботи. Наприклад, виходити на прогулянки, слухати музику або медитувати.

- Делегування: не намагатися контролювати усі процеси та делегувати завдання, коли це можливо.

- Час для себе: обрати хобі та займатися ним, проводити час з друзями та родиною, або просто розслаблятися.

- Звернення за допомогою: якщо є відчуття, що важко впоратися зі стресом, то необхідно звернутися за допомогою до терапевта, або психолога.

Отже, баланс «робота – особисте життя» може відігравати важливу роль у профілактиці професійного вигорання, оскільки він допомагає керувати стресом і емоційним виснаженням.

Ще однією рекомендацією є відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання. Він може стати цінним інструментом та допомогти працівникам з керуванням стресом, емоційним виснаженням та іншими симптомами, пов'язаними з цим вигоранням. Ці тренінги зазвичай проводять кваліфіковані фахівці, такі як психологи, консультанти або тренери з особистого розвитку.

Дієвим заходом у контексті проблем професійного вигорання є рекомендація щодо проведення тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання, який сприятиме вирішенню таких проблем, як відсутність соціальної взаємодії та емпатії, низька мотивація та віра у власні сили, профілактика вигорання:

1. Відсутність соціальної взаємодії та емпатії. Тренінг сприятиме:

- Розвинути навички спілкування та активного слухання, що може покращити взаємодію з колегами та відвідувачами.

- Командній роботі та співпраці, створюючи більш згуртовану та підтримуючу атмосферу.

- Розвинути емпатію та співпереживання, навчаючи працівників розуміти та поважати почуття інших.

- Заохочувати участь у групових вправах та іграх, щоб допомогти працівникам практикувати ці навички в безпечному та комфортному середовищі.

2. Щодо низької мотивація та віра у власні сили. Тренінг може допомогти:

- Визначити та чітко сформулювати особисті цілі та цінності, що може допомогти мотивувати працівників та дати їм відчуття сенсу, мети.

- Розвинути навички самомотивації та самодисципліни, щоб допомогти працівникам досягати своїх цілей.

- Підвищити самооцінку та впевненість у собі, надаючи позитивне підкріплення та визнання досягнень.

- Навчити методам подолання труднощів та невдач, щоб допомогти працівникам зберегти стійкість.

3. Вигорання. Тренінг може допомогти:

- Розвинути навички самодогляду, такі як управління стресом, техніки релаксації та здорове харчування, щоб допомогти працівникам впоратися з виснаженням.

- Встановити чіткі межі між роботою та особистим життям, щоб допомогти працівникам створити кращий баланс у своєму житті.

- Визначити ранні ознаки вигорання та навчити працівників стратегій запобігання йому.

- Надати інформацію про ресурси та підтримку, доступні працівникам, які борються з вигоранням.

Четвертою рекомендацією буде впровадити індивідуальні сеанси з психологом для працівників, які цього потребують. Важливими перевагами індивідуального психологічного сеансу є:

- Сеанси з психологом є конфіденційними, що означає, що працівники можуть вільно обговорювати свої проблеми, не боючись осуду чи упередженого ставлення.

- Психолог може індивідуально підходити до ситуації та це буде відповідати конкретним потребам та запитам кожного працівника.

- Психологи мають спеціальну підготовку та досвід допомоги людям, які відчувають емоційні та психологічні проблеми. Завдяки досвідченому фахівцю можна буде швидше та якісніше вирішити проблеми працівників.

3.2 Оцінювання ефективності рекомендацій

Оцінювання ефективності рекомендацій для вирішення проблем професійного вигорання працівників є важливим етапом впровадження програми підтримки психологічного здоров'я в організації. Цей етап дозволяє визначити, наскільки ефективні та прийнятні для працівників є запропоновані заходи, а також виявити потреби в подальшій підтримці та розвитку. У цьому розділі будуть проаналізовані результати впровадження рекомендацій та надані висновки щодо їхньої ефективності та доцільності для Музею науки НЦ «МАНУ».

Результати оцінювання представлені в таблиці 3.2, де для кожної рекомендації наведено її опис, місце проведення та відповідальних осіб, орієнтовну вартість впровадження, термін впровадження, а також її ефективність для виявлених проблем працівників Музею науки «НЦ МАНУ».

Таблиця 3.2 – Оцінювання ефективності рекомендацій щодо профілактики та усунення професійного вигорання працівників Музею науки «НЦ МАНУ».

Рекомендація	Місце проведення та відповідальні особи	Орієнтовна вартість впровадження заходу	Витрачений час на впровадження заходу та на проведення заходу	Ефективність проведення заходу
1	2	3	4	5

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4	5
Міні-тренінг: виконання вправи «Щит» у довільній формі	У музеї, менеджер	Безкоштовно	До 1 години – підготовка; До 30 хвилин до, або після робочого дня (також можливий онлайн формат), щоб розповісти про вправу та виконати її. Проведення заходу один раз на рік.	- Знижує рівень емоційного виснаження. - Підвищує стійкість до стресу. - Розвиває навички саморегуляції. - Допомогає працівникам справлятися з емоційними навантаженнями, пов'язаними з відсутністю соціальної взаємодії та емпатії. - Сприяє підвищенню мотивації та віри у власні сили.
Сеанс арт-терапії (за бажанням працівника)	На природі (ліс/парк), арт-терапевт	1000 грн/особа за 1 сеанс	До 2 годин – знаходження арт-терапевта та узгодження деталей. Півтори години- проведення сеансу. Проведення заходу тричі на рік.	- Знижує рівень тривоги та напруги. - Підвищує самоусвідомлення та креативність. - Розвиває навички самовираження. - Допомогає працівникам краще розуміти свої емоції та потреби. - Сприяє пошуку нових способів вирішення проблем. - Стимулює творче мислення.
Міні-тренінг: майндфулнес практики	У музеї, менеджер	Безкоштовно	До 6 годин – підготовка. 1 година до, або після робочого дня (також можливий онлайн формат), щоб розповісти про майндфулнес та корисні ресурси. Проведення заходу один раз на рік.	- Знижує рівень стресу. - Покращує концентрацію уваги. - Допомогає працівникам краще фокусуватися на роботі та менше відволікатися на негативні думки. - Сприяє підвищенню стійкості до емоційних перевантажень. - Покращує загальне самопочуття.
Дотримання балансу «робота-особисте життя»	У музеї, за сприяння керівництва	Впровадження гнучких графіків роботи – безкоштовно; можливість працювати вдома – безкоштовно; виділення бюджету на підтримку працівників у догляді за дітьми (20 000 грн на особу)	До місяця – підготовка, узгодження, впровадження. Безперервне проведення.	- Знижує рівень емоційного виснаження. - Покращує загальне самопочуття. - Підвищує працездатність. - Допомогає працівникам краще розподіляти час та ресурси. - Сприяє відновленню сил та мотивації. - Запобігає вигоранню.

Продовження таблиці 3.2

1	2	3	4	5
Відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання	Тренер	10 000-30 000 грн за 1 тренінг для команди	1 раз на півроку	- Оволодіває навичками самодопомоги. - Допомагає працівникам краще розуміти причини та симптоми вигорання. - Навчає практичним методам подолання емоційних перевантажень. - Сприяє створенню сприятливого мікроклімату в колективі.
Індивідуальні сеанси з психологом	У музеї, вдома (онлайн формат), психолог	1500 грн/особа за сеанс	За потребою	- Рішення особистих проблем, що призводять до вигорання. - Корекція деструктивних моделей поведінки. - Підвищення самооцінки та впевненості.

Джерело: розроблено автором.

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки, усі запропоновані рекомендації мають свої переваги та можуть бути ефективними для профілактики та подолання професійного вигорання працівників Музею науки «НЦ МАНУ».

Найбільш ефективними рекомендаціями є ті, які спрямовані на комплексний підхід до вирішення проблеми професійного вигорання. До таких рекомендацій вважаємо за необхідне віднести:

- Дотримання балансу «робота-особисте життя».
- Відвідування тренінгу з профілактики та подолання професійного вигорання.
- Індивідуальні сеанси з психологом.

Важливо забезпечити постійний моніторинг ефективності рекомендацій та за необхідності вносити до них зміни.

Очікується, що впровадження даних рекомендацій допоможе зменшити рівень професійного вигорання працівників Музею науки «НЦ МАНУ», покращити їх психологічний стан та підвищити працездатність.

Звісно ж важливим аспектом є думка працівників щодо впровадження даних заходів для профілактики та усунення професійного вигорання. Саме тому було

проведено коротке анонімне опитування щодо очікуваної ефективності впроваджуваних заходів.. У таблиці 3.3 наведені результати. У опитуванні взяло участь 33 працівники Музею науки «НЦ МАНУ».

Таблиця 3.3 – Очікувана ефективність запропонованих заходів щодо профілактики та усунення професійного вигорання.

Назва заходу	Відповіді на питання: Чи вважаєте Ви, що впровадження заходу, який був наведений для підтримки психологічного здоров'я працівників, є актуальним наразі? (Так/Ні)	Загальна оцінка ефекту у відсотковому співвідношенні
Міні-тренінг: виконання вправи «Щит»	Так – 29 Ні – 4	87,9%
Міні-тренінг: майндфулнес практики	Так – 28 Ні - 5	84,8%
Сеанс арт-терапії	Так – 26 Ні - 7	78,8%
Дотримання балансу «робота-особисте життя» (встановлення можливості гнучкого графіку, роботи вдома, підтримка працівників у догляді за дітьми і т. д.)	Так – 33 Ні - 0	100%
Тренінг «Профілактика професійного вигорання»	Так – 31 Ні - 2	93,94%.
Індивідуальні сеанси з психологом	Так – 27 Ні - 6	81,8%

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

Усі запропоновані заходи вважаються респондентами актуальними. Це свідчить про те, що проблема професійного вигорання є важливою для працівників і вони готові до співпраці з метою її вирішення.

Найбільш ефективними заходами вважаються дотримання балансу «робота-особисте життя» та тренінг «Профілактика професійного вигорання». Ці заходи отримали найпозитивніші відповіді (90-100%) від більшості респондентів.

Сеанс арт-терапії та індивідуальні сеанси з психологом також вважаються актуальними, але меншою кількістю респондентів. Це може бути пов'язано з тим, що не всі працівники сприймають дані заходи та не всі готові звертатися за психологічною допомогою.

Отже, результати опитування свідчать про те, що для профілактики та усунення професійного вигорання необхідно використовувати комплексний підхід, який включає в себе різні заходи. Важливо, щоб заходи з профілактики та усунення професійного вигорання були доступними для всіх працівників, а також щоб вони відповідали їхнім потребам та очікуванням.

ВИСНОВКИ

Актуальність дослідження обумовлена зростанням рівня професійного вигорання серед працівників різних галузей, у тому числі й у сфері музейної справи. Це явище негативно впливає на продуктивність праці, фізичне та психічне здоров'я працівників, а також на якість життя в цілому.

Метою дослідження було вивчення процесів діагностики та профілактики професійного вигорання серед працівників Музею науки НЦ «МАНУ» з метою виявлення ефективних підходів і рекомендацій для зменшення впливу професійного вигорання на якість життя і роботу працівників.

Під час нашого дослідження було досягнуто таких результатів:

- Розкрито сутність, характерні ознаки та основні причини виникнення професійного вигорання. Визначено, що професійне вигорання – це хронічний психоемоційний стан виснаження, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів на роботі. Його характерними ознаками є: емоційне виснаження (відчуття втоми, апатії та байдужості до роботи, зниження мотивації та ентузіазму), деперсоналізація (розвиток негативного та цинічного ставлення до роботи та клієнтів, втрата емпатії та співпереживання, відчуття «емоційної дистанції» від роботи та оточуючих), зниження особистих досягнень (втрата віри у власні здібності та професійну компетентність, почуття нереалізованості та незадоволення роботою, зниження продуктивності та якості роботи). Серед основних причин виникнення професійного вигорання виокремлено: перенавантаження, відсутність автономії, відсутність мотивації, відсутність групового духу, суперечності, конфлікт цінностей. Також запропоновано авторську позицію, щодо визначення професійного вигорання і професійне вигорання визначено як комплексний процес, що характеризується психологічним виснаженням, почуттям сильної втоми, відчуттям втрати контролю над собою та відчуттям невпевненості у власних можливостях.

- Проаналізовано особливості прояву професійного вигорання серед працівників різних галузей. Доведено, що професійне вигорання може виникати у

працівників будь-яких професій, проте воно має певні особливості залежно від специфіки роботи. Вивчено вплив професійного вигорання на фізичне та психічне здоров'я працівників. Доведено, що професійне вигорання негативно впливає на фізичне та психічне здоров'я працівників і може призводити до таких проблем, як: хронічна втома, головні болі, розлади шлунково-кишкового тракту, порушення сну, тривожність, депресія, а також зловживання алкоголем і наркотиками. На нашу думку, своєчасна та ефективна реакція роботодавців та працівників на симптоми вигорання може значно поліпшити якість роботи та підвищити задоволеність персоналу. Загалом, розв'язання проблеми професійного вигорання вимагає комплексного підходу і спільних зусиль роботодавців, керівників і працівників.

- Проаналізовано та перекладено шість найбільш поширених у світовій практиці програм діагностики професійного вигорання працівників: Maslach Burnout Inventory (MBI), Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI), Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36), Shirom-Melamed (SMBM) та Spanish Burnout Inventory (SBI). MBI є широко використовуваною програмою, але може бути не такою чутливою до різних аспектів вигорання, як OLBI та CBI. OLBI враховує як негативне, так і позитивне вигорання, що робить його цікавим в інтерпретації результатів. CBI вимірює різні аспекти вигорання, але може бути менш чутливим до деяких аспектів, які вимірюються іншими програмами. BCSQ-36 дозволяє визначити три типи вигорання, що може бути корисним для індивідуалізованих стратегій запобігання вигоранню, але вимагає більшого часу для заповнення. SMBM вимірює загальний рівень вигорання, але може бути менш чутливим до конкретних аспектів вигорання. SBI дозволяє виміряти ентузіазм до роботи, психологічне виснаження, лінощі/млявість та почуття провини. SBI є стандартизованою та має короткий час проходження, однак вона може бути суб'єктивною та вимагає адаптації для використання в різних культурних середовищах. Кожна з цих програм має свої унікальні характеристики та методику оцінювання, які дозволяють отримати більш повний образ стану вигорання у працівників.

- Досліджено організацію НЦ «МАНУ». Розглянуто основні напрями діяльності, основну інформацію з Єдиного державного реєстру, організаційну структуру, види мотивації, соціальна характеристика, робота з працівниками у психологічному плані, розподіл працівників за статтю, віком, освітою та досвідом роботи.

- Здійснено аналіз необхідності проведення діагностики професійного вигорання у Музеї науки НЦ «МАНУ». Аналіз показав, що в організації існує потреба у проведенні діагностики професійного вигорання серед працівників, тому що молодий вік працівників може свідчити про високий рівень енергійності, яку вони можуть витрачати на роботу, але в той же час про недостатній досвід управління цією енергією, що може призводити до виснаження. Зокрема, посада інтерпретатора має потребу постійного концентрування, знання великої кількості інформації та вміння доносити її до відвідувачів, що може викликати психологічне виснаження. І незначний досвід роботи, особливо якщо працівник вважає свою роботу тимчасовою, може призводити до стресу через процес адаптації та пошук нових можливостей для розвитку. Отримані результати діагностики та їх інтерпретація дозволяють зробити висновки про стан психологічного здоров'я колективу та визначити основні напрямки подальших заходів.

- Проведено діагностику професійного вигорання працівників у Музеї науки НЦ «МАНУ». За результатами дослідження було виявлено, що Музей науки НЦ «МАНУ» стикається з низкою проблем, які негативно впливають на роботу та добробут його працівників. Ці проблеми були виявлені після застосування методик МВІ та СВІ і основними серед них є: відсутність соціальної взаємодії та емпатії, низька мотивація та віра у власні сили, професійне вигорання у частини працівників.

- Запропоновано конкретні заходи щодо профілактики та подолання професійного вигорання. До таких заходів належать: міні-тренінг: виконання вправи «Щит», сеанс арт-терапії, міні-тренінг: майндфулнес практики, дотримання балансу «робота-особисте життя», тренінг «Профілактика професійного вигорання», індивідуальні сеанси з психологом.

- Проведено оцінювання ефективності рекомендацій. Для оцінювання ефективності запропонованих заходів було проведено міні-опитування серед працівників. Усі запропоновані заходи респонденти визначили як актуальні. Це свідчить про те, що проблема професійного вигорання є важливою для працівників і вони готові до співпраці з метою її вирішення. Найбільш ефективними заходами згідно даних опитування вважаються дотримання балансу «робота-особисте життя» та тренінг «Профілактика професійного вигорання». Ці заходи отримали найпозитивніші відповіді (90-100%) від більшості респондентів.

Отже, результати дослідження свідчать про необхідність впровадження системних заходів з профілактики та підтримки психологічного здоров'я працівників у Музеї науки «НЦ МАНУ», що спрямовані на зменшення впливу професійного вигорання та підвищення рівня їхньої працездатності та задоволеності від роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Василик А. В., Столярук Х. С., Булуй А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Проблеми економіки*. 2021. №1. С. 64–71. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-1-64-71> (дата звернення: 07.11.2023).
2. Freudenberger H. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, no. 1. P. 159–165.
3. Freudenberger H. J. Burnout in geriatric nursing: a special case?. *The gerontologist*. 1987. Vol. 27, no. 3.
4. Clarke S., Cooper C. L. The relationship between workplace stress, and job characteristics, individual differences, and mental health. *European journal of work and organizational psychology*. 2001. Vol. 10, no. 4. P. 369–392.
5. Орел С. Є. Синдром психічного вигорання. Міфи та реальність. Харків: Гуманітарний центр, 2014. 296 с.
6. Pines D., Aronson N. Career burnout: causes and cures. *Academy of management review*. 1988. Vol. 13, no. 3. P. 390–400.
7. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001. Vol. 52, no. 1. P. 397–422.
8. Maslach C. The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*. 1978. Vol. 34, no. 4. P. 111–124. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x> (date of access: 10.11.2023).
9. Василик А.В., Смалійчук Г.В., Головка А.А. Особливості та профілактика професійного вигорання менеджерів з персоналу. *Економічний простір*. № 154. 2020. С. 174-178. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/154-33> (дата звернення: 10.11.2023).
10. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. *Молодь і ринок*. 2022. № 5/203. URL: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2022.264639> (дата звернення: 22.11.2023).

11. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів. Острог : Острозька акад., 2016. 341 с.
12. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «психологічна»*. 2012. Т. 2, № 1. С. 444–452.
13. Freudenberger H.J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. P. 159–166.
14. Maslach C., Schaufeli W., Leiter M. Job burnout *Annu. Rev. Psychol.* 2001. V. 52. P. 397–422.
15. Lloyd C., King R., Chenoweth L. Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*. 2002. V. 11. P. 255–256.
16. Спіцина Л. В. Дослідження впливу педагогічної емпатія на формування синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Запорізького державного університету*. 2002. № 1. С. 15–19.
17. Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром "професійного вигорання" та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. *Міленіум*. 2004. 264 с.
18. Святка О. О. Глибинно–психологічна сутність професійного вигорання в контексті психологічного опору. *Науковий часопис*. 2007. Т. 19, № 43. С. 126–131.
19. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж : Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
20. Всесвітня організація охорони здоров'я. Інструмент самодопомоги з планування людиноорієнтованого процесу відновлення психічного здоров'я та благополуччя. Ініціатива ВООЗ QualityRights. *World Health Organization (WHO)*. URL: <https://www.who.int/ukraine/uk/publications/9789241516822> (дата звернення: 14.02.2024).
21. Мартинюк О. Ю. Ціннісні орієнтації та проблема «професійного вигорання» практичного психолога. *Наукові записки*. 2005. Т.3. № 26. С. 101–105.

22. Лашенко С. В. Про «вигорання» і джерело оптимізму. *Кримська світлиця*. 2006. №1. С. 16–19.
23. Леженіна Л. М. Методи дослідження емоційного вигорання. *Наука і освіта*. 2008. № 8–9. С. 37–49.
24. Сидорчук Н. Г., Тригубчук М. Особливості професійного здоров'я викладача закладу вищої освіти та синдром професійного вигорання. *Андрагогічний вісник*. 2018. № 9.
25. Клименко О. В. Можливості попередження виникнення синдрому психічного вигорання у психолога–практика. *Науковий часопис*. 2007. Т. 19. № 43. С. 43–45.
26. Карпенко З. С. Експериментально–психологічна модель профілактики професійного «вигорання». *Науковий часопис*. 2007. Т. 19. № 43. С. 113–117.
27. Кандиба Т. О. Синдром вигорання. *Форум психіатрії та психотерапії*. 2003. Т.4. С. 59–60.
28. Jodas Salvagioni et al. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: a systematic review of prospective studies. *Plos One*. 2017. Vol. 4. P 11-29.
29. Колот А.М., Герасименко О.О. До філософії моральної економіки: концептологія людиноцентричності (І частина). *Демографія та соціальна економіка*. 2022. Т. 49, №3. С 65-88. URL: <https://doi.org/10.15407/dse2022.03.065> (дата звернення 20.04.2024).
30. Maslach C., Jackson S. E. The maslach burnout inventory: manual. *Berkeley: Consulting Psychologists Press*. 1981. 44 p.
31. Schaufeli W. B., Leiter M. P. The oldenburg burnout inventory: a good alternative to measure burnout and engagement. *Anxiety, stress, and coping*. 2003. Vol. 16, no. 3. P. 293–311.
32. Copenhagen burnout inventory / T. S. Kristensen et al. *Scandinavian journal of public health*. 2005. Vol. 33, no. 3. P. 223–235.
33. Montero-Marín J., García-Campayo J. A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)". *BMC*

public health. 2010. Vol. 10, no. 302. URL: <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-302> (date of access: 24.02.2024).

34. Shirom A., Melamed S. A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International journal of stress management*. 2006. Vol. 13, no. 2. P. 176–200.

35. Gil-Monte P. R., Faúndez V. E. O. Psychometric properties of the “Spanish burnout inventory” in chilean professionals working to physical disabled people. *The Spanish journal of psychology*. 2011. Vol. 14, no. 1. P. 441–451. URL: https://doi.org/10.5209/rev_sjop.2011.v14.n1.40 (date of access: 01.03.2024).

36. Мала академія наук України. *JAS.Ukraine*. URL: <https://man.gov.ua/> (дата звернення: 07.03.2024).

37. Довгий С. О. Про діяльність Національного центру "Мала академія наук України" (стенограма наукової доповіді на засіданні Президії НАН України 2 березня 2016 р.). *Вісник Національної академії наук України*. 2016. № 4. С. 47–52.

38. Національний центр мала академія наук україни: вся інформація про компанію - 32827468, дата реєстрації, власники | *vkursi.pro*. *Vkursi*. URL: <https://vkursi.pro/card/nts-manu-32827468> (дата звернення: 07.03.2024).

39. Національний центр "Мала академія наук України" (МАН). Міністерство освіти і науки України (МОН). URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/pozashkilna-osvita/derzhavni-centri-pozashkilnoyi-osviti/mala-akademiya-nauk-ukrayini> (дата звернення: 07.03.2024).

40. Національний центр "Мала академія наук України" (МАН). Міністерство освіти і науки України (МОН). URL: <https://mon.gov.ua/ua/osvita/pozashkilna-osvita/derzhavni-centri-pozashkilnoyi-osviti/mala-akademiya-nauk-ukrayini/nacionalnij-centr-mala-akademiya-nauk-ukrayini-u-2021-roci> (дата звернення: 08.03.2024).

41. МАН України під егідою ЮНЕСКО. Музей науки. *JAS.Ukraine*. URL: <https://man.gov.ua/museums/muzej-nauki> (дата звернення: 08.03.2024).

42. Ментальне здоров'я персоналу в умовах карантинних обмежень / С. Г. Рудакова та ін. *Соціально – трудові відносини: теорія та практика*. 2020. Т. 10, № 2. С. 43–50. URL: [https://doi.org/10.21511/slntp.10\(2\).2020.05](https://doi.org/10.21511/slntp.10(2).2020.05).
43. Лопушняк Г.С., Миляник Р.В. Управлінські компетентності керівника: сучасні виклики та детермінанти розвитку. *Наукові перспективи*. 2022. №7 (25). С. 138–151. URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7\(25\)](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-7(25)) (дата звернення: 15.04.2024).
44. Романчук О. І. Майндфулнес-орієнтована КПТ – новий ефективний метод попередження рецидиву депресії. *НейроNews*. 2012. № 3. С. 40–45.
45. Христук О. Л. Сучасні виміри психологічної практики: майндфулнес-підхід. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ (серія психологічна)*. 2023. № 1. С. 153–161. URL: <http://journals.lvduvs.lviv.ua/index.php/psychology/article/view/103> (дата звернення: 03.04.2024).
46. Mindful: healthy mind, healthy life. *Mindful*. URL: <https://www.mindful.org/> (date of access: 16.04.2024).
47. Громадська організація «Українська майндфулнес асоціація». *Ukrainian Mindfulness Association*. URL: <https://ngo-uma.com/> (дата звернення: 16.04.2024).
48. Василик А.В., Великород Д.С. Досвід і перспективи впровадження програм балансу «робота – особисте життя» в організаціях. *Приазовський економічний вісник*. 2019. № 3 (14). С. 328-336. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/56.pdf (дата звернення: 16.04.2024).
49. Burnout self-test Maslach Burnout Inventory (MBI). *PS Centre*. URL: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2023/04/Maslach-Burnout-Inventory-.pdf> (date of access: 01.03.2024).
50. Oldenburg burnout inventory. Introduction. *Good Medicine*. URL: <https://www.goodmedicine.org.uk/sites/default/files/assessment,%20burnout,%20olbi.pdf> (date of access: 01.03.2024).

51. Copenhagen Burnout Inventory (English version) used in the PUMA study. URL: <https://doi.org/file:///C:/Users/User/Downloads/CBI-scales.pdf> (date of access: 01.03.2024).
52. A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)". *BioMed Central*. URL: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-10-302> (date of access: 01.03.2024).
53. Shirom-Melamed burnout measure (SMBM). *PSYCHOLOGICAL SCALES*. URL: <https://scales.arabpsychology.com/s/shirom-melamed-burnout-measure-smbm-2/> (date of access: 01.03.2024).
54. Spanish burnout inventory (SBI). *Universitat de València*. URL: https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/APA_SBI.pdf (дата звернення: 01.03.2024).
55. Оцінювання впливу індивідуально-психологічних якостей працівників на характер міжособистісних відносин / С. Г. Рудакова та ін. *Бізнес інформ*. 2024. № 1. С. 437–444. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-1-437-444>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Авторська інтерпретація анкети опитувальника Maslach Burnout Inventory (MBI) [49]

Опитувальник вигорання Масlach є найбільш часто використовуваним інструментом для самооцінки того, чи ризикуєте ви вигорати. Щоб визначити ризик вигорання, MBI досліджує три компоненти: виснаження, деперсоналізацію та особисті досягнення. Хоча цей інструмент може бути корисним, його не можна використовувати як науковий діагностичний метод, незалежно від результатів. Мета полягає просто в тому, щоб ви усвідомили, що будь-хто може ризикувати вигоранням.

До кожного запитання вкажіть бал, який відповідає вашій відповіді. Складіть ваші бали для кожного розділу та порівняйте свої результати з інтерпретацією результатів оцінки в нижній частині цього документа.

Таблиця А.1 – MBI: питання розділу А

Питання	Ніколи	Кілька разів на рік	Один раз на місяць	Кілька разів на місяць	Один раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Кожен день
РОЗДІЛ А	0	1	2	3	4	5	6
Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою) моєю роботою.							
Цілий день працювати з людьми вимагає великих зусиль.							
Я відчуваю, що моя робота ламає мене.							
Я розчарований(а) своєю роботою.							
Я відчуваю, що надто багато працюю на своїй роботі.							

Продовження таблиці А.1

Мене надто сильно напружує робота в прямому контакті з людьми.							
Я відчуваю себе «на кінці мотузки» (довели до ручки).							
Загальний бал - РОЗДІЛ А							

Джерело: розроблено автором на основі [49].

Таблиця А.2 – МВІ: питання розділу В

Питання	Ніколи	Кілька разів на рік	Один раз на місяць	Кілька разів на місяць	Один раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Кожен день
РОЗДІЛ В	0	1	2	3	4	5	6
Я відчуваю, що доглядаю за певними пацієнтами/клієнтами безособово, ніби вони є об'єктами.							
Я відчуваю втому, коли встаю вранці, і знаю, що мені доведеться провести ще один день на роботі.							
У мене таке враження, що мої пацієнти/клієнти змушують мене відповідати за деякі їхні проблеми.							
У мене закінчується терпіння в кінці мого робочого дня.							

Продовження таблиці А.2

Мені справді байдуже, що станеться з деякими моїми пацієнтами/клієнтами.							
Я став(ла) більш нечутливим(ою) до людей, оскільки я працюю.							
Я боюся, що ця робота робить мене безтурботним(ою).							
Загальний бал - РОЗДІЛ В							

Джерело: розроблено автором на основі [49].

Таблиця А.3 – МВІ: питання розділу С

Питання	Ніколи	Кілька разів на рік	Один раз на місяць	Кілька разів на місяць	Один раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Кожен день
РОЗДІЛ С	0	1	2	3	4	5	6
Я досягаю багатьох важливих речей у цій роботі.							
Я відчуваю себе сповненим(ою) енергії.							
Мені легко зрозуміти, що відчувають пацієнти/клієнти.							
Я дуже ефективно вирішую проблеми своїх пацієнтів/клієнтів.							
У своїй роботі я спокійно ставлюся до емоційних проблем.							
Завдяки своїй роботі я відчуваю, що позитивно впливаю на людей.							

Мені легко вдається створити невимушену атмосферу зі своїми пацієнтами/клієнтами.							
Я відчуваю себе свіжим(ою), коли я був(ла) поруч зі своїми пацієнтами/клієнтами на роботі.							
Загальний бал –							
РОЗДІЛ С							

Джерело: розроблено автором на основі [49].

Результати балів – інтерпретація

Розділ А: Вигорання.

Вигорання (або синдром депресивної тривоги): свідчить про втому при одній думці про роботу, хронічну втому, проблеми зі сном, фізичні проблеми. Для МВІ, як і для більшості авторів, «виснаження було б ключовим компонентом синдрому». На відміну від депресії, проблеми зникають поза роботою.

- Всього 17 або менше: вигорання низького рівня;
- Всього від 18 до 29 включно: помірне вигорання;
- Всього понад 30: вигорання високого рівня.

Розділ В: Деперсоналізація.

«Деперсоналізація» (або втрата емпатії): скоріше «дегуманізація» в міжособистісних стосунках. Поняття відстороненості є надмірним, що призводить до цинізму з негативним ставленням до пацієнтів або колег, почуттям провини, уникненням соціальних контактів і замкнутістю в собі. Професіонал блокує емпатію, яку він може проявити до своїх пацієнтів та/або колег.

- Всього 5 або менше: вигорання низького рівня;
- Всього від 6 до 11 включно: помірне вигорання;
- Всього 12 і більше: вигорання високого рівня.

Розділ С: Особисті досягнення.

Зниження особистих досягнень: людина негативно оцінює себе, відчуває, що не в змозі просунути ситуацію вперед. Цей компонент представляє демотиваційні наслідки важкої, повторюваної ситуації, що призводить до невдачі, незважаючи на зусилля. Людина починає сумніватися у своїх справжніх здібностях до досягнення чогось. Цей аспект є наслідком перших двох.

- Всього 33 або менше: вигорання високого рівня;
- Всього від 34 до 39 включно: помірне вигорання;
- Загальний показник більше 40: вигорання низького рівня.

Високий бал у перших двох розділах і низький бал в останньому розділі можуть свідчити про вигорання.

ДОДАТОК Б

Авторська інтерпретація анкети опитувальника Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) [50]

Інструкції: Нижче ви знайдете серію тверджень, з якими ви можете погодитися, або не погодитися. Використовуючи шкалу, позначте, будь ласка, ступінь вашої згоди, вибравши число, що відповідає кожному твердженню.

Таблиця Б.1 – Анкета OLBI

		<i>сильно згоден</i>	<i>згоден</i>	<i>не згоден</i>	<i>сильно не згоден</i>
1.	Я завжди знаходжу нові та цікаві аспекти у своїй роботі (<i>D</i>).	1	2	3	4
2.	Бувають дні, коли я відчуваю втому ще до приходу на роботу (<i>E.R.</i>).	1	2	3	4
3.	Я все частіше говорю про свою роботу в негативному ключі (<i>D. R.</i>).	1	2	3	4
4.	Після роботи мені, як правило, потрібно більше часу, ніж раніше, щоб розслабитися та почуватися краще (<i>E.R.</i>).	1	2	3	4
5.	Я дуже добре переношу навантаження своєї роботи (<i>I</i>).	1	2	3	4
6.	Останнім часом, я менше думаю про свою роботу та виконую її майже механічно (<i>D. R.</i>).	1	2	3	4
7.	Я вважаю, що моя робота є позитивним викликом (важка, але цікава) (<i>D</i>).	1	2	3	4
8.	Під час роботи я часто відчуваю емоційне виснаження (<i>E.R.</i>).	1	2	3	4
9.	З часом, робота подібна до моєї може призвести до відчуженості (<i>D. R.</i>).	1	2	3	4
10.	Після роботи мені вистачає сил для дозвілля (<i>I</i>).	1	2	3	4

Продовження таблиці Б.1

11.	Іноді я відчуваю відразу від моїх робочих завдань (D. R.).	1	2	3	4
12.	Після роботи я зазвичай відчуваю виснаженим(ою) і втомленим(ою) (E.R).	1	2	3	4
13.	Тільки таку роботу я можу для себе уявити (D).	1	2	3	4
14.	Зазвичай, я добре справляюсь з обсягом своєї роботи (I).	1	2	3	4
15.	Моя робота все більше і більше мене захоплює (D).	1	2	3	4
16.	Коли я працюю, я зазвичай відчуваю заряд енергії (I).	1	2	3	4

Джерело: розроблено автором на основі [50].

Примітка: Елементами «відстороненості-ідентифікації» є 1, 3(R), 6(R), 7, 9(R), 11(R), 13, 15. Елементами «виснаження-ідентифікації» є 2(R), 4(R), 5, 8(R), 10, 12(R), 14, 16. (R) означає перевернутий пункт, коли вищі бали вказують на менше вигорання.

Підсумок елементів «відстороненості»:

Підсумок елементів «ідентифікації» (R):

Підсумок елементів «виснаження»:

Підсумок елементів «енергійності» (R):

Таким чином, можна з'ясувати які елементи переважають (позитивні, чи негативні).

ДОДАТОК В

Авторська інтерпретація анкети опитувальника **Copenhagen Burnout Inventory (CBI) [51]**

Частина перша: Особистісне вигорання.

Визначення: Особистісне вигорання - це стан тривалого фізичного та психологічного виснаження.

Питання:

1. Як часто ви відчуваєте втоми?
2. Як часто ви фізично виснажені?
3. Як часто ви емоційно виснажені?
4. Як часто ви думаєте: «я більше не можу»?
5. Як часто ви відчуваєте себе змученим?
6. Як часто ви відчуваєте слабкість і схильність до хвороб?

Категорії відповідей: Завжди, часто, іноді, рідко, ніколи/майже ніколи.

Оцінка: Завжди: 100. Часто: 75. Іноді: 50. Рідко: 25. Ніколи/майже ніколи: 0.

Загальний бал за шкалою – це середнє значення балів за пунктами.

Якщо було дано відповідь менше ніж на три питання, респондент класифікується як той, хто не відповів.

Частина друга: Професійне вигорання.

Визначення: Професійне вигорання – це стан тривалого фізичного та психологічного виснаження, який сприймається як пов'язаний з роботою людини.

Питання:

1. Ваша робота емоційно виснажлива?
2. Чи відчуваєте ви вигорання через свою роботу?
3. Ваша робота засмучує вас?
4. Ви відчуваєте себе втомленим в кінці робочого дня?
5. Чи відчуваєте ви втому вранці від думки про ще один день на роботі?
6. Чи відчуваєте ви, що кожна робоча година стомлює вас?

7. Чи вистачає у вас енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу?

Категорії відповідей:

Три перших питання: дуже високою мірою, високою мірою, певною мірою, низькою мірою, дуже низькою мірою.

Останні чотири питання: завжди, часто, іноді, рідко, ніколи/майже ніколи.
Перевернутий бал для останнього запитання.

Оцінка як для першої шкали. Якщо було дано відповідь менше ніж на чотири запитання, респондент класифікується як той, хто не відповів.

Частина третя: Вигорання, пов'язане з клієнтом.

Визначення: Вигорання, пов'язане з клієнтом – це стан тривалого фізичного та психологічного виснаження, яке сприймається як пов'язане з роботою людини з клієнтами*.

*Клієнтів, пацієнтів, отримувачів соціальних послуг, громадян похилого віку або ув'язнених.

Питання:

1. Вам важко працювати з клієнтами?
2. Вам неприємно працювати з клієнтами?
3. Чи виснажує вашу енергію робота з клієнтами?
4. Чи відчуваєте ви, що віддаєте більше, ніж отримуєте, коли працюєте з клієнтами?

5. Ви втомилися працювати з клієнтами?

6. Ви іноді замислюєтеся, як довго ви зможете працювати з клієнтами?

Категорії відповідей:

Чотири перших питання: дуже високою мірою, високою мірою, певною мірою, низькою мірою, дуже низькою мірою.

Останні два запитання: завжди, часто, іноді, рідко, ніколи/майже ніколи.

Оцінка як для перших двох шкал. Якщо було дано відповідь менше ніж на три питання, респондент класифікується як той, хто не відповів.

ДОДАТОК Д

Авторська інтерпретація анкети опитувальника **Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)** [52]

Наступна серія тверджень стосується того, що може відбуватися на роботі. Уважно прочитайте кожне твердження і позначте хрестиком варіант, який найкраще підходить до опису того, як ви почуваетесь, що ви робите і що ви думаєте про свою роботу. Тут немає правильних відповідей. Будь ласка, не залишайте ні одне твердження без відповіді.

1. Мені необхідно досягти видатного успіху у моїй роботі.
2. Я думаю, що вкладаюся в мою роботу більш самовіддано, ніж мені слід вкладатися в моє здоров'я.
3. Я докладаю необхідних зусиль до роботи, доки не подолаю труднощі.
4. Я досить амбіційний(а), щоб досягати важливих результатів у моїй роботі.
5. Я нехтую своїм особистим життям, коли займаюся досягненням важливих результатів у моїй роботі.
6. Я дуже занурююся у вирішення проблем на роботі.
7. У мене є потреба досягти важливих цілей у моїй роботі.
8. Я ризикую своїм здоров'ям, коли намагаюся досягти добрих результатів у моїй роботі.
9. Якщо я не досягаю очікуваних результатів у моїй роботі, я докладаю зусиль, щоб досягти їх.
10. У мене є сильна потреба досягти значних вершин у моїй роботі.
11. Я не беру до уваги мої власні потреби, щоб виконати вимоги моєї роботи.
12. На труднощі у моїй роботі я реагую ще більшою участю.
13. Я байдужий(а) до своєї роботи і в мене мало бажання досягти успіху.
14. Я хотів(ла) би виконувати іншу роботу, більш вимогливу до моїх здібностей.
15. Я відчуваю, що моя робота механічна та рутинна.
16. У мене мало інтересу до завдань, що входять до моєї роботи.
17. Я відчуваю, що моя робота стає на заваді розвитку моїх здібностей.

18. Моя робота містить мало різноманітності.
 19. Я не відчуваю ентузіазму по відношенню до моєї роботи.
 20. Я хотів(ла) би виконувати іншу роботу, де я міг(огла) би краще розвивати мої таланти.
 21. Я незадоволений(а) своєю роботою, оскільки виконувані завдання одноманітні.
 22. На роботі я поводжуся незацікавлено та працюю неохоче.
 23. У моїй роботі немає можливості розвивати мої здібності.
 24. Мені нудно на роботі.
 25. Люди, які потребують моїх послуг, не виявляють подяки чи вдячності за мої зусилля.
 26. Коли ситуація на роботі не стає такою, якою мала б, я перестаю намагатися.
 27. Я відчуваю себе безпорадно у багатьох ситуаціях на моїй роботі.
 28. Професійне визнання залежить від зусиль, докладених під час виконання роботи.
 29. Я здаюся у відповідь на труднощі у моїй роботі.
 30. Я відчуваю себе беззахисним(ою) у деяких ситуаціях у моїй роботі.
 31. В організації, в якій я працюю, не помічають зусиль та самовідданості.
 32. Я здаюся у разі виникнення будь-яких труднощів у моїх робочих завданнях.
 33. Я відчуваю, що результати моєї роботи знаходяться поза межами мого контролю.
 34. Я думаю, що моя відданість роботі ніким не визнана.
 35. Коли зусиль, які докладаються на роботі, недостатньо, я здаюся.
 36. На роботі я часто маю справу із ситуаціями, які поза моїм контролем.
- Варіанти відповідей: зовсім не згоден, сильно не згоден, не згоден, не впевнений, згоден, сильно згоден, згоден.

Алгоритм підрахунку:

Підтип фанатичний складається з трьох рівнів:

- Залучення – пункти 3, 6, 9, 12.
- Амбіційність – пункти 1, 4, 7, 10.
- Перенавантаження – пункти 2, 5, 8, 11.

Підтип невмотивований включає три рівні:

- Байдужість – пункти 13, 16, 19, 22.
- Дефіцит розвитку – 14, 17, 20, 23.
- Нудьга – 15, 18, 21, 24.

Підтип втомлений складається з трьох рівнів:

- Зневага – 26, 29, 32, 35.
- Нестача визнання – 25, 28, 31, 34.
- Дефіцит контролю - 27, 30, 33, 36.

Відповіді зараховуються від 1 бала (цілком не згоден) до 7 (цілком згоден).

Щоб отримати середній бал за опитувальником, складіть отримані бали за всіма відповідями та розділіть на 36. Щоб отримати середній бал за кожною з підшкал, складіть бали з вищезазначених питань та розділіть на 4.

ДОДАТОК Ж

Авторська інтерпретація анкети опитувальника **Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM) [53]**

Як ти відчуваєшся на роботі?

1. Я відчуваю втому.
2. У мене немає сил йти на роботу вранці.
3. Я відчуваю себе фізично виснаженим.
4. Мені набридло.
5. Я відчуваю, що мої «батареї» «розряджені».
6. Я відчуваю себе вигорілим.
7. Мій процес мислення йде повільно.
8. Мені важко зосередитися.
9. Я відчуваю, що думаю нечітко.
10. Я відчуваю, що я не зосереджений(а) у своїх думках.
11. Мені важко думати про складні речі.
12. Я відчуваю, що не можу бути чутливим до потреб колег і клієнтів.
13. Я відчуваю, що не здатний емоційно інвестувати в колег і клієнтів.
14. Я відчуваю, що не здатний співчувати колегам і клієнтам.

1= Ніколи або майже ніколи; 2= Дуже рідко; 3= Рідко; 4= Іноді; 5= Часто;
6= Дуже часто; 7=Завжди або майже завжди.

Фізична втома (1-5); емоційне виснаження (6-8); та когнітивна втома (9-12).

ДОДАТОК И

Авторська інтерпретація анкети опитувальника **Spanish Burnout Inventory**

[54]

1. Я вважаю, що моя робота є стимулюючим викликом.
2. Мені не подобається піклуватися про деяких в'язнів (клієнтів/колег).
3. Я думаю, що багато в'язнів (клієнтів/колег) нестерпні.
4. Мене хвилює те, як я ставився(лася) до деяких людей на роботі.
5. Я бачу свою роботу як джерело особистих досягнень.
6. Я вважаю, що родичі в'язнів (клієнтів/колег) дуже вимогливі.
7. Мені здається, я ставлюся до деяких в'язнів (клієнтів/колег) байдуже.
8. Я відчуваю, що я перевантажений(а) роботою.
9. Я відчуваю себе винним(ою) у деяких своїх відносинах на роботі.
10. Я думаю, що моя робота приносить мені позитивний досвід.
11. Мені хочеться бути саркастичним(ою) з деякими ув'язненими.
12. Я відчуваю себе обтяженим(ою) своєю роботою.
13. Я шкодую про деякі свої вчинки на роботі.
14. Я класифікую в'язнів за їхньою поведінкою.
15. Я вважаю свою роботу досить корисною.
16. Мені здається, що я повинен(на) вибачитися перед кимось за свою поведінку на роботі.
17. Я відчуваю фізичну втому на роботі.
18. Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою).
19. Я відчуваю ентузіазм щодо своєї роботи.
20. Я відчуваю себе погано через деякі речі, які я сказав(ла) на роботі.

Ентузіазм до роботи:

1, 5, 10, 15, 19.

Психологічне виснаження:

8, 12, 17, 18.

Лінощі/млявість:

2, 3, 6, 7, 11, 14.

Почуття провини:

4, 9, 13, 16, 20.

Примітка. Номер пункту вказує на позицію пункту в анкеті. SBI застосовувався іспанською мовою. Предмети оцінюються за 5-бальною шкалою (0 = ніколи, 4 = дуже часто: щодня). Оцінки можуть бути від 0 до 4. Низькі показники ентузіазму щодо роботи разом із високими показниками психологічного виснаження та млявості, а також почуття провини вказують на високий рівень вигорання.

ДОДАТОК К

Основна інформація із Єдиного державного реєстру щодо НЦ «МАНУ»

Таблиця К.1 – Анкета НЦ «МАНУ»

Повне найменування	Національний центр «Мала академія наук України»
Код ЄДРПОУ	32827468
Організаційно-правова форма	Державна організація (установа, заклад)
Дата реєстрації	16.02.2004
Види діяльності	Основний: 85.59 - Інші види освіти, н.в.і.у. (основний) Інші: 85.60 - Допоміжна діяльність у сфері освіти 58.14 - Видання журналів і періодичних видань 72.11 - Дослідження й експериментальні розробки у сфері біотехнологій 72.19 - Дослідження й експериментальні розробки у сфері інших природничих і технічних наук 72.20 - Дослідження й експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук
Уповноважені особи	Нестерчук Алла Олексіївна - керівник
Місцезнаходження	01021, місто Київ, узвіз Кловський, будинок 8

Джерело: розроблено автором на основі [38].

ДОДАТОК Л

Анонімне опитування «Професійне вигорання у працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану»

Вступна частина містить наступні питання:

1. Вікова група:

- менше 20 років;
- від 20 до 30 років;
- від 31 до 40 років;
- від 41 до 50 років;
- понад 50 років;

2. Посада:

Розгорнута відповідь.

3. Досвід роботи на поточному робочому місці:

- менше року;
- від 1 до 2 років;
- від 2 до 3 років;
- з відкриття музею до сьогоднішнього дня.

Основна частина поділена на два блоки: блок 1 – МВІ (22 питання), блок 2 – СВІ (19 питань).

Блок 1 містить наступні питання:

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою) моєю роботою.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 – кожного дня.

2. Цілий день працювати з людьми вимагає великих зусиль.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

3. Я відчуваю, що моя робота «ламає» (виснажує) мене.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

4. Я розчарований(а) своєю роботою.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

5. Я відчуваю, що надто багато працюю на своїй роботі.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

6. Мене надто сильно напружує робота в прямому контакті з людьми.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

7. Я відчуваю себе «на кінці мотузки» (довели до ручки).

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

8. Я відчуваю, що спілкуюсь з певними клієнтами/колегами безособово (беземоційно), ніби вони є об'єктами.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

9. Розуміння того, що мені доведеться провести ще один день на роботі, викликає ще більшу втому.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

10. У мене таке враження, що мої клієнти/колеги змушують мене відповідати за деякі їхні проблеми.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

11. У мене закінчується терпіння в кінці мого робочого дня.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

12. Мені справді байдуже, що станеться з деякими моїми клієнтами/колегами.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

13. Я став(ла) більш нечутливим(ою) до людей, через те, що багато працюю.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного день.

14. Я боюся, що ця робота робить мене безтурботним(ою).

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

15. Я досягаю багатьох важливих речей у цій роботі.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

16. Я відчуваю себе сповненим(ою) енергії.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

17. Мені легко зрозуміти, що відчувають клієнти/колеги.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

18. Я дуже ефективно вирішую проблеми своїх клієнтів/колег.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

19. У своїй роботі я спокійно ставлюся до емоційних проблем.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

20. Завдяки своїй роботі я відчуваю, що позитивно впливаю на людей.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

21. Мені легко вдається створити невимушену атмосферу зі своїми клієнтами/колегами.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожного дня.

22.Я відчуваю себе свіжим(ою), коли я був(ла) поруч зі своїми клієнтами/колегами на роботі.

0 – ніколи; 1- кілька разів на рік; 2- один раз на місяць; 3 - кілька разів на місяць; 4 - один раз на тиждень; 5- кілька разів на тиждень; 6 - кожен день.

Блок 2 містить наступні питання:

23.Як часто ви відчуваєте втому?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

24.Як часто ви фізично виснажені?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

25.Як часто ви емоційно виснажені?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

26.Як часто ви думаєте: «я більше не можу»?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

27.Як часто ви відчуваєте себе змученим?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

28.Як часто ви відчуваєте слабкість і схильність до хвороб?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

29.Ваша робота емоційно виснажлива?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

30.Чи відчуваєте ви вигорання через свою роботу?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

31.Ваша робота засмучує вас?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

32.Ви відчуваєте себе втомленим в кінці робочого дня?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

33.Чи відчуваєте ви втому вранці від думки про ще один день на роботі?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

34. Чи відчуваєте ви, що кожна робоча година стомлює вас?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

35. Чи вистачає у вас енергії для сім'ї та друзів під час вільного від роботи часу?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

36. Вам важко працювати з клієнтами/колегами?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

37. Вам неприємно працювати з клієнтами/колегами?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

38. Чи виснажує вашу енергію робота з клієнтами/колегами?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

39. Чи відчуваєте ви, що віддаєте більше, ніж отримуєте, коли працюєте з клієнтами/колегами?

100 - дуже високою мірою; 75 - високою мірою; 50 - певною мірою; 25 - низькою мірою; 0 - дуже низькою мірою.

40. Ви втомилися працювати з клієнтами/колегами?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

41. Ви іноді замислюєтеся, як довго ви зможете працювати з клієнтами/колегами?

100 – завжди; 75 – часто; 50 – іноді; 25 – рідко; 0 - ніколи/майже ніколи.

ДОДАТОК М

Результати опитування методики МВІ (блоку 1)

Таблиця М.1 – Результати опитування «Професійне вигорання у працівників Музею науки НЦ «МАНУ» під час воєнного стану» (питання 1-22)

Питання	Відповіді	
1.Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою) своєю роботою	0 – 8% (2 особи)	3 – 20% (5 осіб)
	1 – 32% (8 осіб)	4 – 4% (1 особа)
	2 – 36% (9 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
2.Цілий день працювати з людьми вимагає великих зусиль	0 – 4% (1 особа)	3 – 32% (8 осіб)
	1 – 28% (7 осіб)	4 – 16% (4 особи)
	2 – 16% (4 особи)	5 – 4% (1 особа)
	6 – 0%	
3.Я відчуваю, що моя робота "ламає" (виснажує) мене	0 – 48% (12 осіб)	3 – 0%
	1 – 36% (9 осіб)	4 – 0%
	2 – 12% (3 особи)	5 – 4% (1 особа)
	6 – 0%	
4.Я розчарований(а) своєю роботою	0 – 60% (15 осіб)	3 – 4% (1 особа)
	1 – 20% (5 осіб)	4 – 0%
	2 – 16% (4 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
5.Я відчуваю, що надто багато працюю на своїй роботі	0 – 28% (7 осіб)	3 – 8% (2 особи)
	1 – 16% (4 особи)	4 – 12% (3 особи)
	2 – 16% (4 особи)	5 – 16% (4 особи)
	6 – 4% (1 особа)	
6.Мене надто сильно напружує робота в прямому контакті з людьми	0 – 36% (9 осіб)	3 – 0%
	1 – 24% (6 осіб)	4 – 0%
	2 – 40% (10 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
7.Я відчуваю себе «на кінці мотузки» (довели до ручки)	0 – 72% (18 осіб)	3 – 0%
	1 – 24% (6 осіб)	4 – 0%
	2 – 4% (1 особа)	5 – 0%
	6 – 0%	

Продовження таблиці М.1

8.Я відчуваю, що спілкуюсь з певними клієнтами/колегами безособово (беземоційно), ніби вони є об'єктами	0 – 32% (8 осіб)	3 – 0%
	1 – 44% (11 осіб)	4 – 0%
	2 – 24% (6 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
9.Розуміння того, що мені доведеться провести ще один день на роботі, викликає ще більшу втому	0 – 16% (4 особи)	3 – 0%
	1 – 64% (16 осіб)	4 – 0%
	2 – 20% (5 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
10.У мене таке враження, що мої клієнти/колеги змушують мене відповідати за деякі їхні проблеми	0 – 44% (11 осіб)	3 – 8% (2 особи)
	1 – 28% (7 осіб)	4 – 4% (1 особа)
	2 – 8% (2 особи)	5 – 0%
	6 – 8% (2 особи)	
11.У мене закінчується терпіння в кінці мого робочого дня	0 – 24% (6 осіб)	3 – 4% (1 особа)
	1 – 40% (10 осіб)	4 – 4% (1 особа)
	2 – 28% (7 осіб)	5 – 0%
	6 – 0%	
12.Мені справді байдуже, що станеться з деякими моїми клієнтами/колегами	0 – 52% (13 осіб)	3 – 0%
	1 – 24% (6 осіб)	4 – 8% (2 особи)
	2 – 16% (4 особи)	5 – 0%
	6- 0%	
13.Я став(ла) більш нечутливим(ою) до людей, через те, що багато працюю	0 – 36% (9 осіб)	3 – 0%
	1 – 40% (10 осіб)	4 – 12% (3 особи)
	2 – 12% (3 особи)	5 – 0%
	6 – 0%	
14.Я боюся, що ця робота робить мене безтурботним(ою)	0 – 60% (15 осіб)	3 – 0%
	1 – 24% (6 осіб)	4 – 4% (1 особа)
	2 – 12% (3 особи)	5 – 0%
	6 – 0%	
15.Я досягаю багатьох важливих речей у цій роботі	0 – 0%	3 – 28% (7 осіб)
	1 – 4% (1 особа)	4 – 16% (4 особи)
	2 – 8% (2 особи)	5 – 32% (8 осіб)
	6 – 12% (3 особи)	

Продовження таблиці М.1

16.Я відчуваю себе сповненим(ою) енергії	0 – 0%	3 – 16% (4 особи)
	1 – 0%	4 – 36% (9 осіб)
	2 – 12% (3 особи)	5 – 28% (7 осіб)
	6 – 8% (2 особи)	
17.Мені легко зрозуміти, що відчують клієнти/колеги	0 – 0%	3 – 20% (5 осіб)
	1 – 0%	4 – 44% (11 осіб)
	2 – 12% (3 особи)	5 – 16% (4 особи)
	6 – 8% (2 особи)	
18.Я дуже ефективно вирішую проблеми своїх клієнтів/колег	0 – 0%	3 – 20% (5 осіб)
	1 – 0%	4 – 12% (3 особи)
	2 – 16% (4 особи)	5 – 40% (10 осіб)
	6 – 12% (3 особи)	
19.У своїй роботі я спокійно ставлюся до емоційних проблем	0 – 0%	3 – 44% (11 осіб)
	1 – 0%	4 – 16% (4 особи)
	2 – 12% (3 особи)	5 – 12% (3 особи)
	6 – 16% (4 особи)	
20.Завдяки своїй роботі я відчуваю, що позитивно впливаю на людей	0 – 0%	3 – 16% (4 особи)
	1 – 0%	4 – 16% (4 особи)
	2 – 4% (1 особа)	5 – 52% (13 осіб)
	6 – 12 (3 особи)	
21.Мені легко вдається створити невимушену атмосферу зі своїми клієнтами/колегами	0 – 0%	3 – 16% (4 особи)
	1 – 0%	4 – 24% (6 осіб)
	2 – 4% (1 особа)	5 – 32% (8 осіб)
	6 – 24% (6 осіб)	
22.Я відчуваю себе свіжим(ою) під час роботи з клієнтами/колегами на роботі	0 – 0%	3 – 20% (5 осіб)
	1 – 4% (1 особа)	4 – 40% (10 осіб)
	2 – 0%	5 – 32% (8 осіб)
	6 – 4% (1 особа)	

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

ДОДАТОК Н

Розрахунок середнього значення по методиці MBI (блок 1)

Таблиця Н.1 – Розрахування середнього значення по кожному питанню методики MBI.

Номер питання	Розрахунок середнього значення
1	$\frac{0 * 2 + 1 * 8 + 2 * 9 + 3 * 5 + 4 * 1 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 1,8$
2	$\frac{0 * 1 + 1 * 7 + 2 * 4 + 3 * 8 + 4 * 4 + 5 * 1 + 6 * 0}{25} = 2,4$
3	$\frac{0 * 12 + 1 * 9 + 2 * 3 + 3 * 0 + 4 * 0 + 5 * 1 + 6 * 0}{25} = 0,8$
4	$\frac{0 * 15 + 1 * 5 + 2 * 4 + 3 * 1 + 4 * 0 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 0,64$
5	$\frac{0 * 7 + 1 * 4 + 2 * 4 + 3 * 2 + 4 * 3 + 5 * 4 + 6 * 1}{25} = 2,24$
6	$\frac{0 * 9 + 1 * 6 + 2 * 10 + 3 * 0 + 4 * 0 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 1,04$
7	$\frac{0 * 8 + 1 * 6 + 2 * 1 + 3 * 0 + 4 * 0 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 0,32$
8	$\frac{0 * 8 + 1 * 11 + 2 * 6 + 3 * 0 + 4 * 0 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 0,92$
9	$\frac{0 * 4 + 1 * 16 + 2 * 5 + 3 * 0 + 4 * 0 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 1,04$
10	$\frac{0 * 11 + 1 * 7 + 2 * 2 + 3 * 2 + 4 * 1 + 5 * 0 + 6 * 2}{25} = 1,32$
11	$\frac{0 * 6 + 1 * 10 + 2 * 7 + 3 * 1 + 4 * 1 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 1,24$
12	$\frac{0 * 13 + 1 * 6 + 2 * 4 + 3 * 0 + 4 * 2 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 0,88$
13	$\frac{0 * 9 + 1 * 10 + 2 * 3 + 3 * 0 + 4 * 3 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 1,12$
14	$\frac{0 * 15 + 1 * 6 + 2 * 3 + 3 * 0 + 4 * 1 + 5 * 0 + 6 * 0}{25} = 0,64$
15	$\frac{0 * 0 + 1 * 1 + 2 * 2 + 3 * 7 + 4 * 4 + 5 * 8 + 6 * 3}{25} = 4$
16	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 3 + 3 * 5 + 4 * 11 + 5 * 4 + 6 * 2}{25} = 4,04$

Продовження таблиці Н.1

17	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 3 + 3 * 5 + 4 * 11 + 5 * 4 + 6 * 2}{25} = 3,88$
18	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 4 + 3 * 5 + 4 * 3 + 5 * 10 + 6 * 3}{25} = 4,12$
19	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 3 + 3 * 11 + 4 * 4 + 5 * 3 + 6 * 4}{25} = 3,76$
20	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 1 + 3 * 4 + 4 * 4 + 5 * 13 + 6 * 3}{25} = 4,52$
21	$\frac{0 * 0 + 1 * 0 + 2 * 1 + 3 * 4 + 4 * 6 + 5 * 8 + 6 * 6}{25} = 4,8$
22	$\frac{0 * 0 + 1 * 1 + 2 * 0 + 3 * 5 + 4 * 10 + 5 * 8 + 6 * 1}{25} = 4,08$

Джерело: розроблено автором за результатами проведеного опитування

ДОДАТОК П

Розбір п'яти питань ресурсної вправи «Щит»

1. Питання «Хто я?».

Це питання спрямоване на самоідентифікацію та самопізнання. Відповідаючи на нього, людина може замислитися про свої цінності, переконання, сильні та слабкі сторони, свою роль у світі та те, що робить її унікальною.

2. Питання «Чим я пишаюсь?».

Це питання допомагає зосередитися на своїх досягненнях, успіхах і позитивних якостях. Відповіді на це питання можуть підняти самооцінку та зміцнити почуття самовпевненості.

3. Питання «Хто мене підтримує?».

Це питання підкреслює важливість соціальної підтримки та оточення. Відповідаючи на нього, людина може згадати людей, які вірять у неї, піклуються про неї та допомагають їй у скрутні часи.

4. Питання «Що мені вдається найкраще?».

Це питання спрямоване на виявлення своїх талантів, здібностей та навичок. Відповіді на нього можуть допомогти людині використовувати свої сильні сторони для досягнення цілей та самореалізації.

5. Мій девіз життя.

Це питання дає можливість сформулювати особисте кредо, яке буде мотивувати та надихати людину протягом життя. Девіз може бути коротким висловом, який відображає цінності та прагнення людини.

КОРОТКИЙ ЗВІТ ПОДІБНОСТІ



Ім'я користувача: Соціоекономіки та управління персоналом Кицак Та...	ID перевірки: 1016269374
Дата перевірки: 21.05.2024 18:20:06 EEST	Тип перевірки: Doc vs Internet + Library
Дата звіту: 22.05.2024 11:23:46 EEST	ID користувача: 100005733

Назва документа: КБР_Бурлаченко_плагіат
Кількість сторінок: 70 Кількість слів: 13950 Кількість символів: 107163 Розмір файлу: 1.62 MB ID файлу: 1016060242

3.23%
Схожість

Найбільша схожість: 0.37% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1005981499)

1.73% Джерела з Інтернету	187	Сторінка 72
2.39% Джерела з Бібліотеки	249	Сторінка 73

0% Цитат

- Вилучення цитат вимкнене
- Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0%
Вилучень

Немає вилучених джерел

УДК 316.4
JEL: A14
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-1-437-444>

ОЦІНЮВАННЯ ВПЛИВУ ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЯКОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ НА ХАРАКТЕР МІЖОСОБИСТИСНИХ ВІДНОСИН

©2024 РУДАКОВА С. Г., ЩЕТИНІНА Л. В., ДАНИЛЕВИЧ Н. С., БУРЛАЧЕНКО О. О.

УДК 316.4
JEL: A14

Рудакова С. Г., Щетініна Л. В., Данилевич Н. С., Бурлаченко О. О. Оцінювання впливу індивідуально-психологічних якостей працівників на характер міжособистісних відносин

Метою статті є обґрунтування значення індивідуально-психологічних якостей у взаємодії між працівниками та оцінювання їх впливу на характер міжособистісних відносин. Обґрунтовано значення певних індивідуально-психологічних якостей для виникнення симпатій між учасниками взаємодії, а саме: емпатії; комунікаційних навичок; толерантності до відмінностей; здатності до співпраці; відповідальності. Розроблено методичний підхід до оцінки наявності цих якостей у членів колективу. Він передбачає виявлення найбільш поширених проявів важливих для стосунків індивідуально-психологічних якостей, а також оцінювання міри їх вираження у працівників. Запропоновано методичку оцінювання потенціалу поліпшення міжособистісних відносин в організації. Для його визначення відсоток працівників, які обрали варіант «ні», множиться на +1, а відсоток працівників, які обрали варіант «важко відповісти», – на +0.5. Далі результати розрахунку за всіма запитаннями про характер міжособистісних відносин підсумовуються і визначається відсоток, на який можна поліпшити характер міжособистісних відносин. За результатами опитування працівників однієї з вітчизняних дослідницьких організацій визначено найбільш актуальні напрями їх поліпшення, а саме: по-перше, необхідно розвивати такі якості працівників, як: емпатія, комунікаційні навички та здатність до співпраці, а всі інші якості підтримувати на високому рівні; по-друге, створювати умови для неформального спілкування; по-третє, розвивати вміння вирішувати конфлікти між працівниками; по-четверте, сприяти розумінню працівниками власного внеску в роботу організації; по-п'яте, налагодити в організації процеси управління змінами.

Ключові слова: соціально-психологічний клімат, сумісність членів колективу, управління персоналом, конфлікт, індивідуально-психологічні якості.

Рис.: 5. **Табл.:** 1. **Формул:** 5. **Бібл.:** 12.

Рудакова Світлана Григорівна – кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана (просп. Берестейський, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: svetlana.rudakova.home@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0623-6140>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-7671-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57220080461>

Щетініна Людмила Валеріївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана (просп. Берестейський, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: sludval@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1519-0647>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-7196-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57223372285>

Данилевич Наталія Станіславівна – кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана (просп. Берестейський, 54/1, Київ, 03057, Україна)

E-mail: ijusha@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2321-0487>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-6231-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57776314200>

Бурлаченко Олена Олександрівна – студентка, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана (просп. Берестейський, 54/1, Київ, 03057, Україна)

UDC 316.4

JEL: A14

Rudakova S. H., Shchetinina L. V., Danylevych N. S., Burlachenko O. O. Evaluating the Influence of Individual and Psychological Qualities of Employees on the Nature of Interpersonal Relations

The aim of the article is to substantiate the importance of individual psychological qualities in the interaction between employees and evaluate their impact on the nature of interpersonal relations. The importance of certain individual psychological qualities for the emergence of sympathies between participants in the interaction is substantiated, namely: empathy; communication skills; tolerance for differences; ability to cooperate; responsibility. A methodical approach to assessing the presence of these qualities in team members has been developed. It involves identifying the most common manifestations of individual psychological qualities important for relationships, as well as assessing the degree of their expression in employees. A methodology for assessing the potential for improving interpersonal relations in an organization has been proposed. To determine the potential, the percentage of employees who chose the «no» option is multiplied by +1, and the percentage of employees who chose the «difficult to answer» option is multiplied by +0.5. Further, the results of the calculation for all questions about the nature of interpersonal relations are summed up and the percentage by which the nature of interpersonal relations can be improved is determined. According to the results of a survey of employees of one of the domestic research organizations, the most relevant areas of their improvement have been identified as follows: firstly, it is necessary to develop such qualities of employees as: empathy, communication skills and the ability to cooperate, and maintain all other qualities at a high level; secondly, to create conditions for informal communication; thirdly, to develop the ability to resolve conflicts between employees; fourthly, to promote employees' understanding of their own contribution to the work of the organization; fifth, establish change management processes in the organization.

БІЗНЕСІНФОРМ № 1_2024

www.business-inform.net

437

Keywords: social and psychological climate, compatibility of team members, staff management, conflict, individual psychological qualities.

Fig.: 5. **Tabl.:** 1. **Formulae:** 5. **Bibl.:** 12.

Rudakova Svitlana H. – PhD (Engineering), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Socio-Economics and Personnel Management, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (54/1 Beresteiskiy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)
E-mail: svetlana.rudakova.home@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0623-6140>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-7671-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57220080461>

Shchetinina Liudmyla V. – PhD (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Socio-Economics and Personnel Management, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (54/1 Beresteiskiy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)

E-mail: sludval@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1519-0647>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-7196-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57223372285>

Danyilevych Nataliia S. – PhD (Engineering), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Socio-Economics and Personnel Management, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (54/1 Beresteiskiy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)

E-mail: ijusha@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2321-0487>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/K-6231-2018>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=57776314200>

Burlachenko Olena O. – Student, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (54/1 Beresteiskiy Ave., Kyiv, 03057, Ukraine)

Забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату є одним із пріоритетних напрямів розвитку управління персоналом у компанії. Його успішність залежить від обраних для діагностики соціально-психологічного клімату методичних підходів. Ці підходи, як правило, відрізняються, критеріями, за якими оцінюється психологічна атмосфера в колективі та в подальшому імплементуються заходи її поліпшення. Одним із найбільш «проблемних» критеріїв, для оцінювання якого відсутні однозначні науково-практичні засади, є сумісність членів трудового колективу, коли учасники взаємодії та спілкування відчують задоволення від їх перебігу. На емоційному рівні між цими працівниками виникає симпатія. Науковці та практики, досліджуючи характер міжособистісних відносин у групах, використовують соціометричні методики («Соціометричний тест Дж. Морено»). Подібні методики визначають, наскільки привабливими один для одного є учасники взаємодії. Але причини таких установок працівників знаходяться або поза увагою, або потребують більшої уваги дослідників. Тому дослідження природи міжособистісних відносин є, на нашу думку, актуальним напрямом.

Природа та характер міжособистісних відносин досліджувалися багатьма науковцями, серед яких: І. Архипчук, І. Сингаївська [1], А. Семененко, О. Балуєва [2], А. Волчанська [3], Л. Щетініна, С. Рудакова, О. Поплавська, Н. Данилевич, А. Гула [4], Я. Домославська [5], Н. Козлов [6], Ю.Коробко, С. Тройніна, Л. Остапко, Т. Годзь [7], О. Кухарук [8], А. Мороз, Д. Лецик [9], М. Любецька [10], Е. Соломка, Ю.Прокопович [11], Л. Щетініна,

С. Рудакова, А. Заєць [12]. Результати їх досліджень підтверджують гіпотезу про те, що певні індивідуальні якості учасників взаємодії позитивно впливають на міжособистісні відносини. Водночас варто визначити якомога повний перелік цих якостей, а також ті їх прояви, які сприяють привабливості міжособистісних відносин.

Метою написання цієї статті є обґрунтування значення індивідуально-психологічних якостей у взаємодії між працівниками та оцінювання їх впливу на характер міжособистісних відносин.

У теорії міжособистісних відносин, які складаються між двома членами трудового колективу або іншої групи, використовуються поняття «односторонньо-позитивна діада», «взаємно-позитивна діада» (позитивне ядро), «односторонньо-негативна діада», «взаємно-негативна діада» (негативне ядро). У неформальних структурах більш бажаними для особистості є взаємні позитивні соціально-психологічні зв'язки, а небажаними є взаємні негативні зв'язки. Взаємні зв'язки – це осередки емоційно-психологічних відносин, що «цементують» структуру спілкування. Вони ведуть до утворення угруповань або психологічних ядер у груповій структурі. Позитивні комбінації вказаних взаємовідносин складають стійкі соціально-психологічні утворення в структурах спілкування, або, як їх ще називають, ядра угруповання членів, коаліції. Ці ядра виконують роль стабілізаторів і каталізаторів «психологічного клімату» в групі. Кожен член групи має свою специфічну позицію в соціально-психологічній структурі групи. Ця позиція є наслідком психосоціальних і фізичних якостей осо-

бистості, які відтворюються в оцінках оточуючих, і зумовлюють у них більше або менше бажання взаємодіяти та спілкуватися з нею. Визначення позиції працівника в трудовому колективі відносно позицій інших осіб є вимірювальною змінною, яка отримується за допомогою соціометричного методу [11]. Тобто привабливість міжособистісних відносин («взаємно-позитивна діада») для членів групи є похідною від їх індивідуально-психологічних якостей та є вимірюваною величиною. Більша кількість позитивних ядер взаємодії в колективі є необхідною ознакою сприятливого соціально-психологічного клімату та визначає бажані тренди його розвитку.

Для розширення позитивних угруповань працівників у трудовому колективі необхідно визначити, що лежить в основі бажаності (привабливості) відносин між працівниками. Деякі науковці [6] говорять про спільність цінностей працівників або про наявність у бажаного працівника певних індивідуально-психологічних якостей [2; 3; 5; 8–10]. На нашу думку, і спільність якостей або цінностей у працівників, і наявність у працівника(ів) певних якостей є базисом появи до нього або між ними симпатій. Який з факторів сильніше впливає на бажаність міжособистісних відносин – потребує додаткових досліджень. Водночас, такі висновки є цінними для розвитку функції підбору (рекрутингу) персоналу. Рекрутери в компанії мають орієнтуватися на привабливі індивідуально-психологічні якості працівників, що в подальшому дасть можливість досягнути їх спільності в колективі.

Алі розглянемо найбільш привабливі індивідуально-психологічні якості, які були виявлені за результатами аналізу наукових публікацій, а саме: емпатія; комунікаційні навички; толерантність до відмінностей; здатність до співпраці; відповідальність. На практиці краще оцінювати не наявність якостей у працівників, а поширеність їх проявів. Це дозволить знизити ймовірність соціально-бажаних відповідей та однозначно зрозуміти, що саме оцінюється.

Найбільш цінними проявами емпатії є [5; 7]:

- ✦ *здатність розуміти інших*: емпатичні працівники можуть розуміти емоції, переживання та потреби своїх колег; вони не лише спостерігають за виразами обличчя та жестами, але також намагаються відчутти себе на місці іншої особи, щоб краще зрозуміти, як вона себе почуває;
- ✦ *підтримка та розуміння*: емпатичні працівники виявляють більше розуміння та підтримки до своїх колег; вони можуть бути хорошими слухачами, які сприяють тому, щоб інші почувалися важливими та почутими;

- ✦ *розв'язання конфліктів*: емпатія є важливою для ефективного розв'язання конфліктів; працівники, які розуміють точку зору інших і вміють співчувати, здатні знаходити компроміси та шляхи вирішення суперечок, не погіршуючи відносин у колективі;
- ✦ *культура співпраці*: емпатичні працівники сприяють створенню культури співпраці, де люди взаємодіють з великою увагою до потреб та поглядів інших.

Ефективність комунікаційного процесу визначається наявністю у співрозмовників навичок, які забезпечують [3; 8]:

- ✦ *чіткість та ясність спілкування*: працівники мають бути здатними передати свої думки, ідеї та інструкції чітко та зрозуміло; це сприяє уникненню непорозумінь і помилок, а також поліпшує ефективність спільних проєктів;
- ✦ *активне слухання*: комунікація – це двосторонній процес, і важливо не тільки виражати свої думки, але й уважно слухати інших; працівники, які демонструють зацікавленість і повагу до думки інших, створюють сприятливу атмосферу для ефективної спільної роботи;
- ✦ *невербальну комунікацію*: мова тіла, жести, міміка – все це важливі аспекти комунікації; працівники мають бути уважними до свого невербального вираження, оскільки воно може висловлювати багато інформації та впливати на сприйняття інших.

Толерантність до відмінностей реалізується у взаємодії працівників через [2; 10]:

- ✦ *повагу до інших*: толерантність до відмінностей включає в себе повагу до думок, переконань і прав інших працівників;
- ✦ *відкритість до інших культур*: у сучасних організаціях дедалі частіше зустрічаються міжнаціональні команди та культурна різноманітність, тому потрібні готовність вивчати та розуміти інші культури, традиції та цінності;
- ✦ *розв'язання конфліктів*: працівники з розвиненою толерантністю до відмінностей зазвичай виявляються більш здатними вирішувати конфлікти; які можуть виникнути через різні точки зору та відмінності; вони шукають компроміси та способи спільного розв'язання проблем, не поглиблюючи розбіжності.

Здатність до співпраці охоплює різні аспекти, які визначають, наскільки ефективно працівник може співпрацювати з іншими у колективі. Її проявами є [9]:

- + **проактивність у співпраці:** проактивні працівники активно шукають можливості для співпраці з іншими членами команди; вони не чекають, поки інші звернуться до них, а самі виходять назустріч іншим і пропонують спільну роботу; інші працівники бачать їх як ініціаторів співпраці;
 - + **здатність обмінюватися ідеями:** співпраця передбачає обмін ідеями та думками з іншими членами команди; проактивні працівники відкриті до нових ідей та готові слухати інших;
 - + **взаємна підтримка:** проактивні працівники відзначаються тим, що готові допомогти іншим членам команди, коли ті потребують підтримки; вони розуміють важливість взаємної підтримки та готові прийти на допомогу в складних ситуаціях;
- Дотримання відповідальності передбачає [1]:
- + **виконання обов'язків:** відповідальні співпрацівники завжди дотримуються своїх обов'язків і завдань, а також намагаються їх виконувати якісно та вчасно;
 - + **доведення справ до кінця:** відповідальні працівники завжди завершують справи та проекти, які розпочали;
 - + **дотримання обіцянок,** що сприяє побудові довірливих відносин в організації.

Авторами статті відповідно до виявлених раніше бажаних для міжособистісних відносин індивідуально-психологічних якостей розроблено та апробовано анкету. Анкета включає два блоки запитань. Запитання першого блоку стосуються виявлення міри прояву бажаних для міжособистісних відносин індивідуально-психологічних якостей. Тоді як запитання другого блоку оцінюють характер міжособистісних відносин у колективі. Також авторами запропоновано методику опрацювання результатів анкетування пра-

цівників в організації. Для оцінювання рівнів розвитку індивідуально-психологічних якостей прийнято таку градацію: до 65% – «низький», 66–80% – «середній», 81–100% – «високий». Для визначення міри розвитку певних індивідуально-психологічних якостей використовувалося значення середньої арифметичної із відсотків їх проявів у респондентів. Опитуванням було охоплено репрезентативну чисельність працівників в одній з вітчизняних дослідницьких організацій.

За даними рис. 1 можна розрахувати середнє значення та зрозуміти, що емпатія розвинута у працівників на середньому рівні (1). Найпроблемнішими зонами є: здатність до розв'язання конфліктів, підтримання колег і культура співпраці.

$$\frac{60 + 60 + 68 + 92}{4} = 70\% \quad (1)$$

Результати опитування на наступне запитання (рис. 2) показали, що рівень комунікаційних навичок знаходиться теж на середньому рівні (2). Проблемними зонами є чіткість та ясність спілкування, а також володіння невербальною комунікацією.

$$\frac{76 + 92 + 72}{3} = 80\% \quad (2)$$

За результатами опитування працівників щодо толерантності до відмінностей (рис. 3) можна побачити, що ця якість розвинута на високому рівні (3). Як таких проблемних зон не виявлено, але можна поліпшити компромісність.

$$\frac{80 + 96 + 88}{3} = 88\% \quad (3)$$

Відповідно до результатів опитування щодо здатності до співпраці (рис. 4) її рівень знаходиться на високому рівні (4). Проблемною зоною є проактивність у співпраці.

$$\frac{92 + 84 + 68}{3} = 81,3\% \quad (4)$$

За результатами опитування на останнє запитання у блоці 1 (рис. 5) було виявлено, що від-



Рис. 1. Розподіл відповідей на запитання «Оберіть якості, якими Ви володієте: здатність розуміти інших; здатність підтримувати колег; здатність до розв'язання конфліктів; здатність до використання культури співпраці»

Джерело: побудовано авторами за результатами проведеного опитування.

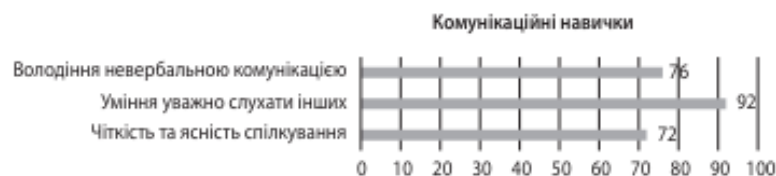


Рис. 2. Розподіл відповідей на запитання «Оберіть якості, якими Ви володієте: чіткість та ясність спілкування; уміння уважно слухати інших; володіння невербальною комунікацією»

Джерело: побудовано авторами за результатами проведеного опитування.

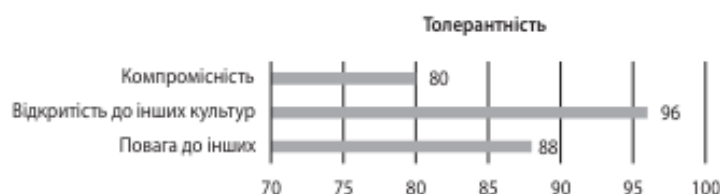


Рис. 3. Розподіл відповідей на запитання «Оберіть якості, якими Ви володієте: повага до інших; відкритість до інших культур; компромісність»

Джерело: побудовано авторами за результатами проведеного опитування.

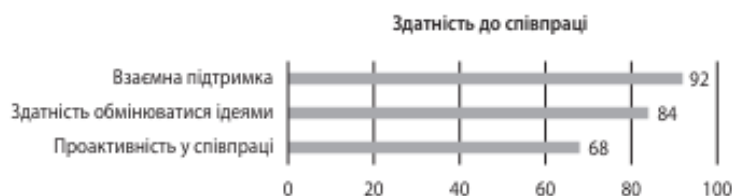


Рис. 4. Розподіл відповідей на запитання «Оберіть якості, якими Ви володієте: проактивність у співпраці; здатність обмінюватися ідеями; взаємна підтримка»

Джерело: побудовано авторами за результатами проведеного опитування.

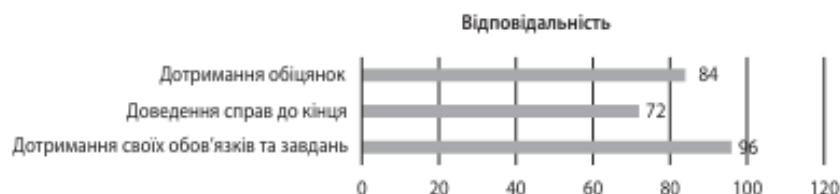


Рис. 5. Розподіл відповідей на запитання «Оберіть якості, якими Ви володієте: дотримання своїх обов'язків та завдань; доведення справ до кінця; дотримання обіцянок»

Джерело: побудовано авторами за результатами проведеного опитування.

повідальність знаходиться на високому рівні. Проблемною зоною є доведення справ до кінця.

$$\frac{84 + 72 + 96}{3} = 84\% \quad (5)$$

Результати опитування працівників на запитання другого блоку наведено в табл. 1. Для визначення потенціалу поліпшення характеру міжосо-

бистісних відносин у колективі автори пропонують результати обрання варіанта «ні» множити на +1, а варіанта «важко відповісти» – на +0,5. Далі результати розрахунку за всіма запитаннями другого блоку підсумовуються та визначається відсоток, на який можна поліпшити характер міжособистісних відносин.

Таблиця 1

Результати опитування «Міжособистісні стосунки в організації»

Запитання	Відповіді	Значення потенціалу поліпшення характеру міжособистісних відносин
Чи вважаєте Ви, що міжособистісні стосунки серед Ваших колег мають позитивний характер?	0% – ні	4%
	8% – важко відповісти	
	92% – так	
Чи регулярно Ви спілкуєтеся з іншими працівниками за межами робочого середовища (в особистому житті)?	16% – ні	32%
	32% – важко відповісти	
	52% – так	
Чи спостерігаєте Ви взаємодію та співпрацю між різними відділами чи групами працівників?	0% – ні	0%
	0% – важко відповісти	
	100% – так	
Чи виникали конфлікти між працівниками в останній період?	4% – ні	10%
	12% – важко відповісти	
	84% – так	
Як Ви оцінюєте розв'язання конфліктів та підтримку з боку керівництва під час воєнного стану?	0% – 1 (низький рівень)	6%
	12% – 2 (середній рівень)	
	88% – 3 (високий рівень)	
Чи вважаєте Ви, що Ваша діяльність впливає на робочий колектив і загальний успіх організації?	0% – ні	10%
	20% – важко відповісти	
	80% – так	
Чи відчуваєте Ви задоволеність та бажання і надалі працювати в організації?	0% – ні	8%
	16% – важко відповісти	
	84% – так	

Відповідно до табл. 1 потенціал поліпшення характеру міжособистісних відносин становить 70%. Його можна реалізувати переважно завдяки зменшенню або повній відсутності обрання респондентами варіанта «важко відповісти».

На запитання: «Які заходи Ви вважаєте корисними для поліпшення міжособистісних стосунків у команді?» працівниками було надано такі відповіді: неформальні зустрічі, гра в настільні ігри, більше спільного часу разом поза роботою; проведення тренінгів, обговорення робочих процесів; спільні події, тематичні зустрічі, корпоративи; тимбилдінги; немає потреби поліпшувати міжособистісні стосунки.

Відповіді респондентів свідчать, що міжособистісні стосунки в організації знаходяться на гідному рівні. Проте були виявлені «зони розвитку» міжособистісних відносин. По-перше, необхідно розвивати такі якості працівників, як: емпатія, комунікаційні навички та здатність до співпраці, а всі інші якості підтримувати на високому рівні.

По-друге, існує недостатність неформального спілкування. По-третє, недостатнім є вміння вирішувати конфлікти між працівниками. По-четверте, для міжособистісних відносин важливе розуміння власного внеску в роботу організації. По-п'яте, наявність відповідей про відсутність потреби поліпшувати міжособистісні стосунки може свідчити про те, що для респондента зміни є небажаними, або ж є страх до змін у майбутньому.

ВИСНОВКИ

Отже, дослідження міжособистісних відносин у колективі є актуальною та перспективною сферою. Класичну методику вивчення міжособистісних відносин – соціометричний тест Дж. Морено – доцільно доповнювати методичними підходами до оцінювання наявності у працівників певних індивідуально-психологічних якостей. Результати цих підходів варто використовувати для розвитку управління персоналом в організації, зокрема під-

бору, оцінювання та навчання персоналу, корпоративної культури, а також комунікаційних каналів. ■

БІБЛІОГРАФІЯ

1. Сингаївська І. В., Архипчук І. В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2022. № 3–4. С. 142–148.
DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>
2. Семененко Д. О., Балуєва О. В. Управління персоналом підприємства в контексті впливу організаційної культури. *Енергозбереження. Енергетика. Енергоаудит*. 2021. № 5–6. С. 37–43.
DOI: <https://doi.org/10.20998/2313-8890.2021.05.05>
3. Волчанська А. О. Сприятливий мікроклімат педагогічного колективу – запорука продуктивної діяльності навчального закладу. *Теорія та практика управлінської діяльності в умовах соціокультурних трансформацій* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Старобільськ, 24 квітня 2019 р.). Старобільськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2019. С. 117–121. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/3931/Konf%20Teoria2019%20.pdf?sequence=3#page=117>
4. Щетініна Л. В. та ін. Внутрішньокорпоративні комунікації в цифровому середовищі / Щетініна Л. В., Рудакова С. Г., Поплавська О. М., Данилевич Н. С., Гула А. В. *Бізнес Інформ*. 2023. № 2. С. 229–235.
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-2-229-235>
5. Домославська Ю. П. Дослідження соціально-психологічних якостей керівників та найманих працівників у бізнес-організаціях. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2023. № 2–3. С. 15–24.
DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2023.2.29.2>
6. Козлов Н. І. Міжособистісні стосунки. Психологія: *Енциклопедія практичної психології*. URL: http://psychologis.com.ua/mezhlichnostnye_otnosheniya.htm
7. Коробко Ю. В., Тройніна С. О., Остапко Л. О., Годзь Т. О. Емоційний інтелект у XXI столітті як один з найважливіших soft-skills освітнього процесу. *Академічні візії*, 2023. Вип. 24. С. 1–12.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.8366349>
8. Кухарук О. Ю. Особистісні якості як передумова волонтерської діяльності в часі війни. *Тернопіль : ТНТУ*, 2022. 64 с. URL: http://lib/38363/4/Dyplom_Kuharuk_%20O_Y_2022.pdf
9. Мороз Л. І., Лецик Д. М. Соціально-психологічні аспекти управління трудовим потенціалом робітника. *Научний взгляд в будуще*. 2018. Вип. 17–02. С. 66–71.
DOI: <https://doi.org/10.30888/2415-7538.2020-17-02-052>
10. Любецька М. М. Психологічні аспекти характеристики керівника, що мають вплив на прийня-

ття управлінських рішень. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 17–18. С. 91–95.
DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2020.17-18.91>

11. Соломка Е. Т., Прокопович Ю. А. Організація і проведення соціометричної методики в соціально-психологічних дослідженнях : навч.-метод. посіб. Ужгород, 2008. 32 с.
12. Щетініна Л. В., Рудакова С. Г., Заєць А. І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвитку. *Бізнес Інформ*. 2019. № 3. С. 385–393.
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2019-3-385-393>

REFERENCES

- Domoslavskaya, Yu. P. "Doslizhennia sotsialno-psykholohichnykh yakostei kerivnykh ta naimanykh pratsivnykh u biznes-orhanizatsiakh" [A Study on Social and Psychological Qualities of Managers and Employees in Business Organizations]. *Orhanizatsiina psykholohiia. Ekonomichna psykholohiia*, no. 2-3 (2023): 15-24.
DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2023.2.29.2>
- Korobko, Yu. V. et al. "Emotsiyniy intelekt u XXI stolitti yak odyn z naivazhlyvishykh soft-skills osvitynoho protsesu" [Emotional Intelligence in the 21st Century as One of the Most Important Soft-Skills of the Education Alprocess]. *Akademichni vizii*, no. 24 (2023): 1-12.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.8366349>
- Kozlov, N. I. "Mizhosobystisni stosunky" [Interpersonal Relationships]. *Psychologis: Entsiklopediia praktychnoi psykholohii*. http://psychologis.com.ua/mezhlichnostnye_otnosheniya.htm
- Kukharuk, O. Yu. "Osobystisni yakosti yak peredumova volonterskoi diialnosti v chasi viiny" [Personal Qualities as a Prerequisite for Volunteering During the War]. *Ternopil : TNTU*, 2022. http://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/38363/4/Dyplom_Kuharuk_%20O_Y_2022.pdf
- Liubetska, M. M. "Psykhologichni aspekty kharakterystyky kerivnyka, shcho maiut vplyv na pryiniattia upravlinskykh rishen" [Psychological Aspects of the Characteristics of the Manager which Have Influence on Management Decisions]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, no. 17-18 (2020): 91-95.
DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2020.17-18.91>
- Moroz, L. I., and Letsyk, D. M. "Sotsialno-psykhologichni aspekty upravlinnia trudovym potentsialom robitynka" [Socio-Psychological Aspects of Management of Employer's Labor Potential]. *Nauchnyy vzhlyad v budushcheye*, no. 17-02 (2018): 66-71.
DOI: <https://doi.org/10.30888/2415-7538.2020-17-02-052>
- Semenenko, D. O., and Baluieva, O. V. "Upravlinnia personalom pidpriemstva v konteksti vplyvu orhanizatsiinoi kultury" [Personnel Management of the

- Enterprise in the Context of the Influence of Organizational Culture]. *Enerhozberezhennia. Enerhetyka. Enerhoaudyt*, no. 5-6 (2021): 37-43.
DOI: <https://doi.org/10.20998/2313-8890.2021.05.05>
- Shchetinina, L. V. et al. "Vnutrishnyokorporativni komunikatsii v tsyfrovomu seredovyshchi" [Internal Corporate Communications in the Digital Environment]. *Biznes Inform*, no. 2 (2023): 229-235.
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2023-2-229-235>
- Shchetinina, L. V., Rudakova, S. H., and Zaiets, A. I. "Emotsiyni intelekt v upravlinni personalom: pidkhody do rozuminnia ta yoho rozvytok" [Emotional Intelligence in the Staff Management: Development and Approaches to Understanding]. *Biznes Inform*, no. 3 (2019): 385-393.
DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2019-3-385-393>
- Solomka, E. T., and Prokopovych, Yu. A. *Orhanizatsiia i provedennia sotsiometrychnoi metodyky v sotsialno-psykholohichnykh doslidzhenniakh* [Organization and Implementation of Sociometric Methods in Social and Psychological Research]. Uzhhorod, 2008.

- Synhaivska, I. V., and Arkhypchuk, I. V. "Osoblyvosti doslidzhennia vzaiemodii ta dilovoho spilkuvannia v kolektyvi finansovoi sluzhby orhanizatsii" [Peculiarities of the Study of Interaction and Business Communication in the Team of the Financial Service of the Organization]. *Orhanizatsiina psykholohiia. Ekonomichna psykholohiia*, no. 3-4 (2022): 142-148.
DOI: <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>
- Volchanska, A. O. "Spriyatlyvyi mikroklimat pedahohichnogo kolektyvu – zaporuka produktyvnoi diialnosti navchalnoho zakladu" [A Favorable Microclimate of the Teaching Staff Is the Key to the Productive Activity of the Educational Institution]. *Teoriia ta praktyka upravlinstoi diialnosti v umovakh sotsiokulturnykh transformatsii*. 2019: 117-121.
<http://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/3931/Konf%20Teoria2019%20.pdf?sequence=3#page=117>

УДК 004:339.138]:659.126

JEL: M31; M37; O33

DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-1-444>

ЦИФРОВИЙ МАРКЕТИНГ І КОНТЕНТ-СТРАТЕГІЯ У СТВОРЕННІ ВРАЖЕНЬ КЛІЄНТІВ БРЕНДІВ

©2024 ЯНКОВЕЦЬ Т. М.

УДК 004:339.138]:659.126

JEL: M31; M37; O33

Янковець Т. М. Цифровий маркетинг і контент-стратегія у створенні вражень клієнтів брендів

Мета статті полягає в обґрунтуванні системного та стратегічного підходів до контент-маркетингу як інструменту цифрового маркетингу, а також у систематизації етапів контент-стратегії, з урахуванням планування цільових вражень клієнтів за етапами шляху споживача. Аналіз досліджень вітчизняних і закордонних науковців свідчить про відсутність системного підходу до контент-маркетингу та контент-стратегії, обмеження можливостей застосування контент-маркетингу, неврахування етапів шляху споживача в контент-маркетингу, відсутність при розробці контент-стратегії спрямованості на створення вражень клієнтів брендів. У результаті дослідження обґрунтовано системний і стратегічний підходи до контент-маркетингу. Охарактеризовано типи контенту та його складові. Виділено етапи формування контент-стратегії бренду, яку визначено як комплексний план (програму дій) з підготовки, створення, розподілу та розширення цінного для клієнтів контенту для створення вражень, що забезпечує залучення нових клієнтів, підвищення лояльності постійних клієнтів, вирощування захисників та промоутерів бренду та, відповідно, досягнення цілей контент-маркетингу, цифрового маркетингу бренду та бізнесу загалом. Виділено місце контент-стратегії бренду в його стратегічному наборі, яка підпорядкована бізнес-стратегії, стратегії цифрового маркетингу та комунікаційній стратегії. Доведено, що формування даних стратегій, з урахуванням впливу чинників зовнішнього середовища, базується на ідентичності бренду та має вплив на імідж бренду. Для ефективного реалізації контент-стратегії систематизовано цілі, формати контенту та відповідні KPI, надано рекомендації до застосування форматів контенту залежно від етапів шляху споживача. Запропоновано розділи контент-плану та сформульовано вимоги до розробки ефективного контенту для створення позитивних вражень клієнтів бренду. Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є систематизація бренд-контенту за сферами вираження вражень клієнтів (за видами економічної діяльності).

Ключові слова: цифровий маркетинг, бренди, враження, контент, контент-маркетинг, системний підхід, контент-стратегія, контент-план.

Рис.: 1. **Табл.:** 4. **Бібл.:** 17.

Янковець Тетяна Миколаївна – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, Державний торговельно-економічний університет (вул. Кіото, 19, Київ, 02156, Україна)

E-mail: tanyayankovets@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8159-3826>

Researcher ID: <https://www.webofscience.com/was/author/record/36988>

Scopus Author ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57006639100>