

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»**

**Факультет соціології і права**

**Кафедра соціології**

«На правах рукопису»  
УДК \_\_\_\_\_

До захисту допущено:

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ

«15» грудня 2021р.

**Магістерська дисертація**

**на здобуття ступеня магістра**

**за освітньо-професійною програмою «Врегулювання конфліктів та  
медіація»**

**зі спеціальності 054 «Соціологія»**

**на тему: «Вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців  
системи Державної служби з надзвичайних ситуацій»**

Виконала:

студентка VI курсу, групи СЛ-301мп

Колісник Наталія Сергіївна \_\_\_\_\_

Науковий керівник:

доцент кафедри соціології, к. філос. н., доцент

Коломієць Тетяна Володимирівна \_\_\_\_\_

Рецензент:

професор кафедри теорії та практики управління, д. е. н.

Войтко Сергій Васильович \_\_\_\_\_

Засвідчую, що у цій магістерській  
дисертації немає запозичень з праць  
інших авторів без відповідних посилань.  
Студентка \_\_\_\_\_

Київ – 2021 року

**Національний технічний університет України**  
**«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»**  
**Факультет соціології і права**  
**Кафедра соціології**

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Спеціальність – 054 «Соціологія»

Освітньо-професійна програма «Врегулювання конфліктів та медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

\_\_\_ Павло ФЕДОРЧЕНКО-КУТУЄВ

«15» грудня 2021 р.

**ЗАВДАННЯ**  
**на магістерську дисертацію студенту**  
**Колісник Наталії Сергіївни**

1. Тема дисертації «Вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій», науковий керівник дисертації Коломієць Тетяна Володимирівна, доцент кафедри соціології, кандидат філософських наук, затверджені наказом по університету від «16» листопада 2021р. №3758-с

2. Термін подання студентом дисертації: 15.12.2021

3. Об'єкт дослідження – рівень конфліктності фахівців системи ДСНС.

4. Предмет дослідження – особливості впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи ДСНС.

5. Перелік завдань, які потрібно розробити:

- розглянути теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання;
- висвітлити особливості та детермінанти професійного вигорання;
- розглянути теоретичні підходи до визначення поняття конфліктності;
- проаналізувати основні чинники впливу професійного вигорання на рівень конфліктності;

- виокремити специфіку діяльності фахівців ДСНС в рамках професійного вигорання та рівня конфліктності;
  - емпірично дослідити вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців ДСНС;
  - виробити рекомендації скеровані на запобігання конфліктності.
6. Орієнтовний перелік графічного (ілюстративного) матеріалу – 3 ілюстрації, 11 діаграм.
7. Дата видачі завдання: вересень 2021

#### Календарний план

№ з/п	Назва етапів виконання магістерської дисертації	Термін виконання етапів роботи	Примітка
	Визначення напрямку дослідження	Вересень 2020	
	Формування джерельної бази дослідження	Жовтень-грудень 2020	
	Складання розгорнутого плану	Січень 2021	
	Написання вступу до роботи (визначення об'єкту, предмету, мети та завдань)	Лютий-березень 2021	
	Підготовка і написання I розділу дипломної роботи (Теоретико-методологічні засади дослідження проблеми професійного вигорання особистості)	Квітень-травень 2021	
	Написання II розділу дипломної роботи (Аналіз впливу професійного вигорання на рівень конфліктності працівників ДСНС)	Червень-липень 2021	
	Написання III розділу, висновків та коригування списку літератури.	Вересень-грудень 2021	
	Передача магістерської дисертації на кафедру	15.12.2021	

Студент

Наталія КОЛІСНИК

Науковий керівник

Тетяна КОЛОМІЄЦЬ

## АНОТАЦІЯ

**Колісник Н. С. Вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи державної служби з надзвичайних ситуацій. — На правах рукопису. Магістерська дисертація за спеціальністю 054 Соціологія. — Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського", кафедра соціології. — Київ, 2021. — 96 с., 3 іл., 11 діаграм, список джерел з 52 найменувань, 2 додатки.**

Магістерська дисертація присвячена дослідженню впливу професійного вигорання на рівень конфліктності. В роботі узагальнено теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання та конфліктності у працях вітчизняних та зарубіжних науковців. Виокремлено специфіку діяльності фахівців ДСНС в рамках професійного вигорання та конфліктності. Третій розділ дисертації присвячено соціальному дослідженню, яке було проведено авторкою дисертації, а саме методом опитування, для подальшого аналізу впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи ДСНС. В даній роботі викладена програма дослідження та аналіз результатів.

**Ключові слова:** конфлікт, конфліктність, професійне вигорання, фахівці ДСНС

## ANNOTATION

**Kolisnyk N. The professional burnout impact on SES specialists level of conflict. On the rights of the manuscript. Sociology 054 is the specialty of the master's diploma. National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute”. Sociology department. Kyiv 2021. 96 pages, 3 illustrations, 11 diagrams, 52 references, 2 attachments.**

The master's thesis goal is to research professional burnout influences on the level of conflict. The domestic and foreign scientist's theoretical aspects of the burnout problem together with the level of conflict are generalized in this work. In the context of professional burnout and the level of conflict the SES specialists' activity specifics have been extracted. The third part of the thesis corresponds to the social research which was made by the thesis author via survey method for further analysis of the SES specialists' professional burnout impact on the level of conflict. This paper presents a research program and analysis of results.

**Keywords:** conflict, level of conflict, professional burnout, SES specialists

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ.....</b>	<b>12</b>
1.1. Теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання особистості: поняття, основні теоретичні підходи.....	12
1.2. Сутність, особливості та основні детермінанти професійного вигорання особистості.....	24
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС.....</b>	<b>33</b>
2.1. Сутність і характеристика поняття конфліктності, рівні конфліктності.....	33
2.2. Основні чинники впливу професійного вигорання на рівень конфліктності.....	43
2.3. Специфіка діяльності фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій в контексті професійного вигорання та рівня конфліктності.....	49
<b>РОЗДІЛ 3. СОЦІОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ ФАХІВЦІВ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ.....</b>	<b>60</b>
3.1. Програма дослідження.....	60
3.2. Аналіз результатів дослідження.....	66
<b>ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....</b>	<b>78</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>84</b>
<b>ДОДАТОК А.....</b>	<b>90</b>
<b>ДОДАТОК Б.....</b>	<b>93</b>

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

ДСНС- Державна служба надзвичайних ситуацій

НС- надзвичайна ситуація

ПРЧ- Пожежно-рятувальна частина

## ВСТУП

*Актуальність дисертаційної магістерської роботи.* На сучасному етапі розвитку суспільства у зв'язку зі зростанням напруженості в країні через політичні, соціальні та економічні складнощі виникає проблема збільшення стресогенності життєдіяльності людини. Стресові умови притаманні багатьом видам діяльності – і конфлікти, і відповідальність за результат, дефіцит часу, небезпека життю тощо. Такі умови сприяють підвищенню емоційної та фізичної напруженості, що в свою чергу призводить до професійного вигорання. Внаслідок цього виникає гостра необхідність знаходження способів подолання стресу, пошук закономірностей успішності діяльності в складних, екстремальних умовах.

Екстремальними умовами в діяльності є наявність загрози життю та здоров'ю людини, складність та небезпека діяльності, події, які є травмуючими для психіки людини. Найяскравішими представниками екстремальних умов діяльності є фахівці системи ДСНС.

Професійне вигорання впливає не тільки на особистість окремо, а й на соціум, в якому живе та працює людина. У випадку фахівців Державної служби з надзвичайних ситуацій – на внутрішнє середовище системи, культуру, норми діяльності та на рівень конфліктності, що виявляються всередині самої соціальної організації. Діагностування конфліктів у будь-якій соціальній організації вимагає їхнього попередження та регулювання для стабілізації та впорядкування відносин в організації, що тією чи іншою мірою зазнали негативного впливу професійного вигорання. В цьому контексті соціологічне вивчення впливу професійного вигорання на рівень конфліктності є актуальним і сприяє розширенню соціологічного знання у зазначеній предметній галузі.

*Наукова розробленість проблеми дослідження:* Говорячи про рівень розробленості проблеми дисертаційного дослідження, ми можемо умовно виділити три групи джерел. Перша група наукових праць присвячена дослідженню, визначенню феномену професійного вигорання та факторів, що



сприяють його появі. Дослідженням і постановкою визначення вигорання як феномену та зазначенням його наслідків займалися як зарубіжні так і вітчизняні науковці, такі як: Г. Фройденбергер, К. Маслач, Г. Черніс; дослідженням підходів до визначення вигорання займалися: А. Пінес Е. Аронсон (однофакторна модель), В. Шауфелі (двофакторна модель), К. Маслач та С.Джексон (трикомпонентна модель). Проблема професійного вигорання знайшла певне відображення і в роботах українських вчених, які присвячені загальній характеристиці цього явища: Р. Гомблівський, Т.Зайчикова, Л.Карамушка, С.Максименко, А. Куфлієвський, О.Тимченко та ін.

Друга група наукових праць – це роботи, присвячені дослідженню понять конфліктів і конфліктності, їх причин, типологій: Н. Гришина, З. Фрейд, С. Єріна, Д. Шеффер, Л. Петровська, М. Зеленков, Н. Дзараєва, М. Дойч та ін.

Третя група наукових праць включає в себе наукові дослідження взаємозв'язків професійного вигорання та конфліктів: К.Маслач, Е. Агапитова, С. Сафдар. Проблема впливу професійного вигорання на рівень конфліктності в підрозділах системи ДСНС не піддавалася докладному аналізу у вітчизняній літературі, незважаючи на те, що дослідниками зібрано та проаналізовано значний матеріал про задоволеність працею, психологічний клімат та умови його оптимізації фахівців системи ДСНС.

*Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.* магістерська дисертація виконана в рамках ініціативної науково-дослідницької теми кафедри соціології «Соцістальний розвиток, модернізація та модерн в глобальному світі» Державний реєстраційний номер: 0116U008963.

*Мета* дослідження: розкрити вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців Державної служби з надзвичайних ситуацій.

Відповідно до мети дослідження було виділено наступні завдання:

- розглянути теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання;
- висвітлити особливості та детермінанти професійного вигорання;
- розглянути теоретичні підходи до визначення поняття конфліктності;

- проаналізувати основні чинники впливу професійного вигорання на рівень конфліктності;
- виокремити специфіку діяльності фахівців ДСНС в рамках професійного вигорання та рівня конфліктності;
- емпірично дослідити вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців ДСНС;
- виробити рекомендації скеровані на запобігання конфліктності.

*Об'єкт дослідження:* рівень конфліктності фахівців системи ДСНС.

*Предмет дослідження:* особливості впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи ДСНС.

*Методи дослідження:* аналітичний метод щодо психологічної, соціологічної літератури, порівняння, класифікація, узагальнення для з'ясування змісту базових понять дослідження; соціологічні методи дослідження – метод опитування за допомогою анкети, кількісний аналіз даних на основі дослідження рівня конфліктності фахівців пожежно-рятувальної частини №8 Державної служби з надзвичайних ситуацій у Вінницькій області м. Жмеринка, методи описової статистики, метод кореляційного аналізу.

*Наукова новизна одержаних результатів:*

Узагальнено основні теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання та конфліктності.

Знайшло подальший розвиток у визначенні специфіки діяльності фахівців ДСНС в контексті професійного вигорання та рівня конфліктності.

Вперше досліджено вплив вигорання на рівень конфліктності у фахівців ДСНС.

*Практичне значення одержаних результаті:* результати дослідження можуть бути використані для практичної діяльності фахівцями різного профілю (психологами, соціологами, медіаторами тощо) для виявлення рівня конфліктності, впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців ДСНС та подальшої профілактики їх наслідків.

*Структура магістерської роботи* зумовлена логікою дослідження і складається із вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків та рекомендацій, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 96 сторінки. Список використаних джерел містить 52 найменувань.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ**

### **1.1. Теоретичні аспекти проблеми професійного вигорання особистості: поняття, основні теоретичні підходи**

Результати сучасних соціогуманітарних досліджень свідчать про те, що процеси професійного досягнення людини багато в чому зумовлені особливостями її психологічної організації. Увесь комплекс психічних властивостей і якостей суб'єкта впливає на процес і результат його професійної діяльності. Відображення предмета, умов та засобів цієї діяльності у свідомості людини виконує регулюючу функцію по відношенню до тих його дій, за допомогою яких вона здійснюється ситуативно.

Актуальність вивчення психологічних механізмів регуляції функціонального стану людини викликана тим, що сучасні фактори професійної діяльності в особливих умовах суттєво пов'язані з ймовірністю зниження працездатності фахівців внаслідок дії стрес-факторів його напруженої праці.

Традиційно і в суспільній свідомості, і в науковій літературі акцент робиться насамперед на позитивних аспектах роботи з людьми (лікарів, педагогів, соціальних працівників тощо). Разом з тим цілком очевидно, що саме робота з людьми в силу високих вимог, особливої відповідальності та емоційних навантажень потенційно містить у собі небезпеку важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність виникнення професійного стресу.

Стрес – це стан психічної напруги людини, що виникає під час діяльності, ускладненої певними обставинами (загроза особистої безпеки, виникнення аварійної ситуації, виконання складного завдання, діяльність в умовах

обмеженого часу тощо). Стрес є адаптаційним синдромом, який може по-різному здійснювати вплив на функціональний стан організму. В одних випадках відбувається мобілізація внутрішніх ресурсів організму і людина виконує таку діяльність, яку за звичайних умов виконати не може, в інших – виникає повна дезорганізація діяльності організму аж до появи ступору. З огляду на це, є важливим вивчення механізмів адаптації людини до складних обставин з метою прогнозувати її поведінку в подібних ситуаціях. Стрес-фактор (стресогений чинник) – це значний за силою та тривалістю негативний вплив, що призводить до виникнення стресового стану та подальшої психоемоційної напруженості у суб'єкта. Загальними чинниками стресу є важкі або незвичні умови праці, загроза життю, проблеми зі здоров'ям і травми, значні м'язові перевантаження, часта втома, радіація, різкі коливання температури тощо. Залежно від причин стресу, чинники стресу поділяються на фізіологічні (сильний біль, різкі перепади температури, стан невагомості та ін.) та психологічні (інформаційне перевантаження, складне завдання, загроза соціальному статусу та ін.) [31]. Водночас, канадський учений і засновник вчення про стрес Г. Сельє визначив стрес як неспецифічну захисну реакцію організму, яка є відповіддю на різноманітні психотравмуючі фактори: незадоволеності життям, неповага до своїх занять та діяльності – головне джерело стресу в осіб, які зайняті типовою для сучасності роботою [32].

Також варто окремо зупинитися на явищі професійної деформації, що характеризується зміною властивостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, способів спілкування та поведінки, характеру тощо), вираженості професійно важливих якостей фахівця, які відбуваються під впливом змісту, умов тривалості виконання діяльності та його індивідуально - психологічних особливостей. Високий рівень деформації особистості останнім часом помітний у військовослужбовців, працівників правоохоронних органів та спецслужб, іншими словами осіб, діяльність яких пов'язана з перебуванням у екстремальних, небезпечних для їхніх життів умовах. Слід зауважити, що існує

прямий зв'язок психологічних аспектів феномену професійної деформації з професійним вигоранням. Як правило, у зарубіжних дослідженнях використовується термін “burn-out” (вигорання) як самостійне суспільне явище, що характеризується надвисокою стомлюваністю чи хворобливістю, зокрема фізичною чи ментальною, внаслідок важкої праці. Так, у Міжнародній класифікації хвороб вигорання інтерпретується як явище, що виникло внаслідок хронічного стресу на роботі.

Перші статті щодо професійного вигорання з'явилися в середині 1970-х років у Сполучених Штатах, і їхній основний внесок полягав в описі основного явища, присвоєння йому назви та демонстрації того, що реакція на нього не була рідкістю. Ці статті були засновані на досвіді людей, які працюють у сфері соціальних послуг та охорони здоров'я, мають ті професії, мета яких - надавати допомогу та послуги нужденним, і які можуть характеризуватись емоційними та міжособистісними стресорами. Перші статті були написані Г. Фройденбергером у 1974 році, психіатром, працюючим в агентстві з альтернативної медицини, та К. Маслач (1976), соціальною психологинею, яка вивчала емоції на робочому місці. Г. Фройденбергер надав прямі звіти про процес, внаслідок якого він та інші зазнали емоційного виснаження та втрату мотивації та прихильності, і він назвав це терміном, який у розмовній мові використовується для позначення наслідків хронічного зловживання наркотиками: вигорання. Саме тоді було вперше запроваджено концепцію професійного вигорання. Вчений визначив це як особливий психологічний стан, при якому люди страждають через емоційне виснаження, відчують нестачу особистих досягнень і прагнуть деморалізувати інших. Він передбачає, що вигорання може спричинити погіршення якості догляду чи послуг, що надаються персоналом. Очевидно, це чинник плинності кадрів та прогулів. Крім того, Г. Фройденбергер заявив, що при обстеженні вигорання він зіткнувся з фізичними симптомами, такими як нездатність переносити холод,

тремор і часті головні болі, а також з психологічними симптомами: підозрілість щодо інших та швидке роздратування [43].

Г. Черніс (1980) виявив, що в процесі вигорання і відносини, і поведінка змінюються неконструктивним чином у відповідь на стрес на роботі [44].

Американські професорки К. Маслач і С. Джексон у 1981 році описали вигорання як синдром емоційного виснаження та цинізму, який часто виникає серед людей, які певною мірою «працюють з людьми».

Ключовим аспектом синдрому вигорання є посилення почуття емоційного виснаження. У міру того, як їхні емоційні ресурси виснажуються, працівники відчують, що вони більше не можуть повною мірою віддаватися на психологічному рівні. Інший аспект - це формування негативного, цинічного ставлення та почуттів стосовно своїх колег та клієнтів. Такі негативні реакції по відношенню до клієнтів та колег можуть бути пов'язані з переживанням емоційного виснаження, що виникає на тлі стресу, тобто ці два аспекти вигорання здаються певною мірою пов'язаними. Третім аспектом синдрому вигорання є тенденція негативно оцінювати себе, особливо щодо своєї роботи. Працівники відчують себе незадоволеними і незадоволеними своїми досягненнями на роботі. Наслідки вигорання потенційно дуже серйозні для персоналу, клієнтів та установ, з якими вони взаємодіють [45]. Таким чином, феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях)[45].

Вигорання може бути результатом безперервного стресу, але це не те саме, що занадто сильний стрес. Стрес, за великим рахунком, включає занадто багато: тисків, що вимагають занадто багато від вас як фізично, так і психологічно. Тим не менш, особистості, які перебувають у стресовому стані,

можуть уявити собі, що якщо вони просто все візьмуть під контроль, вони відчують себе краще. «Вигоріти» означає відчувати себе спустошеним, позбавленим мотивації та позбавленим клопотів. Люди, які зазнають вигорання до десяти років, не бачать жодної надії на позитивні зміни у своїй ситуації. Якщо надмірний стрес подібний до «утоплення» у відповідальності, вигорання гасне. Ще одна різниця між стресом і вигоранням: хоча людина зазвичай знає, що перебуває у стані сильного стресу, але не завжди легко помічає вигорання, коли це відбувається. Основні відмінності між стресом та вигоранням полягають у наступному:

- Стрес характеризується надмірною залученістю .
- При стресі емоції стають надмірно реактивними.
- При стресі фізичні збитки є первинними.
- Стрес найкраще розуміти як втрату фізичної енергії.
- Стрес викликає почуття терміновості та гіперактивності.
- Стрес викликає панічні та тривожні розлади, фобії.
- Вигорання – це свого роду характерний захист.
- При вигоранні емоції притуплюються.
- При вигоранні емоційні збитки є первинними.
- Виснаження від вигорання впливає на мотивацію.
- Вигорання викликає почуття безпорадності та безнадійності.
- Вигорання породжує параною, деперсоналізацію та усунення [52].

Особливості професійного вигорання більш яскраво проявляються у так званій групі ризику – професії системи «людина – людина», до якої належать педагогічні працівники, медики, соціальні працівники, психологи, працівники сфери послуг, менеджери тощо. Співробітники цих спеціальностей повинні постійно виявляти комунікативну компетентність та активно спілкуватися з іншими людьми, бути відповідальними. Щоденні емоційні навантаження потенційно несуть небезпеку складних переживань, пов'язаних із виконанням



професійних обов'язків [20]. Розвиток професійного вигорання - це поступове накопичення негативних емоцій на тлі відсутності адекватного виходу з них, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні зі своїми колегами по роботі, друзями та знайомими, а також з оточуючими, поступово емоційна хронічна втома переростає у фізичну; спостерігається розлади сну і як наслідок – людина втрачає сили працювати. Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту.

Як підсумок, дослідження професійного вигорання сягають корінням у сфери обслуговування та допомоги, в яких в основі роботи лежать відносини. Цей міжособистісний контекст роботи означав, що від початку вигорання вивчалось не стільки як індивідуальна реакція на стрес, скільки з погляду індивідуальних взаємин на робочому місці. Більш того, цей міжособистісний контекст фокусував увагу на емоціях людини, а також на мотивах та цінностях, що лежать в основі його роботи з реципієнтами. Вигорання може виникати в результаті постійної і тривалої за часом взаємодії з великою кількістю людей, коли існує необхідність виявляти різні емоції, що іноді не збігаються з внутрішнім емоційним станом. Бувають ситуації, коли людина приносить свої потреби в жертву роботі, майже повністю забуває про себе та свою сім'ю. Емоційні навантаження, у свою чергу, пов'язані з самою природою відносин, що вимагають емоційного контакту, співучасті, розуміння, емоційного впливу на партнера зі спілкування, терпіння, витриманості тощо. Емоційне виснаження виявляє себе насамперед у почуттях безпорадності, безнадійності, в особливо тяжких проявах виникають емоційні зриви та думки про суїцид. Може виникати почуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, коли людина не в змозі відгукнутися, емоційно відгукнутися на ситуації, які, здавалося б, мають її торкатися. Це відчуття вичерпаності емоційних ресурсів викликає почуття, що людина вже нічого не може дати іншим - ні емоційно, ні психологічно

Разом з тим, В. Бодров пропонує розглядати стресостійкість як інтегративну властивість особистості, яка: 1) характеризує ступінь

адаптаційних здібностей особистості до впливу екстремальних факторів довкілля та професійної діяльності; 2) визначає рівень активації ресурсів організму та психіки; 3) виявляється у показниках функціонального стану та працездатності. [6]. С. Безносів, В. Медведєв, Е. Зеєр, Е. Симанюк, С. Борисова, К. Маслач, М. Лейтер, В. Шауфелі та інші науковці з'ясували, що при недостатності показників професійної надійності суб'єкта діяльності, неповноті його психічної регуляції, а також при перевищенні впливів стрес - факторів порогу його стресостійкості, тривалості такого впливу якісні характеристики професійної надійності та працездатності можуть погіршитися та трансформуватися до рівня особистісних деформацій, щонайперше професійного вигорання.

Погоджуючись із дослідницями К. Маслач і С. Джексоном, ми вважаємо, що професійне вигорання – це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень. Емоційне виснаження є основною складовою професійного вигорання: відчуття емоційного спустошення та втоми породжується від роботи. Для нього характерне почуття виснаження емоційних ресурсів та/або нестачі енергії. В разі емоційного виснаження фахівці втрачають впевненість у собі та почуваються млявими, втомленими та перевантаженими. Коли фахівці описують себе чи інших як тих, які переживають вигорання, вони найчастіше мають на увазі переживання виснаження. Однак той факт, що виснаження є необхідним критерієм вигорання, не означає, що його достатньо. Хоча виснаження відображає стресовий вимір вигорання, воно не може спіймати найважливіші аспекти взаємовідносин людей із роботою. Виснаження - це не просто переживання, воно швидше спонукає до дій, що дозволяють емоційно і когнітивно дистанціюватися від роботи, ймовірно, як спосіб впоратися з робочим перенавантаженням. Деперсоналізація проявляється як деформація стосунків із іншими, цинічне ставлення до праці. Фахівці починають формувати негативне ставлення до оточуючих, стають нечутливими до проблем і виступають із

деструктивною критикою. А також максимально скорочують свої відносини або встановлюють поверхневі відносини, щоб зменшити емоційний тиск, який вони відчують. Редукція особистих досягнень – це хворобливе та нав'язливе усвідомлення фахової некомпетентності в своїй професійній сфері; зростає тенденція до негативної оцінки самих себе, і фахівці відчують, що їм не вдається досягти цілей та продемонструвати компетенції, необхідні для роботи. Зв'язок редукції особистих досягнень із двома іншими аспектами вигорання дещо складніший. У деяких випадках здається, що це певною мірою результат або виснаження, або цинізму, або їх комбінації. Ситуація на роботі з постійними непосильними вимогами, які сприяють виснаженню чи цинізму, може підірвати ефективність. Крім того, виснаження або деперсоналізація заважають ефективності: важко знайти почуття виконаного обов'язку, коли особистість почувається виснаженою або допомагаючи людям, до яких ви байдужі. Відсутність ефективності, здається, більш явно виникає через брак відповідних ресурсів, тоді як виснаження та цинізм виникають через наявність робочого навантаження та соціальних конфліктів. Структурними компонентами феномену професійного вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізація та некомпетентність у певній галузі. Професійне вигорання слід розглядати як процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків [8, с.56].

На даний час відомі кілька підходів до визначення феномену професійного вигорання. Відповідно до них існує декілька моделей, які описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна моделі, а також процесуальні моделі.

Перший підхід розглядає професійне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. Професійне вигорання тлумачиться як синдром «хронічної втоми». Представниками однофакторної моделі є А. Пінес Е. Аронсон. У даному випадку, виснаження –

це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань та поведінки – це зумовлені ним наслідки. Відповідно до цієї моделі, професійне вигорання загрожує представникам будь-яких професій [9, с.48].

Другий підхід розглядає професійне вигорання як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження, а по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Двофакторну модель досліджували Д. Дирендонк, Х Сиксма, В. Шауфелі – голандські вчені, які проводили дослідження серед медсестер [10, с. 85].

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають феномен професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень. Детальніше про які йшлося раніше.

Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно [10].

Значний науковий інтерес представляє фазова модель вигорання, запропонована Р. Голембієвським. Використовуючи трикомпонентну модель вигорання К. Маслач і С. Джексон, вчений вважає, що другий компонент вигорання, а саме деперсоналізація, має стояти на першому місці. Р.Голембієвський зазначає, що певний ступінь відстороненості при роботі з клієнтами є необхідним, і ця відстороненість посилюється етикою і нормами професії. Між тим, при певному рівні рольових вимог і тиску, який перевищує можливість працівника, така відстороненість може трансформуватися у деперсоналізацію. У результаті у працівника з'являється відчуття, що його поведінка не відповідає принципам професії, отже, певною мірою, у його сприйнятті нівелюються власні досягнення. Таким чином, на друге місце після

деперсоналізації виходить компонент «редукція власних досягнень». Згідно з фазовою моделлю, зростання деперсоналізації і послаблення відчуття власних досягнень призводять до виникнення емоційного виснаження через перевтому, що перевищує компенсаторні можливості людини. Власне фазова модель Р. Голембієвського складається з восьми фаз. Перша фаза – це низький рівень вигорання, при якому майже повністю відсутні деперсоналізація і емоційне виснаження, також ще спостерігається відчуття власних досягнень. У другій та третій фазах вперше проявляється деперсоналізація, а також спостерігається деяке зниження відчуття власних досягнень, що продовжується у четвертій фазі. Власне емоційне виснаження з'являється у п'ятій фазі і присутнє у всіх наступних фазах. Отже, фазова модель Р. Голембієвського демонструє, що особи, які знаходяться на пізніших фазах вигорання, переживають більш серйозні наслідки, ніж ті, хто знаходиться на ранніх фазах [21, с. 20-21].

Існують також різні концептуальні моделі розвитку вигорання і його подальший вплив. Спочатку основна увага приділялася взаємозв'язку між трьома вимірами вигорання, яка часто описувалася послідовно. Передбачалося, що виснаження виникне спочатку у відповідь на високі вимоги і перевантаження, а потім це викличе відстороненість і негативну реакцію на людей і роботу (деперсоналізація або цинізм). Якщо це триватиме, то наступним етапом будуть почуття неадекватності і невдач (зниження особистих досягнень або професійної неефективності).

Останнім часом моделі вигорання були засновані на теоріях про стрес на роботі і понятті дисбалансу, що призводить до напруги. Першою такою моделлю була транзакційна модель, яка служила концептуальним мостом між послідовними етапами і дисбалансами, що має три етапи:

- а) стресові ситуації на роботі (дисбаланс між потребами в роботі і індивідуальними ресурсами);
- б) індивідуальна напруга (емоційна реакція на виснаження і тривогу);

в) захисне подолання стресу (зміни у ставленні та поведінці, такі як посилення цинізму ) [26].

Перші вітчизняні дослідження проблеми професійного вигорання були розпочаті у 20-тих роках ХХ століття в межах розв'язання проблем охорони праці. Група вчених на чолі з А. Шафановою досліджувала механізми і умови виникнення фахової дезадаптації вчителів із метою виявлення «загального критерію важкості і шкідливості» педагогічної діяльності. Також М. Рубінштейн зазначав, що серйозність психоемоційних навантажень, пов'язаних з педагогічною діяльністю. Проте розпочаті дослідження були призупинені аж до 60-х років, коли предметом широкого наукового аналізу закордонних вчених став феномен «вигорання», під яким розуміли специфічне фахове захворювання осіб, що працюють із людьми (учителів, психологів, священників та ін.). Наприкінці 90-х років «вигорання» стало предметом самостійних досліджень вітчизняних психологів. В українській психологічній науці найвідоміші узагальнення щодо феномену професійного вигорання представлені у працях Г. Видай, Т. Зайчикової, Л. Карамушки, С.Максименко, В. Ковальчук, Г. Ложкіна, які в структурних компонентах феномена вигорання виділяють емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [15;16]. Дослідники цього феномену продовжують виявляти чинники, що відіграють суттєву роль у розвитку синдрому професійного вигорання, все більше переносять акценти на попередження цього явища у педагогів. Методологічним результатом даних досліджень та досліджень російських вчених (М. Борисова, Н. Водоп'янова, Е. Зеєр, В.Орел, Т. Форманюк) виступає висновок про те, що вигорання є інтегральним феноменом, який здійснює руйнівний вплив на всі сторони особистості фахівця. Вивчення проблеми вигорання педагогів також стало предметом широких досліджень багатьох авторів, проте здебільшого вивчались вчителі загальноосвітніх навчальних закладів. Також існують окремі дослідження вигорання викладачів вищої школи мають розрізнений характер і

не дають цілісної картини (Н. Буртова, Т. Каткова, І. Курапова, Т.Овсяннікова, Н. Назарук, Т. Теміров, Н. Чепелева) [16].

## 1.2. Сутність, особливості та основні детермінанти професійного вигорання

Відповідно до аналізу наукових досліджень проблеми професійного вигорання, основні зусилля науковців спрямовані на вияв чинників, що спричиняють його. Такими чинниками традиційно є особливості професійної діяльності, індивідуальні характеристики професіоналів, внутрішні аспекти діяльності [20].

Так, наприклад, у класифікації В. Бойка подано низку зовнішніх і внутрішніх чинників-передумов, що зумовлюють професійне вигорання. Група організаційних чинників охоплює умови матеріального середовища, зміст роботи, соціально-психологічні аспекти діяльності, комунікативну компетентність, хронічну напруженість психоемоційної діяльності, підвищену відповідальність за виконання функцій та операцій. Психологічними дослідженнями виявлено: високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками боротьби зі стресом. Фахівці, що вміють активно протидіяти стресу, демонструють низький рівень професійного вигорання. Внутрішніми (індивідуально-особистісними) чинниками, які визначають емоційне вигорання, є схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, етичні дефекти і дезорієнтація особистості. Емпіричне вивчення симптомів професійного вигорання у фахівців різних соціальних сфер дозволило класифікувати їх умовно на: фізичні, поведінкові і психологічні, зовнішні та внутрішні. До фізичних входять: втомленість; відчуття виснаження; часті головні болі, зайва вага; безсоння. До поведінкових і психологічних: важкість праці; знищення професійного ентузіазму; відчуття розчарування; невпевненість; відчуття вини та непотрібності; дратівливість; підозрілість; ригідність; нездатність ухвалювати рішення; зловживання алкоголем або наркотичними засобами. Зовнішні причини – це соціальна та економічна нестабільність, криза ідейних,



правових, духовних, моральних норм, низька соціально-правова захищеність особистості у суспільстві; внутрішні причини професійного вигорання; негативні суспільні стереотипи; негативний приклад керівників певних структурних підрозділів; низька моральна культура трудового колективу; відсутність перспективи професійного зростання; постійна фізична, емоційна та моральна втома; невідповідність умов праці, кваліфікації спеціаліста та матеріальному еквіваленту – заробітній платі [8, с. 133].

Ряд науковців детермінанти професійного вигорання об'єднують навколо трьох груп факторів, що перебувають у підґрунті його формування та розвитку: а) професійні, б) організаційні (корпоративні) та в) індивідуальні. Не виключно, що ці фактори діють комплексно, підвищуючи ступінь ризикованості праці. Скажімо, К. Маслач та М. Лейтер вказують на те, що основою професійного вигорання є невідповідність між тим, що може дати для праці людина, і тим, що сама праця вимагає від неї. Чим більшою є ця невідповідність, тим більшим є потенціал для вигорання.

Намагаючись розробити всеосяжну теоретичну основу К. Маслач та М. Лейтер визначили шість основних факторів професійного вигорання:

1. невідповідність вимог, що висуваються до умов професійної діяльності, особистісним ресурсам фахівця; зазвичай ідеться про підвищені вимоги до його особистості, а крім того і про перевантажений графік праці, коли надмірно мало часу та ресурсів для виконання завдань;

2. невідповідність між прагненням фахівця до конкретної самостійності при досягненні належного результату праці в умовах неадекватно суворого, нерационального адміністрування, контролю його роботи з боку керівництва, що зумовлює становлення безвідповідальності до результатів праці внаслідок його розчарування у своїх можливостях впливати на ці результати ;

3. недотримання в організації балансу винагород та витрат, коли фахівець не отримує тієї винагороди, на яку розраховував, виходячи з

докладених ним зусиль та витрат; при цьому обстановка погіршується тоді, коли в організації несправедливо ставляться до фахівців, до того ж, якщо оцінки, заохочення, рішення стосовно кар'єри, винагород, бонусів і пільг не реалізуються чесно і прозоро, то організація не зобов'язана розраховувати на збереження їх довіри та лояльності;

4. невідповідність очікувань фахівця по відношенню до взаємин з робочим оточенням, колегами, друзями; занадто посилений процес праці, штучна ізоляція співробітників, формальність їхньої ставлення порушує відчуття цілісності та підтримки, що також погіршує виконання завдань; зокрема небезпечними є постійно невирішені інциденти, які руйнують цілісність в колективі, продукують фрустраційні наміри, ворожнечу та знищують відносини довіри та соціальної підтримки;

5. дефіцит контролю над поповненням поточних робочий ресурсів фахівців із боку керівництва, зменшення витрат на їх первинні потреби, формальна увага до клієнтів;

6. наявність конфлікту цінностей, коли доводиться виконувати завдання неетичного характеру, або ті, що не відповідають переконанням людини, підривають його віру в цінність своєї праці [46;50].

В. Шауфелі, К. Маслач, М. Лейтер та Дж. Голдберг, аналізуючи значення кожної групи факторів, вважають найбільш значущими корпоративні, до яких вони відносять інституційні, організаційні, соціальні та статусно-рольові. На думку вчених, складні стосунки з адміністрацією та негативний психологічний клімат у колективі можуть провокувати професійне вигорання будь-якого фахівця, а не рідко й цілого підрозділу [46;49;50].

Українська науковиця Т. Титаренко, у своїй роботі, серед факторів ризику або потенційних стимуляторів розвитку професійного вигорання пропонує виділяти особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Дослідниця акцентує, що вигорання частіше переживають так звані «роботоголіки», інше кажучи ті, хто абсолютно занурені у працю, не

здатні відпочивати, переживають надмірну відповідальність за все, що роблять, та мають конкретні інструкції на кар'єрне зростання будь-якою ціною. До групи ризику входять також особи, що реагують на стреси емоційно нестримано, агресивно, які завжди хочуть бути першими та нетерпимі до будь-яких перешкод на шляху до мети. Водночас, сприяє розвитку вигорання тривожність, підозрілість, використання неконструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях і низька комунікативна компетентність. Серед організаційних чинників перевагу мають тривалість та інтенсивність робочого навантаження [34].

Е. Зеєр визначив низку факторів, що здійснюють деформувальний вплив на діяльність (на прикладі професійної діяльності психологів та педагогів):

1) особистісні характеристики – психологічна ригідність, світоглядна залежність, особистісна незрілість;

2) професійні рамки, яких дотримується працівник, – щонайперше це принципи та установки, індивідуальна картина світу, професійні навички, контингент клієнтів та їх проблематика, посадові обов'язки та умови роботи;

3) рівень впливу попереднього досвіду – віра у метод та авторитет вчителів-наставників, особистісна значимість професійної діяльності, відчуття відповідальності, емоційна захопленість роботою; вмотивованість, відчуття особистої соціальної місії, сила зовнішнього контролю;

4) закріплення отриманих форм позитивних емоцій, насамперед це професійний успіх, вдячність клієнтів, похвала та визнання з боку колег, захопленість з боку інших [36, с.20].

Варто приділити увагу демографічним факторам. Зі всіх демографічних змінних, які попередньо були вивчені, вік найбільш послідовно пов'язаний з вигоранням. Повідомляється, що серед молодших фахівців рівень вигорання вищий, ніж серед фахівців, старших 30-40 років. Вік асоціюється з досвідом

роботи, тому вигорання на ранніх етапах кар'єри є більшим ризиком. Причини такої інтерпретації не вивчені дуже ретельно. Однак до цих результатів слід ставитися з обережністю через проблему упередженості - тобто ті, хто вигорає на початку своєї кар'єри, швидше за все, покинуть роботу [39].

Демографічна змінна статі не є значущим фактором вигорання. Деякі дослідження показують більший рівень вигорання у жінок, деякі показують вищий рівень у чоловіків, інші не знаходять загальних відмінностей. Єдина невелика, але постійна відмінність між статями полягає в тому, що чоловіки часто мають вищий рівень з цинізму. У деяких дослідженнях також спостерігається тенденція до того, що жінки мають вищий рівень виснаження. Ці результати можуть бути пов'язані зі стереотипами ґендерних ролей, але вони також можуть відображати змішання статі із заняттям (наприклад, поліцейські з більшою ймовірністю будуть чоловіками, а медсестри – жінками).

Що стосується сімейного стану, то неодружені (особливо чоловіки) більш схильні до вигорання порівняно з одруженими. Самотні люди відчувають навіть вищий рівень вигорання, ніж розлучені. Що стосується етнічної приналежності, дуже мало досліджень оцінювали цю демографічний фактор, тому неможливо узагальнити будь-які емпіричні тенденції.

Деякі дослідження показали, що люди з вищим рівнем освіти повідомляють про вищий рівень вигорання, ніж менш освічені працівники. Можна припустити, що освіченіші люди покладають великі надії на свою роботу і тому зростає відчуття напруги, якщо ці очікування не виправдовуються [39].

Причинами професійного вигорання може бути відсутність цікавих занять, одноманітна робота, що повторюються, низькі зарплати і пільги, все це призводить до постійної бездіяльності і хронічної нудьги на роботі. Під впливом таких чинників може статися професійне вигорання. Симптоми включають втрату інтересу до роботи, пасивність та небажання виявляти

ініціативу, стомлюваність. Згідно з результатами дослідження, співробітники, які більш вільно виконують свої професійні обов'язки, менш схильні до синдрому перенапруги.

Можна виділити кілька категорій працівників, які становлять основну групу ризику професійного вигорання. Це фахівці, чий розпорядок дня полягає у спілкуванні з людьми: вчителі, лікарі та медсестри, менеджери по роботі з клієнтами, журналісти, рекрутери, PR-менеджери. Постійне спілкування з великою кількістю різних людей призводить до емоційного стресу, що призводить до професійного вигорання. До групи ризику також входять працівники, які вирішують різні складні завдання у повсякденній та оперативній роботі, постійно зазнаючи тиск термінів. Це насамперед керівники різного рівня. При цьому чим вище рівень відповідальності, тим більша ймовірність вигорання. Висока ймовірність ризику існує у перфекціоністів. Прагнення завжди і скрізь досягати найкращого результату потребує значних зусиль, які організм важко витримує. Варто зазначити ще особливий тип людей – інтроверти. Такі фахівці не виявляють негативних емоцій на публіці. Внутрішня напруга, спричинена стресом, негативними емоціями, несприятливою робочою атмосферою, може накопичуватися та відбиватися у вигляді вигорання або перевтоми [48].

Окремо варто зупинитись на симптомах професійного вигорання, які умовно можна розділити на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові. До психофізичних симптомів професійного вигорання відносяться такі, як:

- почуття постійної, минаючої втоми не тільки вечорами, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;

- зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію);

- загальна слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників;

- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;

- різка втрата або різке збільшення ваги;

- повне або часткове безсоння

- постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом усього дня;

- порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні;

- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів;

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться такі неприємні відчуття і реакції, як:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);

- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;

- часті нервові спалахи невмотивованого гніву або відмови від спілкування;

- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, образи, підозрілості, сорому, скутості);

- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності;

- почуття гіпервідповідальності і постійне відчуття страху;

- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться такі вчинки і форми поведінки працівника:

- відчуття, що робота стає все важче і важче, а виконувати її - все важче і важче;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня;
- незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому;
- керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі та іншим;
- почуття марності, невіра в поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрявання» на дрібних деталях, яка не відповідає службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або не усвідомлювала виконання автоматичних і елементарних дій;
- дистанційованість від співробітників, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день сигарет, застосування наркотичних засобів [27].

Також до соціальних факторів вигорання відносяться: соціальні зміни, значущі життєві труднощі (розлучення, смерть близьких і т.д.), тривала емоційна напруга, значне переважання інтелектуальної праці, постійне відчуття нестачі часу та хронічна втома, що супроводжується дратівливістю, квапливістю в процесі роботи, хронічне порушення режиму праці та відпочинку, зниження інтересу до роботи, падіння особистого престижу, відсутність елементів творчості в роботі та надмірне трудове навантаження, екстремальні ситуації.

Варто звернути увагу на групу проблем, що сприяють вигоранню або посилюють його розвиток, пов'язану із ситуацією на роботі. Характерними чинником для ситуацій вигорання є перевантаження — дуже багато підопічних,

занадто багато вимог, занадто багато інформації. За даними західних дослідників, зі збільшенням навантажень людина починає несвідомо прагнути зменшення контакту — менше особистісно залучається у взаємодію, частіше вдається до формальних правил і ритуалів, використовує найбільш безособові методи роботи. Ще один важливий у даному контексті аспект ситуації на роботі — це можливість впливу на процес роботи та прийняття рішень, які стосуються працівника. Якщо в людини є почуття, що вона нічого не може змінити у своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення і т. д., ймовірність розвитку професійного вигорання збільшується. Рольова невизначеність - у сенсі неясного формулювання прав та обов'язків, можливостей людини, рольова конфліктність - як протиріччя різних ролей, також сприяють професійному стресу та професійному вигоранню [18; 33;34].



## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС**

### **2.1. Сутність і характеристика поняття конфліктності, рівні конфліктності**

Сучасне суспільство з його стрімкими соціально-економічними змінами і нестабільністю стає дедалі більше стресогенним. Соціальна невизначеність та незахищеність людини стимулюють її активність, передусім захист особистих інтересів, і призводить, зрештою, до психологічної напруженості особистості.

Внаслідок процесу трансформації суспільства людина є учасником безліч соціальних контактів і є учасником різних соціальних груп, вимоги яких можуть суперечити одне одному чи уявленням самої людини. Усе це, безсумнівно, здійснює вплив на поведінку особистості, сприяючи виникненню конфліктності в міжособистісній комунікації [3].

Разом із тим конфлікт, є невід'ємною частиною людського життя і супроводжував людину протягом усієї історії. Існування різних людей зі своїми особливостями, потребами, переконаннями, цінностями, очікуваннями та уявленнями викликає неминучі конфлікти.

Огляд наукових джерел свідчить про те, що поняття конфлікту та конфліктності практично не поділяються, а поняття конфліктності знаходиться на етапі свого активного становлення, воно не має чітких означень і меж, вживається у різних значеннях. Це можна трактувати, що конфліктність найяскравіше проявляється у ситуації конфлікту. Але все ж таки ці поняття необхідно чітко розмежовувати. Конфлікт - це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних відносинах індивідів або групи людей, пов'язаних з гострими емоційними переживаннями [11, с. 15-16].

Спостерігається динаміка поглядів у вчених стосовно ролі конфліктів в житті людини: від розгляду конфлікту як негативного явища, що несе в собі деструктивний потенціал, до визнання його як багатофункціонального соціально-психологічного явища.

К. Левін причиною конфліктів вважає неможливість особистості задовільнити актуальну для неї потребу і позбутися психологічного напруження [24]. З точки зору психоаналізу основна увага приділяється розгляду внутрішньоособистісних конфліктів, виникнення яких пояснюється наявністю протиріч між ід, его і супер-его. За думкою З. Фрейда несвідомі мотиви і бажання особистості виступають в якості детермінант її конфліктності [35].

С. І. Єріна пропонує типологію соціально-психологічних конфліктів в залежності від рівня спілкування [15]:

1. Соціально-психологічні конфлікти, що виникають внаслідок реалізації таких характеристик особистості, які проявляються внаслідок спілкування і взаємодії з іншими людьми (конфлікт домінування, невіддатливості і жертвовності).

2. Конфлікти, що виникають в результаті особливостей динаміки та перебігу групових процесів і характеристик малих груп (згуртованість, сумісність, корпоративність)

3. Конфлікти, що обумовлені наявністю специфічних характеристик великих груп людей, населення (багаточисленні акції протесту): особистісно-інституційні (лікар-хворий), соціально – неперсоніфіковані (влада-населення).

Аналіз наукових джерел показав, що існують різні визначення поняття конфліктності. Але вони сходяться до одного: конфліктність – це властивість особистості, що відображає здатність вступати у конфлікт. Наприклад, Д. Шеффер визначає конфліктність як складну особистісну якість, що включає у

себе образливість, запальність (гнівливість), підозрілість [38]. У психологічному словнику конфліктність детермінується як запальність, дратівливість, висока готовність вступити у конфлікт, агресивно – оборонний стиль поведінки [22]. Конфліктність в основному розглядається як стан готовності особистості до конфліктів, її ступінь залучення до розвитку конфлікту (Петровська Л.А.). Проте М. Ю. Зеленков зазначає, що індивідуальні особисті якості людей, їх психічні, соціально – психологічні та моральні характеристики називаються конфліктністю особистості – це її інтегральна властивість, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфлікти. За високої конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених відносин із оточуючими незалежно від того, чи передують цьому проблемні ситуації [18].

Н. А. Дзараєва виділяє такі рівні конфліктності: деструктивний, конформний, конструктивний (при переході на конструктивний рівень конфліктність набуває нової характеристики – конфліктної компетентності) [12]. На деструктивному рівні формування конфліктності особистість не має уявлення про ефективні способи подолання проблем, у неї загострюються негативні переживання, неготовність брати до уваги інтереси навколишніх, бажання дискредитувати опонента, схилити його до вигідного для себе рішення. Конформний рівень конфліктності передбачає наявність малоефективної системи знань про конфлікти, що не дозволяють аналізувати і прогнозувати конфлікт. У цьому рівні особистості характерна емоційна мінливість, що залежить від думки багатьох, дефіцит рішучості в можливості врегулювання конфлікту, пошук формального його залагодження. Конструктивний етап конфліктності характеризується можливістю особистості до аналізу та управлінню конфліктами, спроможністю до психологічної саморегуляції, повною впевненістю в можливості знайти взаєморозуміння, вирішення проблеми, яка виникла у взаєминах. У такому випадку на даному рівні особистість набуває конфліктної компетентності, що характеризується когнітивним компонентом, зокрема креативністю [3].

Рівні конфліктності особистості виступають найважливішим фактором, що «задає» установку особистості на той чи інший тип взаємодії з партнером. Установки учасників конфлікту в свою чергу починають визначати такі характеристики конфлікту, як цілі, сприйняття партнера щодо ситуації, «обсяг» предмета розбіжностей, характер взаємодії з партнером, використання засобів впливу на нього. Залежно від рівня конфліктності особистості конфлікт набуває у розвитку ті чи інші особливості взаємодії. Таким чином, визначивши рівень конфліктності особистості, є можливість прогнозувати її поведінку у конфлікті, а також навчити запобігати конфліктам та вирішувати їх конструктивно [14].

Принциповим з погляду дослідження конфліктності є вивчення учасників конфліктного суперництва і, зокрема, конфліктних особистостей. Поняття конфліктної особистості було запроваджено у роботах О.О. Бодальова, А.М. Сухова [4]. За їхніми даними, конфліктною називається особистість, яка є ініціатором негативних та деструктивних конфліктів. Більшість дослідників конфліктний тип особистості пов'язують із віковою кризою. А.М. Алексєєва Л.І. Божович виділяють у процесі психічного розвитку людини стабільні періоди та періоди криз і зазначають, що саме критичні періоди супроводжуються проявом негативних рис у поведінці та діяльності [4].

Психологи виділяють такі типи конфліктних особистостей, які найчастіше стають суб'єктами у міжособистісних конфліктах: «демонстративні», «некеровані», «надточні», «ригідні», «раціоналісти», «безвільні». Р. Немов розкриває їх основні характеристики так:

- Демонстративні характеризуються прагненням бути завжди у центрі уваги, користуватися успіхом. Навіть при відсутності будь – яких підстав можуть піти на конфлікт, щоб хоч у такий спосіб привернути увагу.

- Некеровані відрізняються імпульсивністю, непродуманістю, непередбачуваністю поведінки, відсутністю самоконтролю. Поведінка – агресивна, зухвала.
- Надточні – сумлінні працівники, особливо скрупульозні, з позицією завищених вимог (починаючи з себе). Кожного, хто не задовольняє цим вимогам (а таких більшість), піддають різкій критиці.
- Ригідні («ригідний» – негнучкий, непластичний) відрізняються честолюбством, завищеною самооцінкою, небажанням і невмінням зважати на думку оточуючих. Поведінка їх відрізняється безцеремонністю, яка переходить у грубість.
- Раціоналісти – розважливі люди, готові до конфлікту в будь - який момент, коли є реальна можливість досягти через конфлікт особистих (кар'єристських чи меркантильних) цілей.
- Безвільні. Відсутність власних переконань та принципів може зробити безвільну людину зброєю в руках особи, під впливом якої той виявився. Небезпека такого типу людей полягає в тому, що найчастіше безвільні мають репутацію добрих людей, від них не чекають жодної підступу [18].

Також варто розглянути особливості безконфліктних особистостей: нестійка оцінка у думках; внутрішньо суперечливі; мають легку навіюваність; залежать від думки оточуючих. Їм характерна деяка непослідовність у поведінці; орієнтуються на миттєвий успіх у ситуаціях; недостатньо добре бачать перспективу; зайве прагнуть компромісу; не мають достатньої сили волі; майже не замислюються над причинами та наслідками вчинків як своїх, так і оточуючих. Вони значною мірою розроблять свої стратегії уникнення, свою власну здатність до опору та можуть знати, як нейтралізувати негативні наслідки. Особистості, які схильні до зовнішньої безконфліктної поведінки, часто приходять до своїх внутрішніх проблем і не можуть самореалізуватися у звичайному соціальному середовищі. Адже внутрішні та зовнішні протиріччя взаємопов'язані.

Аналізування літератури дозволяє припустити, що вивчення конфліктності здійснюється завдяки наступним підходам: мотиваційному, когнітивному, діяльнісному та організаційному. Одним із початкових дослідників мотиваційного підходу є М. Дойч, який вивчав моделі кооперативної та конкурентної поведінки. Кооперативну поведінку М. Дойч характеризував як спрямовану на сприяння та зацікавленість у успішному вирішенні проблеми для сторін, які у ній беруть участь. У взаєминах за такого підходу переважає дружелюбність, позитивні установки, готовність до розуміння. При конкурентній поведінці, навпаки, встановлюється атмосфера недовіри, підозрливості, відчуження, або навіть ворожості. Формуються негативні установки у відносинах [40].

Когнітивний підхід зосередився на дослідженні конфліктності в аспекті впливу когнітивного та суб'єктивного світу особи на її поведінку. Взаємодії суб'єктів у соціальній ситуації можуть бути зрозумілі, інтегровані з позиції їх суб'єктивного відображення, тобто завдяки аналізу їхнього сприйняття, усвідомлення, рефлексії, оцінки тощо. Аналіз конфліктності з позиції когнітивного змісту дозволяють вивчити емоційну сторону взаємовідносин у конфлікті, виявити суб'єктивне сприйняття того, що відбувається [19].

Діяльнісний підхід до аналізу конфліктності дозволяє аналізувати рівень ефективності діяльності індивідів. Дослідники, які вивчають активність суб'єктів, відзначають: якщо у групі домінують ділові суперечності, конфлікт завершується без розриву міжособистісних відносин і перетворюється на сферу особистісних сутичок. Об'єктивні умови впливають на міжособистісні відносини. Вони опосередковують розвиток когнітивних процесів, в яких відбувається взаємодія індивідів [4].

Організаційний підхід досить широко застосовується дослідниками під час аналізу конфліктів - насамперед під час аналізу конфліктів у сфері управлінських відносин (між керівниками та підлеглими, службовцями і

клієнтом тощо). Організаційний підхід є плідним при вивченні виробничих конфліктів та конфліктів у колективах [7].

Таким чином, проаналізувавши різні підходи до визначення структури конфліктності, ми дійшли висновку про те, що до конфліктності відносяться:

- гностичний (когнітивний) компонент, який включає всі психічні процеси, пов'язані з пізнанням оточення і самого себе (наприклад, відчуття, сприйняття, уявлення, пам'ять, мислення, уява), і найбільш яскраво проявляється у феномені розуміння та взаєморозуміння партнерів зі спілкування. При конфліктності цей компонент включає рівень сприйняття провокаційних дій опонента, суб'єктивність, невміння аналізувати та прогнозувати ситуацію;

- афективний (емоційний) компонент проявляється у різноманітних емоційних станах і реакціях, які можна зафіксувати як позитивні і негативні емоції емоційної чутливості, конфліктності тощо. Даний структурний компонент конфліктності визначає стан особистості в ситуації міжособистісної взаємодії, невміння керувати своїм емоційним станом в передконфліктних і конфліктних ситуаціях;

- поведінковий (практичний) компонент – це результати діяльності та вчинки, міміка, жестикуляція, пантоміміка, мова. Певне поєднання експресивних елементів у структурі поведінки партнерів надає зовнішній малюнок конфліктним взаєминам [4, с. 142-143].

Закцентуємо увагу на п'яти рівнях конфлікту: внутрішньоособистісний (всередині індивідуума), міжособистісний (між людьми), внутрішньогруповий (всередині групи), міжгруповий (між групами) та внутрішньоорганізаційний (всередині організації).

Внутрішньоособистісний конфлікт, який відбувається всередині людини, часто включає деяку форму конфлікту цілей або когнітивного конфлікту; це

конфлікт мотивів, часто суперечливих і протилежно орієнтованих, що виникають у психіці особистості.

- Конфлікт підхід-підхід - це ситуація, в якій людина має вибір між двома або більше альтернативами з позитивними результатами, наприклад, людина може вибирати між двома роботами, які здаються однаково привабливими.

- Уникнення – уникнення конфлікту - це ситуація, у якій людина має вибрати між двома чи більше альтернативами, і вони мають негативні результати.

- Конфлікт підхід-уникнення - це ситуація, в якій людина повинна вирішити, чи робити щось, що мало як позитивні, так і негативні результати, наприклад, пропозиція хорошої роботи у поганому місці [41].

У міжособистісному конфлікті беруть участь дві або більше особи. Два менеджери змагаються за те саме просування по службі, два керівники сперечаються за велику частку корпоративного капіталу. Приклади конфліктів між людьми численні та добре відомі.

#### Причини:

1. Особові відмінності. Окремим особам важко ладнати один з одним. Це суто психологічна проблема, і вона не має нічого спільного з їхніми вимогами до роботи.

2. Сприйняття: різне походження, досвід, освіта призводять до того, що у людей розвивається різне сприйняття подібних реалій.

3. Зіткнення цінностей та інтересів.

4. Відмінності у владі та статусі.

5. Дефіцит ресурсів. Конфлікти через брак ресурсів надзвичайно поширені в організаціях. Там, де абсолютна нестача (рівень ресурсів не може бути збільшений), дуже важко управляти міжособистісними конфліктами.



Внутрішньогруповий конфлікт відноситься до певного виду конфлікту, який виникає між членами групи, яка поділяє загальні цілі, інтереси чи інші ідентифікуючі характеристики. Внутрішньогруповий конфлікт може бути маломасштабним, наприклад, на робочому місці, або великомасштабним, наприклад, між членами певної групи населення. Хоча конфлікт зазвичай розглядається як проблема, внутрішньогруповий конфлікт також може позитивно позначитися на роботі групи, якщо конфлікти вирішуються ефективно.

Організація - це сукупність людей та груп. Залежно від ситуації та вимог люди утворюють різні групи. Успіх організації в цілому залежить від гармонійних відносин між усіма взаємозалежними групами, навіть незважаючи на те, що деякі міжгрупові конфлікти в організаціях є неминучими. Міжгруповий конфлікт відноситься до розбіжностей, які існують між двома або більше групами та їх відповідними членами. Однак це також може відображати будь-які формальні чи неформальні розбіжності між різними групами, такими як політичні партії чи групи активістів. Міжгруповий конфлікт багато в чому є джерелом упередженості зовнішньої групи, яка дискримінує тих, хто не є частиною «своєї».

Внутрішньоорганізаційний конфлікт виникає, коли в організації існують розбіжності на рівні або між рівнями. Три рівні внутрішньоорганізаційного конфлікту - це вертикальні, які виникають між різними ієрархічними рівнями; горизонтальний, що виникає між відділами на одному рівні; та конфлікт лінійного персоналу, який відбувається між лінійними керівниками та менеджерами з персоналу; рольовий конфлікт виникає, коли існують протиріччя між різними ролями, які людина бере на себе або грає у повсякденному житті. У деяких випадках конфлікт є результатом протилежних зобов'язань, що призводить до конфлікту інтересів, в інших випадках, коли людина має ролі, які мають різні статуси, а також він виникає, коли люди не

погоджуються з тим, якими повинні бути обов'язки для конкретної ролі, чи то в особистій чи професійній сфері [41].

Конфліктостійкість особистості розглядається як здатність людини оптимально організувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми у відносинах з іншими людьми, а в конфліктній ситуації дійти до оптимального вирішення конфлікту. Високий рівень конфліктостійкості передбачає вправні дії та поведінку у конфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії у конфлікті, недопущення втягування себе в ескалацію конфлікту, зосередження зусиль на конструктивних діях. Ефективність поведінки у конфліктній ситуації толерантної особистості значно вища. Вона відрізняється психологічною стійкістю (стресостійкістю, конфліктостійкістю). За спрямованістю толерантності можна назвати:

- зовнішню толерантність (до інших) – сформоване переконання, що дозволяє особистості допускати наявність в інших власної позиції, здатності розглядати конфліктну ситуацію з різних точок зору, враховувати різні аспекти та аргументи;
- внутрішню толерантність (внутрішня стійкість) – здатність зберігати рівновагу у конфліктній ситуації, приймати рішення та діяти в цих умовах [2].

## 2.2. Основні чинники впливу професійного вигорання на рівень конфліктності

Раніше ми визначили, що з першого дослідження феномену вигорання в ХХ столітті, воно було ідентифіковано як наслідок тривалого стресу на роботі. Ця конструкція не сильно змінилася і до сьогодні: більшість учених називають вигорання психологічним або емоційним станом, що виникає внаслідок сильного та тривалого стресу на роботі [45].

Проблема розгляду професійного вигорання як фактору, що визначає конфліктну поведінку фахівців, має виражений міждисциплінарний характер, оскільки торкається проблематики психології праці, соціології, психології особистості.

К. Маслач розглядала взаємозв'язок конфліктів з вигоранням: вони є джерелом стресу, що розвиває емоційне виснаження та негативні відчуття по відношенню до інших людей; якщо стосунки з колегами погані, людина не має можливості звернутися за допомогою, порадою до будь-кого, вона самотня у боротьбі з вигоранням [45]. Збільшення числа конфліктних ситуацій через неадекватне сприйняття ситуації, що відбувається через стресовий стан одного з учасників, досить часто призводить до конфліктів. Надмірний стрес створює проблеми як для особистості, так і для організацій при виконанні поставлених завдань [12].

Стрес, як відомо, є комплексом фізичних, хімічних та інших реакцій людини на стресори навколишнього середовища, дія яких збиває з рівноваги її фізіологічні та психічні функції. Стрес може мати як негативне, і позитивне значення для людини. Він у певних умовах сприяє мобілізації зусиль працівника до вирішення виробничих завдань чи досягнення особистих цілей. У зв'язку з конфліктами розгляд негативних сторін цього явища заслуговує більше уваги. Зміни на роботі та в сім'ї, особливо непередбачені, можуть вивести людину з рівноваги, призвести до невідповідності її стану та

навколишнього оточення. Така невідповідність, своєю чергою, породжує втому, почуття небезпеки, ослаблення розумових здібностей, зростання кров'яного тиску, пасивне ставлення до роботи, зниження рівня організованості, порушення трудової дисципліни тощо. Це призводить до втрат в організації через збільшення кількості нещасних випадків, зниження якості роботи, зростання плинності кадрів, конфліктності працівників та їх передчасної смерті.

Феномен вигорання можна віднести до видимих особистісних змін. Він може виявлятися у людей, чия робота так чи інакше пов'язана з безперервним спілкуванням. Причому якість взаємодії залежатиме від морального та матеріального результату їхньої діяльності. Головним симптомом вигорання вважається "неадекватне виборче емоційне реагування". Він проявляється у негативному емоційному міжособистісному спілкуванні [37].

Варто підкреслити, що професійне вигорання особистості викликає зниження доброзичливості, комунікативності, зниження позитивного емоційного ставлення до людей. При цьому підвищуються агресивність, дратівливість, негативізм, уразливість, підозрілість. Ці зміни приховано спонукають розвиток почуття провини і призводять до виникнення внутрішньоособистісного конфлікту. Як не парадоксально це звучить, але вигорання певною мірою є захисним механізмом, оскільки дозволяє людині дозувати та економно витратити свої енергетичні ресурси. Проте це твердження справедливе лише тому випадку, коли мова йдеться про початок формування цього стану. На пізніших стадіях вигорання негативно позначається виконанням професійних обов'язків і стосунки з оточуючими [5].

Феномен вигорання має багато наслідків, починаючи від втоми, нездатності концентруватися, порушень сну, і закінчуючи дратівливістю, тривогою та депресією. Одна з суттєвих ознак вигорання - втрата інтересу до роботи. Тому даний феномен негативно позначається як професійної діяльності, а й у цілому знижує якість життя.

Професійне вигорання, виникаючи в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» сприяє наростанню психологічної, душевної перевтоми, і виявляється в дратівливості, негативних переживаннях, зміні особистісної структури, порушенні системи міжособистісних відносин, веде до зростання рівня конфліктності, редукції професійних обов'язків [51] . Такі умови негативно впливають на емоційний стан фахівця, він стає напруженим, часто не здатні контролювати свої емоції. У більшості випадків фахівець не володіє спеціальними методами налаштування свого персонального внутрішнього світу і себе з метою пристосування і як наслідок, у нього починають проявлятися підвищена дратівливість, занепокоєння, тривожність, м'язова напруга, стомлюваність і зниження інтересу до роботи.

Нездатність працівника долати стрес, набувати психологічну рівновагу - це нерідко сприяє розвитку вигорання, у якому спостерігаються такі ускладнення взаємовідносин з іншими людьми, як зайва конфліктність і нестійкість до стресорів. А формуванню нервової перенапруги можуть сприяти такі особистісні особливості фахівця: мотиваційні конфлікти та конфлікти інтимно-особистісного характеру, посилення значення суб'єктивного фактору в оцінці тих чи інших життєвих ситуацій, непорозуміння між близькими людьми, агресивність, нейротизм, хронічна тривожність та внутрішня напруга [47] .

Переживаючи вигорання і намагаючись якимось чином впоратися з ним, зменшити напругу, людина часто, мимоволі, фізично та психологічно дистанціюється від своїх партнерів зі спілкування. Фізичне дистанціювання проявляється в тому, що там, де це можливо, фахівці починають скорочувати робочий час і збільшувати робочі перерви. Західні дослідники відзначають прямий зв'язок між професійним вигоранням та звільненнями з роботи. Непоодинокі випадки, коли фахівець прагне перейти на адміністративну роботу в тій же сфері, тому що вона допускає менше залучення до проблем людей. У психологічному відношенні характерним для вигорання, як зазначалося раніше,

є розвиток почуття невдоволення собою чи розчарування. Помічаючи за собою відчуження або сплески внутрішнього роздратування по відношенню до своїх підопічних чи колег, фахівець переживає це як власну неспроможність, некомпетентність, часто звинувачує в тому, що відбувається з ним самого себе. У повсякденній рутині вигорання підкрадається непомітно, у навколишній ситуації ніби нічого не змінилося, ситуаційні причини ідентифікувати важко, і, отже, мимоволі починає шукати причини того, що відбувається в самому собі. Крім того, як правило, ці проблеми не обговорюються у своєму колективі, здається, що оточуючі нічого подібного не переживають, і це також сприяє приписуванню причин свого стану собі самому. У вітчизняній практиці безсумнівний вплив мають також соціальні вимоги відповідності певним професійним зразкам, які є особливо жорсткими у разі професій «людина-людина», що посилює переживання власної неспроможності.

Наслідки вигорання фахівців можуть вплинути як на саму особистість, так і професійну діяльність: погіршується якість роботи, втрачається творчий підхід до вирішення завдань, зростає кількість професійних помилок, збільшується кількість конфліктів на роботі та вдома, спостерігається перехід на іншу роботу, зміна професії [42] .

Як відомо, прояв конфліктності особистості залежить і від її характеристик емоційної, комунікативної сфери, адаптивного потенціалу особистості та ін. Одним із таких можливих факторів конфліктності є вигорання особистості.

Наявність та постійне накопичення негативних емоцій на фоні вигорання, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні зі своїми колегами по роботі, друзями та знайомими, а також з оточуючими, що в свою чергу впливає на рівень конфліктності. Неможливість особистістю контролювати свій емоційний стан призводить до того, що вона стає грубою, жорстокою, індиферентною, холоднокровною, нездатною до формування повноцінного

робочого процесу. Тим самим людина не лише не здатна виконувати якісно свою роботу, а й вирішити конфліктну ситуацію.

Прояв гніву, агресії чи інших емоційних реакцій людини на зовнішні подразники поступово стають причиною подальших конфліктів. У конфліктній ситуації емоційна сторона відіграє важливу роль. У конструктивному вирішенні конфлікту дуже важливою є емоційна грамотність. Конфлікт є однією з основних причин вигорання, а вигорання у свою чергу є поштовхом для виникнення іншої конфліктної ситуації.

У будь-якому колективі працюють люди, які значно відрізняються один від одного за віком, освітою, досвідом роботи, життєвим досвідом, психологічними особливостями. Робота в колективі характеризується постійною міжособистісною взаємодією, під час якої люди переслідують різні цілі у своєму житті та трудовій діяльності. У колективі часто спостерігаються відмінності у соціальних ролях та ціннісних орієнтаціях, поглядах та думках на проблеми, що виникають у ході трудової діяльності. Ці розбіжності і створюють основу формування конфліктологічного потенціалу в колективі, для виникнення протиріч та конфліктних ситуацій.

Ми можемо розглянути вплив вигорання на конфліктність через призму його трьох послідовних стадій:

1. На першій стадії розвитку професійного вигорання відбувається приглушення емоцій, знижується яскравість та інтенсивність почуттів та переживань; зникають позитивні емоції та з'являються негативні переживання, тривожність, почуття незадоволеності, з'являється деяка відстороненість у стосунках із оточуючими (сім'я, колеги, керівництво тощо).

2. На другій стадії розвитку вигорання виникають конфліктні ситуації з колегами та клієнтами, фахівець починає знецінювати роботу, трудовий колектив, наростає напруження та роздратування. Така поведінка є

неусвідомленим проявом почуття самозбереження в ситуації спілкування, що перевищує безпечний для людини рівень.

3. На третій стадії розвитку професійного вигорання притуплюються уявлення людини про цінності життя, стає біднішим емоційне ставлення до навколишнього, фахівець стає небезпечно байдужим до всього, включаючи навіть своє життя. Рівень конфліктності на цій стадії найбільший, що провокує розрив міжособистісних відносин. [1].

Людина не може перебувати в напруженому стані, що супроводжується неприємними емоціями, надто довгий час. Особистість змушена шукати шляхи порятунку від цієї напруги. У такому випадку їй вдається або конструктивно вирішити стресогенні ситуації, викликані професійною діяльністю, або виробити ряд психологічних захистів, механізм дії яких зводиться до усунення неприємних переживань без вирішення конфлікту, що їх створив. У другому випадку в результаті вироблення психологічних захистів у людини можуть з'явитися негативні особистісні риси, змінитися ставлення до виконуваної діяльності, порушити систему міжособистісних відносин.

Отже, при вигоранні складно зберігати спокій і бути ввічливим, до того ж фахівець постійно втрачає ресурси, яких не вистачає на те, щоб підтримувати конструктивні діалоги, йому складно дивитися на ситуацію збоку, тому що на це теж потрібні фізичні і психологічні ресурси. Колеги, клієнти, керівництво на роботі дратують фахівця одним своїм існуванням, тому що кожен з них стає потенційною загрозою і може відібрати ресурс, якого і так мало, тут вмикаються оборонні механізми психіки і людині легше вступити в конфлікт, ніж у переговори.

### **2.3. Специфіка діяльності фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій в контексті професійного вигорання та рівня конфліктності.**



Державна служба України з надзвичайних ситуацій (ДСНС України) і її складова - пожежно-рятувальні частини (ПРЧ) - переживають процес реформування, ознаками якого є зміни в системі управління, оновлення нормативно-правової бази діяльності, відкритість, структурна перебудова, нові підходи до оцінки ефективності роботи. Основою нової управлінської політики, згідно з «Загальнодержавної цільової програми розвитку цивільного захисту на 2009-2013 роки» є якісна робота з фахівцями. В цьому напрямку відбуваються позитивні зміни: оптимізується штатна чисельність, трансформуються підходи до підбору кадрів, змінюються акценти в навчанні і перепідготовці фахівців, поглиблюється процес демократизації управління, децентралізації відповідальності, перехід до більш мобільним системам керівництва. Однак спостерігаються і негативні процеси: зниження працездатності особового складу, міжособистісні конфлікти, порушення дисципліни, виникнення нервово-психічних розладів, психічних дезадаптацій, що призводить до травматизму фахівців, здійснення суїцидів, плинності кадрів та ін. Безсумнівно перелік можна ще продовжувати, але наслідком всіх вищевказаних обставин є проблема забезпечення належної професійної та психологічної готовності фахівців, що реалізується через систему професійного відбору та соціально - психологічного супроводу цього складного і важливого виду діяльності. Зокрема, набуває ваги дослідження психологічних особливостей професійної діяльності основного управлінського виду діяльності в межах ДСНС України - фахівців пожежно-рятувальних частин (ПРЧ) [23].

На сьогодні основними нормативно-правовими документами, що регламентують діяльність фахівців ПРЧ, є накази ДСНС України «Про затвердження Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників ДСНС України», «Про затвердження Тимчасового порядку організації внутрішньої, гарнізонної та вартової служб ДСНС України», «Про затвердження Настанови з організації професійної підготовки та післядипломної освіти осіб рядового і начальницького складу органів і підрозділів цивільного захисту» та

«Про введення в дію Тимчасового Статуту дій у надзвичайних ситуаціях». Згідно із зазначеними документами фахівець ПРЧ - це фахівець, який має відповідну фахову освіту, який здійснює керівництво черговим караулом, безпосередньо беручи участь в навчально-тренувальних та оперативних діях з гасіння пожеж, ліквідації наслідків аварій, стихійних лих і надзвичайних ситуацій (НС). Робота такого фахівця характерна для оперативної діяльності, оскільки він очолює основну тактичну одиницю у ПРЧ ДСНС України - черговий караул. Його діяльність - специфічна за своєю структурою, цілями, мотивами, засобами і прийомами, зовнішніми і внутрішніми умовами протікання. За допомогою цієї діяльності здійснюється протипожежний захист об'єктів, цивільний захист населення і територій від НС, надання оперативної допомоги людям. В цілому її зміст визначається трьома складовими: запобігти, врятувати, допомогти. Основними критеріями комплектування зазначеної посади є кваліфікаційні вимоги, визначені в «Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників ДСНС України»: базова або неповна вища освіта відповідного напрямку підготовки за освітньо-кваліфікаційний рівнем «бакалавр»; стаж роботи в сфері цивільного захисту - не менше 2-х років. Особистісні вимоги до працівників: придатність за станом здоров'я і результатами випробувального терміну до роботи з використанням індивідуальних засобів захисту [23].

Наразі сформульовані етапи професійної діяльності, перелік основних завдань фахівців ПРЧ і їх психологічно - соціальний зміст:

1. Чергування (очікування виклику):

1.1. Знати оперативну обстановку в районі виїзду підрозділи (осмислити, логічно обробити, класифікувати отриману інформацію).

1.2. Здійснювати керівництво діяльністю підрозділу (користуватися знаннями керівних і нормативних документів ДСНС України).

1.3. Здійснювати професійно-психологічну підготовку особового складу (формувати і підтримувати професійно важливі психологічні та соціальні якості).

1.4. Управляти обслуговуванням пожежно-рятувальної техніки (володіти навичками роботи з пожежно-рятувальною технікою).

1.5. Постійно бути готовим до виконання оперативних дій, підтримувати готовність особового складу (відповідальність, самоконтроль, емоційно-вольова стійкість).

2. Збір, виїзд за сигналом «Тривога» і проходження до місця пожежі, аварії, НС:

2.1. Управляти збором особового складу за сигналом «Тривога» (реалізація моторних програм в умовах дефіциту часу та інформації).

2.2. Виїзд і слідування до місця пожежі, аварії, НС (Зберігати низький рівень тривожності)

2.3. Підтримувати безперервний зв'язок з оперативно-диспетчерською службою оперативно-координаційного центру (приймати інформацію в мовній та слуховій формах, аналізувати її, чітко формулювати і коротко викладати свої думки під час доповіді).

3. Оперативна робота з гасіння пожеж, ліквідації аварій, НС.

3.1. Розвідувальні роботи: отримувати дані про наявність постраждалих, характер і масштаби пожеж, аварій, НС (приймати інформацію в мовній, зоровій та слуховій формах, аналізувати її; висока стійкість уваги при впливі зовнішніх подразників або стресових чинників).

3.2. Рятувальні та інші невідкладні роботи: керувати оперативним розгортанням сил і засобів для пошуку і порятунку постраждалих, діями персоналу підрозділу по гасінню пожеж, ліквідації аварій, НС; здійснювати

заходи щодо взаємодії з іншими підрозділами; забезпечувати надання першої медичної допомоги постраждалим (врівноваженість і самовладання в умовах загрози особистої безпеки; прогнозування зміни оперативної обстановки, приймання на себе відповідальності у складних ситуаціях; проявляти рішучість, сміливість, витримку, ініціативність; зберігання активності та високої працездатності; високий рівень комунікативних навичок; зберігання самовладання, зібраність).

3.3. Згортання сил та засобів (зберігати активність і високу працездатність).

#### 4. Повернення до місця постійної дислокації.

4.1. Підтримування безперервного зв'язку з оперативно-диспетчерською службою оперативно-координаційного центру (чітко формулювати і коротко викладати свої думки під час доповіді; проводити адекватну ситуації стратегію комунікативної поведінки, змінювати стиль спілкування).

5. Чергування: службова діяльність після повернення в підрозділ, очікування виклику.

5.1. Забезпечувати технічне обслуговування пожежно-рятувальної техніки (зберігати активність і високу працездатність).

5.2. Проводити розбір дій особового складу (логічно мислити, чітко і лаконічно доводити інформацію в зрозумілій для підлеглих формі).

5.3. Забезпечувати відновлення функції органів і систем організму особового складу (відновлювати психічну рівновагу і індивідуально-психологічні характеристик) [21].

Основними показниками напруженості праці фахівців ПРЧ є: екстремальні умови діяльності, ризик для здоров'я і життя, велика кількість обов'язків, значні нервово-психічні навантаження, ступінь відповідальності в

роботі, понаднормова робота, недостатня оцінка труднощів роботи. Це підтверджує той факт, що умови праці фахівців ПРЧ характеризуються рівнями шкідливих факторів виробничого середовища і трудового процесу, вплив яких протягом робочої зміни створює загрозу для життя, високий ризик виникнення важких форм гострих професійних захворювань. Тобто можна констатувати, що така робота є дуже напруженою і за умовами праці відноситься до четвертого класу - небезпечні (екстремальні). Також можна виділити основні чинники, що визначають фактор незадоволеності фахівців ПРЧ своєю професійною діяльністю: недостатня грошова винагорода; неспокійний, нервовий, напружений характер роботи; велика кількість службових обов'язків; недостатня оцінка важкості праці; відсутність перспектив отримання службового житла; низький рівень технічного забезпечення професійної діяльності. Менш значущими факторами професійної незадоволеності є: відсутність перспективи просування по службі; низька професійна ефективність підлеглих; соціально-психологічний клімат в пожежно-рятувальних підрозділах і сімейні взаємини.

До особливостей професійної діяльності фахівців ПРЧ можна віднести:

- висока відповідальність за прийняті рішення, вчинки і дії;
- дефіцит часу і відсутність інформації необхідної для організації відповідних дій і прийняття відповідного рішення;
- невизначеність завдання в зв'язку з незвичністю і складністю просторового орієнтування в незнайомій місцевості;
- безперервність нервово-психічної напруги, що викликано систематичною роботою в небезпечному середовищі (при високій температурі, шумі, високій щільності диму, підвищеній вологості, обмеженій видимості і т.п.);

- постійна загроза для життя і здоров'я (можливі обвалення будівельних конструкцій, вибухи, небезпечні випаровування та газу і т.п.);
- емоційні і стресові розлади (винос травмованих та загиблих людей, загибель товариша по службі та ін.);
- значні фізичні навантаження, що виникають внаслідок високого темпу роботи з порятунку людей і гасіння пожеж, розбирання конструкцій, перенесення пожежно-технічного обладнання на значні відстані;
- труднощі, обумовлені необхідністю проведення робіт в обмеженому просторі (в тунелях, газопровідних і кабельних комунікаціях);
- несподівані перешкоди, що утруднюють виконання оперативної задачі;
- дискомфортний стан через перебування в захисному одязі і спорядженні [29].

Рівень успішності і безпеки праці фахівців ДСНС в екстремальних умовах може бути істотно підвищено завдяки правильно організованій психологічно-соціальній підготовці. Заняття на снарядах, що дозволяють моделювати фактори пожежі, що впливають на психіку, повинні бути спрямовані на формування у особового складу ПРЧ стану психологічної готовності до виконання завдання. Однією з умов такої готовності є вироблення у пожежного впевненості в своїх силах і надійності технічних засобів. Формування цього стану відбувається в процесі активної адаптації до модельованої на вогневій смузі підготовки небезпечних факторів пожежі та тренування необхідним якість психіки. Відомо, що ефективність діяльності пожежних з порятунку людей і матеріальних цінностей багато в чому обумовлена поведінкою самих потерпілих. Як зазначають фахівці, основним фактором, що призводить до загибелі людей під час пожежі, є їх поведінка. Саме діяльність людини служить, як правило, причиною виникнення пожежі та її наслідків, тому важливо знати психологічні та соціальні особливості поведінки людей, що

опинилися в ситуації пожежі. Знання цих особливостей необхідно для проектування шляхів руху людських потоків і розробки професійних заходів, спрямованих на зниження ймовірності травматизму і загибелі людей при пожежах [23].

Робота пожежних з гасіння пожеж та проведення аварійно-рятувальних робіт є різновидом індивідуально-групової діяльності. Ефективність та надійність злагодженої роботи особового складу оперативних підрозділів пожежної охорони великою мірою залежить від соціально-психологічних явищ у колективах, саме: стану соціально-психологічного клімату; характеру емоційних взаємин між співробітниками та його згуртованості; ступеня узгодженості формальних та неформальних структур; наявності, а також способів вирішення та попередження міжособистісних конфліктів; ступеня відповідності стилю керівництва рівню розвитку колективу.

Очікувана поведінка пожежного на роботі зазвичай визначається в офіційному посадовому описі. Проте визначення і передача основних цінностей і принципів, якими керується організаційна поведінка як пожежників, так і офіцерів управлінського складу - є орієнтиром у роботі. Одна з основних цінностей полягає в тому, щоб спонукати людей нести відповідальність за свої власні дії. Підкреслюється також важливість виховання правильних поглядів у пожежних. Проводиться навчання борців з вогнем, як в закладах освіти, так і на робочому місці безпосередньо, щодо основних цінностей - честь, відповідальність, мужність, відданість і лояльність. Хоча ці значення очевидні для деяких представників даної професії, деякі дослідження показують, що деякі пожежно-рятувальні підрозділи не включають їх в свою програму навчання фахівців, оскільки передбачається, що вони вже володіють цими якостями. Інші дослідження стосовно асиміляції пожежних в пожежну частину підкреслює товариство, альтруїзм, волонтерство та організаційні зобов'язання як основні цінності для пожежної служби. Така поведінка і їх основні цінності, хоч і не визначені в посадовій інструкції, були позитивно сприйняті пожежними

фахівцями як важливі чинники в їх професійному житті. Ці функціональні цінності і поведінка пожежної служби важко контролювати, заохочувати і мотивувати, оскільки вони є соціальними вимогами, які засновані на добровільному зобов'язанні рятувальників. Їх можна розглядати як частину більш загальної цінності організаційного громадянства, тобто непрописуваних і неоплачуваних додаткових форм поведінки і відносини, які часто не включаються в офіційні посадові інструкції. Деякі пожежні служби визначають свої цінності в своїх етичних нормах, місіях, цінностях. Знову ж таки, це нормативні, установчі очікування, які визначаються керівництвом і засновані на традиціях, переконаннях професії. Найбільшу увагу працівники пожежно-рятувальних підрозділів приділяють таким цінностям, як професіоналізм, відданість справі, відповідальність і відданість, цілісність, чесність і відкритість, але взаємна повага і корпоративний дух – розглядаються як менш значущі [23].

Феномен професійного вигорання безпосередньо пов'язаний з професійним стресом; веде до виснаження особистісних і емоційно-енергетичних ресурсів організму. Причина цього в накопичених негативних емоціях, які витісняються, не знаходять виходу і, відповідно, не дозволяють працівнику продуктивно працювати і відчувати себе емоційно і фізично комфортно. Час від часу симптоми емоційного виснаження виникають у фахівців практично будь-якої сфери діяльності. Однак є професії, представники яких найбільшою мірою схильні до ризику прояви тих чи інших симптомів психоемоційного вигорання. До їх числа належить і професійна діяльність фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій України, частиною якого є пожежно-рятувальний підрозділ.

Існують різноманітні підходи до класифікації чинників, що впливають на виникнення професійного вигорання фахівців. Найбільш розповсюдженими підходами є розподіл чинників на зовнішні та внутрішні; індивідуальні та організаційні; особистісні, статусно-рольові і корпоративні чинники, а також



виокремлення особистісних, організаційнопрофесійних та соціально-демографічних характеристик працівників. Наприклад, у професії пожежних-рятувальників вітчизняний вчений А. Куфлієвський виокремлює такі зовнішні чинники, що впливають на виникнення професійного вигорання: хронічно напружена психоемоційна діяльність; дестабілізуюча діяльність; підвищена відповідальність за виконувані функції й операції; несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності; психологічно складний контингент, з яким фахівець має стосунки у сфері спілкування. До внутрішніх чинників професійного вигорання пожежних він відносить здатність до емоційної ригідності; моральні дефекти й дезорієнтацію особистості [21, с. 42-43].

Можна виділити наступні закономірності розвитку професійного вигорання у фахівців, яких відносять до групи ризику:

- співробітники, які за родом служби змушені багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими. Особливо швидко «вигорають» співробітники, котрі мають інтровертований характер та такі індивідуально-психологічні особливості, які не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Фахівці, які не мають надлишку життєвої енергії, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без вивільнення негативних переживань у зовнішнє середовище.

- особи, котрі відчують постійний внутрішньоособистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Найчастіше це - працівники, що переживають внутрішнє протиріччя між роботою і сім'єю, а також «пресинг» у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в різних умовах [23, с.130].

Конфлікт часто визначається середовищем, в якому людина живе. ДСНС має унікальне середовище, яке полягає в тому, що пожежні навчаються та працюють у групах, порівняно з іншими професіями. Фахівці ПРЧ разом виконують щоденні шикування та програми вправ, разом відвідують тренування, їдять, а інколи проводять одне з одним більше часу, ніж дома.

Такий час, проведений разом, часто призводить до конфлікту між фахівцями. У колективі пожежних, як у більшості, співпрацюють між собою люди різні за психологічними особливостями, статтю, віком, цінностями, досвідом і поглядами. Відмінності у соціальних статусах і ролях, і вище перелічені утворюють конфліктологічний потенціал для виникнення розбіжностей та конфліктних ситуацій, а професійне вигорання тільки посилює їх розвиток та інтенсивність.

Аналіз поведінки та соціально-психологічних особливостей пожежних дав змогу виявити: по-перше, багато пожежників вважають за краще уникати міжособистісних конфліктів, а не вирішувати їх безпосередньо. Знову ж таки, у цьому немає нічого незвичайного. Більшість людей не схильні до конфліктів і воліли б ігнорувати проблеми або згладжувати їх гумором чи раціоналізацією, замість того, щоб по-справжньому розбиратися з ними. Є вагомі причини, через які пожежники переходять у режим уникнення. Пожежогашіння - це командна робота; це не може бути зроблено самотужки. Бути вигнаним із групи чи команди з будь-якої причини – це погано, а це призводить не лише до соціальної ізоляції на роботі, а й до потенційної фізичної небезпеки.

Аналізуючи професійну діяльність фахівців ДСНС, насамперед, слід звернути увагу на те, що її можна охарактеризувати з позицій високого рівня напруженості та схильності до стресу, що пов'язано зі специфікою самої діяльності. Фізичне та психічне здоров'я, життя працівників часто пов'язані з надзвичайними обставинами та екстремальними умовами, в яких проходить їхня служба. Результатом професійної діяльності у таких умовах є специфіка конфліктної поведінки у колективі.

У діяльності фахівців ДСНС можна навести багато конфліктних ситуацій, вирішити які можна лише своєчасною компетентною дією з боку керівництва. Для керівника необхідні такі якості міжособистісної взаємодії, які дозволяють не лише дати адекватну оцінку конфліктної ситуації, а й встановити діалог та

довірливу атмосферу з учасниками конфлікту, об'єктивно визначити причини, мотивацію до конфліктної поведінки та ознаки такої поведінки працівників.

Варто брати до уваги, що фактори, пов'язані з екстремальним, ризиковим характером несення служби рятувальниками не можна уникнути, відповідно, напруженість, стреси, нервові зриви та професійне вигорання провокуватимуть виникнення нових конфліктів. Подібну ситуацію можна лише пом'якшувати. Тут мають активно та ефективно працювати соціально - психологічні служби у конкретному підрозділі. Однак складність ситуації полягає в тому, що часто подібні конфлікти носять прихований характер, не видимий оточуючим, не включеним безпосередньо в конфлікт, що значно ускладнює роботу психологів, конфліктологів, а також не дозволяє керівництву вчасно припиняти такий розвиток подій.

### **РОЗДІЛ 3. СОЦІОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ ФАХІВЦІВ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ**

#### **3.1. Програма дослідження**

Збільшення темпів соціального життя, зростаючі вимоги до професіоналів різних галузей стають для значної категорії громадян певним викликом. Дедалі більша частина осіб відчувають емоційні перевантаження, а іноді й страждають від проявів хронічної втоми. Характер професійної діяльності надає істотний вплив на формування особистості фахівця. Значною мірою це відбувається тому, що для виконання тактичних завдань набуваються певні знання, і формуються необхідні вміння та навички. Саме умови діяльності створюють специфічний внутрішній світ особистості, систему відносин, особливості реагування на ті чи інші події.

Аналіз існуючих досліджень щодо проблеми вигорання у представників різних професійних груп дозволив виділити, що найбільш схильні до нього представники професій типу "людина-людина", професійна діяльність яких характеризується не лише високим рівнем комунікативної активності, а й допомогою та порятунком іншої людини, куди входять і фахівці системи Державної служби з надзвичайних ситуацій. Професійна діяльність фахівців системи ДСНС відноситься до числа найбільш напружених професій, характеризується вираженими ризиками і носить виражений стресогенний характер. Здатність долати стрес, керувати своєю поведінкою в екстремальних умовах є одними з найбільш важливих особистісних особливостей фахівця екстремального профілю. Професійна діяльність пожежних і рятувальників найчастіше здійснюється при впливі несприятливих, а часом і екстремальних середовищ і кліматичних факторів, в умовах дефіциту часу, невизначеності подій, складної оперативної обстановки і супроводжується високим ступенем відповідальності за життя інших людей, загрозою життю і здоров'ю як самого

співробітника, так і інших людей. Саме вони, в силу специфіки професійних дій, дедалі частіше виявляють схильність до специфічного переживання стресу та його наслідків.

Феномен вигорання в професійній діяльності фахівців системи ДСНС можна визначити як багатомірний, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях індивіда на складну ситуацію.

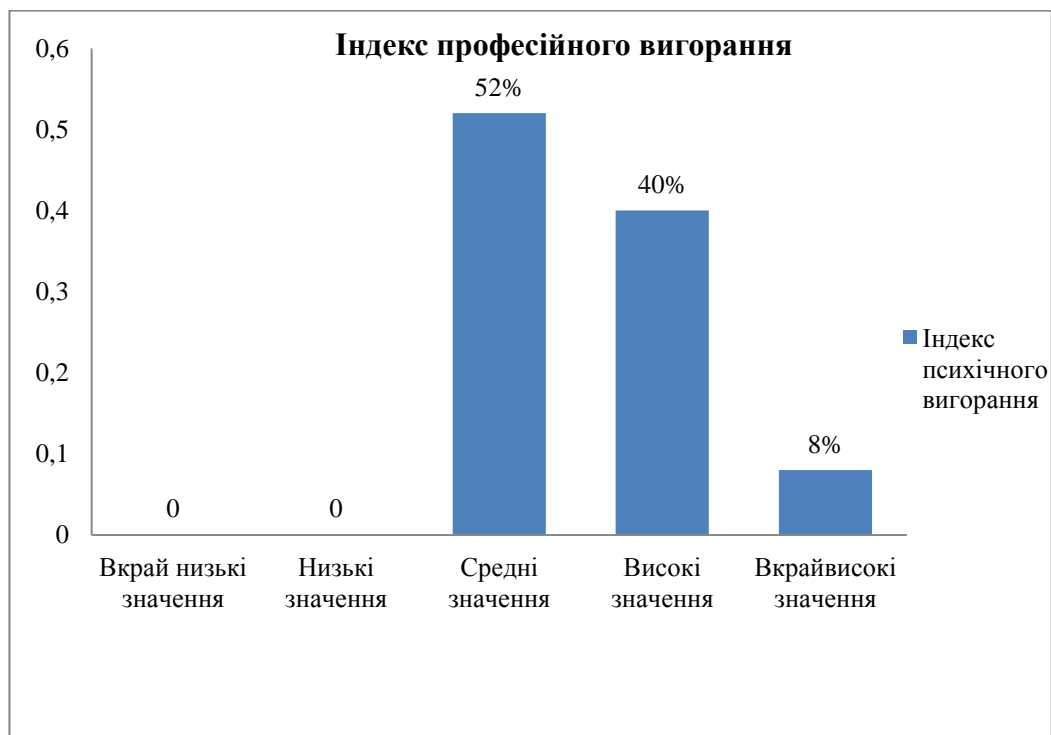
Як будь-яка довгостроково функціонуюча система ДСНС схильна до проблемних ситуацій і дисфункцій, що є підставами для розвитку різноманітних конфліктів. Досі у колективах ДСНС не проводилося широких досліджень конфліктних ситуацій, і обговорення проблеми конфліктів велося лише у контексті вивчення соціально-психологічного клімату в колективах та задоволеності пожежників своєю працею. Фахівці системи ДСНС є учасниками безлічі соціальних контактів та груп. Перебуваючи в стані постійного психо-емоційного та фізичного напруження, часто призводить до незадоволеності від службової діяльності й якості життя та конфліктності серед фахівців у колективів. Неможливість колективно обговорити і прожити травмуючий досвід, через конфлікти у колективі, що спричинені вигоранням, провокують накопичувальний ефект стресів та погіршення відносин. Неможливість ідентифікувати професійне вигорання та попередити його наслідки, у вигляді конфліктності працівників, фахівцями та керівництвом спонукають до економічних втрат та плинності кадрів.

Попередньо було проведено емпіричне дослідження рівня професійного вигорання у фахівців пожежно-рятувальної частини (ПРЧ) №8 ДСНС у Вінницькій області, було використано методику «Визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова, яка допомагає проаналізувати прояви феномену вигорання на трьох основних рівнях:

- міжособистісному;
- особистісному:

- мотиваційному.

Методика включає три шкали: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення і професійної мотивації. Було виявлено у 52% досліджуваних «індекс професійного вигорання» приймає середнє значення, а також значна частина 40% досліджуваних має високі значення (рис 3.1.). Також дослідження компонентів дозволило встановити, що компонент особистісного віддалення має найвищі показники серед інших (психоемоційне виснаження, професійна мотивація): середній рівень 42%, високий рівень у 29%, вкрай високий рівень у 14%. Це дало змогу дійти до висновку, що існує тенденція до певного обмеження кількості контактів з оточуючими, станів дратівливості в ситуаціях спілкування, проявів критичного ставлення до оточуючих, а також 14% досліджуваних потребує самоти (Додаток А).



**Рис 3.1. Рівень професійного вигорання у респондентів**

Проблема впливу професійного вигорання на рівень конфліктності безпосередньо у підрозділах системи ДСНС донині не зазнавала докладного аналізу у вітчизняній літературі, а слабкий соціально – психологічний супровід

у структурних підрозділах ДСНС лише ускладнюють виявлення та перебіг розвитку професійного вигорання та рівнів конфліктності у фахівців. Це і перераховане вище зумовлює *проблему* дослідження.

*Об'єктом* дослідження є фахівці пожежно-рятувальної частини ДСНС.

*Предметом* дослідження є особливості впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій.

*Метою* цього дослідження є дослідження впливу професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців конкретної пожежно-рятувальної частини №8 ДСНС у Вінницькій області.

У ході реалізації мети необхідно виконати такі *завдання*:

1. Виявити основні причини конфліктності у працівників з професійним вигоранням.
2. Визначити рівень конфліктності фахівців ПРЧ ДСНС.
3. Дізнатися, чи існує зв'язок між стажем роботи і рівнем конфліктності фахівців.
4. Оцінити психо – емоційний клімат фахівців ПРЧ ДСНС при професійному вигоранні.
5. Виявити наміри змінити місце роботи, пов'язані з професійним вигоранням та рівнем конфліктності.
6. Оцінити роль керівництва у підтримці здорового соціально - психологічного клімату фахівці ПРЧ.
7. Виявити вплив професійного вигорання на рівень конфліктності фахівців ПРЧ ДСНС.
8. Виявити соціологічні механізми запобігання конфліктності фахівців ПРЧ ДСНС.

Виходячи із завдань дослідження можна виділити наступні *гіпотези*, що будуть підтверджені або спростовані:

Основна *гіпотеза*: Існує прямий вплив професійного вигорання на рівень конфліктності у фахівців ПРЧ ДСНС.

1. Існує прямий взаємозв'язок між мірою задоволеністю матеріальним забезпеченням та рівнем конфліктності у досліджуваних, з професійним вигоранням.
2. Зі збільшенням рівня конфліктності, при професійному вигоранні, підвищується намір змінити місце роботи.
3. Можна припустити, що рівень конфліктності у фахівців, з вигоранням, не пов'язаний зі стажем служби.
4. Можна припустити, що фахівці рядового особового складу, в силу професійного вигорання, більше схильні до конфліктності, ніж фахівці начальницького особового складу.

*Основні етапи проведення дослідження*

*I етап* – складання анкети для опитування ( Додаток Б), збір інформації.

*II етап* – обробка та аналіз отриманих даних.

*III етап* – узагальнення матеріалів соціологічного дослідження. Підготовка висновків, інформацій та рекомендацій для розробки рекомендацій комплексу заходів для попередження та регуляції конфліктів.

*Сукупність респондентів*: дане дослідження проводилося серед фахівців Другого державного пожежно – рятувального загону Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Вінницькій області Державній пожежно – рятувальній частині № 8 міста Жмеринка Жмеринського району. Дослідженням було охоплено 50 осіб начальницького і рядового складу пожежно – рятувальної частини, в якій попередньо було досліджено професійне вигорання.

Обґрунтування *методу дослідження*:



Метод дослідження – заочне опитування за допомогою гугл – форми, що складається з закритих запитань. Обробка даних проводилась за допомоги програм SPSS та Excel.

Даний вид анкетування має перевагу над іншими: нема потреби у тиражу матеріалу опитування для усіх респондентів; не потрібно особисто спілкуватися з респондентами, збирати їх всіх в один час і в одному місці (безпечно в ситуації з світовою пандемією); результати опитування зберігаються і постійно доступні в мережі Інтернеті, а також результати опитування автоматично опрацьовуються і, за потреби, представляються у вигляді узагальнених діаграм. Саме оперативність, порівняльна економічність, організаційна простота, у вивченні великих масивів респондентів, методу анкетування найбільше допоможуть у досягненні поставленої мети дослідження.

#### *Інтерпретація понять:*

*Конфлікт* – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних відносинах індивідів або групи людей, пов'язаних з гострими емоційними переживаннями.

*Конфліктність* – інтегральна властивість особистості, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфлікти.

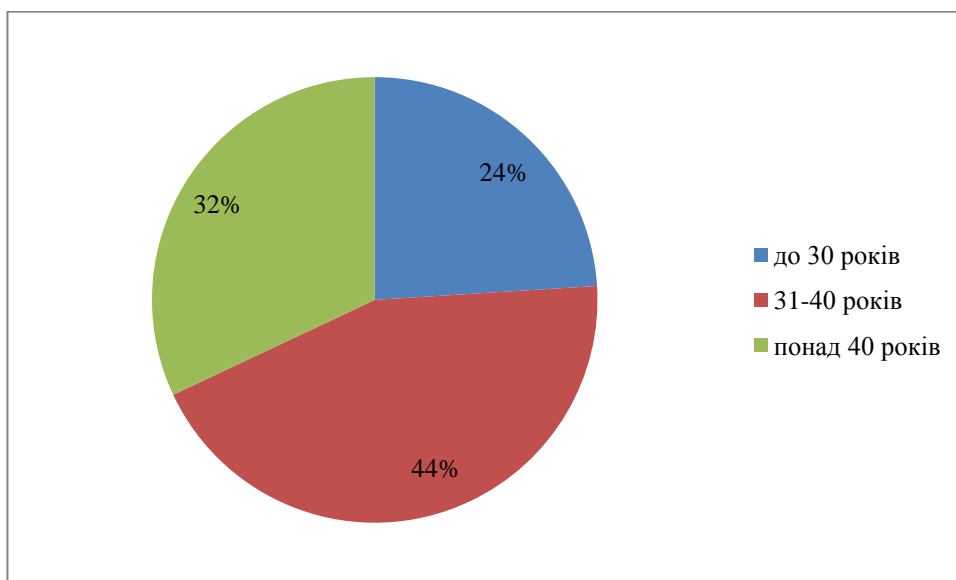
*Професійне вигорання* – явище, що розвивається на тлі хронічного стресу та призводить до виснаження психоемоційних та особистісних ресурсів людини, яка працює.

### 3.2. Аналіз результатів дослідження

У цьому параграфі представлені результати соціологічного дослідження конфліктності. В дослідженні взяло участь 50 респондентів Другого державного пожежно - рятувального загону Головного управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Вінницькій області Державній пожежно - рятувальній частині № 8 міста Жмеринка Жмеринського району. Серед яких 47 – чоловіки, 3 – жінки.

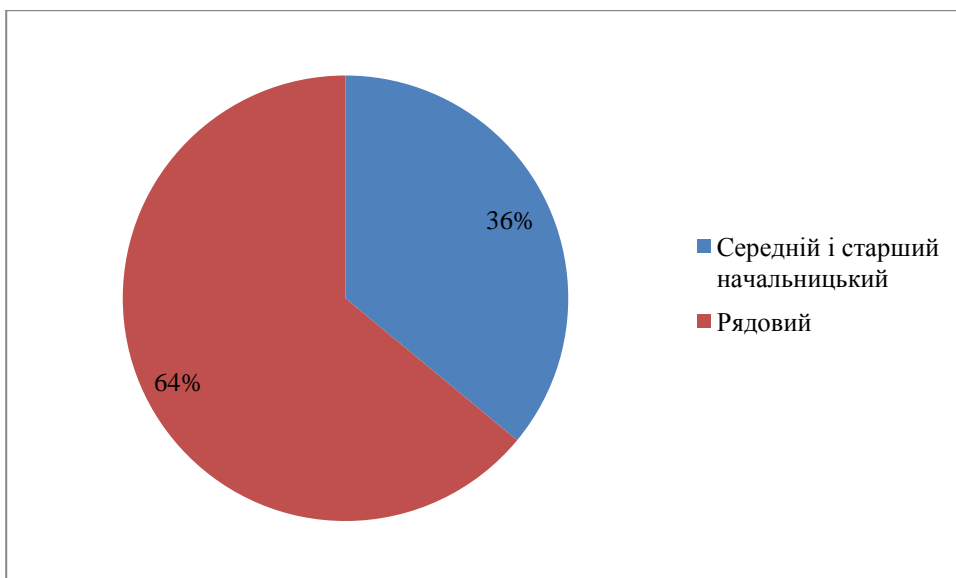
Респонденти розподілились за наступними характеристиками:

- За віком (діаграма 3.1.).



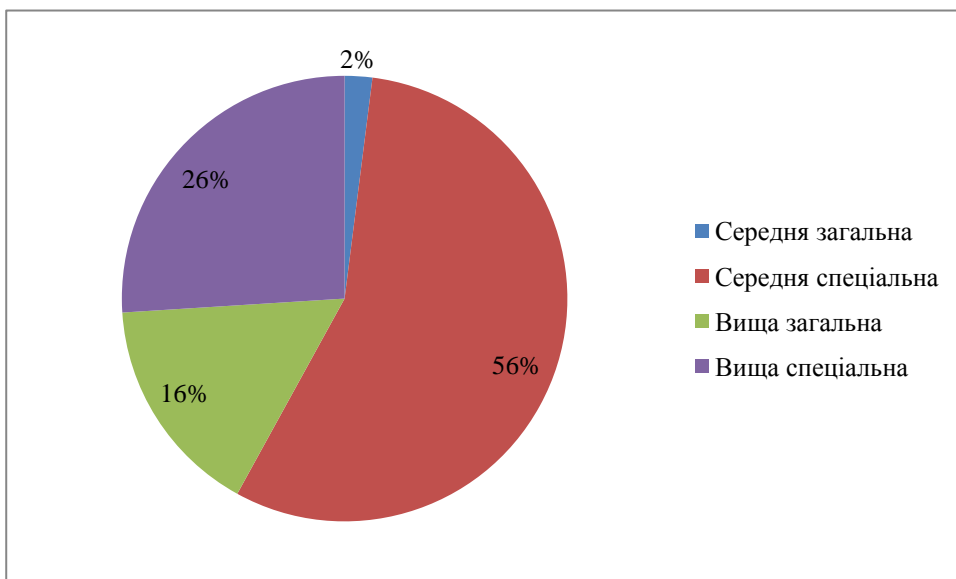
**Діаграма 3.1. Розподіл респондентів за віком**

- За Категорією особового складу (діаграма 3.2.).



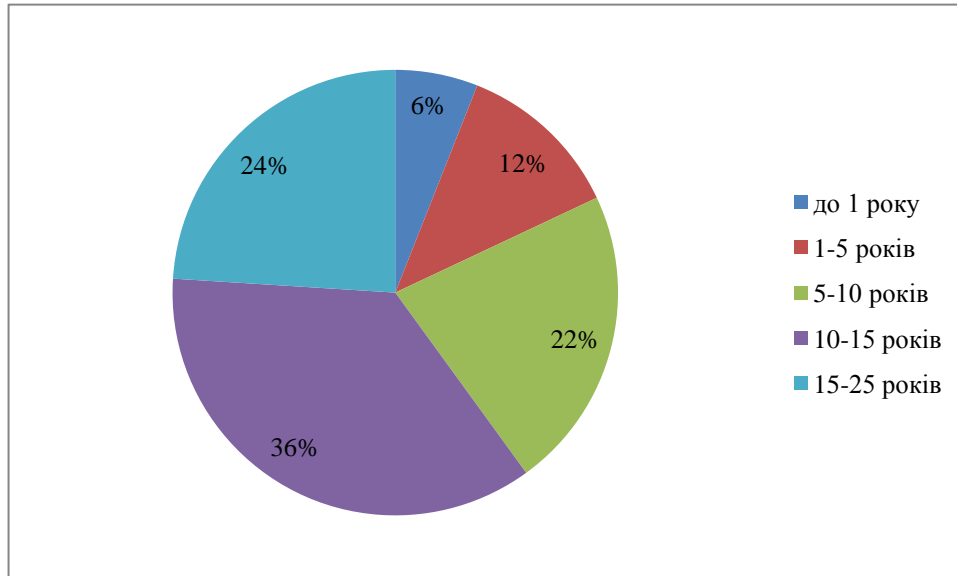
**Діаграма 3.2. Розподіл респондентів за категорією особового складу**

- За рівнем освіти (діаграма 3.3.).



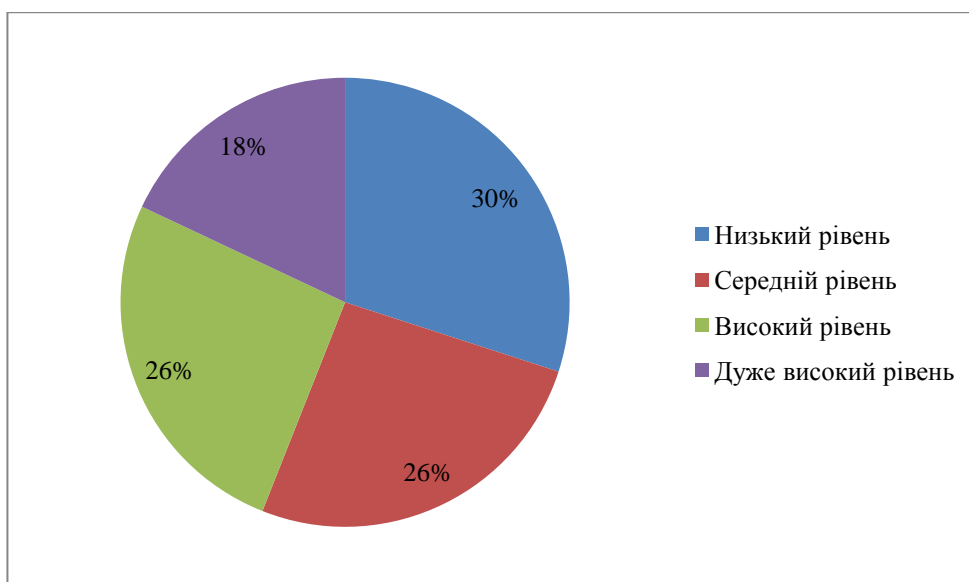
**Діаграма 3.3. Розподіл респондентів за рівнем освіти**

- За стажем служби (діаграма 3.4.).



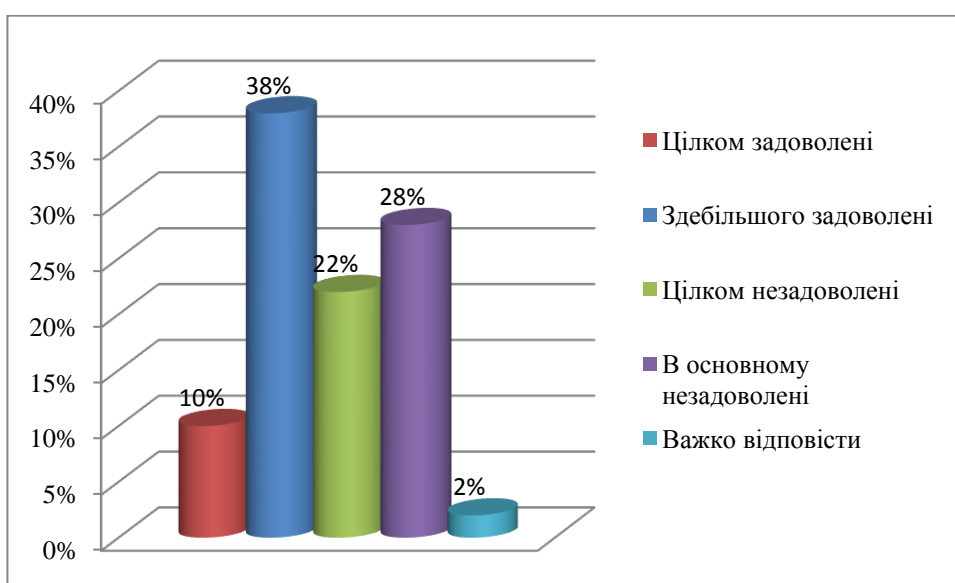
**Діаграма 3.4. Розподіл респондентів за стажем служби**

Досліджуючи рівень конфліктності фахівців ПРЧ м. Жмеринка ми отримали наступні результати: 30% мають низький рівень, 26 % - середній, високий рівень спостерігається у 26% досліджуваних, а також 18% - дуже високий (діаграма 3.5.). Ми бачимо, що переважна більшість досліджуваних (56%) має позитивну тенденцію до зниження конфліктності та свідчить про орієнтацію фахівців на компроміс, прагнення уникати конфліктів. Попри це, дуже важливим є те, що 44 % свідчать про виражену конфліктність та наявність конфліктних людей у колективі.



**Діаграма 3.5. Рівень конфліктності респондентів**

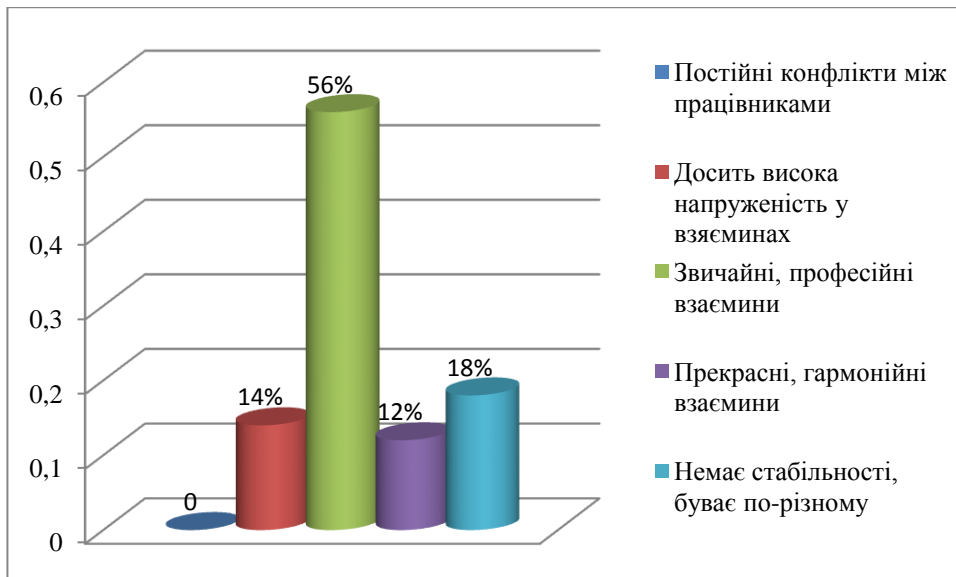
Одне запитання з анкети було пов'язано з матеріальним забезпеченням служби. Оцінюючи матеріальне забезпечення, більша частина респондентів – 48% - відповіли, що «цілком задоволені» і «здебільшого задоволені»; при цьому негативно оцінили матеріальну сторону професійної діяльності 50% респондентів, лише 2% не змогли відповісти (діаграма 3.6.).



**Діаграма 3.6. Оцінка матеріального забезпечення**

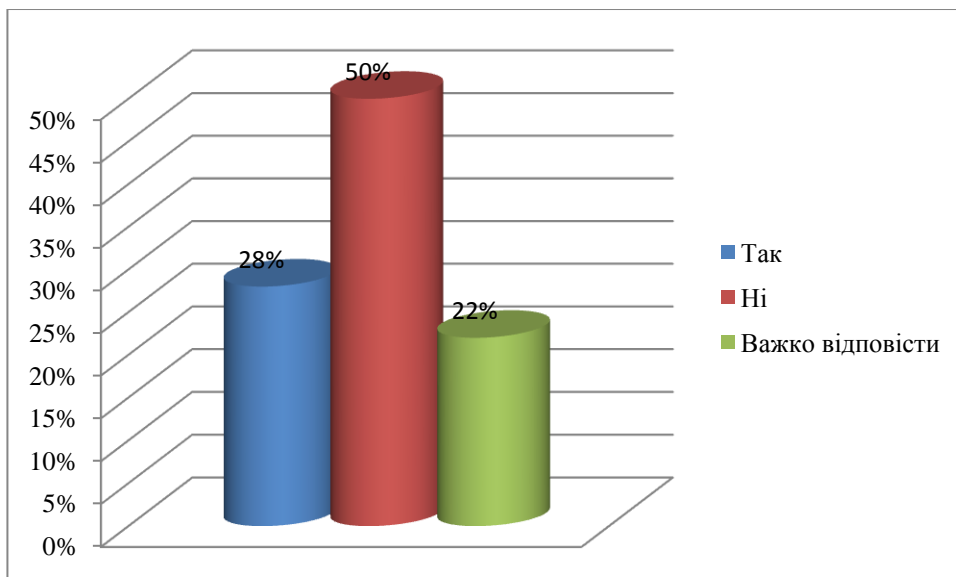
Високий відсоток тих, хто відповів негативно на це питання, вказує про те, що у площині матеріальної забезпеченості може бути закладена основа для службових конфліктів. Незадоволення матеріальною компенсацією за екстремальні умови праці пожежних – рятувальників може спричиняти редукції особистих досягнень, деформації стосунків із іншими, що внаслідок тільки підвищує рівень конфліктності фахівців.

У процесі спільної діяльності велике значення має соціально – психологічна атмосфера у ПРЧ ДСНС. 56% опитаних вказали, що саме «звичайні, професійні взаємини» склалися на роботі, «прекрасні, гармонійні взаємини» оцінили 12 %, 18% відзначили, що «немає стабільності, буває порізному», 14% вважають, що існує досить висока напруженість у взаєминах (діаграма 3.7.). Саме на це, на нашу думку, варто звертати увагу при формуванні кадрової, виховної та управлінської політики в пожежно – рятувальних частинах ДСНС. За професійного вигорання фахівці схильні до особистісної відстороненості, яка проявляється в широкому діапазоні напрямків думки і вчинків фахівця у сфері спілкування. Прослідковується повна або часткова втрата інтересу до людини - суб'єкту професійного діяльності: вона сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій, що в свою чергу продукує збільшенню конфліктності та конфліктів в цілому.



**Діаграма 3.7. Соціально – психологічна атмосфера**

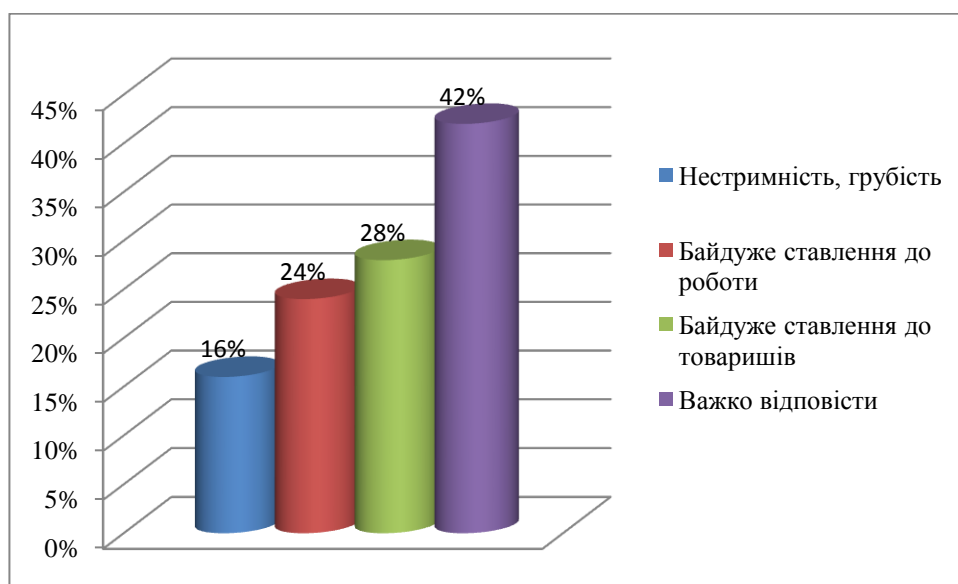
На запитання «Чи скористалися б Ви можливістю змінити місце роботи?» 28% відповіли позитивно, а 50% вибрали негативну відповідь. 22% не змогли відповісти, ця невизначеність може свідчити про вигорання та обмежені ресурси для прийняття рішення (діаграма 3.8.).



**Діаграма 3.8. Оцінка респондентами можливості змінити роботу**

Як якості основних негативних факторів, що впливають на виникнення та розвиток конфліктних ситуацій у колективі ПРЧ, можна розглядати емоційно – психологічні причини, які пов'язані з психологічними особливостями низки

фахівців. Так, 16% опитаних відмітили наявність нестримності та грубості в колективі; 28% звернули увагу на байдужість про відношенню один до одного, як до службових, так і до сімейних проблем товаришів (24%). Варто зацентувати увагу на 42% опитуваних, які не змогли дати відповідь (діаграма 3.9.). Особистісне віддалення, як симптом вигорання, проявляється в зменшенні кількості контактів з колегами, негативізм по відношенню до інших людей, що виступає певним каталізатором виникнення конфліктів. Конфлікти в колективі є недопустимі, оскільки негативно впливають на клімат в колективі та в ПРЧ і, відповідно, на виконання фахівцями ДСНС своїх службових обов'язків.



**Діаграма 3.9. Емоційно – психологічні причини конфліктів**

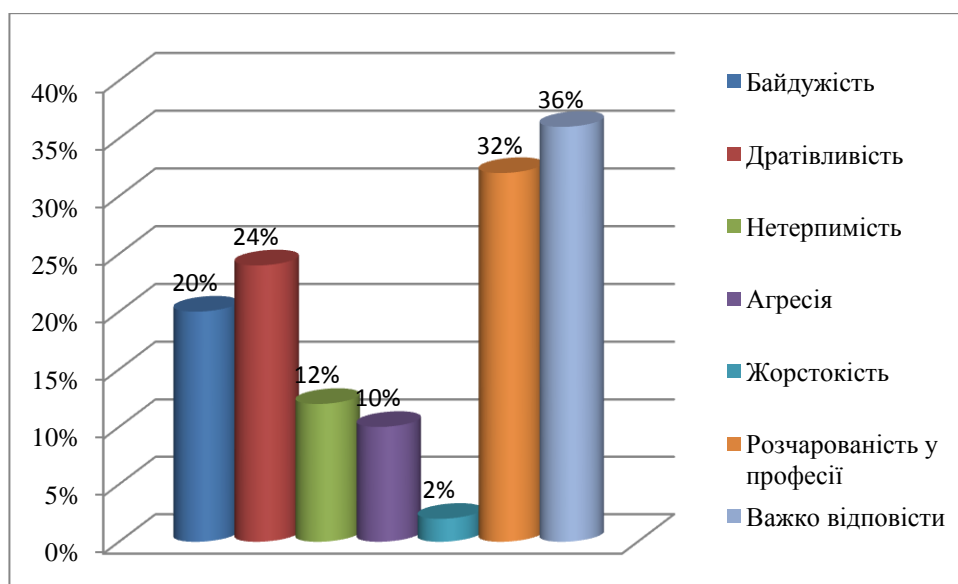
Відомо, що фахівці системи ДСНС мають ненормований робочий день, який в свою чергу часто призводить до того, що фахівці не можуть повноцінно відпочити і відновити не так фізичні, як психологічні сили, що безпосередньо впливають на обстановку у колективах і, як наслідок, на розвиток і міжособистісних та службових конфліктів.

Чинник професійних деформацій, яким у тій чи іншій мірі піддаються фахівці ПРЧ. У процесі професійної діяльності, незважаючи на вимоги до статусу пожежних-рятувальників, фахівці можуть, з одного боку, стати



байдужими (це відзначили 20% респондентів), а з іншого – дратівливими (24%), нетерпимими (12%), агресивними (10%) та жорстокими (2%) (діаграма 3.10.).

Занепокоєння викликає той факт, що 32% респондентів як професійні деформації відзначили розчарованість у професії; це говорить про те, що вони більше не знаходять мотивацій та стимулів для подальшої служби. Можна припустити, що іноді лише нормативні вимоги, а також невідоме майбутнє утримують фахівців від звільнення за власним бажанням. Саме на цьому етапі ми можемо спостерігати яскраве вираження професійного вигорання. Також можемо зазначити, що професійні деформації фахівців, як можливий наслідок вигорання, позначаються не тільки на якості роботи, а й на сім'ях та близьких людях. А це в свою чергу посилює конфліктність фахівців ПРЧ.

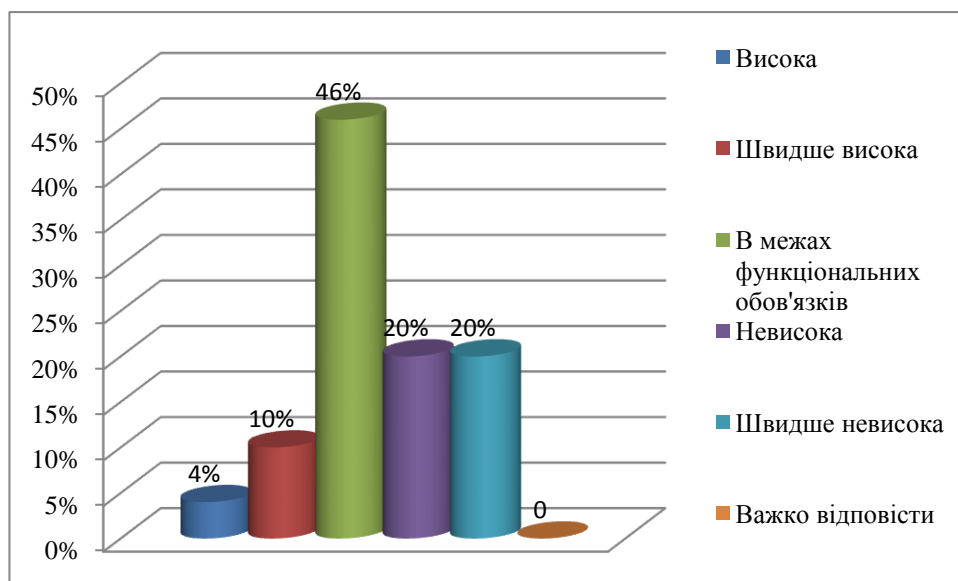


**Діаграма 3.10. Професійні деформації**

Профілактика та вирішення організаційних конфліктів – безпосередньо пов'язані з діяльністю керівників пожежно – рятувальної частини та з тією кадровою політикою, яка проводиться керівництвом ДСНС з відбору на службу працівників. Виникнення подібних конфліктів пов'язане з недостатніми навичками управлінської діяльності, відсутністю належного управлінського досвіду, невмінням організувати взаємодію між співробітниками в процесі

виконання службових завдань, низькою здатністю визначення ефективних механізмів взаємодії, а також з ігноруванням специфіки соціальних, культурних та інших особливостей членів колективу.

При відповіді на наступне запитання «Оцініть роль керівництва Вашої частини у підтримці здорового соціально – психологічного клімату у колективі?» відповіді розподілились наступним чинном (діаграма 3.11.):



**Діаграма 3.11. Роль керівництва у підтримці здорового соціально – психологічного клімату**

Як видно з діаграми, більшість респондентів (46%), оцінили роль керівництва у підтриманні здорової обстановки в колективі з позиції «в межах функціональних обов'язків», а позиції «невисока» (20%) та «швидше невисока» (20%), свідчать про необхідність врахування даного факту в побудові керівництвом соціально - психологічної роботи з особовим складом ПРЧ.

Для спростування чи підтвердження гіпотези «Існує прямий взаємозв'язок між мірою задоволеністю матеріальним забезпеченням та рівнем конфліктності у досліджуваних, з професійним вигоранням» ми застосовуємо кореляційний аналіз. Було використано коефіцієнт кореляції Спірмена.

Висновок: За результатами проведення кореляційного аналізу для визначення зв'язку між мірою задоволення матеріальним забезпеченням та рівнем конфліктності, використовуючи коефіцієнт кореляції Спірмена, можна стверджувати про прямий зв'язок ( $r=0,235$ ), але значущість емпіричних значень кореляції не значуща. Це може бути пов'язано з тим, що кореляція обумовлена впливом третьої змінної як загальної причини спільної мінливості перших двох змінних. Отже гіпотеза не підтвердилась.

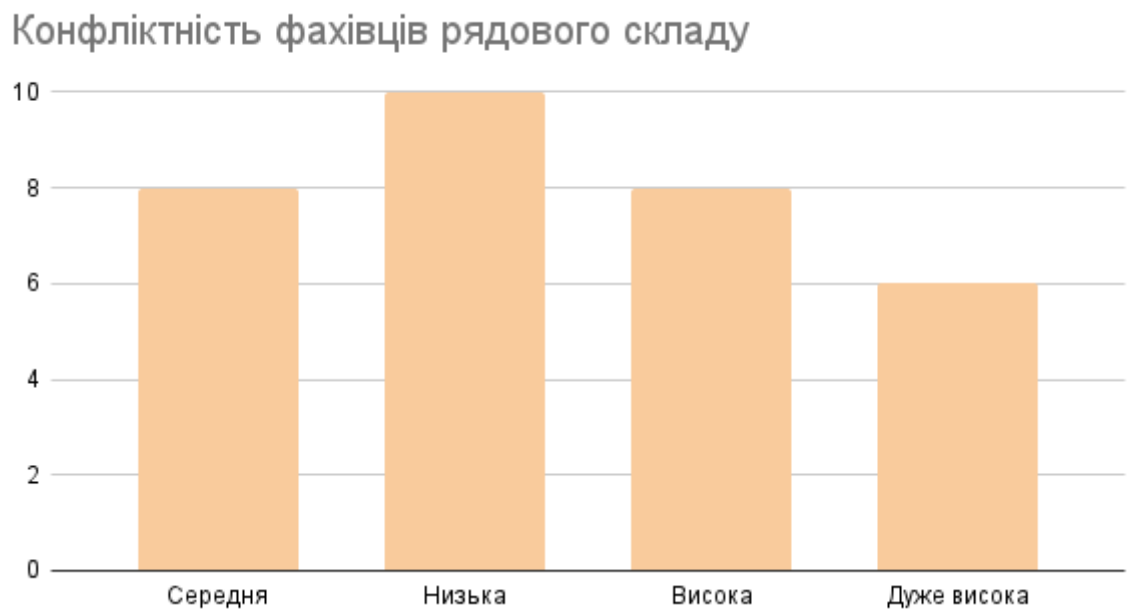
Для перевірки гіпотези «Зі збільшенням рівня конфліктності, при професійному вигоранні, підвищується намір змінити місце роботи» ми застосовуємо метод статистичного аналізу – кореляційний аналіз. При перевірці первинних даних на відповідність закону нормального розподілу, було отримано інформацію: порівняння середнього арифметичного (2.3) та медіани (2) для першої зміни показало незначну відмінність показників; для другої зміни «намір змінити місце роботи» середнє значення (1.9) та медіана (2) фактично ідентичні. Також було звернено увагу на показники асиметрії та ексцесу та їх стандартні помилки у двох змінних, результати вказують про відсутність нормального розподілу. Тому для визначення того чи зміниться міра зв'язку між рівнем конфліктності та наміром змінити місце роботи було також використано коефіцієнт кореляції Спірмена.

Висновок: за результатами проведення кореляційного аналізу між рівнем конфліктності та наміром змінити місце роботи, використовуючи коефіцієнт кореляції Спірмена, можна стверджувати про відсутність прямого зв'язку ( $r= -0.158$ ), а значущість емпіричних значень кореляції не значуща. Це може бути обумовлено випадковою кореляцією, або одна із змінних може опосередковуватися «3» змінною. Гіпотеза не підтвердилась.

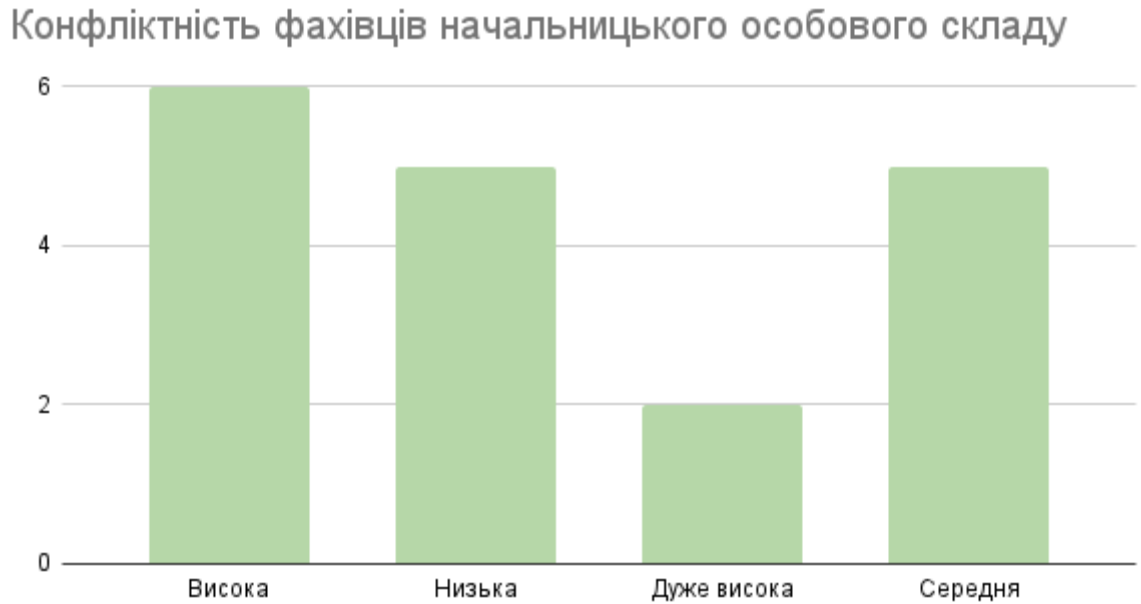
За результатами перевірки 3 гіпотези, виявлено зворотній зв'язок ( $r=-0.15$ ) між рівнем конфліктності та стажем роботи, проте результати є статично не значущі. Гіпотеза не підтвердилась.

Для спростування чи підтвердження гіпотези «Можна припустити, що фахівці рядового особового складу, в силу професійного вигорання, більше схильні до конфліктності, ніж фахівці начальницького особового складу» варто звернути увагу на рис 3.2. та рис 3.3.

З даних ілюстрацій ми бачимо, що більшість фахівців рядового складу мають низький рівень конфліктності (рис 3.2.), коли у фахівців начальницького складу переважає високий рівень конфліктності (рис 3.3.). В свою чергу ми можемо вважати, що високий рівень конфліктності серед працівників ДСНС з професійним вигоранням, притаманний в більшій мірі начальницькому особовому складу. Як наслідок це спростовує дану гіпотезу.



**Рис 3.2. Рівні конфліктності фахівців рядового особового складу**



**Рис 3.3. Рівні конфліктності фахівців начальницького особового складу**

Проаналізувавши результати опитування ми можемо визначити, що професійне вигорання дійсно впливає на рівень конфліктності у фахівців ПРЧ №8 ДСНС у Вінницькій області. Вигорання зачіпає кожну структуру служби та особистості фахівців, впливає на розвиток професійних деформацій та на байдужість до товаришів по службі. Його вплив охоплює фахівців різної категорії особового складу. Це ми спостерігаємо у тому, що більшість начальницького складу має високий рівень конфліктності, як результат – не своєчасне виконання службових обов’язків та певна холодність ролі у підтримці соціально – психологічного клімату.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Технологічна революція, в яку ми поринаємо, розглядається як трансформація виробничих, культурних та організаційних систем, що створює нову економічну систему, яка в свою чергу характеризується ринковою глобалізацією. Це призвело до збільшення тривалості робочого дня зі згубними наслідками, збільшення емоційної та когнітивної роботи, підвищення вимог якості та основним загрозам психологічному благополуччю, а також основній причині хронічного стресу на роботі, який значно збільшився, та в майбутньому, мабуть, стане найбільш актуальною соціальною проблемою.

Підсумовуючи проведені нами дисертаційні дослідження, можна зробити такі висновки.

1. Аналіз теоретичних джерел з проблеми професійного вигорання засвідчив, що даний феномен досліджується зарубіжними та вітчизняними вченими протягом тривалого проміжку часу. Серед науковців єдиного розуміння сутності психічного вигорання і його структури не сформульовано. Загальноприйнятим і найбільш уживаним є визначення професійного вигорання, відповідно до якого, вигорання розглядається у вигляді явища, що розвивається на тлі хронічного стресу та призводить до виснаження психоемоційних та особистісних ресурсів людини, яка є працює. Воно призводить до стану емоційного, фізичного і розумового виснаження, яке проявляється в професіях соціальної сфери. Цей феномен включає в себе три складових: емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. Найбільш схильні до впливу професійного вигорання представники професій типу «людина-людина», а також професії, які пов'язані із складними та екстремальними умова виконання професійних обов'язків.

2. Проаналізовано праці (зарубіжних та вітчизняних науковців різних галузей), що присвячені визначенню, класифікації, різним підходам до конфліктів та конфліктності. Як результат можемо зазначити, що конфлікти – це частина нашого життя, умова розвитку та реалізації. В основі конфлікту завжди лежать значущі для життя людей протиріччя, розбіжності інтересів,

потреб і цілей, що порушує нормальну взаємодію людей, що перешкоджає досягненню їх цілей і веде до протистояння. Від самої людини і рис її характеру залежить, опиниться вона у конфліктній ситуації чи ні. Було виокремлено конфліктність як інтегральну властивість особистості, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфліктні ситуації. В свою чергу, конфліктна особистість - це особистість, що передбачає підвищене продукування конфліктів. Різні деформації особистості, патологія психіки, стереотипність відносин, поведінки, психологічний дискомфорт, вигорання, неадекватність сприйняття та розуміння іншої людини, мотивів її поведінки, ситуації та інші психологічні особливості особистості, що перешкоджають адекватному сприйняттю та розумінню інших людей, їх взаємовідносин та загальної ситуації життєдіяльності людини можуть бути причинами виникнення конфліктів. Конфліктність особистості визначається низкою соціальних факторів – умовами життя та діяльності, середовища та соціального оточення, загального рівня культури.

3. До особливостей професійної діяльності фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій можна віднести: висока відповідальність за прийняті рішення, вчинки і дії; дефіцит часу і відсутність інформації необхідної для організації відповідних дій і прийняття відповідного рішення; невизначеність завдання в зв'язку з незвичністю і складністю просторового орієнтування в незнайомій місцевості; безперервність нервово-психічної напруги, що викликано систематичною роботою в небезпечному середовищі(при високій температурі, шумі, високій щільності диму, підвищеної вологості, обмеженої видимості і т.п.); постійна загроза для життя і здоров'я (можливі обвалення будівельних конструкцій, вибухи пари і газів і т.п.); емоційні і стресові розлади (винос травмованих людей, загибель товариша по службі та ін.); значні фізичні навантаження, що виникають внаслідок високого темпу роботи з порятунку людей і гасіння пожеж, розбирання конструкцій, перенесення пожежно-технічного обладнання на значні відстані; труднощі, обумовлені необхідністю проведення робіт в обмеженому просторі (в тунелях,

підземних галереях, газопровідних і кабельних комунікаціях); несподівані перешкоди, що утруднюють виконання оперативної задачі; дискомфортний стан через перебування в захисному одязі і спорядженні. Серед основних чинників напруженості праці фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій є: екстремальні умови діяльності, безпосередній ризик для здоров'я і життя, значні нервово-психічні навантаження, ступінь індивідуальної професійної відповідальності, понаднормова робота в умовах пролонгованих ризиків, відсутність належного моніторингу та оцінки поточних труднощів у процесі виконання професійних обов'язків. Таким чином, професійна діяльність фахівців системи Державної служби з надзвичайних ситуацій відноситься до четвертого класу - небезпечні (екстремальні). За таких умов, професійне вигорання і підвищена конфліктність можуть бути супутнім фактором.

4. Проведений аналіз соціологічного дослідження надав змогу оцінити та визначити вплив професійного вигорання на рівень конфліктності. Так, 56% опитаних, що складає переважну більшість мають позитивну тенденцію до зниження конфліктності, але в той же час 44 % опитаних свідчать про виражену конфліктність. Вплив професійного вигорання також відбивається на взаєминах в колективі та в досить вираженій схильності оцінювати роль керівництва в підтримці клімату колективу як невисокої. Розчарованість у професії – є найпоширенішою професійною деформацією у фахівців, що вигоріли.

Окреслені висновки вище дають підстави стверджувати, що система профілактики професійного вигорання на конфліктності набуватиме ефективних результатів, якщо буде реалізована за такими напрямками:

1. Реалізація комплексу загальних організаційно - управлінських заходів, які спрямовані на цілеспрямоване попередження професійного вигорання задля оздоровлення, удосконалення та розвитку корпоративної культури, уможливлення ефективних організаційних інновацій.



2. Реалізація комплексу спеціальних психологічних заходів, які спрямовані на цілеспрямоване формування і розвиток у фахівців здатності протистояти професійному вигоранню.

Окремої уваги заслуговують результати, отримані в ході нашого дослідження, стовно оцінки ролі керівника у підтриманні здорового соціально – психологічного клімату в пожежно – рятувальній частині. Значна частина респондентів (40%) зацентувала нашу увагу на виборі ролі керівника як «швидше не висока» та «невисока». Це стало певним поштовхом для рекомендацій з попередження конфліктності, направлених в сторону керівництва. Адже коли виникає серйозна проблема, адміністрація і керівники мають зустрітися, щоб обговорити проблеми з усіх точок зору. Саме конструктивне вирішення проблем сприяє гармонійним взаєминам у колективі. Так, співпраця та компроміс, що відповідає більшості потреб усіх сторін, можуть допомогти уникнути конфлікту загалом. Добре і чесне спілкування між зацікавленими сторонами не лише дозволяє уникнути конфлікту, а й сприяє зміцненню довіри між цими сторонами.

Цілі, які можуть бути досягнуті керівником внаслідок конструктивного конфлікту, пов'язані як з покращенням морально - психологічного клімату у підрозділі, так і з усуненням існуючих недоліків у реалізації службових завдань. Крім того, керівник, використовуючи такий механізм, може досягти наступних результатів: виправлення співробітника, з'ясування причин неналежного ставлення до роботи, які несумлінно належать до служби, і, нарешті, просто демонстрація свого принципового ставлення до членів колективу.

Як загальні заходи попередження конфліктності можна виділити:

1) організаційну оптимізацію управління (тут слід, в першу чергу, звернути увагу як на доцільний, відповідно до завдань, розподіл кадрів, активну мобілізацію співробітників на виконання службових обов'язків, так і на виховне значення прийнятих керівником організаційно-управлінських рішень);

2) постійну концентрацію співробітників ПРЧ на сумлінне виконання службових обов'язків;

3) облік матеріально-технічних умов несіння служби (тут йдеться не лише про матеріально-технічні умови, в яких проходить повсякденна служба співробітників, а й про їх житлово-побутові проблеми, організацію дозвілля та відпочинку);

4) постійну виховну роботу у колективі (при цьому необхідно враховувати як настрої у підрозділі, а й громадську думку, звичаї та традиції);

5) спрямованість на вдосконалення професійних навичок співробітників (як за рахунок традиційних методів, так і за рахунок інноваційних методів та технологій, що активно включаються сьогодні у повсякденне життя) та ін.

Очевидно, що профілактика та зниження конфліктологічних ризиків у ПРЧ вимагає не тільки управлінських, а й соціально - психологічних навичок у керівника, оскільки робота з колективом не може бути побудована лише на нормативно - правовій основі без урахування особистісних особливостей працівників.

Якщо керівник ставить перед собою ціль створити сприятливий мікроклімат у колективі, що дозволяє мінімізувати виникнення конфліктів та конфліктних ситуацій, то йому, мабуть, слід керуватися низкою правил:

- використовувати владні повноваження тільки в тому випадку, якщо застосування решти засобів впливу не дало позитивних результатів;
- скасовувати свої рішення, якщо їх було прийнято помилково;
- робити зауваження щодо роботи співробітників в особистій бесіді без присутності третіх осіб;
- уважно та прихильно вислуховувати критику на свою адресу;
- не сперечатися з підлеглими з питань, які не мають принципового значення.

Таким чином, стає очевидним, що в умовах нинішнього суспільства, з урахуванням інституційної специфіки фахівців ДСНС, повне або суттєве подолання конфліктів неможливо однак оптимізувати ситуацію, згладити

негативні наслідки напруженості можна шляхом широкого впровадження в систему Державної служби з надзвичайних ситуацій потенціалу прикладної та емпіричної соціології.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агапитова, Е.С. Жизнестойкость как внутренний ресурс, препятствующий возникновению эмоционального выгорания у сотрудников МЧС / Е.С. Агапитова // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ2012»; отв. ред. А.И. Андреева, М., 2012. – 156 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2013. - 512 с.
3. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: Дис. канд. психол. наук : 19.00.05; Социальная психология. – Ярославль, 2009. – 242 с.
4. Бекмаганбетова, Г.Г. Конфликтность как психологическая проблема [Текст] / Г.Г. Бекмаганбетова // Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2007.
5. Беляева Л. И. Психологические особенности экстремальных ситуаций правоохранительной деятельности // Прикладная юридическая психология / под ред. А. М. Столяренко. -М., 2001.
6. Бодров В.А., Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Сост. В.А. Бодров. - М.: ПЕР СЭ, 2007. - 855 с.
7. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт / Авт. предисл. Ю.А. Шерковин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Новосибирск: Наука, 2011. — 190 с.
8. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания : диагностика и профилактика / В.В. Бойко. – СПб : Питер, 2008. – 336 с.
9. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – С. 47-50.
10. Водопьянова Н. Е. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности / Н. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова, Е.

- С. Старченкава // Вестник СПбГУ. – Сер. 6. – Вып. 2. - № 13. – 2008. – С. 83-91.
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»)
12. Громова, О.Н. Конфликтология. [Текст] / О.Н. Громова.— М. : Издво «ЭКМОС», 2001. – 210 с.
13. Дзараева Н.А. Воспитание дисциплинированности у студентов 1-2 курсов медицинского вуза в педагогическом процессе как фактор формирования их конфликтной компетентности: Дис... канд. педагог. наук ; 13.00.01 : Общая педагогика, история педагогики и образования. – Пермь, 2003. – 235 с.
14. Дзараева Н.А. Конфликтологическая компетентность как одно из условий воспитания нравственности в процессе профессиональной подготовки / Н.А. Дзараева // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. – 2017. – №2–2. – С.99–105
15. Ерина, С.И. психология работы с населением в конфликтных ситуациях: учеб. пособие для вузов [Текст] / С.И. Ерина // Совет по психологии УМО по классическому университет. образованию; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. - Ярославль, 2005. -237 с.
16. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому “професійного вигорання” у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи / Зайчикова Тетяна Вікторівна ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2005. – 20 с.
17. Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. - М.: Фонд «Мир», 2005.— 330 с.
18. Зеленков, М. Ю. Социальная конфликтология (базовый курс) / М. Ю. Зеленков. – М. : Юридический институт МИИТа, 2011 – 272 с.
19. Изард, К. Эмоции человека / К. Изард. – Москва : Директ-Медиа, 2008. – 954 с.

- 20.Климов Е. А. Психология профессионального самоопределение : учеб. Пособие для студ. высш. учеб. Заведений / Е. А. Климов. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.
- 21.Ковровський Ю.Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України // Організаційна психологія. Економічна психологія : науковий журнал Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко та Л. М. Карамушки (гол. ред.) та ін.]. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – 2015. – № 3. – С. 58–65
- 22.Курбатов В.И. Конфликтология [Текст], Ростов-на-Дону, 2007, 455с
- 23.Куфлієвський А. С. Соціально-психологічні детермінанти розвитку синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис.... канд. психол. наук. Харків, 2006. 139 с.
- 24.Левин, К. Типы конфликтов [Текст] / К. Левин // Психология конфликта: хрестоматия / сост. Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2001.- С. 113-118.
- 25.Максименко С. Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. закл. Та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
- 26.Марищук В. Л., Евдокимов В. И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. Санкт-Петербург : Сентябрь, 2001. 259 с.
- 27.Методичні рекомендації. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я [Електронний ресурс] // Обліково-фінансовий факультет|Миколаївський національний аграрний університет - Режим доступу до ресурсу:  
[http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20ovnyknenniu%20syndromu\\_Ruryk.pdf](http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20ovnyknenniu%20syndromu_Ruryk.pdf)

28. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – 2-е вид. перероб. та доповн. – К.: Міленіум, 2006. – 368 с.
29. Охременко О. Р. Психологічні закономірності адаптації особистості до особливих умов діяльності : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.09 – психологія діяльності в особливих умовах / Охременко Ольга Романівна ; Нац. акад. оборони України. – К., 2005. – 30 с.
30. Перегончук Н. В Проблема емоційної стійкості в професійній діяльності педагога // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. – Т. XII, ч. 4. К., 2010. – С. 322- 331.
31. Психологічна енциклопедія / авт.-упоряд. О. М. Степанов. – К.: Академвидав, 2006. – 424 с.
32. Сельє Г. Стресс без дистресса. Рига : Внєда, 1992. 109 с.
33. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К., 2006. – 365 с.
34. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія / Т. М. Титаренко / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. – 160 с.
35. Фрейд, З. Психология бессознательного [Текст] / З. Фрейд. - М.: Просвещение, 1990. -447 с.
36. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін; за наук. ред. А.В. Фурмана. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015. – 220 с

- 37.Шалагинова К.С. Возрастание рисков в современном образовательном пространстве [Электронный ресурс] // Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн. 2011. N 3.
- 38.Шеффер Д. Дети и подростки: Психология развития/ Д.Шеффер.- СПб.: Питер, 2003. - 727с.
- 39.Annu. Rev. Psychol. 2001. 52:397–422
- 40.Coleman, P.T. (2000). Intractable conflict. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), The handbook of conflict resolution: Theory and practice (pp. 428-450). San Francisco: Jossey-Bass.
- 41.Don Hellriegel, John W.Slocum, Jr., and Richard W.Woodman, Organizational Behaviour, 5th ed., West, St.Paul, Minn, 1989.
- 42.Evelina Aukštikalnytė. Contemporary Research on Organization Management and Administration, Vol. 9 (1), 2021
- 43.Freudenberger, H. J., & North, G. (1986). Women's burnout, New York: Penguin Books.
- 44.HOGAN RL, MC KNIGHT MA, Internet and Higher Education, 10 (2007) 117.
- 45.MASLACH C, JACKSON SE, J Occup Behav, 2 (1981) 99
- 46.Maslach C. Job Burnout / Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. // Annual
- 47.Pavlidou, K., Alevriadou, A., and Antoniou, A. S. 2020. Professional Burnout in General and Special Education Teachers: The Role of Interpersonal Coping Strategies. European Journal of Special Needs Education: 1–15.
- 48.R.B. Kvesko, S.B.Kvesko, Y.I. Chaplinskaya, Proceedings of the 2nd International Sciences Congress “Fundamental Studies in America, Europe and Asia: Humanitarian and Social Sciences”. International Agency for Development of Culture, Education and Science (“Columbia Press”. New York, 2014)
- 49.Review of Psychology. – 2001. – Vol. 52. – P. 397–422.



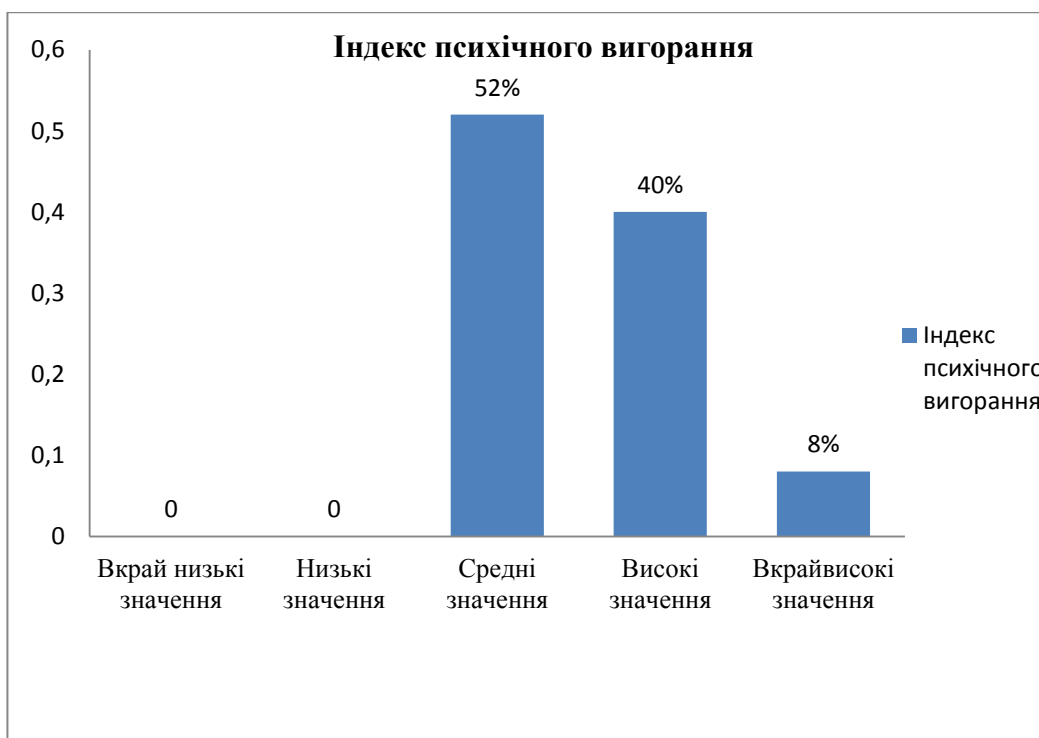
- 50.Schaufeli, W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model // *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. 1996. Vol. 10, № 3. P. 225-237.
- 51.Sofia Safdar, Abdul Khaliq Alvi, Arif Jawaid, Parveen Kaur, Rao Bakht Yawar. Relationship between Job Burnout, Interpersonal Conflicts and Intentions to Leave. *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 2020; Vol.9, No 1 pp. 1-12
- 52.UNGER DE, Superintenant Burnout: Myth or Reality. PhD Thesis (The Ohio State University, Department of Aging, Columbus, 1980)

Для інтегральної діагностики психічного вигорання було використано методику «Визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова.

Показник психоемоційного виснаження характеризує процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів працівника, що працює з людьми. Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості. Особистісне віддалення - специфічна форма соціальної дезадаптації, проявляється в зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищення дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей. Що стосується показника професійної мотивації, то його можна трактувати як рівень робочої мотивації та ентузіазму по відношенню до роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником - продуктивність професійної діяльності, самооцінка професійної компетентності, оптимізм і зацікавленість в роботі та ступеня успішності в роботі з людьми.

За загальними результатами методики психічне вигорання було виявлено у 48% співробітників (40% - високе значення і 8% - вкрай високе значення). У 52% «індекс професійного вигорання» приймає середнє значення. Це говорить про те, що більшість працівників даної сфери ще не належить до групи ризику, проте, погіршення значень по кожній з підструктур особистості може сприяти зворотній реакції - появі феномену професійного вигорання, що представлено у

Рис 1



**Рис 1 Рівень психічного вигорання у респондентів**

Дослідження компонентів психічного вигорання дозволило встановити ступінь їх вираженості. Психоемоційне виснаження має вкрай низький рівень у 32% випробовуваних, низький рівень у 30%, середній рівень у 36%, високий рівень у 2%, вкрай високий рівень не спостерігається у жодного досліджуваного. Таким чином, працівники ДСНС не вичерпали свої психологічні, емоційні, та фізичні ресурси до такої міри, щоб можна було стверджувати про виражене професійне вигорання. В даному випадку немає ознак депресії і дратівливості, хронічної емоційної та фізичної втоми, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих.

Що стосується компонента особистісного віддалення, то з 50 досліджуваних вкрай низький рівень не виявлено, низький рівень 15%, середній рівень 42%, високий рівень у 29%, вкрай високий рівень у 14%. Такі результати можуть свідчити про те, що значна частина респондентів не уникає контактів соціального і професійного плану, прагне до спілкування з оточуючими, хоча певна частина (14%) з них - потребує самоти. Тенденція до певного обмеження кількості контактів з оточуючими, станів дратівливості в ситуаціях

спілкування. Можливо прояв критичного ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе. Помірна включеність в роботу і справи інших людей.

Професійна мотивація не має вкрай низького і низького рівня у досліджуваних, середній рівень у 4%, високий рівень у 6%, вкрай високий рівень у 90% досліджуваних працівників. Можна стверджувати про абсолютну більшість працівників, що мають вкрай високий рівень робочої мотивації та ентузіазму по відношенню до роботи, що представлено у Рис.



Рис 2 Розподіл компонентів психічного вигорання у респондентів

Варто зазначити, що показник 90 % компонента професійної мотивації проявляється в підвищеному рівні продуктивності професійної діяльності, оптимізмі і зацікавленості в роботі, самооцінці професійної компетентності і ступені успішності в праці, але все це говорить про результаті швидкої енергетичної розтрати. В кінцевому підсумку це може призвести до виникнення незадоволеності своєю роботою, зниження потреби в досягненнях, заниженої самооцінки, незадоволеності собою як професіоналом і відносинами в колективі, відчуття низької професійної ефективності і віддачі. Таким чином, у більшості працівників психічне вигорання знаходиться на середньому рівні.

## АНКЕТА

**Шановний респондент!**

**Запрошуємо Вас взяти участь у соціологічному дослідженні !**

**За допомогою даного анкетування, Ви зможете з'ясувати рівень Вашої особистої конфліктності. Це є корисним для того, щоб краще зрозуміти, які причини цієї конфліктності та механізми її запобігання.**

**Дослідження має анонімний характер, а отримані результати використовуються лише з науковою метою.**

**Виберіть одну відповідь із запропонованих нижче.**

1. Оцініть матеріальне забезпечення служби? (один варіант відповіді)
  - Цілком задоволені
  - Здебільшого задоволені
  - Цілком незадоволені
  - В основному незадоволені
  - Важко відповісти
2. Що з перерахованого найкраще характеризує соціально - психологічну атмосферу у Вашій ПРЧ? (один варіант відповіді)
  - Постійні конфлікти між працівниками
  - Досить висока напруженість у взаєминах
  - Звичайні, професійні взаємини
  - Прекрасні, гармонійні взаємини
  - Немає стабільності, буває по-різному
3. Чи скористалися б Ви можливістю змінити місце роботи? (один варіант відповіді)
  - Так
  - Ні
  - Важко відповісти

**Виберіть одну або декілька відповідей із запропонованих нижче.**

4. Назвіть емоційно-психологічні причини конфліктів у колективі ПРЧ? (декілька варіантів відповіді)
- Нестримність, грубість
  - Байдуже ставлення до роботи
  - Байдуже ставлення до товаришів
  - Важко відповісти
5. Які професійні деформації зазнають співробітники? (декілька варіантів відповіді)
- Байдужість
  - Дратівливість
  - Нетерпимість
  - Агресія
  - Жорстокість
  - Розчарованість у професії
  - Важко відповісти
6. Оцініть роль керівництва Вашої частини у підтримці здорового соціально-психологічного клімату у колективі? (один варіант відповіді)
- Висока
  - Швидше висока
  - В межах функціональних обов'язків
  - Невисока
  - Швидше невисока
  - Важко відповісти

**Оцініть за 5-бальною шкалою присутність якостей, що наведені нижче, де:**

- 5 – якість проявляється завжди
- 4 – проявляється часто
- 3 – проявляється приблизно в половині випадків
- 2 – проявляється рідко

- **1** – якість відсутня

Ухиляюсь від суперечки	<b>5 4 3 2 1</b>
Ставлюся до конкурента без упередження	<b>5 4 3 2 1</b>
Маю адекватну самооцінку	<b>5 4 3 2 1</b>
Прислухаюся до думки інших	<b>5 4 3 2 1</b>
Не піддаюся провокації, не заводжуся	<b>5 4 3 2 1</b>
Поступаюся в суперечці, йду на компроміс	<b>5 4 3 2 1</b>
Якщо виходжу з себе, то потім відчуваю почуття провини	<b>5 4 3 2 1</b>
Витримую коректний тон в суперечці, тактовність	<b>5 4 3 2 1</b>
Вважаю, що в суперечці не треба демонструвати свої емоції	<b>5 4 3 2 1</b>
Вважаю, що суперечка – крайня форма вирішення конфлікту	<b>5 4 3 2 1</b>

Укажіть категорію особового складу

- Середній і старший начальницький
- Рядовий

Укажіть Ваш рівень освіти

- Середня загальна
- Середня спеціальна
- Вища загальна
- Вища спеціальна

Укажіть Ваш стаж служби

- до 1 року
- 1-5 років
- 5-10 років
- 10-15 років
- 15-25 років

Укажіть будь ласка Вашу стать

- Жіноча
- Чоловіча

Укажіть Ваш вік

- до 30 років
- 31-40 років
- понад 40 років

**Дякуємо за приділений час дослідженню!**