

UDC (УДК) 316.6.:316.613.43

Федоришин Галина Миколаївна,

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціальної психології та психології розвитку
Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника
(Івано-Франківськ, Україна)
e-mail: galmf1975@gmail.com
ORCID ID: 0000-0002-8905-0906

Кицмен Наталія Зіновіївна,

магістр психології
Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника
(Івано-Франківськ, Україна)
e-mail: natalyakytsmen@gmail.com
ORCID ID: 0000-0003-4139-2517

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

Анотація. Розглянуто питання соціально-психологічної детермінації феномена професійного вигорання у працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій, зокрема особливостей професійної діяльності як чинника вигорання, зв'язок професійного вигорання з рисами характеру й акцентуаціями характеру працівників, стилями поведінки у конфліктних ситуаціях, системою поцінованих особистісних якостей. На основі результатів емпіричного дослідження обґрунтовано напрями та форми роботи психолога стосовно попередження професійного вигорання у рятувальників. Актуалізується використання таких інтерактивних форм роботи, як груповий коучинг, дискусії, інтерактивні семінари, де працівники обмінюються досвідом, набувають та розвивають соціальні навички, долучаються до корпоративної культури.

Ключові поняття: професійне вигорання, професійна діяльність, акцентуації характеру, стилі поведінки, цінності, інтерактивні форми роботи.

Fedoryshyn Halina,

PhD (Psychology), Associate Professor,
Associate Professor of the Department
of Social Psychology and Developmental Psychology,
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
(Ivano-Frankivsk, Ukraine)
e-mail: galmf1975@gmail.com
ORCID ID: 0000-0002-8905-0906

Kytsmen Nataliia,

Master in Psychology,
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
(Ivano-Frankivsk, Ukraine)
e-mail: natalyakytsmen@gmail.com
ORCID ID: 0000-0003-4139-2517

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT OF THE PERSONNEL OF STATE EMERGENCY SERVICE OF UKRAINE

Abstract. The personnel of State Emergency Service (SES) of Ukraine work under severe conditions of increased responsibility, high mental and physical overload while communicating with colleagues, management, and the affected population in the emergency area. Therefore, an important task of psychological science is to

study and develop tools for preventing the professional burnout of SES personnel, which, in turn, will help to solve such an urgent issue of contemporary practice as labor turnover in this professional sphere.

The aim of this paper is to analyze social and psychological factors of professional burnout of the SES of Ukraine personnel, give credibility to aspects and forms of work of the psychologist aimed at prevention of professional burnout of emergency response workers.

Research methods: theoretical – scientific literature analysis and synthesis, research systematization and generalization; empirical – psychodiagnostic testing, questioning, qualitative analysis; mathematical methods of interpretation – percentage rating, scaling, correlation analysis.

Empirical findings showed the low level of respondents' depersonalization and burnout. 60% showed average reduction in personal achievements, 22.5% demonstrated high-level reduction. The above-mentioned is indicative of a possible aspect of preventive work – increasing the level of self-confidence, self-worth, helping to harmonize life spheres, finding personal meaning in professional activity, i.e. working with employees' system of values.

Findings of the research into personality traits demonstrate that not all respondents have such traits as self-control, sociability, emotional resilience, suggesting another vector of the psychologist's work – developing social skills that relate to the sphere of emotional competence. Average data on accentuation of personality traits show that the majority of SES employees have a hypertensive type of accentuation, which is characteristic of employees of extreme jobs.

In conflict situations, emergency response workers usually use an adaptation strategy and do not fully possess conflict resolution skills. Therefore, the important task in the work of the psychologist is to develop flexibility, quickness of various negotiation skills, develop critical thinking.

The data show that respondents find neatness, altruism, cooperation, politeness, sensitivity, justice, honesty to be the most important personality traits of the emergency response worker. The data obtained aim the work of the psychologist at the development of personality traits that employees value most.

Conclusion. Thus, the study of social and psychological factors of professional burnout of emergency response workers helped to identify and substantiate the aspects in the work of the psychologist aimed at professional burnout prevention. The implementation of these aspects is most effective with the use of group forms of work.

Key concepts: professional burnout, professional activity, character accentuations, behavioral styles, values, interactive forms of work.

DOI 10.32518/2617-4162-2020-2-178-185

Вступ

Діяльність персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі – ДСНС) характеризується особливостями взаємодії у системах «людина-людина», «людина-група» та «людина-техніка-людина» і відбувається у напружених умовах підвищеної відповідальності, високого психічного і фізичного перевантаження під час спілкування з колегами, керівництвом, постраждалим населенням у зоні надзвичайних ситуацій. Виконання професійних обов'язків у таких ризиконебезпечних умовах вимагає від персоналу високого рівня професійної підготовки, наявності достатнього рівня професійної психологічної компетентності, ефективного психологічного супроводу аварійно-рятувальних формувань і належної медичної реабілітації [1, с. 100]. Тому важливим завданням психологічної науки є вивчення та розроблення інструментарію збереження психічного здоров'я персоналу ДСНС, попередження професійного вигорання, що, своєю чергою, допоможе вирішити таке нагальне завдання сучасної практики, як плінність кадрів у цій професійній сфері.

У 1974 р. американським психіатром Г. Фрейденбергом введено у науковий обіг тер-

мін «staff burn-out» (вигорання працівників) для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному й тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами у насиченій емоціями атмосфері. Спершу цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної непотрібності [2]. У 1976 р. американська дослідниця К. Маслач увела термін «емоційне вигорання». Замість терміна «staff burn-out» авторка використовувала поняття «вигорання» (дослівно припинення горіння). У 1981 р., систематизувавши характеристики цього феномена, Х. Маслач описала його як професійний стрес, виснаження, що впливає на професійну діяльність, професійне спілкування, особистість професіонала. На думку вченої, емоційне вигорання, яке є причиною професійного вигорання, – це розплата за співчуття [3]. Відтоді науковці активно розробляють питання професійного вигорання представників різних професій, виокремлюють етапи розгортання (Дж. Грінберг, М. Буриш та ін.), детермінацію й наслідки професійного вигорання (Н. Булатевич, Т. Зайчикова, З. Кісіль, К. Малишева, В. Орел та ін.), зв'язок професійного вигорання із системою мотивування в організації (К. Арджіріст, В. Дудяк та ін.), як

передумову професійної деформації (Н. Гранат, А. Куфлієвський, В. Коновалова, Н. Наєнко, В. Медведєв, Т. Ткаченко та ін.). Особливий інтерес у вчених становлять професії типу «люди-люди», оскільки у них є чимала кількість ситуацій із високою емоційною насиченістю і когнітивною складністю міжособистісного спілкування [4]. Такі автори, як С. Безносова, Ж. Вірна, Р. Грановська, О. Корнеєва, О. Лазорко, Т. Титаренко зазначають, що професійні небажані якості розвиваються під впливом умов праці, індивідуально-типологічних особливостей працівників, їх віку. Це, своєю чергою, негативно впливає на продуктивність професійної діяльності [5, с. 101].

Вітчизняними вченими розроблено технології профілактики та подолання професійного вигорання та професійного стресу в керівників і працівників освітніх організацій (Л. Карамушка, Т. Зайчикова, В. Паньковець та ін.) [6], визначено психологічні і правові заходи поліпшення професійної діяльності працівників МВС (Ю. Ковровський, А. Куфлієвський, О. Тімченко та ін.), працівників ДСНС (Н. Афанасьєва, О. Самара, О. Тімченко, Л. Чепіга, О. Склень та ін.) [7]. Проте досі є недостатньо вивченим питання соціально-психологічної детермінації професійного вигорання у персоналу ДСНС, зокрема обумовленості професійного вигорання рисами характеру й акцентуаціями характеру та темпераменту, ціннісною сферою, стратегіями вирішення конфліктних ситуацій. Недостатню увагу приділено розробці напрямів профілактики вигорання у рятувальників із застосуванням сучасних інтерактивних форм групової роботи, таких як груповий коучинг, групова дискусія, інтерактивний семінар.

Метою статті є аналіз соціально-психологічних чинників професійного вигорання персоналу ДСНС, обґрунтування напрямів та форм роботи психолога стосовно попередження професійного вигорання рятувальників.

1. Методи та методики дослідження

Для досягнення обраної мети застосовувалися такі методи: теоретичні – аналіз і синтез наукової літератури, систематизація та узагальнення досліджень; емпіричні – психодіагностичне тестування, анкетування, якісний аналіз; математичні методи інтерпретації – процентне співвідношення, шкалування, кореляційний аналіз. Для проведення емпіричного дослідження підібрано низку методик, зокрема методику Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу «вигорання»» для визначення вираження компонентів професійного вигорання; методику визначення характерологічних рис особистості С. Грачова; методику вивчення акцентуацій

рис характеру та темпераменту К. Леонгарда та Х. Смішека; методику К. Томаса, Р. Кілманна (в адаптації Н. Грішиної) «Типи поведінки в конфлікті» [8]; авторську анкету для вивчення значущих якостей особистості рятувальника у професійній діяльності. Критерії підбору методик: об'єктивне відображення досліджуваної проблеми, надійність і валідність методик. Дослідження проводилося на базі Навчального пункту Аварійно-рятувального загону спеціального призначення Управління ДСНС в Івано-Франківській області. Загалом охоплено 40 осіб рядового і начальницького складу.

2. Результати емпіричного дослідження

На першому етапі дослідження проаналізовано рівень вираження компонентів вигорання у персоналу ДСНС з допомогою методики Дж. Гібсона. Так, у 22,5% опитаних виявлено високий рівень редукції професійних досягнень, у 60% – середній рівень. Цей компонент проявляється у негативному оцінюванні себе, у знеціненні власних професійних досягнень або редукції власної самоповаги, обмеженні власних можливостей та обов'язків стосовно інших. Такі компоненти вигорання, як деперсоналізація та емоційне виснаження перебувають на низькому рівні у 97,5%, на середньому – у 2,5%. Показники емоційного виснаження та деперсоналізації вказують на низький рівень сформованості. Отримані дані підтверджують ефективність роботи психологічної служби з персоналом ДСНС в Івано-Франківській області, працівники достатньо мірою володіють уміннями і навиками саморегуляції, не втратили інтересу до життя, не відчують підвищеної залежності від інших, у них достатньо низький рівень негативізму стосовно людей, з якими вони зустрічаються під час виконання своїх професійних обов'язків.

Аналіз результатів дослідження рис характеру персоналу ДСНС за допомогою методики вивчення характерологічних рис особистості (автор С. Грачов) свідчить, що риси характеру в діапазоні «замкнутість-товариськість» розвинуті на низькому рівні у 15% опитуваних, на середньому рівні – у 50%, на високому – у 35%. Група рис характеру, які виражають емоційну стійкість-нестійкість, має такі ступені вираження: низький рівень не сформовано, середній рівень – у 67,5% опитуваних, високий рівень – у 32,5%. До таких рис характеру належать здатність до співчуття, готовність допомогти, запальність, всепрощення тощо. Група рис характеру, які виражають практичність і творчість особистості, сформувався на низькому рівні у 7,5% респондентів, на середньому – у 75%, на високому – у 17,5%.

Отримані дані свідчать, що робота рятувальників, яка вимагає творчого підходу в різноманітних кризових ситуаціях, сприяє формуванню такої риси характеру рятувальника, як винахідливість. Група рис характеру, які вказують на раціональність, зваженість, розвинуті на низькому рівні у 20% опитуваних, на середньому рівні – у 62,5%, на високому – у 17,5%. До таких рис характеру можна віднести співробітництво, дипломатичність, які є важливими в професійній діяльності рятувальника. Група рис характеру, які визначають здатність до самоконтролю особистості, отримала такі ступені вираження: середній – у 52,5% опитуваних, високий рівень – у 47,5%. До таких рис характеру персоналу ДСНС можна віднести організованість, тактовність, впевненість, послідовність.

Згідно з результатами виміру показників акцентуацій рис характеру та темпераменту персоналу ДСНС за методикою К. Леонгарда і Х. Смішека найбільший показник перевищення норми акцентуованості набрав гіпертимний тип особистості – 85%. Йому притаманні такі позитивні риси характеру, як балакучість, життєрадісність, багата міміка, веселість, винахідливість, гострий розум, творчість. До негативних рис потрібно віднести роздратованість у сімейному колі, де немає сторонніх глядачів і керівництва, занепокоєність, метушливість, нездатність завершити розпочату справу [9, с. 17]. У 22,5% опитуваних виявлено акцентуованість рис характеру особистості демонстративного типу. Їм притаманні здатність перебільшувати, наполегливість, акторство, здатність пристосовуватися.

Дослідження О. Теличкіна, який вивчав особливості проходження служби у миротворчій місії ООН, показали 34,4% акцентуації у досліджуваних по гіпертимному типу. На його думку, особи з гіпертимним і демонстративним типом акцентуації є більш адаптованими до життєдіяльності в місії [10]. Отже, отримані нами дані підтверджують висновки про притаманність представникам так званих «критичних» професій згаданих типів акцентуацій характеру. Також можна припустити, що респонденти цієї вибірки мають добре розвинені адаптивні навички, які допомагають виконувати службові обов'язки в екстремальних умовах.

У 32,5% респондентів діагностовано вираження акцентуації емотивних рис характеру, тобто жалісливості, чутливості. У 17,5% респондентів виявлено акцентуацію циклотомічних рис характеру, які вказують на схильність цих осіб до кидання в крайнощі, балакучості або пригнічення, залежності від настрою, тривожності. У 17,5% опитуваних – акцентуації дистимічних рис характеру, що вказує на

їхню сором'язливість, песимістичність, схильність до депресивних настроїв, високі моральні ідеали. У 15% досліджуваних діагностовано застрягаючий тип акцентуацій рис характеру, якому притаманні висока чутливість до образ, злопам'ятність, честолюбство, схильність до звинувачень інших у їх невдачах. На нашу думку, це може бути пов'язане із редукцією особистих досягнень і вказує на необхідність отримання психологічної допомоги з питань відновлення самоповаги та цінності себе. Аналіз результатів дослідження свідчать, що у 10% опитуваних діагностовано акцентуованість невірноважених рис характеру (уникнення труднощів, запальність, роздратованість, імпульсивність, похмурість, невдоволеність, схильність до фізичного насилля) [9, с. 16]. Педантичні акцентуації рис характеру (невпевненість, надмірна акуратність, схильні переключити обов'язки на інших) діагностовано у 7,5% респондентів. У 5% опитуваних діагностовано акцентуованість тривожних рис характеру. В 2,5% респондентів виявлено екзальтований тип акцентуації рис характеру (глибоке реагування на окремі події, емоційні коливання, прив'язаність, співчуття, жалісливість). Отримані дані мають високу практичну цінність і вказують психологу на шляхи психологічного супроводу працівників із метою недопущення переростання акцентуацій рис характеру та темпераменту в дезадаптивні риси.

Професійна діяльність рятувальників зазвичай відбувається в екстремальних ситуаціях і охоплює спілкування з людьми, які потрапили у скрутні життєві обставини. В таких умовах імовірні різноманітні конфлікти, які їм доводиться вирішувати самотійно. Вміння орієнтуватися у ситуації, налагоджувати контакт із населенням, працювати у команді є важливими «soft skills», тобто соціальними навичками, які входять до компетенцій рятувальника. Їхній розвиток указує на високий професіоналізм і надійність. Результати емпіричного дослідження свідчать, що 22,5% опитуваних обирають шлях пристосування, 20% опитуваних не вміють поводитися у конфліктних ситуаціях і техніки обирають невдало, 15% опитуваних обирають силовий спосіб вирішення, 10% – партнерство, 12,5% схильні приймати компромісні рішення, 12,5% досліджуваних вміло застосовують різні техніки при вирішенні конфліктів, 7,5% розв'язують суперечливі ситуації шляхом уникнення конфлікту. Як бачимо, у більшості досліджуваних переважає стратегія пристосування, яка свідчить про те, що в ситуаціях, обмежених у часі, коли є загроза життю та здоров'ю людини, часто доводиться йти на поступки. Рятувальники погоджуються

поступатися своїми інтересами, щоб отримати швидкий позитивний результат. Доволі високий показник невмілого застосування працівниками комунікативних технологій указує на напрям роботи психолога з розвитку комунікативної компетентності персоналу з використанням сучасних технік «teem bealding», коучингу, групових дискусій.

Отримані результати дослідження ціннісної сфери дали змогу визначити найбільш поціновані якості особистості для респондентів цієї вибірки за допомогою методу шкалювання, де чотири – найвищий бал. Отже, чільне місце з-поміж них посідає альтруїзм (середнє значення 3,78 балів). Це пояснюється тим, що професійна діяльність рятувальників вимагає виконання обов'язків без вагань, незважаючи на своє життя та здоров'я. Висока оцінка таких якостей особистості, як акуратність (3,7 бали), сумлінність (3,1 балів) пояснюється тим, що в умовах професійної діяльності потрібно приділяти велику увагу життю та здоров'ю постраждалих і дбайливо ставитися до технічного забезпечення. Такі якості, як співробітництво (3,45 бали), дипломатичність (3,28 бали), ввічливість (3,25 бали), чутливість (3,23 бали), контактність (3,08 бали) є важливими для рятувальників, оскільки їхні результати залежать від злагодженої роботи всієї команди і вміння знаходити контакти із потерпілими, вчасно реагувати на зміну професійної ситуації, враховувати особливості психотипу людей, з якими їм доводиться працювати. 3,18 бали отримала така якість, як справедливість. Оскільки діяльність рятувальників чітко регламентована, відбувається у складних умовах, під пильною увагою сторонніх осіб, то у них виникає закономірне бажання справедливого ставлення до себе з боку керівництва, підлеглих, громадськості, державних органів. Така якість особистості, як самокритичність отримала дещо нижчі бали (2,5), що можна пояснити постійним контролем професійної діяльності керівництвом і громадськістю. Розвиток цієї риси допоможе рятувальникові розвинути такі позитивні риси, як урівноваженість, фокусування, терпимість до зауважень, стриманість, реалістичність.

3. Аналіз взаємозв'язків між емпіричними показниками

Вивчення взаємозв'язку рис характеру, стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, поцінованих якостей особистості з компонентами професійного вигорання працівників ДСНС здійснювалося за допомогою кореляційного аналізу Спірмена. Значущість статистичного показника встановлювалася на основі враху-

вання критичних значень відповідно до об'ємів емпіричної вибірки при рівні статистичної значущості $p \leq 0,05$. Для математичної обробки даних використовувалася комп'ютерна програма Excel. Існує єдиний обернений кореляційний зв'язок між деперсоналізацією і редукцією особистих досягнень $r = -0,38$, який відображає обернену лінійну залежність між цими компонентами. Обернений кореляційний зв'язок $r = -0,32$ спостерігається між такими рисами характеру, як практичність і творчість та деперсоналізацією особистості. Ми погоджуємося з цим, оскільки творчість передбачає щораз нові знайомства з людьми, зацікавлення ними і їхньою діяльністю, а практичність не тільки не заважає діяльності, а навпаки, допомагає їй розвиватися.

Прямий кореляційний зв'язок виявлено між деперсоналізацією й гіпертимним типом акцентуації особистості ($r = 0,38$), тривожним типом акцентуації особистості ($r = 0,57$), неврівноваженим типом акцентуації особистості ($r = 0,41$), редукцією особистих досягнень і демонстративним типом акцентуації особистості ($r = 0,31$), емоційним виснаженням і емоційним типом акцентуації особистості ($r = 0,36$), дистимічним типом акцентуації особистості ($r = 0,33$). Отримані дані дають змогу зробити висновок, що крайня інтенсивність таких рис характеру, як підвищена конфліктність, нетерпимість до інших, особливе прагнення бути в центрі уваги, вразливість і чутливість, песимізм, які виявляються у професійній діяльності, сприяє розгортанню професійного вигорання, насамперед таких його компонентів, як редукція власних досягнень і деперсоналізація. Хоча акцентуації певних рис характеру особистості за своєю загостреністю та своєрідністю вияву виходять за межі звичайного, їх не можна вважати патологічними. Проте надмірно складні умови діяльності працівників рятувальних служб, які викликають акцентуованість рис характеру, частота їх повторення можуть спричинити невротичні, істеричні та патологічні реакції.

Кореляції між компонентами професійного вигорання та типами поведінки у конфлікті свідчать, що є обернений кореляційний зв'язок $r = -0,48$ між редукцією особистих досягнень і компромісним вирішенням конфлікту. Так, ситуація компромісу дає змогу рятувальникові не лише оптимальним чином досягти результату своєї діяльності, а й відчутти водночас свою професійну компетентність та значущість. Між емоційним виснаженням і компромісом є обернений кореляційний зв'язок $r = -0,48$. Це пояснюється тим, що, йдучи на компроміс, рятувальник береже свої емоційні сили. Так само

є обернений кореляційний зв'язок $r=-0,32$ між деперсоналізацією та відходом від конфлікту. Бажання уникнути суперечки, не образити опонента нікого не принижує, не руйнує стосунків, допомагає знайти інший вихід з ситуації без шкоди для рятувальника.

Виявлено прямий кореляційний зв'язок $r=0,46$ між деперсоналізацією і такою якістю особистості, як самоконтроль, яка свідчить, що необхідність постійного самоконтролю під час виконання службових обов'язків є однією з причин виникнення професійного вигорання. Емоційне виснаження має обернений кореляційний зв'язок $r=-0,40$ із такою якістю особистості рятувальника, як акуратність. Цей факт можна пояснити тим, що робота персоналу ДСНС виконується за допомогою дороговартісної техніки, за яку вони несуть матеріальну відповідальність, й у зв'язку з чим працівники можуть відчувати деяку емоційну напругу. Дбайливе ставлення до техніки дещо знижує цю напругу.

4. Обґрунтування напрямів і форм роботи психолога стосовно попередження професійного вигорання у рятувальників

З огляду на результати емпіричного дослідження, профілактику професійного вигорання персоналу ДСНС потрібно розпочинати з виявлення соціально-психологічних чинників професійного вигорання. Психологічними чинниками є характерологічні характеристики, система цінностей і сфера інтересів рятувальників, а соціально-психологічними, які стосуються комунікації та взаємодії індивідів у спільнотах, є поведінкові паттерни, стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, спрямованість до розвитку soft skills, тобто соціальних навичок, таких як комунікативність, адаптивність та гнучкість, швидкість навчання, спрямованість на розвиток і навчання, упевненість у собі, вміння працювати у команді тощо. Вивчення цих чинників дасть змогу побачити вразливі місця й вчасно здійснити спрямований психологічний супровід.

Також потрібно зважати на специфіку професійної діяльності рятувальників. Оскільки заняття з психологічною службою зазвичай проходять під час несення добового наряду працівників, коли на службі є все відділення у кількості 10 осіб, то це обумовлює групову форму роботи психолога. З-поміж групових форм роботи найефективніше зарекомендували себе тренінги, груповий коучинг, групові дискусії, ділові ігри, інтерактивні навчальні семінари за участі фахівців (сімейних консультантів, медиків, юристів, коучів та ін.). Така форма роботи допомагає формувати не лише командний стиль

мислення та взаємодії, що додає злагодженості під час виконання професійної діяльності, а й вирішенню особистих, сімейних питань або питань, пов'язаних із здоров'ям, правом, цілепокладанням, обміном досвідом, взаємопідтримкою, розвитком критичного мислення, розвитком прихильності до рятувальної роботи, що є важливими у профілактиці професійного вигорання. Крім того, на таких заняттях учасники групи вголос обмінюються думками про розподіл робочого часу та навантаження, навчаються обирати пріоритети у поставлених завданнях. У рятувальників з'являється впевненість у собі, в спроможності виконувати завдання, чого їм не вистачає згідно з результатами досліджень (високі та середні показники сформованості редукції особистих досягнень як компоненти вигорання). Зауважимо, що організація групових форм роботи передбачає наявність достатнього часу без ризику зриву, тому можливість їх проведення ми вбачаємо також на курсах підвищення кваліфікації.

Одним із методів організаційної роботи в ДСНС є тимчасова ротація, яка є хорошою можливістю для здійснення супервізії. Деякі труднощі з боку іншою людиною сприймаються не так критично, як це виглядає з середини. Супервізія в ДСНС – ефективний спосіб поповнити свої професійні знання, отримати незалежну оцінку своєї діяльності та психологічну підтримку.

Висновки

Результати емпіричного дослідження свідчать про низький рівень сформованості деперсоналізації особистості й емоційного виснаження як компонентів професійного вигорання. Редукція особистих досягнень, тобто задоволеність рятувальників собою, своїми особистісними й професійними компетентностями й досягненнями, у 60% формується на середньому рівні, у 22,5% – на високому рівні. Означене вказує на можливий напрям профілактичної роботи – підвищення рівня впевненості в собі, допомога у гармонізації сфер життя, знаходження особистих смислів у професійній діяльності, тобто робота із ціннісною сферою працівників.

Така група рис характеру, які виражають самоконтроль, на високому рівні розвинена у 47,5% рятувальників, замкнутість – товариськість – у 20% рятувальників, емоційна стійкість – нестійкість – у 32,5% рятувальників. Як вказують результати дослідження, у більшій частині працівників є недостатньо сформованими соціальні навички та навички, які належать до сфери емоційної компетентності.

За середніми показниками акцентуацій рис характеру особистості, можна зробити

висновок, що у більшості працівників ДСНС виражений гіпертимний тип акцентуованості (85% опитуваних) й дещо менше демонстративний тип, що, як свідчать численні дослідження (З. Кісіль, Р.-В. Кісіль, О. Теличкін), притаманно для працівників професій, пов'язаних із ризиком для життя.

У конфліктних ситуаціях рятувальники використовують зазвичай стратегію пристосування й не повною мірою володіють технологіями вирішення конфлікту. Лише 13% обирають стратегію співробітництва. Безсумнівно, різні ситуації вимагають гнучкого застосування стратегій поведінки, й зокрема вирішення конфліктів. Тому важливим завданням у роботі психолога є розвиток гнучкості у працівників, ознайомлення з різноманітними технологіями ведення переговорів, розвиток критичного мислення.

Виявлено, що найбільш важливими якостями особистості рятувальника респонденти вважають акуратність, альтруїзм, співробітництво, дипломатичність, ввічливість, чутливість, справедливість, сумлінність, контактність. Найменш поцінованою якістю є самоконтроль (середнє значення 2,50), що підтверджує результати попередньої методики. Ймовірно, висока концентрація самоконтролю і саморегуляції у повсякденній діяльності рятувальника призвела до деякого знецінення цієї риси, яка не актуалізується самими працівниками через свою перманентність. Окрім того, як свідчать результати кореляційного аналізу, необхідність постійного самоконтролю спричиняє виникнення професійного вигорання. Окреслений

психологічний профіль працівника ДСНС допомагає сформувавши план роботи психологу й працювати над розвитком тих особистісних рис, які працівники поцінують найбільше.

Специфіка діяльності рятувальників та окреслене коло актуальних питань, які необхідно пропрацювати з персоналом, вказують на доцільність застосування групових форм роботи у поєднанні з індивідуальними консультаціями. Це сприятиме, по-перше, гармонізації сфер життєдіяльності рятувальників, що підвищить рівень якості життя й відповідно рівень задоволення своєю професійною діяльністю; по-друге, визначенню пріоритетів і фокусуванню уваги й діяльності на досягненні важливих цілей, розвитку «soft skills»; по-третє, розвитку організаційної культури, зростанню рівня прихильності працівників до служби в ДСНС; по-четверте, виявленню чинників (особистісних, сімейних, організаційних), які викликають емоційне напруження, та сприянню їхньому розв'язанню; по-п'яте, розумінню та осмисленню основної мети своєї діяльності, що допоможе подолати найважчі труднощі й зберегти психічне здоров'я. Крім того, психологічно компетентний рятувальник може уникнути професійного вигорання, надаючи психологічну допомогу своєму найближчому оточенню і людям, які опинилися у складній життєвій ситуації. Перспективи подальших досліджень убачаємо у вивченні можливостей застосування коучингових технологій у попередженні професійного вигорання в персоналі ДСНС.

Список використаних джерел

1. Ковровський Ю. Г. Рівень професійного вигорання в персоналі оперативно-рятувальної служби МНС України. *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. Київ, 2014. Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 41. С. 100–104.
2. Орел В. Є. Феномен «вигорання» в зарубіжній психології: емпірические исследования и перспективы. *Психологический журнал*. 2001. № 3. С. 34–38.
3. Маслач К. Б. Професійне вигорання особистості. Київ : Либідь, 2003. 340 с.
4. Фірсов М. В. Теорія соціальної роботи. Київ : Владос, 2001. 432 с.
5. Вірна Ж. П. Професійний простір особистості: від ознак дисциплінованості до реальності суб'єктивного моделювання. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2013. Вип. 23. С. 100–111.
6. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : ІНКІС, 2005. 366 с.
7. Склень О. І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.09 / Університет цивільного захисту України. Харків, 2008. 25 с.
8. Немов Р. С. Психодіагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математики: учебник для студентов высших педагогических учебных заведений, 4-е изд. М. : Владос, 2015. 631 с.
9. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Харківський університет імені В. Н. Каразіна. Харків, 2013. 249 с.

10. Теличкин А. А. Особенности психологической адаптации работников полиции к условиям службы в миротворческой миссии ООН : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Харьковский ун-т внутренних дел. Харьков, 1998. 263 с.

References

1. Kovrovskiy, Yu. H. (2014). Riven profesiinoho vyhorannia v personalu operatyvno-riativalnoi sluzhby MNS Ukrainy [The Level of Professional Burnout in the Personnel of the Emergency and Rescue Service of the Ministry of Emergencies of Ukraine]. *Aktualni problemy psykholohii: zbirnyk naukovykh prats instytutu psykholohii imeni H. S. Kostiuka NAPN Ukrainy (Challenging Issues of Psychology: Collected Research Papers of G.S. Kostyuk Institute of Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine)*. Kyiv, Vol. 1: *Orhanizatsiina psykholohiia. Ekonomichna psykholohiia. Sotsialna psykholohiia (Organizational Psychology. Economic Psychology. Social Psychology)*, 41, 100–104 [in Ukr.].
2. Orel, V. Ye. (2001). Fenomen «vygoraniya» v zarubezhnoy psikholohii: empiricheskiye issledovaniya i perspektivy [The Phenomenon of Burnout in Foreign Psychology: Empirical Research and Prospects]. *Psikhologicheskii zhurnal (Psychological Journal)*, 3, 34–38 [in Russ.].
3. Maslach, K. B. (2003). Profesiine vyhoriannia osobystosti [Professional Burnout of Personality]. Kyiv: Lybid [in Ukr.].
4. Firsov, M. V. (2001). Teoriia sotsialnoi roboty [Social Work Theory]. Kyiv: VladoS [in Ukr.].
5. Virna, Zh. P. (2013). Profesiinyi prostir osobystosti: vid oznak dystsyplinovanosti do realnosti subiektyvnoho modeliuвання [Professional Space of Personality: from Discipline Signs to the Reality of Subjective Modeling]. *Zbirnyk naukovykh prats Kamianets-Podilskoho natsionalnogo universytetu imeni Ivana Ohienka, instytutu psykholohii imeni H. S. Kostiuka NAPN Ukrainy (Collected Research Papers of Kamianets-Podilsky Ivan Ohienko National University, G. S. Kostyuk Institute of Psychology of the National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine)*, 23, 100–111 [in Ukr.].
6. Karamushka, L. M. (Ed.) (2005). Tekhnolohii roboty orhanizatsiinykh psykholohiv [Work Techniques of Organizational Psychologists]: Study Guide, Kyiv: INKOS [in Ukr.].
7. Sklen, O. I. (2008). Psykholohichni osoblyvosti povedinkyvykh stratehii podolannia stresu v profesiinii diialnosti pratsivnykiv pozhezhno-riativalnykh pidrozdiliv MNS Ukrainy: avtoref. dys. ... kand. psykhol. nauk [Psychological Peculiarities of Behavioral Stress Coping Strategies in the Professional Activity of Fire and Rescue Unit Workers of the Ministry of Emergencies of Ukraine: Extended Abstract of Cand. Sci. (Psychology) Dissertation]: 19.00.09 / University of Civil Defense of Ukraine. Kharkiv [in Ukr.].
8. Nemov, R. S. (2015). Psikhodiagnostika. Vvedeniye v nauchnoye psikhologicheskoye issledovaniye s elementami matematiki: uchebnik dlya studentov vysshikh pedagogicheskikh uchebnykh zavedeniy [Psychodiagnosics. Introduction to Psychological Research with Elements of Mathematics: Textbook for Students of Higher Pedagogical Educational Institutions]. Fourth ed. M.: VladoS [in Russ.].
9. Drozdova, A. R. (2013). Psykholohichni chynnyky proiavu syndromu «emotsiinoho vyhorannia» u predstavnykiv riznykh typiv profesii i bezrobitnykh: dys. ... kand. psykhol. nauk [Psychological Factors of Burnout Syndrome Occurrences in Representatives of Different Professions and the Unemployed: Extended Abstract of Cand. Sci. (Psychology) Dissertation]: 19.00.01 / V. N. Karazin Kharkiv University. Kharkiv [in Ukr.].
10. Telichkin, A. A. (1998). Osobennosti psikhologicheskoy adaptatsii rabotnikov politzii k usloviyam sluzhby v mirotvorcheskoy missii OON: dis. ... kand. psikhol. Nauk [Features of Psychological Adaptation of Police Officers to Service Conditions in the UN Peace Support Mission: Extended Abstract of Cand. Sci. (Psychology) Dissertation]: 19.00.01 / Kharkiv University of Internal Affairs. Kharkiv [in Russ.].

Стаття: надійшла до редакції 04.03.2020
прийнята до друку 08.06.2020

The article: is received 04.03.2020
is accepted 08.06.2020