

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

магістр

(назва освітнього ступеня)

на тему: **ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ МИТНИХ БРОКЕРІВ
МІЖНАРОДНИХ КОМПАНІЙ**

Виконав(ла): студент(ка) 6 курсу, групи БПмд-61
спеціальності 053 Психологія

(шифр і назва спеціальності)

Кіт О. В.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Керівник

Вишньовський В. В

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль

Періг І. М

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завідувач кафедри

Вишньовський В. В

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Рецензент

Кирич Н. Б.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОНТЕКСТІ ДІЯЛЬНОСТІ МИТНИХ БРОКЕРІВ.....	9
1.1. Концептуальні засади професійного вигорання	9
1.2. Специфіка професійної діяльності митних брокерів міжнародних компаній.....	12
1.3. Чинники професійного вигорання митних брокерів.....	14
Висновок до розділу I	16
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МИТНИХ БРОКЕРІВ.....	18
2.1. Організація та методи дослідження.....	18
2.2. Результати діагностики професійного вигорання митних брокерів	29
Висновок до розділу II	46
РОЗДІЛ III. СИСТЕМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МИТНИХ БРОКЕРІВ	49
3.1. Організаційні стратегії профілактики професійного вигорання	49
3.2. Індивідуальні стратегії подолання професійного вигорання	51
3.3. Комплексна програма профілактики професійного вигорання митних брокерів.....	54
Висновок до розділу III.....	65
РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ.....	67
4.1. Вплив шуму й вібрації на організм людини.....	67
4.2. Характеристика техногенно-екологічної безпеки	68
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ.....	80

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах глобалізації економіки та інтенсифікації міжнародної торгівлі зростає роль професіоналів, які забезпечують безперебійне функціонування логістичних ланцюгів та митного оформлення вантажів. Митні брокери міжнародних компаній виступають ключовою ланкою у системі міжнародних поставок, забезпечуючи дотримання митного законодавства, оптимізацію витрат та своєчасність доставки товарів. Їхня діяльність характеризується високим рівнем відповідальності, необхідністю постійного моніторингу змін у законодавстві, роботою в умовах жорстких часових обмежень та інтенсивної міжособистісної взаємодії з різними контрагентами.

Професія митного брокера належить до категорії професій підвищеного стресового навантаження. Фахівці цієї сфери щоденно стикаються з необхідністю обробки великих обсягів документації, урегулювання конфліктних ситуацій, взаємодії з державними органами та клієнтами в умовах невизначеності та змінюваності регуляторного середовища. Особливо гострою ця проблема стала в останні роки у зв'язку з геополітичною нестабільністю, пандемією COVID-19, що призвела до кардинальних змін у міжнародній логістиці, та постійними змінами у митному законодавстві України відповідно до євроінтеграційних процесів.

За даними досліджень Міжнародної організації праці, до 45% працівників сфери логістики та митних послуг відчують симптоми професійного вигорання. Цей синдром проявляється у емоційному виснаженні, деперсоналізації у стосунках з клієнтами та колегами, зниженні професійної самооцінки та продуктивності праці. Професійне вигорання не лише негативно впливає на психологічне та фізичне здоров'я працівників, але й призводить до зниження якості обслуговування клієнтів, підвищення ризику помилок у документообігу, зростання плинності кадрів та економічних втрат для компаній.

Проблема професійного вигорання активно досліджується у світовій та вітчизняній психологічній науці. Фундаментальний внесок у розробку концепції професійного вигорання зробили К. Маслач та С. Джексон, які визначили структуру синдрому та розробили валідний інструментарій його діагностики. Теоретичні основи вивчення вигорання закладено у працях Г. Фрейденбергера, який вперше описав цей феномен, А. Пайнс, які розглядали вигорання як результат екзистенційної кризи, К. Черніса, що досліджував роль організаційних факторів.

Серед зарубіжних дослідників значний внесок у вивчення професійного вигорання зробили В. Шауфелі, який розробив концепцію залученості до роботи як антиподу вигорання, М. Лейтер, що досліджував динаміку розвитку синдрому, Р. Шварц та Т. Кокс, які вивчали стрес-фактори професійної діяльності. Особливості професійного вигорання у різних сферах діяльності аналізували Дж. Грінберг, Р. Берк, Е. Демероуті.

У вітчизняній психології проблематику професійного вигорання досліджували В. Бойко, який розробив власну концепцію емоційного вигорання, Н. Водоп'янова та О. Старченкова, що вивчали синдром вигорання у контексті психології стресу, Т. Форманюк, яка аналізувала синдром емоційного вигорання вчителів, Л. Карамушка, що досліджувала вигорання керівників освітніх організацій. Важливий внесок у розуміння механізмів професійного стресу зробили Г. Ложкін, Л. Почебут, В. Чикер, А. Леонова.

Особливості професійного стресу та вигорання у сфері логістики та митної справи фрагментарно розглядалися у працях зарубіжних дослідників, зокрема Дж. Хансена, який вивчав стресори у транспортно-логістичній галузі, М. Девіса, що аналізував вплив регуляторного тиску на працівників митних служб, С. Лі та К. Парка, які досліджували організаційний стрес у працівників митниць. Однак ці дослідження переважно стосувалися державних митних службовців, а не приватних митних брокерів.

В Україні окремі аспекти професійної діяльності митних брокерів та фахівців зовнішньоекономічної діяльності розглядалися у працях П. Пашка,

А. Мазаракі, В. Дудчака, Ю. Петруні, проте психологічні аспекти їхньої професійної діяльності, зокрема проблема професійного вигорання, залишаються поза увагою дослідників.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених проблемі професійного вигорання представників різних професій (медичних працівників, педагогів, соціальних працівників, менеджерів), специфіка професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній залишається недостатньо дослідженою. Відсутні комплексні дослідження факторів, що детермінують розвиток професійного вигорання у цій професійній групі, не розроблені спеціалізовані програми профілактики та корекції цього синдрому з урахуванням специфіки діяльності митних брокерів.

Таким чином, актуальність теми дослідження зумовлена зростанням ролі митних брокерів у системі міжнародної торгівлі, високим рівнем професійного стресу у цій сфері діяльності, негативними наслідками професійного вигорання для працівників та організацій, а також недостатньою розробленістю проблеми у психологічній науці та практиці.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні, емпіричному вивченні особливостей професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній та розробці науково обґрунтованої системи його профілактики та подолання.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у психологічній літературі та визначити концептуальні засади дослідження.
2. Проаналізувати специфіку професійної діяльності митних брокерів міжнародних компаній та виявити основні професійні стресори.
3. Визначити психологічні чинники професійного вигорання митних брокерів на організаційному, міжособистісному та індивідуально-психологічному рівнях.

4. Дослідити рівень вираженості компонентів професійного вигорання (емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень) у митних брокерів.

5. Розробити комплексну програму профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання як психологічний феномен.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній та шляхи його профілактики.

Гіпотеза дослідження базується на припущенні, що професійне вигорання митних брокерів детермінується комплексом організаційних (робоче навантаження, графік роботи, система мотивації, корпоративна культура), міжособистісних (характер взаємодії з клієнтами, митними органами, колегами) та індивідуально-психологічних факторів (особистісні риси, копінг-стратегії, емоційний інтелект), а ефективна профілактика вигорання можлива через комплексний вплив на всі рівні детермінації цього феномену.

Методи дослідження. Для реалізації мети та завдань дослідження використано комплекс взаємодоповнюючих методів: теоретичні методи: аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження; порівняльний аналіз концептуальних підходів до вивчення професійного вигорання; емпіричні методи: методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка; опитувальник професійного вигорання (MBI) К. Маслач та С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової; тест самооцінки стресостійкості (С. Коухена і Г. Вілліансона).

Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять сучасні психологічні концепції професійного вигорання, у межах яких воно розглядається як синдром хронічного професійного стресу, що проявляється емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією професійних досягнень (Х. Маслач, С. Джексон, М. Лейтер). Даний підхід дозволяє комплексно аналізувати емоційні та когнітивно-поведінкові прояви вигорання у митних брокерів.

Важливе значення мають положення теорії стресу Г. Сельє та когнітивно-транзакційної моделі Р. Лазаруса і С. Фолкман, відповідно до яких професійне вигорання формується внаслідок тривалого впливу професійних стресорів і суб'єктивної оцінки професійних вимог як таких, що перевищують особистісні ресурси. У діяльності митних брокерів такими стресорами є високий рівень відповідальності, часовий тиск, нормативна мінливість і інтенсивна професійна комунікація. Теоретичним підґрунтям дослідження є також системний та діяльнісний підходи (Б. Ломов, О. Леонтьєв), які дозволяють розглядати професійне вигорання як результат взаємодії організаційних, міжособистісних та індивідуально-психологічних чинників у процесі професійної діяльності.

Методологічну основу дослідження становлять системний, діяльнісний та особистісно орієнтований підходи, що забезпечують цілісне вивчення професійного вигорання митних брокерів з урахуванням специфіки їх професійної діяльності та психологічних особливостей.

Дослідження ґрунтується на принципах наукової об'єктивності, детермінізму, розвитку та комплексності, які реалізуються через поєднання теоретичного аналізу, психодіагностичних методів і статистичної обробки результатів. Це забезпечує наукову обґрунтованість висновків і створює підґрунтя для розробки ефективних заходів профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що: вперше здійснено комплексне емпіричне дослідження професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній з визначенням специфічних детермінант цього феномену; уточнено структуру та зміст професійних стресорів, характерних для діяльності митних брокерів у сучасних умовах; особливості прояву компонентів професійного вигорання залежно від стажу роботи, типу компанії та індивідуально-психологічних характеристик фахівців; розроблено та науково обґрунтовано комплексну програму профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності.

Практичне значення одержаних результатів визначається можливістю використання результатів дослідження у практичній діяльності служб управління персоналом міжнародних компаній для діагностики ризиків професійного вигорання, відбору та адаптації персоналу, розробки програм психологічної підтримки митних брокерів. Розроблена програма профілактики може бути впроваджена у систему корпоративного навчання та розвитку персоналу.

Результати дослідження можуть бути використані у навчальному процесі при викладанні дисциплін «Організаційна психологія», «Психологія праці», «Психологія стресу та стресостійкості», при підготовці спеціалістів у галузі митної справи та міжнародної логістики.

Експериментальна база дослідження. Експериментальною базою дослідження було обрано ДОЧІРНЄ ПІДПРИЄМСТВО «ЛПП УКРАЇНА» АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЛПП», це український підрозділ польської компанії LPP S.A., яка займається продажем одягу під брендами Reserved, House, Cropp, Mohito, Sinsay.

В дослідженні брало участь 25 митних брокерів які працюють в даній фірмі, погодились стати респондентами, віком від 33 до 52 років. З них: 2 чоловіків та 23 жінки. Дослідження проводилось з травня по листопад 2025 року.

Апробація. Окремі результати роботи доповідались на XIV Міжнародній науково-практичній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій», Тернопіль, 11-12 грудня 2025 року.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, чотирьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел 45 найменувань та 5 додатків. Повний обсяг роботи основного тексту викладено на 79 сторінках. Робота містить 10 таблиць та 13 рисунків.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОНТЕКСТІ ДІЯЛЬНОСТІ МИТНИХ БРОКЕРІВ

1.1. Концептуальні засади професійного вигорання

У сучасних соціально-економічних умовах професійна діяльність дедалі частіше супроводжується високим рівнем психоемоційного навантаження, інтенсивною міжособистісною взаємодією, часовими обмеженнями та відповідальністю за результати праці. За таких умов особливої актуальності набуває проблема професійного вигорання, яке розглядається як один із найбільш поширених негативних наслідків тривалого професійного стресу. Феномен професійного вигорання є предметом міждисциплінарних досліджень у психології праці, організаційній психології, медицині, соціології та менеджменті.

Термін *«професійне вигорання»* (burnout) був уперше введений у науковий обіг американським психіатром Г. Фройденбергером (H. Freudenberger) у 1974 році для опису стану емоційного та фізичного виснаження у фахівців допоміжних професій, які працюють в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії [39]. Автор визначав вигорання як стан виснаження енергетичних, мотиваційних та емоційних ресурсів особистості, що виникає внаслідок надмірної відданості роботі без адекватного відновлення.

Подальший розвиток концепції професійного вигорання пов'язаний з роботами К. Маслач (C. Maslach) та С. Джексона (S. Jackson), які запропонували найбільш поширену та емпірично підтверджену модель цього феномена. Згідно з їх підходом, професійне вигорання розглядається як багатовимірний синдром, що включає три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [39]. Емоційне виснаження проявляється у відчутті спустошеності, хронічній втоми та нестачі емоційних ресурсів; деперсоналізація – у формуванні цинічного, відстороненого ставлення до

клієнтів, колег або результатів праці; редукція професійних досягнень – у зниженні суб'єктивної оцінки власної компетентності та ефективності.

Важливим є те, що К. Масlach підкреслювала соціально-психологічну природу вигорання, пов'язуючи його не лише з індивідуальними особливостями особистості, а й з організаційними умовами праці, характером професійних ролей та системою взаємодії в організації [39]. Такий підхід дозволив розглядати професійне вигорання як результат дисбалансу між вимогами професійного середовища та ресурсами працівника.

У європейській та пострадянській психології значний внесок у розвиток теорії професійного вигорання зробив В. В. Бойко, який розглядав вигорання як форму психологічного захисту особистості в умовах хронічного емоційного стресу [3]. Згідно з його концепцією, емоційне вигорання формується поступово та проходить три фази: напруження, резистенція та виснаження. Кожна фаза характеризується специфічними симптомами – від переживання психотравмуючих обставин і тривоги до емоційної відстороненості, редукції професійних обов'язків і психосоматичних порушень. Підхід В. Бойка є особливо цінним для практичної психології, оскільки дозволяє діагностувати не лише рівень, а й динаміку розвитку вигорання.

У межах стресової парадигми професійне вигорання часто розглядається як результат тривалого впливу хронічного професійного стресу. Зокрема, відповідно до транзакційної моделі стресу Р. Лазаруса та С. Фолкман, вигорання виникає внаслідок неефективних когнітивних оцінок стресових ситуацій і недостатності копінг-ресурсів [31]. Якщо працівник систематично сприймає професійні вимоги як такі, що перевищують його можливості, і не володіє ефективними стратегіями подолання, це призводить до поступового виснаження психологічних ресурсів.

У сучасних дослідженнях професійного вигорання активно використовується ресурсний підхід, зокрема модель збереження ресурсів С. Хобфолла (S. Hobfoll). Згідно з цією теорією, вигорання є наслідком втрати значущих ресурсів (енергії, часу, соціальної підтримки, професійного статусу)

або загрози такої втрати [43]. Особливо небезпечною є ситуація, коли працівник змушений постійно інвестувати ресурси без можливості їх відновлення. Для професій з високою відповідальністю та інтенсивним інформаційним навантаженням, зокрема митних брокерів, ця модель є надзвичайно релевантною.

Окрему групу концепцій становлять організаційно-психологічні підходи, у межах яких професійне вигорання розглядається як наслідок дисфункціональних організаційних умов. Зокрема, модель «вимоги–ресурси роботи» (Job Demands–Resources Model) підкреслює, що поєднання високих професійних вимог (інтенсивність роботи, часовий тиск, емоційне навантаження) та недостатніх ресурсів (підтримка керівництва, автономія, справедлива оцінка праці) є ключовим чинником формування вигорання [41].

Важливим аспектом концептуалізації професійного вигорання є його відмежування від суміжних психологічних феноменів, таких як професійна втома, стрес або депресія. На відміну від звичайної втоми, вигорання має хронічний характер і не зникає після короткочасного відпочинку. На відміну від депресії, воно є ситуаційно зумовленим і безпосередньо пов'язаним із професійною діяльністю, хоча за тривалого перебігу може сприяти розвитку депресивних розладів [43].

Таким чином, професійне вигорання є складним багатокомпонентним феноменом, який формується на перетині індивідуальних, професійних та організаційних чинників. Сучасні концепції розглядають його не лише як індивідуальну проблему працівника, а як системне явище, що потребує комплексного підходу до профілактики та подолання. Теоретичні засади професійного вигорання створюють наукове підґрунтя для емпіричного дослідження цього феномена та розроблення ефективних програм психологічної підтримки фахівців, зокрема митних брокерів, професійна діяльність яких характеризується високим рівнем відповідальності, інформаційного та емоційного навантаження.

1.2. Специфіка професійної діяльності митних брокерів міжнародних компаній

Професійна діяльність митних брокерів міжнародних компаній є складним багатовимірним видом професійної активності, що поєднує правові, економічні, організаційні та психологічні компоненти. В умовах глобалізації, зростання міжнародної торгівлі та постійних змін митного законодавства роль митного брокера набуває стратегічного значення у забезпеченні безперебійного руху товарів через державний кордон. Специфіка цієї професії зумовлює високий рівень відповідальності, інтенсивне інформаційне навантаження та підвищений ризик професійного стресу і вигорання.

Згідно з визначенням Всесвітньої митної організації, митний брокер виступає посередником між суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та митними органами, забезпечуючи дотримання законодавчих норм, правильність митного оформлення та мінімізацію ризиків для бізнесу. У міжнародних компаніях митний брокер виконує не лише технічні функції, а й бере участь у стратегічному плануванні логістичних процесів, управлінні ризиками та комунікації з багатьма стейкхолдерами [18].

Однією з ключових характеристик професійної діяльності митних брокерів є високий рівень нормативно-правової відповідальності. Митне законодавство є динамічним, багаторівневим і часто суперечливим, що вимагає від фахівця постійного оновлення знань та уважності до деталей. Помилки у митному декларуванні можуть призвести до значних фінансових санкцій, затримок товарів або репутаційних втрат компанії, що створює постійний психологічний тиск. Як зазначає Д. Карасьов, професії з високою ціною помилки формують умови хронічного професійного напруження та тривожності [35].

Іншою важливою особливістю є інтенсивне когнітивне навантаження. Митний брокер працює з великими обсягами інформації: товарною номенклатурою, митними кодами, контрактами, інвойсами, сертифікатами походження, транспортними документами та електронними митними системами.

За теорією когнітивного навантаження Дж. Свеллера (J. Sweller), постійна необхідність обробки складної та різномірної інформації без достатніх пауз для відновлення призводить до виснаження когнітивних ресурсів, зниження уваги та зростання кількості помилок [40].

Професійна діяльність митних брокерів міжнародних компаній також характеризується жорсткими часовими обмеженнями. Процеси митного оформлення часто відбуваються в режимі дефіциту часу, що пов'язано з логістичними графіками, контрактними зобов'язаннями та фінансовими втратами у разі затримок. За даними досліджень організаційної психології, хронічний часовий тиск є одним із найбільш потужних предикторів емоційного виснаження (Maslach, Leiter) [39].

Важливим аспектом специфіки професії є постійна міжособистісна взаємодія з широким колом учасників: клієнтами, митними інспекторами, логістами, юристами, менеджерами з постачання. Така взаємодія часто супроводжується конфліктними ситуаціями, тиском з боку клієнтів, необхідністю відстоювати професійну позицію та дотримуватися етичних стандартів. Згідно з концепцією емоційної праці А. Хохшильд (A. Hochschild), необхідність постійного контролю емоцій та демонстрації «професійно прийнятної» поведінки сприяє накопиченню емоційного виснаження [44].

Специфіка діяльності митних брокерів міжнародних компаній також проявляється у високому рівні організаційної залежності. Фахівці працюють у межах жорстко регламентованих процедур, стандартизованих корпоративних політик та ієрархічних структур управління. З одного боку, це забезпечує контроль якості, з іншого – обмежує автономію працівників. Відповідно до теорії самодетермінації Е. Десі та Р. Райана (Deci, Ryan), недостатній рівень автономії у поєднанні з високими вимогами знижує внутрішню мотивацію та підвищує ризик вигорання [41].

Окрему увагу слід приділити міжкультурному контексту діяльності митних брокерів міжнародних компаній. Робота в глобальних корпораціях передбачає взаємодію з представниками різних культур, дотримання

міжнародних стандартів та адаптацію до корпоративних цінностей материнських компаній. Як зазначає Г. Хофстеде (G. Hofstede), міжкультурні відмінності у стилях комунікації, сприйнятті часу та ієрархії можуть виступати додатковими стресогенними факторами [45].

З позицій моделі «вимоги–ресурси роботи» (Demerouti et al.), професійна діяльність митних брокерів характеризується поєднанням високих вимог (інформаційне навантаження, відповідальність, часовий тиск) та обмежених ресурсів (емоційна підтримка, можливості відновлення, автономія). За відсутності компенсаторних ресурсів це створює сприятливі умови для формування професійного вигорання [17].

Водночас діяльність митних брокерів має і потенційні ресурси професійної стійкості, зокрема високий рівень професійної ідентичності, значущість результатів праці, можливість професійного зростання та участь у міжнародних процесах. За теорією смислової регуляції діяльності Д. Леонтьєва, усвідомлення соціальної значущості власної професії може виступати потужним захисним фактором проти вигорання.

Таким чином, специфіка професійної діяльності митних брокерів міжнародних компаній полягає у поєднанні високої відповідальності, інтенсивного когнітивного та емоційного навантаження, жорстких часових рамок і складної міжособистісної взаємодії. Ці особливості створюють підвищений ризик розвитку професійного вигорання та зумовлюють необхідність системного психологічного супроводу, організаційної підтримки та впровадження профілактичних програм, спрямованих на збереження психологічного благополуччя митних брокерів.

1.3. Чинники професійного вигорання митних брокерів

Професійне вигорання є комплексним процесом, що формується під впливом тривалого стресу та високих вимог до працівника. Воно проявляється у

вигляді емоційного виснаження, зниження продуктивності та негативного ставлення до своєї роботи. Для митних брокерів, які працюють у сфері міжнародної торгівлі та логістики, ризик професійного вигорання особливо високий, оскільки їхня діяльність пов'язана з постійним тиском термінів, високою відповідальністю та складними взаємодіями з клієнтами і державними органами [8; 12].

Одним із ключових чинників вигорання є організаційна складова. Митні брокери часто стикаються з надмірним обсягом роботи, коли необхідно обробляти великий потік документів у короткі строки. Таке навантаження, особливо якщо воно перевищує оптимальний рівень, поступово виснажує психологічні ресурси працівника. Крім того, робочі процеси часто непередбачувані: зміни у законодавстві, перевірки митних органів та затримки у процедурі оформлення вантажів змушують митного брокера швидко адаптуватися, що створює додатковий стрес. Не менш важливим є рівень підтримки з боку керівництва та організаційна культура. Якщо працівник відчуває недостатню увагу до своїх професійних потреб, відсутність допомоги та прозорості у системі оцінювання результатів, це формує відчуття безсилля та знижує мотивацію працювати ефективно [14].

Психологічні чинники також суттєво впливають на розвиток вигорання. Митні брокери часто прагнуть досконалості, оскільки навіть невелика помилка може мати фінансові або юридичні наслідки. Постійне прагнення уникнути помилок створює внутрішнє напруження і веде до емоційного виснаження. Додатково, постійна взаємодія з клієнтами та контролюючими органами, особливо у конфліктних ситуаціях, чинить психологічний тиск і формує хронічний стрес. У разі, якщо працівник не встигає виконати всі завдання або стикається з невизначеністю щодо законодавства, з'являється відчуття професійної неадекватності, що також негативно впливає на загальний стан і задоволеність роботою [25].

Соціальні чинники професійного вигорання пов'язані із взаємодією з колегами, клієнтами та органами контролю. У великих міжнародних компаніях

робота часто має формальний характер, а підтримка від команди може бути мінімальною. Відсутність ефективної командної взаємодії збільшує психологічне навантаження на окремого працівника. Крім того, митний брокер постійно опиняється посередником між інтересами клієнтів та вимогами державних органів, що часто призводить до конфліктних ситуацій і підвищує рівень стресу. Важливим чинником є також нестабільність соціального статусу та фінансової винагороди. Невизначеність щодо кар'єрного росту, бонусів та оцінки роботи може викликати зниження мотивації та відчуття безпорадності.

Не менш значущими є фізіологічні та особистісні фактори. Тривала робота за комп'ютером, обробка великої кількості документів та порушення режиму праці призводять до фізичної втоми, що знижує здатність концентруватися і приймати ефективні рішення. Люди з недостатньо розвиненими навичками емоційної регуляції швидше реагують на стрес негативно, а особистісні риси, такі як тривожність чи перфекціонізм, посилюють вплив зовнішніх стресогенів і підвищують ймовірність емоційного виснаження [30].

Отже, професійне вигорання митних брокерів формується під впливом комплексу взаємопов'язаних чинників. Організаційні умови створюють основу для стресу, психологічні особливості визначають індивідуальну чутливість до цих умов, а соціальні та фізіологічні аспекти можуть посилювати або пом'якшувати вплив негативних факторів. Розуміння цих чинників дозволяє розробляти ефективні превентивні програми та стратегії підтримки, спрямовані на збереження психологічного здоров'я працівників і підвищення ефективності їхньої роботи.

Висновок до розділу I

Перший розділ магістерської роботи присвячено теоретичним основам професійного вигорання та особливостям його прояву в діяльності митних брокерів. У ході аналізу наукової літератури та узагальнення практичних

аспектів професійної діяльності було встановлено, що вигорання є комплексним процесом, що поєднує емоційне, когнітивне та поведінкове виснаження працівника.

Було з'ясовано, що концептуальні засади професійного вигорання включають три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття особистої ефективності. Ці складові взаємопов'язані і формують загальний психологічний стан працівника, що знижує його здатність до ефективної діяльності та впливає на мотивацію.

Дослідження специфіки професійної діяльності митних брокерів показало, що вони працюють у складних умовах міжнародної торгівлі, де постійно змінюються нормативно-правові вимоги, високий рівень відповідальності та інтенсивні робочі навантаження. Така професійна специфіка створює значний потенціал для розвитку стресових станів та вигорання, особливо у випадках недостатньої організаційної підтримки та обмежених ресурсів для відновлення.

У розділі також виділено ключові чинники професійного вигорання митних брокерів, які можна поділити на організаційні, психологічні, соціальні та фізіологічні. Організаційні фактори включають високі обсяги роботи, непередбачуваність процесів та недостатню підтримку з боку керівництва. Психологічні чинники пов'язані з високими вимогами до досконалості, емоційним навантаженням та зниженням відчуття компетентності. Соціальні аспекти включають недостатню підтримку колег, конфлікти з клієнтами та органами контролю, а фізіологічні та особистісні характеристики визначають стійкість працівника до стресу та здатність до відновлення ресурсів.

Отже, теоретичний аналіз показав, що професійне вигорання митних брокерів є багатофакторним процесом, який потребує комплексного підходу до його профілактики та управління. Розуміння його основних закономірностей і чинників формує наукову базу для подальшого емпіричного дослідження, а також дозволяє розробляти ефективні стратегії психологічної підтримки та профілактики вигорання у практичній діяльності митних брокерів.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МИТНИХ БРОКЕРІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне дослідження професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній проводилося з метою виявлення рівня вираженості та психологічних чинників професійного вигорання, а також особливостей його прояву в умовах сучасної митно-брокерської діяльності.

Експериментальною базою дослідження було обрано дочірнє підприємство «ЛПП Україна» акціонерного товариства «ЛПП», яке є українським підрозділом польської компанії LPP S.A., що здійснює діяльність у сфері роздрібної торгівлі одягом під брендами Reserved, House, Cropp, Mohito, Sinsay. Вибір даної організації зумовлений специфікою професійної діяльності митних брокерів, яка характеризується високим рівнем відповідальності, інтенсивним темпом роботи та постійною взаємодією з контролюючими органами.

У дослідженні взяли участь 25 митних брокерів, які працюють у зазначеній компанії та добровільно погодилися стати респондентами. Вік учасників становив від 33 до 52 років. За гендерним складом вибірка включала 2 чоловіків та 23 жінки. Дослідження проводилося у період з травня по листопад 2025 року. Участь респондентів була анонімною, дотримано принципів добровільності та етичних норм психологічного дослідження.

Емпіричне дослідження професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній проводилося поетапно, що забезпечило його наукову послідовність, методологічну цілісність і достовірність отриманих результатів. Кожен етап мав власні завдання, зміст та очікувані результати.

Перший етап – підготовчо-теоретичний (травень 2025 року). На цьому етапі було здійснено ґрунтовний аналіз вітчизняних і зарубіжних наукових

джерел з проблеми професійного вигорання, професійного стресу та психологічного благополуччя фахівців у сфері відповідальної та регламентованої діяльності. Уточнено теоретичні підходи до розуміння структури, механізмів формування та чинників професійного вигорання, сформовано понятійно-категоріальний апарат дослідження. Паралельно було визначено мету, завдання, об'єкт, предмет і гіпотезу дослідження, а також обґрунтовано актуальність вивчення професійного вигорання саме у митних брокерів міжнародних компаній. Значну увагу приділено аналізу специфіки їх професійної діяльності, зокрема умов праці, характеру відповідальності, інтенсивності професійної комунікації та впливу нормативно-правової мінливості. Також було здійснено добір психодіагностичних методик, релевантних меті дослідження, та попередньо визначено структуру емпіричного дослідження.

Другий етап – організаційно-методичний (червень 2025 року). На даному етапі здійснювалася практична підготовка до проведення емпіричного дослідження. Було узгоджено умови проведення дослідження з керівництвом підприємства, визначено оптимальні терміни та формат взаємодії з респондентами з урахуванням виробничого процесу. Учасників дослідження було поінформовано про мету, завдання та процедуру дослідження, наголошено на добровільності участі, анонімності й конфіденційності отриманих даних. Крім того, було підготовлено стандартизовані інструкції до психодіагностичних методик, визначено послідовність їх застосування та умови заповнення опитувальників. Це дозволило мінімізувати вплив зовнішніх чинників на результати дослідження та забезпечити єдність процедури збору даних.

Третій етап – констатувальний (липень – вересень 2025 року). На цьому етапі здійснювалося безпосереднє психодіагностичне обстеження митних брокерів. Дослідження проводилося в індивідуальній формі, у сприятливих для респондентів умовах, без порушення їхнього робочого графіка. Учасникам було запропоновано комплекс методик, спрямованих на діагностику рівня та фаз емоційного вигорання, структури професійного вигорання та рівня

стресостійкості. Отримані дані фіксувалися та систематизувалися для подальшої обробки. Особлива увага приділялася створенню психологічно безпечної атмосфери, що сприяло відкритості відповідей і підвищенню валідності результатів дослідження.

Четвертий етап – аналітично-інтерпретаційний (жовтень 2025 року). На цьому етапі здійснювалася обробка емпіричних даних із використанням методів математичної статистики. Отримані результати були закодовані, систематизовані та проаналізовані з метою визначення рівнів вираженості компонентів професійного вигорання, а також виявлення психологічних чинників, пов'язаних із його розвитком. Проводився порівняльний аналіз показників, узагальнення результатів і їх інтерпретація відповідно до мети та гіпотези дослідження. На цьому етапі було сформовано емпіричну основу для подальшого обґрунтування практичних рекомендацій.

П'ятий етап – узагальнювально-практичний (листопад 2025 року). Завершальний етап передбачав інтеграцію теоретичних положень і результатів емпіричного дослідження, формулювання загальних висновків і науково обґрунтованих рекомендацій. На основі отриманих даних було розроблено комплексну програму профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів міжнародних компаній, спрямовану на зниження рівня емоційного виснаження, підвищення стресостійкості та збереження професійної ефективності. Матеріали цього етапу були використані для оформлення розділів кваліфікаційної роботи та підготовки практичних рекомендацій для фахівців і керівництва підприємства.

Для досягнення поставлених завдань було використано комплекс психодіагностичних методів, що дозволяють всебічно дослідити феномен професійного вигорання та пов'язані з ним психологічні характеристики:

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання, розроблена В. В. Бойком, є комплексним психодіагностичним інструментом, призначеним для виявлення ступеня вираженості, структури та динаміки формування емоційного вигорання у фахівців різних професій, діяльність яких пов'язана з

тривалим психоемоційним навантаженням і міжособистісною взаємодією. Методика широко застосовується у психології праці, організаційній та медичній психології, а також у дослідженнях професійного здоров'я.

В основі методики лежить авторська концепція В. В. Бойка, згідно з якою емоційне вигорання розглядається не лише як негативний стан, а як специфічний психологічний захисний механізм, що формується у відповідь на хронічне професійне перенапруження. Емоційне вигорання виконує адаптивну функцію – зменшення емоційних витрат, однак за умов тривалого закріплення воно призводить до професійної дезадаптації, зниження ефективності діяльності та погіршення психологічного і фізичного здоров'я.

На відміну від багатьох інших підходів, методика В. Бойка акцентує увагу не лише на результаті (наявності чи відсутності вигорання), а й на процесі його формування, що дозволяє відстежити стадійність розвитку цього феномену та своєчасно виявити критичні точки ризику.

Методика побудована за принципом фазового розвитку емоційного вигорання і включає три послідовні фази, кожна з яких відображає певний рівень психоемоційного напруження та включає чотири симптоми, що в сукупності утворюють цілісну картину розвитку вигорання.

1. Фаза напруження. Фаза напруження є початковим етапом формування емоційного вигорання та відображає реакцію особистості на тривалий вплив психотравмуючих професійних чинників. Для цієї фази характерні:

- переживання психотравмуючих обставин – постійне емоційне реагування на складні або конфліктні професійні ситуації, підвищена чутливість до робочих проблем;
- незадоволеність собою – зниження самооцінки, критичне ставлення до власних професійних можливостей, відчуття професійної неефективності;
- відчуття «загнаності в кут» – суб'єктивне переживання безвиході, відсутності ресурсів для подолання професійних труднощів;
- тривога та депресивні переживання – емоційна нестабільність, підвищена тривожність, пригнічений настрій, пов'язані з роботою.

Ця фаза сигналізує про початок психоемоційного перенапруження і розглядається як потенційно зворотна за умови своєчасного втручання.

2. Фаза резистенції. Фаза резистенції характеризується формуванням стійких психологічних захисних стратегій, спрямованих на зменшення емоційних витрат у професійній діяльності. На цьому етапі відбувається поступове звуження емоційної сфери:

- неадекватне вибіркове емоційне реагування – зниження емпатії, емоційна холодність у професійних контактах;
- емоційно-моральна дезорієнтація – раціоналізація власної байдужості, виправдання формального або жорсткого ставлення до інших;
- розширення сфери економії емоцій – уникнення емоційно насичених контактів не лише на роботі, а й поза нею;
- редукція професійних обов'язків – прагнення мінімізувати професійні зусилля, формальне виконання обов'язків.

Ця фаза є ключовою у структурі вигорання, оскільки саме на ній емоційне вигорання набуває стійкого характеру.

3. Фаза виснаження. Фаза виснаження відображає завершальний етап розвитку емоційного вигорання і характеризується значним зниженням психічних та фізичних ресурсів особистості:

- емоційний дефіцит – відчуття спустошеності, нездатність до емоційного залучення;
- емоційна відчуженість – віддалення від професійної діяльності, формування байдужості;
- особистісна відчуженість (деперсоналізація) – сприйняття себе та інших у знеособленому, формальному вимірі;
- психосоматичні та психовегетативні порушення – соматичні скарги, порушення сну, головні болі, хронічна втома.

Ця фаза свідчить про глибоке професійне та особистісне виснаження, що потребує системної психологічної допомоги.

Процедура проведення та обробки результатів. Респондентам пропонується серія тверджень, що описують різні аспекти емоційного стану та професійної поведінки. Завдання респондента – визначити ступінь відповідності кожного твердження власному досвіду професійної діяльності.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за кожним симптомом та фазою відповідно до ключа методики. Це дозволяє визначити:

- вираженість окремих симптомів;
- ступінь сформованості кожної фази;
- загальний рівень емоційного вигорання.

Інтерпретація результатів базується на співвіднесенні отриманих показників із нормативними значеннями:

- низький рівень – відсутність сформованого емоційного вигорання;
- середній рівень – наявність тенденції до розвитку вигорання;
- високий рівень – сформоване емоційне вигорання з домінуванням відповідних фаз.

Особлива увага приділяється аналізу домінуючої фази, що дозволяє визначити стадію розвитку вигорання та обґрунтувати напрями профілактичної або корекційної роботи.

Застосування методики В. В. Бойка у дослідженні митних брокерів міжнародних компаній є доцільним з огляду на високу емоційну насиченість, відповідальність та стресогенність їх професійної діяльності. Методика дозволяє виявити не лише рівень емоційного вигорання, а й механізми його формування, що створює науково обґрунтовану основу для розробки програм психологічної профілактики та підтримки.

2. Опитувальник професійного вигорання (Maslach Burnout Inventory, MBI) (К. Маслач, С. Джексон; адаптація Н. Водоп'янової).

Опитувальник професійного вигорання MBI, розроблений американськими психологами Кристін Маслач та Сьюзен Джексон, є одним із найбільш визнаних та науково обґрунтованих інструментів для оцінки синдрому професійного вигорання. Методика ґрунтується на концепції, що професійне

вигорання проявляється через комплекс психоемоційних і поведінкових реакцій, пов'язаних із тривалим психоемоційним навантаженням та взаємодією з іншими людьми у професійній діяльності. В адаптованій версії Н. Водоп'янової враховані особливості українського контексту та культурні відмінності, що дозволяє застосовувати методику у вітчизняних організаційних та соціально-психологічних дослідженнях.

Основна мета методики полягає у визначенні рівня та структури професійного вигорання, що дозволяє оцінити не лише наявність синдрому, а й вираженість його основних компонентів, а саме емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Такий підхід дає змогу здійснювати комплексну оцінку психоемоційного стану фахівців та розробляти профілактичні та корекційні заходи.

Структура МВІ включає три субшкали, які відображають різні аспекти професійного вигорання. Першою є субшкала емоційного виснаження (Emotional Exhaustion, EE), яка оцінює відчуття психоемоційної перевтоми та виснаження енергії, що виникає під впливом тривалого професійного навантаження. Високі показники за цією шкалою свідчать про те, що фахівець відчуває хронічну втому, має труднощі із залученням у робочі процеси та збереженням емоційного контакту з колегами чи клієнтами.

Другою субшкалою є деперсоналізація (Depersonalization, DP), яка характеризує формування відчуженого, цинічного або байдужого ставлення до професійних обов'язків і оточення. Високі показники за цією шкалою відображають зниження емпатії, холодність у взаємодії з клієнтами чи колегами та схильність до формального, «механічного» виконання завдань. Ця субшкала є важливим індикатором соціально-психологічних наслідків вигорання, оскільки демонструє ступінь міжособистісного відчуження, яке виникає у процесі професійної діяльності.

Третьою субшкалою є редукція професійних досягнень (Personal Accomplishment, PA), що оцінює зниження задоволеності результатами власної праці та відчуття ефективності у професійній діяльності. Низькі показники за

цією шкалою вказують на почуття неуспішності, незадоволеності власними досягненнями та втрату мотивації до професійного розвитку. Важливо зазначити, що для цієї субшкали високі бали інтерпретуються як зниження професійних досягнень, на відміну від інших шкал, де високі показники відображають вираженість негативних проявів вигорання.

Процедура проведення дослідження передбачає попереднє ознайомлення респондентів з метою та принципами методики. Учасникам дослідження пояснюється, що участь є добровільною, що всі відповіді будуть анонімними, і що важлива щирість та об'єктивність оцінки власного стану. Респонденти заповнюють бланки, оцінюючи, як часто вони відчують стан, описаний у твердженні, за шкалою частоти від 0 до 6 (0 – ніколи, 6 – щодня). Така шкала дозволяє враховувати різні рівні прояву емоцій та поведінки в професійному контексті.

Зібрані дані обробляються шляхом підрахунку сумарних балів по кожній субшкалі. Після цього визначаються рівні вираженості компонентів професійного вигорання: низький, середній або високий. Емоційне виснаження та деперсоналізація, як правило, оцінюються безпосередньо, а редукція професійних досягнень – з урахуванням зворотної шкали. Комплексна оцінка трьох компонентів дає можливість не лише визначити загальний рівень вигорання, а й виділити домінуючі його прояви, що має велике значення для психологічної діагностики та планування інтервенцій.

Інтерпретація результатів дозволяє виявити такі закономірності: високі показники емоційного виснаження свідчать про перевтому та психоемоційне виснаження; високі бали деперсоналізації – про соціально-психологічне відчуження та формування цинічного ставлення; низькі бали субшкали професійних досягнень – про втрату відчуття ефективності та зниження мотивації. У комплексі ці дані дають змогу оцінити загальну структуру та ступінь професійного вигорання, а також визначити, на які саме аспекти слід спрямувати профілактичну або корекційну роботу.

Практичне значення MBI у дослідженні митних брокерів міжнародних компаній полягає у тому, що методика дозволяє визначити групи ризику, оцінити психологічний стан працівників та розробити рекомендації щодо оптимізації робочого навантаження, підвищення мотивації та підтримки психоемоційного здоров'я персоналу. Вона також дає можливість оцінити ефективність впроваджених профілактичних або тренінгових програм та порівняти результати між різними підрозділами або професійними групами.

Таким чином, опитувальник MBI в адаптації Н. Водоп'янової є високоефективним, валідним та надійним інструментом, який дозволяє всебічно оцінити рівень професійного вигорання, структуру його компонентів та психологічні чинники, що сприяють розвитку або попередженню цього синдрому.

3. Тест самооцінки стресостійкості (С. Коухен і Г. Вілліансон).

Тест самооцінки стресостійкості, розроблений американськими психологами Стівеном Коухеном та Говардом Вілліансоном, являє собою надійний і валідний психодіагностичний інструмент, що дозволяє оцінити здатність особистості ефективно протистояти стресовим впливам. Методика базується на концепції стресу як взаємодії між зовнішніми вимогами та внутрішніми ресурсами людини, причому особлива увага приділяється суб'єктивному сприйняттю цих подій та їхньому впливу на психоемоційний стан і поведінку. Застосування тесту дає змогу визначити індивідуальний рівень стресостійкості, виявити особистісні та поведінкові чинники, які сприяють або перешкоджають адаптації у стресових умовах, а також оцінити потенційні ризики розвитку емоційного вигорання.

Методика ґрунтується на положеннях про стрес як динамічний процес, що виникає під впливом взаємодії людини з оточенням, особливо у професійній сфері. Стресостійкість розглядається як здатність підтримувати емоційну рівновагу, продуктивність і когнітивну ефективність навіть за наявності стресогенних факторів. Розробники підкреслюють, що не сама ситуація визначає рівень стресу, а суб'єктивна оцінка події людиною та наявність внутрішніх

ресурсів для її подолання. Завдяки цьому тест широко використовується у психології праці, організаційній психології, військовій психології та інших сферах, де професійна діяльність пов'язана з високим психоемоційним навантаженням, дозволяючи оцінити загальний рівень стресостійкості, ефективність адаптаційних стратегій, виявити групи ризику та спрогнозувати ймовірність психоемоційної дезадаптації.

Структура тесту передбачає серію тверджень, що описують типові реакції та поведінку людини у стресових ситуаціях. Респондент оцінює, як часто він відчуває або реагує певним чином, причому оцінюються такі аспекти, як суб'єктивне відчуття стресу, здатність контролювати ситуацію, адаптивність у професійних умовах та психоемоційна стабільність. Кожне твердження оцінюється за п'яти- або чотирибальною шкалою, де нижчі бали відображають рідкісні прояви стресу або високу здатність до його контролю, а вищі бали вказують на часті прояви напруження та низьку здатність справлятися з ним.

Процедура проведення тесту передбачає декілька етапів. Спочатку респондентам пояснюють мету дослідження, принцип добровільності участі та анонімності відповідей, акцентуючи, що важлива об'єктивна самооцінка власного стану у реальних професійних та життєвих ситуаціях. Потім респондент оцінює твердження, зазначаючи частоту прояву конкретних станів та реакцій за останній період роботи або життя. Заповнення тесту зазвичай займає 10–20 хвилин, що забезпечує концентрацію та точність відповідей. Після цього тестові бланки перевіряються на повноту заповнення, і кожна відповідь кодується відповідним бальним еквівалентом. Суми балів формують загальний показник стресостійкості, а результати по окремих блоках дозволяють оцінити специфіку реагування на стресові фактори.

Обробка та інтерпретація результатів передбачає підрахунок сумарних балів і визначення рівня стресостійкості. Високі бали свідчать про низьку стресостійкість, часті переживання напруження та труднощі контролю емоцій; помірні бали вказують на середній рівень здатності до адаптації та наявність певних ресурсів для подолання стресу, хоча зони ризику зберігаються; низькі

бали відображають високий рівень стресостійкості, ефективне управління емоціями та збереження продуктивності в складних умовах. Додатковий аналіз окремих блоків дозволяє виділити слабкі сторони та визначити напрямки психологічної підтримки або профілактичної роботи, а комплексна оцінка у поєднанні з іншими методиками, такими як МВІ та методика В. Бойка, дає змогу оцінити взаємозв'язок стресостійкості з професійним вигоранням і виявити індивідуальні профілі ризику.

Практичне значення тесту для дослідження митних брокерів міжнародних компаній полягає у можливості оцінити індивідуальні ресурси для протистояння стресу, визначити рівень психоемоційної стабільності під час високих навантажень, виявити групи ризику щодо розвитку професійного вигорання та спрогнозувати схильність до емоційного виснаження та деперсоналізації. На основі результатів тесту можна розробити рекомендації щодо психологічної підтримки персоналу, оптимізації робочого навантаження та підвищення адаптивності працівників. Завдяки своїй надійності, валідності та комплексному підходу, тест самооцінки стресостійкості є ефективним інструментом для всебічного аналізу психологічного стану фахівців, які працюють у стресогенних умовах та потребують постійної взаємодії з людьми.

Отримані емпіричні дані оброблялися з використанням методів математичної статистики, що забезпечило наукову обґрунтованість результатів дослідження та дозволило здійснити їх подальший кількісний і якісний аналіз.

Таким чином, організація та методичне забезпечення дослідження створили необхідні умови для комплексного вивчення професійного вигорання митних брокерів міжнародної компанії та стали підґрунтям для формулювання узагальнених висновків і практичних рекомендацій.

2.2. Результати діагностики професійного вигорання митних брокерів

У результаті експериментального дослідження рівня емоційного вигорання серед 25 митних брокерів дочірнього підприємства «ЛПП Україна» були отримані дані, що дозволяють оцінити динаміку формування вигорання та його інтенсивність на різних фазах. Аналіз показав, що більшість респондентів перебувають на початковій або середній фазі емоційного вигорання, при цьому значна частина демонструє перші прояви психоемоційного перевантаження та зниження мотивації, що відповідає фазі напруження (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Розподіл митних брокерів за фазами емоційного вигорання за методикою

В. Бойка

Фаза емоційного вигорання	Кількість респондентів (n=25)	Відсоток (%)
Початкова (напруження)	8	32%
Резистенція	12	48%
Виснаження	5	20%

Як бачимо в таблиці 2.1., 8 осіб (32%) продемонстрували ознаки початкової фази, що включають підвищену втомлюваність, емоційне напруження під час виконання професійних обов'язків та часті зміни настрою. Ці респонденти ще здатні контролювати свої емоційні реакції і використовують адаптаційні механізми, хоча початкові сигнали перевантаження вже помітні. 12 респондентів (48%) перебували на фазі резистенції, для якої характерне активне застосування захисних стратегій та спроби підтримувати продуктивність, однак спостерігалось певне зниження емоційного ресурсу та появу ознак деперсоналізації у взаємодії з клієнтами або колегами. Найбільш інтенсивна фаза виснаження була виявлена у 5 осіб (20%), що проявлялося у значному емоційному виснаженні, зниженні мотивації, відчутті професійної неефективності та схильності до цинічного або відстороненого ставлення до робочих обов'язків.

Для глибшого розуміння специфіки професійного вигорання митних брокерів було проаналізовано середні показники за кожною фазою та окремими симптомами (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Середні показники за фазами емоційного вигорання (n=25)

Фаза	M	SD	Min	Max	Рівень сформованості
Фаза напруження	42,8	18,6	15	78	У стадії формування
Фаза резистенції	58,4	21,3	22	95	Сформована
Фаза виснаження	39,2	19,8	11	82	У стадії формування

Примітка. M – середнє значення, SD – стандартне відхилення.

Згідно з інтерпретаційними нормами методики В. Бойка:

- до 36 балів – фаза не сформувалася
- 37-60 балів – фаза у стадії формування
- 61 і більше балів – фаза сформувалася

Результати показують, що фаза резистенції має найвищий середній показник (M=58,4), знаходячись на межі між стадією формування та сформованою фазою. Це підтверджує дані частотного розподілу і свідчить про те, що більшість митних брокерів активно задіюють захисні механізми для подолання професійного стресу.

Фаза напруження (M=42,8) та фаза виснаження (M=39,2) перебувають у стадії формування, що вказує на прогресування синдрому у частини респондентів. Високі значення стандартних відхилень (SD=18,6-21,3) свідчать про значну варіативність показників у вибірці – одні працівники лише починають відчувати напругу, тоді як інші вже перебувають на стадії глибокого виснаження.

Давайте детальніше проаналізуємо результати по кожній фазі та всіх симптомах. Фаза напруження включає чотири симптоми, середні показники яких представлені у таблиці 2.3.

Середні показники симптомів фази напруження (n=25)

Симптоми	M	SD	Рівень сформованості
Переживання психотравмуючих обставин	12,4	5,8	Складається
Незадоволеність собою	10,8	6,2	Складається
«Загнаність у клітку»	9,2	5,4	Не склався
Тривога і депресія	10,4	6,1	Складається

Інтерпретація за окремими симптомами: 9 і менше балів – не склався; 10-15 балів – складається; 16 і більше – склався.

Найбільш вираженим симптомом у фазі напруження є переживання психотравмуючих обставин (M=12,4). Митні брокери усвідомлюють наявність факторів професійної діяльності, які важко усунути і які викликають напругу: жорсткі терміни митного оформлення, часті зміни законодавства, високий рівень відповідальності за можливі помилки, конфлікти з клієнтами щодо затримок вантажів. Усвідомлення цих обставин та їх психотравмуючого впливу є пусковим механізмом розвитку синдрому.

Незадоволеність собою (M=10,8) та тривога і депресія (M=10,4) також знаходяться на стадії формування. Працівники періодично відчують незадоволеність собою як професіоналом, сумніваються у правильності вибору професії, переживають тривогу перед робочим днем, можуть відчувати симптоми депресивного стану.

Симптом «загнаність у клітку» (M=9,2) виражений найменше, хоча також присутній у частини респондентів. Це відчуття безвихідності ситуації, коли людина хоче щось змінити у своїй професійній діяльності, але не бачить можливостей для цього.

Наступною розглянемо фазу резистенції, яка демонструє найвищі показники серед усіх фаз (табл. 2.4).

Середні показники симптомів фази резистенції (n=25)

Симптоми	M	SD	Рівень сформованості
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	16,2	6,4	Склався
Емоційно-моральна дезорієнтація	13,8	5,9	Складається
Розширення сфери економії емоцій	12,6	6,3	Складається
Редукція професійних обов'язків	15,8	6,7	Складається

Найбільш виражений симптом – неадекватне вибіркове емоційне реагування (M=16,2), який перейшов поріг сформованості. Це означає, що митні брокери починають емоційно реагувати лише на окремі ситуації, які здаються їм важливими, ігноруючи інші. Професіонал перестає вловлювати різницю між економним виявом емоцій та емоційною черствістю. Наприклад, може байдуже відреагувати на терміновий запит клієнта, мотивуючи це тим, що «не всі запити однаково важливі».

Редукція професійних обов'язків (M=15,8) також знаходиться на межі сформованості. Працівники намагаються полегшити свої обов'язки, що вимагають значних емоційних витрат: спрощують процедури, уникають контактів з особливо «важкими» клієнтами, делегують складні завдання колегам, формалізують виконання обов'язків.

Емоційно-моральна дезорієнтація (M=13,8) проявляється у тому, що митний брокер не вважає за потрібне виявляти ввічливість, емпатію, індивідуальний підхід до партнерів по спілкуванню. Може виникати внутрішнє виправдання байдужості: «Це їхні проблеми», «Я зробив все, що міг».

Розширення сфери економії емоцій (M=12,6) свідчить про те, що емоційна закритість, сформована на роботі, починає поширюватися на інші сфери життя – спілкування з родиною, друзями. Людина намагається економити емоційні ресурси навіть поза роботою.

Фаза виснаження характеризується зниженням загального енергетичного тону (табл. 2.5).

Таблиця 2.5.

Середні показники симптомів фази виснаження (n=25)

Симптоми	M	SD	Рівень сформованості
Емоційний дефіцит	11,6	6,8	Складається
Емоційна відстороненість	10,4	6,4	Складається
Особистісна відстороненість (деперсоналізація)	9,8	5,9	Не склався
Психосоматичні та психовегетативні порушення	7,4	5,2	Не склався

Найвищий показник у цій фазі має емоційний дефіцит (M=11,6) – відчуття нездатності емоційно допомогти суб'єктам професійної діяльності. Митний брокер відчуває, що більше не може емоційно включатися у проблеми клієнтів, втрачає здатність співпереживати.

Емоційна відстороненість (M=10,4) проявляється у майже повному виключенні емоцій зі сфери професійної діяльності. Робота виконується механічно, без емоційного залучення.

Особистісна відстороненість (деперсоналізація) (M=9,8) характеризується порушенням міжособистісних відносин, втратою інтересу до людини як суб'єкта професійної діяльності. Клієнти сприймаються як безособові об'єкти.

Психосоматичні порушення (M=7,4) мають найнижчі показники, хоча частина респондентів вже відмічає погіршення фізичного самопочуття: головні болі, розлади сну, підвищену втомлюваність, зниження імунітету.

Додатково було проаналізовано, скільки респондентів мають несформовану, формуючу або сформовану фазу за кожним напрямком (табл. 2.6).

Таблиця 2.6.

Розподіл респондентів за рівнями сформованості фаз (n=25)

Фаза	Не сформована (до 36 балів)	У стадії формування (37-60 балів)	Сформована (61+ балів)
Фаза напруження	9 осіб (36%)	11 осіб (44%)	5 осіб (20%)
Фаза резистенції	4 особи (16%)	13 осіб (52%)	8 осіб (32%)
Фаза виснаження	12 осіб (48%)	10 осіб (40%)	3 особи (12%)

Проведений нами аналіз показує, що:

Фаза напруження: У 44% респондентів знаходиться у стадії формування, у 20% вже сформувалася, а 36% поки не відчувають значної напруги.

Фаза резистенції: Лише у 16% не сформована, у більшості (52%) формується, а у третини (32%) вже повністю сформована. Це найбільш проблемна фаза для даної вибірки, що вказує на активне використання захисних механізмів.

Фаза виснаження: У 48% респондентів не сформована, що є позитивним показником. Проте 40% знаходяться у стадії формування, а 12% (3 особи) вже мають сформовану фазу виснаження, що свідчить про критичний стан цих працівників (див. рис. 2.1.).

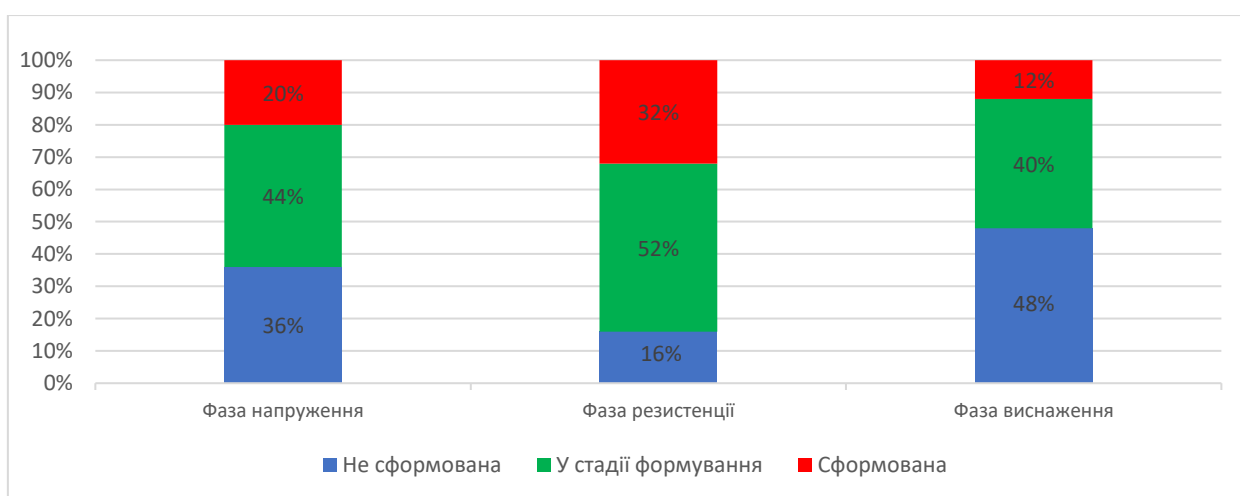


Рис. 2.1. Результати розподілу респондентів за рівнями сформованості фаз за методикою В. Бойка

Як бачимо з рисунка 2.1. найбільше у респондентів виявляється фаза резистенції, зокрема у 32% (8 осіб) вона сформована, а у 52% (13 осіб) – перебуває на стадії формування, водночас 12% (3 особи) респондентів перебувають у фазі виснаження, і ще 40% (10 осіб) – у стадії формування цієї фази. Тільки у 36% (9 осіб) не сформована фаза напруження.

Загальний рівень емоційного вигорання визначається сумою балів за всіма трьома фазами (12 симптомів). Середній інтегральний показник у вибірці становить $M=140,4$ ($SD=48,2$), що відповідає середньому рівню емоційного вигорання.

Розподіл респондентів за загальним рівнем емоційного вигорання:

- низький рівень (до 108 балів) – 8 осіб (32%);
- середній рівень (109-180 балів) – 12 осіб (48%);
- високий рівень (181+ балів) – 5 осіб (20%).

Для наочності результати представлені на рисунку 2.2.

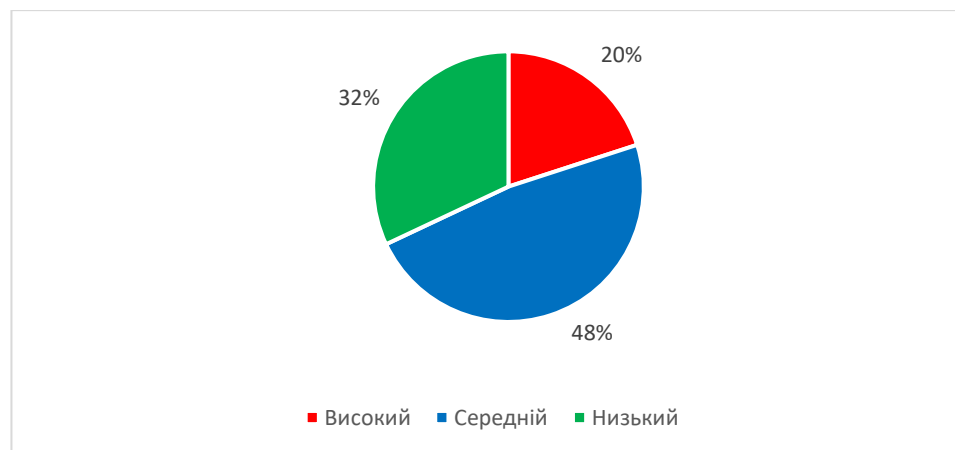


Рис. 2.2. Розподіл респондентів за загальним рівнем емоційного вигорання за методикою В. Бойка

Як бачимо на рисунку 2.2. 68% митних брокерів (17 осіб) мають ознаки емоційного вигорання середнього або високого рівня, що свідчить про серйозність проблеми у даній професійній групі та необхідність розробки профілактичних заходів.

Отримані результати свідчать про те, що серед митних брокерів міжнародної компанії емоційне вигорання є актуальною проблемою, яка

проявляється на різних фазах у більшості працівників. Виявлення цих тенденцій дозволяє рекомендувати проведення профілактичних заходів, спрямованих на підвищення психоемоційної стійкості, зменшення навантаження, покращення організаційної підтримки та навчання ефективним адаптаційним стратегіям для збереження мотивації та продуктивності праці.

Наступними представляємо результати за методикою Опитувальник професійного вигорання (MBI) (К. Масlach и С. Джексон) в адаптації Н. Водоп'янової.

Опитувальник К. Масlach та С. Джексон дозволив виміряти три ключові компоненти професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Середні показники за цими трьома шкалами опитувальника MBI представлені у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

Середні показники компонентів професійного вигорання за MBI (n=25)

Компонент вигорання	M	SD	Min	Max	Рівень
Емоційне виснаження	24,6	9,8	8	44	Середній
Деперсоналізація	9,2	5,4	1	21	Середній
Редукція професійних досягнень	31,8	8,6	16	46	Середній

Інтерпретація згідно з нормами методики:

- Емоційне виснаження: низький (0-15), середній (16-24), високий (25+);
- Деперсоналізація: низький (0-5), середній (6-10), високий (11+);
- Редукція досягнень: низька редукція/високі досягнення (37+), середній рівень (31-36), висока редукція/низькі досягнення (0-30).

Середній показник емоційного виснаження (M=24,6) знаходиться на верхній межі середнього рівня, майже досягаючи високого. Це свідчить про те, що митні брокери відчують значну емоційну втому від роботи, вичерпаність психологічних ресурсів, зниження емоційного тону. Високе стандартне

відхилення ($SD=9,8$) вказує на значну варіативність у вибірці – деякі працівники відчують лише легку втому, тоді як інші перебувають на межі емоційного виснаження.

Показник деперсоналізації ($M=9,2$) відповідає середньому рівню, наближаючись до верхньої межі. Це означає, що у митних брокерів формується тенденція до емоційно відстороненого, формального ставлення до професійних обов'язків та суб'єктів професійної взаємодії (клієнтів, працівників митниці, колег).

Редукція професійних досягнень ($M=31,8$) також знаходиться на середньому рівні. Оскільки за цією шкалою нижчі показники свідчать про більшу редукцію, можна констатувати, що митні брокери схильні до помірного зниження оцінки власної професійної компетентності, періодично відчують незадоволеність результатами своєї роботи.

Для більш точного розуміння структури професійного вигорання було проаналізовано розподіл респондентів за рівнями вираженості кожного компонента (табл. 2.8.).

Таблиця 2.8.

**Розподіл респондентів за рівнями компонентів професійного вигорання
($n=25$)**

Компонент вигорання	Низький рівень	Помірний рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	7 осіб (28%)	8 осіб (32%)	10 осіб (40%)
Деперсоналізація	13 осіб (52%)	6 осіб (24%)	6 осіб (24%)
Редукція професійних досягнень	10 осіб (40%)*	7 осіб (28%)	8 осіб (32%)

Примітка. * Низький рівень редукції означає високі професійні досягнення (37+ балів).

Як бачимо з таблиці 2.8. емоційне виснаження є найбільш вираженим компонентом професійного вигорання у досліджуваній вибірці:

- 40% респондентів (10 осіб) мають високий рівень емоційного виснаження. Ці працівники постійно відчують емоційну спустошеність, втому,

що не зникає навіть після відпочинку. Вони часто відзначають твердження типу: «Я відчуваю емоційне виснаження від своєї роботи», «Наприкінці робочого дня я почуваюся виснаженим», «Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і повинен іти на роботу». Робота вимагає від них надмірних емоційних витрат, які не компенсуються.

- 32% (8 осіб) знаходяться на середньому рівні. Вони періодично відчувають емоційну втому, особливо у періоди пікового навантаження (наприклад, перед сезонними розпродажами, коли обсяг імпорту зростає), але ще здатні відновлюватися.

- Лише 28% (7 осіб) мають низький рівень емоційного виснаження, що свідчить про їхню здатність ефективно справлятися з емоційним навантаженням професійної діяльності.

Деперсоналізація виражена меншою мірою порівняно з емоційним виснаженням:

- 52% респондентів (13 осіб) мають низький рівень деперсоналізації. Ці працівники зберігають емпатійне, індивідуалізоване ставлення до клієнтів та колег, не схильні до цинізму та байдужості.

- 24% (6 осіб) демонструють середній рівень деперсоналізації. У них періодично проявляється формальне, відсторонене ставлення до професійних обов'язків, можуть виникати думки про клієнтів як про безособові об'єкти, що заважають виконанню роботи.

- 24% (6 осіб) мають високий рівень деперсоналізації. Ці працівники характеризуються цинічним ставленням до роботи, емоційною черствістю, втратою емпатії. Вони погоджуються з твердженнями: «Я відчуваю, що ставлюся до деяких клієнтів так, ніби вони безособові об'єкти», «Я став більш черствим по відношенню до людей з тих пір, як почав виконувати цю роботу».

Редукція професійних досягнень (дана шкала має зворотне значення):

- 40% респондентів (10 осіб) мають низький рівень редукції, тобто високу самооцінку професійних досягнень (37+ балів). Ці працівники позитивно оцінюють свою компетентність, відчувають задоволення від результатів роботи,

впевнені у своїх професійних можливостях.

- 28% (7 осіб) знаходяться на середньому рівні. Вони періодично сумніваються у своїй ефективності, можуть відчувати незадоволеність результатами роботи.

- 32% (8 осіб) демонструють високий рівень редукції професійних досягнень (низькі показники за шкалою). Ці працівники негативно оцінюють себе як професіоналів, відчують некомпетентність, незадоволені результатами своєї діяльності, втрачають віру у власні можливості. Вони не погоджуються з твердженнями: «Я досягаю багато цінного в цій роботі», «Я можу ефективно вирішувати проблеми», «Я позитивно впливаю на життя інших людей через свою роботу».

На основі комплексного аналізу всіх трьох компонентів були виділені три групи митних брокерів залежно від загального рівня професійного вигорання:

1. Низький рівень професійного вигорання (низькі або середні показники за всіма трьома шкалами) – 7 осіб (28%);

2. Середній рівень професійного вигорання (високі показники за однією-двома шкалами) – 12 осіб (48%);

3. Високий рівень професійного вигорання (високі показники за всіма трьома шкалами або дуже високі за двома) – 6 осіб (24%).

Графічно результати загального рівня професійного вигорання представлені на рисунку 2.3.

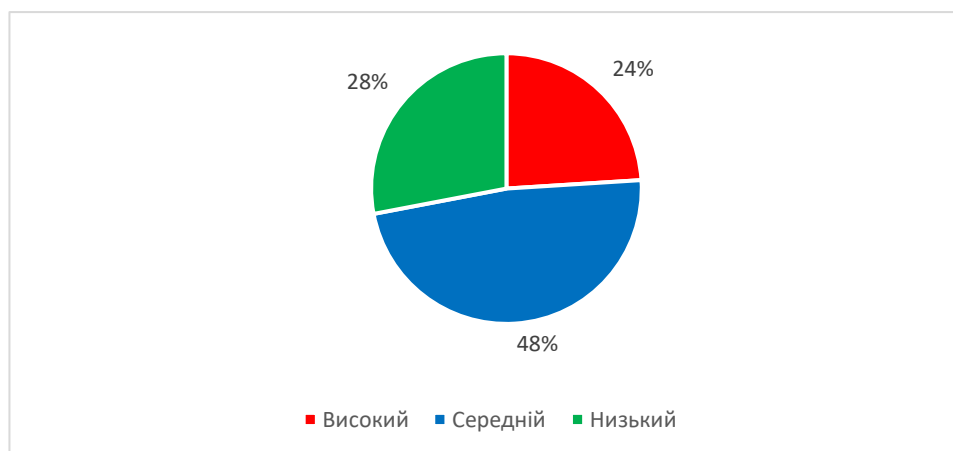


Рис. 2.3. Загальний рівень професійного вигорання за методикою Опитувальник професійного вигорання (MBI)

Як бачимо з рисунка 2.3. 72% митних брокерів (18 осіб з 25) мають ознаки професійного вигорання середнього або високого рівня за методикою MBI, що підтверджує дані, отримані за методикою В. Бойка, та свідчить про актуальність проблеми професійного вигорання у даній професійній групі.

Загальний аналіз структури професійного вигорання серед митних брокерів показав, що у більшості респондентів спостерігаються ознаки комбінованого прояву компонентів, де емоційне виснаження поєднується з помірною деперсоналізацією та частковою редукцією професійних досягнень. Це свідчить про наявність ранніх або помірних проявів синдрому професійного вигорання, що, за відсутності своєчасної профілактики, може призвести до поглиблення негативних психоемоційних змін.

Отримані результати вказують на необхідність проведення систематичної психологічної підтримки та профілактичних заходів, спрямованих на підвищення емоційної стійкості, розвиток ефективних стратегій управління стресом та зміцнення мотивації працівників. У практичному контексті дані MBI дозволяють виявити групи ризику серед персоналу та адаптувати програми психологічного супроводу відповідно до специфічних проявів вигорання кожного працівника.

Наступними пропонуємо результати діагностики стресостійкості за тестом самооцінки стресостійкості (С. Коухен і Г. Вілліансон). Діагностика рівня стресостійкості митних брокерів дозволила оцінити їхню здатність протистояти стресовим впливам та зберігати психологічну рівновагу в умовах професійної діяльності.

Середній показник стресостійкості у вибірці становить $M=28,4$ ($SD=10,6$), що відповідає задовільному рівню стресостійкості зі середньою опірністю стресу. Високе стандартне відхилення ($SD=10,6$) вказує на значну гетерогенність вибірки за рівнем стресостійкості. Це означає, що у колективі митних брокерів присутні як працівники з відмінною опірністю стресу (які легко справляються навіть з екстремальними ситуаціями), так і працівники з дуже низькою стресостійкістю (які постійно перебувають у стані напруги навіть при помірному

навантаженні). Така варіативність є типовою для професійних груп і відображає індивідуальні відмінності в особистісних ресурсах, життєвому досвіді, копінг-стратегіях та психофізіологічних особливостях працівників.

Отриманий середній показник можна розглядати як сигнал тривоги для організації, оскільки задовільна стресостійкість при хронічному професійному стресі (що є характерним для професії митного брокера) може поступово знижуватися, призводячи до розвитку професійного вигорання. Працівники з таким рівнем стресостійкості потребують організаційної підтримки, навчання техніками стрес-менеджменту та створення умов для відновлення психологічних ресурсів.

Таблиця 2.9.

Розподіл респондентів за рівнями стресостійкості (n=25)

Рівень стресостійкості	Кількість респондентів	Відсоток (%)	Діапазон балів
Висока стресостійкість	3	12%	0-13 балів
Добра стресостійкість	7	28%	14-25 балів
Задовільна стресостійкість	8	32%	26-37 балів
Низька стресостійкість	5	20%	38-50 балів
Дуже низька стресостійкість	2	8%	51+ балів

Інтерпретація результатів:

Високий та добрий рівень стресостійкості (0-25 балів) демонструють лише 40% респондентів (10 осіб). Серед них:

- 3 особи (12%) мають високу стресостійкість (0-13 балів) – відмінну опірність стресу, здатність ефективно справлятися з напругою, зберігати спокій та працездатність у складних ситуаціях.

- 7 осіб (28%) мають добру стресостійкість (14-25 балів) – достатню опірність стресу, періодично можуть відчувати напругу, але швидко відновлюються.

Задовільний рівень стресостійкості (26-37 балів) виявлено у 32%

респондентів (8 осіб). Ці працівники мають середню опірність стресу – вони можуть справлятися з рутинними професійними стресорами, але у періоди підвищеного навантаження або накопичення стресових ситуацій відчують значну напругу, їм важко відновитися.

Низький та дуже низький рівень стресостійкості виявлено у 28% респондентів (7 осіб):

- 5 осіб (20%) мають низьку стресостійкість (38-50 балів) – слабку опірність стресу. Вони часто відчують, що не можуть контролювати важливі події у своєму житті, відчують перевантаження проблемами, не впевнені у своїй здатності впоратися з особистими проблемами. Погоджуються з твердженнями: «Як часто Ви відчували, що не можете впоратися з усім, що Вам потрібно зробити?», «Як часто Ви відчували роздратування через події, які відбуваються поза Вашим контролем?».

- 2 особи (8%) мають дуже низьку стресостійкість (51+ балів) – високу вразливість до стресу. Ці працівники перебувають у стані хронічного стресу, постійно відчують напругу, тривогу, безпорадність. Їм важко справлятися навіть з невеликими проблемами, вони часто відчують нервозність та безпорадність. Такий рівень стресостійкості є критичним і вказує на високий ризик розвитку психосоматичних захворювань (див. рис. 2.4.).

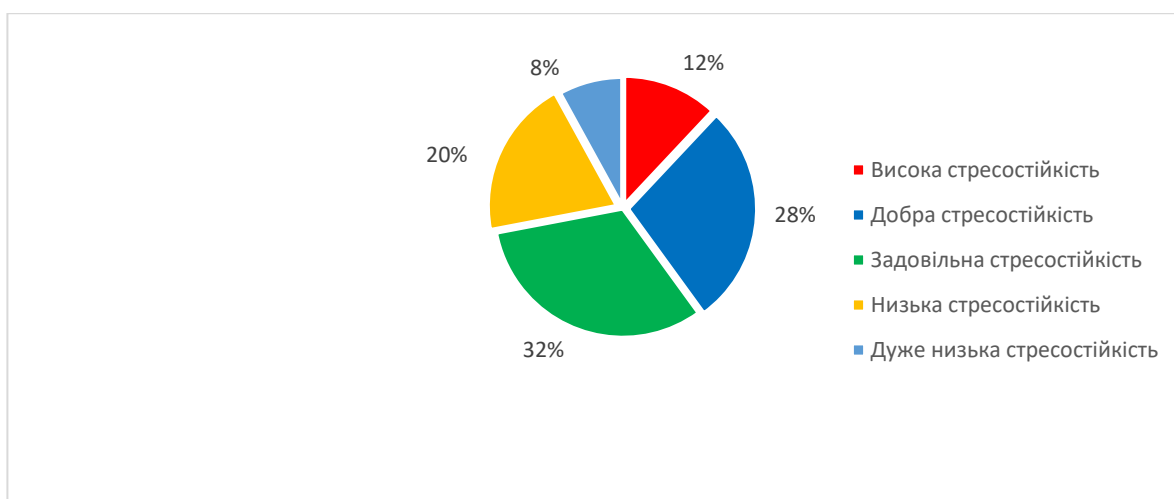


Рис. 2.4. Розподіл респондентів за рівнем стресостійкості

Як бачимо з рисунка 2.4. більша половина наших досліджуваних мають

дуже низьку, низьку та задовільну стресостійкість, що разом складає 60% досліджуваних, що свідчить про наявність певних внутрішніх ресурсів для управління стресом, хоча в окремих випадках респонденти відчували втому, перевантаження та зниження концентрації під час інтенсивної роботи. Решта 3 респонденти (12%) демонстрували високий рівень стресостійкості, здатність ефективно регулювати емоційні реакції, підтримувати психоемоційну стабільність та зберігати працездатність навіть у складних або конфліктних ситуаціях.

Індивідуальний аналіз блоків тесту показав, що найбільш вираженим чинником, що знижує стресостійкість, є суб'єктивне відчуття напруження і тривоги під час виконання робочих завдань. Аспекти, пов'язані з психоемоційною стабільністю та здатністю до адаптації, у більшості респондентів залишалися на помірному рівні, що свідчить про наявність ресурсів для регуляції стресових впливів, але водночас вказує на потребу у систематичній профілактичній роботі для зміцнення цих навичок.

Загальний висновок полягає в тому, що серед митних брокерів міжнародної компанії помірний рівень стресостійкості є характерним для більшості працівників, проте у значної частини респондентів виявлені ознаки підвищеного суб'єктивного стресу та потреба у додатковій психологічній підтримці. Отримані результати дозволяють прогнозувати ризики розвитку емоційного вигорання, виділити групи працівників, які потребують особливої уваги, та сформулювати рекомендації щодо профілактичних заходів, спрямованих на підвищення адаптивності, управління емоціями та збереження продуктивності персоналу в умовах високого психоемоційного навантаження.

Детальний аналіз відповідей респондентів на окремі питання тесту дозволив виявити найбільш проблемні аспекти сприйняття стресу митними брокерами (відповіді «досить часто» та «дуже часто»):

1. «Як часто Ви відчували, що не можете впоратися з усім, що Вам потрібно зробити?» – 68% респондентів (17 осіб) відзначили це часто або дуже часто. Це вказує на хронічне перевантаження роботою.

2. «Як часто Ви відчували роздратування через події, які відбуваються поза

Вашим контролем?» – 64% (16 осіб). Митні брокери часто стикаються з ситуаціями, які не залежать від них: зміни законодавства, технічні збої у системі електронного декларування, затримки вантажів на кордоні.

3. «Як часто Ви відчували нервозність та стрес?» – 60% (15 осіб). Більшість працівників знаходяться у стані постійної нервової напруги.

4. «Як часто Ви відчували гнів через події, які були поза Вашим контролем?» – 52% (13 осіб). Безпорадність перед неконтрольованими факторами викликає фрустрацію та гнів.

5. «Як часто Ви відчували, що труднощі накопичуються настільки, що Ви не можете їх подолати?» – 48% (12 осіб). Майже половина респондентів відчують накопичення проблем.

Таблиця 2.10.

Зведені результати дослідження професійного вигорання митних брокерів за трьома методиками (n=25)

Методика / Показник	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Потребують втручання
1. Методика емоційного вигорання В. БОЙКА				
Інтегральний показник	8 осіб (32%)	12 осіб (48%)	5 осіб (20%)	17 осіб (68%)
Фаза напруження	9 осіб (36%)	11 осіб (44%)	5 осіб (20%)	16 осіб (64%)
Фаза резистенції	4 особи (16%)	13 осіб (52%)	8 осіб (32%)	21 особа (84%)
Фаза виснаження	12 осіб (48%)	10 осіб (40%)	3 особи (12%)	13 осіб (52%)
2. Опитувальник професійного вигорання МВІ				
Загальне вигорання	7 осіб (28%)	12 осіб (48%)	6 осіб (24%)	18 осіб (72%)
Емоційне виснаження	7 осіб (28%)	8 осіб (32%)	10 осіб (40%)	18 осіб (72%)
Деперсоналізація	13 осіб (52%)	6 осіб (24%)	6 осіб (24%)	12 осіб (48%)
Редукція досягнень	10 осіб (40%)	7 осіб (28%)	8 осіб (32%)	15 осіб (60%)
3. Тест стресостійкості				
Загальна стресостійкість	3 особи (12%)*	7 осіб (28%)**	15 осіб (60%***	15 осіб (60%)*

Примітки:

- *Висока стресостійкість (0-13 балів)
- **Добра стресостійкість (14-25 балів)
- ***Задовільна, низька та дуже низька стресостійкість (26+ балів) – потребують втручання

Ці дані свідчать про те, що основними джерелами стресу для митних брокерів є перевантаження обов'язками, відсутність контролю над робочими ситуаціями та накопичення труднощів.

Результати комплексної діагностики за трьома валідними методиками однозначно підтверджують необхідність розробки та впровадження комплексної програми профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів, оскільки:

1. 68-72% працівників мають середній або високий рівень професійного вигорання за різними методиками (конвергентність результатів);
2. 84% респондентів активно використовують неадаптивні захисні механізми (фаза резистенції);
3. 60% працівників мають недостатню стресостійкість для ефективного подолання професійного стресу;
4. 20% працівників перебувають у критичному стані та потребують термінового втручання;
5. Прогресування синдрому зі стажем роботи вказує на необхідність довгострокових профілактичних заходів;
6. Багаторівнева структура проблеми (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція досягнень, низька стресостійкість) вимагає комплексного підходу з організаційними та індивідуальними інтервенціями;
7. Відсутність профілактичних заходів призведе до подальшого погіршення ситуації, зростання плинності кадрів, зниження якості роботи та економічних втрат для компанії.

Висновок до розділу II

Емпіричне дослідження професійного вигорання митних брокерів ДП «ЛПП Україна» за допомогою комплексу психодіагностичних методик дозволило отримати об'єктивні дані про рівень, структуру та особливості цього феномену у працівників міжнародної торговельної компанії.

1. За результатами методики діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка встановлено, що 68% митних брокерів (17 осіб з 25) мають середній або високий рівень емоційного вигорання, що свідчить про масштабність проблеми у даній професійній групі. Середній інтегральний показник емоційного вигорання становить $M=140,4$ ($SD=48,2$), що відповідає середньому рівню за нормами методики. Найбільш вираженою виявилася фаза резистенції ($M=58,4$, перебуває на стадії сформованості), у якій знаходяться 48% респондентів. Це свідчить про активне використання митними брокерами психологічних захисних механізмів для зниження впливу професійних стресорів. Провідними симптомами є неадекватне вибіркове емоційне реагування ($M=16,2$ – склався), редукція професійних обов'язків ($M=15,8$ – на межі сформованості) та переживання психотравмуючих обставин ($M=12,4$ – складається). Фаза напруження виявлена у 32% респондентів, що вказує на ранні ознаки професійного вигорання, а фаза виснаження діагностована у 20% досліджуваних, що є критичним показником і свідчить про глибоке емоційне виснаження, психосоматичні порушення та необхідність термінової психологічної допомоги цим працівникам.

2. Результати опитувальника професійного вигорання MBI К. Масlach та С. Джексона підтвердили високу поширеність синдрому професійного вигорання серед митних брокерів: 72% респондентів (18 осіб) мають ознаки професійного вигорання середнього або високого рівня. Найбільш проблемним компонентом виявилось емоційне виснаження ($M=24,6$; $SD=9,8$), високий рівень якого діагностовано у 40% респондентів. Це означає, що значна частина працівників постійно відчують емоційну спустошеність, втому, вичерпаність

психологічних ресурсів, неспроможність емоційно включатися у роботу так, як раніше. Деперсоналізація ($M=9,2$; $SD=5,4$) виявлена на середньому рівні, при цьому 24% респондентів демонструють високий рівень цього компонента, що проявляється у цинічному, байдужому ставленні до клієнтів та колег, формалізації професійних контактів, втраті емпатії. Редукція професійних досягнень ($M=31,8$; $SD=8,6$) також знаходиться на середньому рівні, причому 32% митних брокерів характеризуються високою редукцією, що відображається у негативній оцінці власної професійної компетентності, відчутті некомпетентності, незадоволеності результатами роботи та втраті віри у власні можливості.

3. Діагностика за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена та Г. Вілліансона виявила, що середній показник стресостійкості у вибірці становить $M=28,4$ ($SD=10,6$), що відповідає задовільному рівню стресостійкості зі середньою опірністю стресу. Лише 40% респондентів (10 осіб) демонструють високий або добрий рівень стресостійкості та здатні ефективно справлятися з професійним навантаженням. Водночас 60% митних брокерів (15 осіб) мають задовільну (32%), низьку (20%) або дуже низьку (8%) стресостійкість, що робить їх особливо вразливими до розвитку професійного вигорання в умовах хронічного професійного стресу. Найбільш проблемними аспектами сприйняття стресу виявилися: відчуття неможливості впоратися з усім обсягом роботи (68% респондентів), роздратування через неконтрольовані події (64%), постійна нервозність та стрес (60%), а також накопичення труднощів (48%). Ці дані вказують на те, що основними джерелами стресу для митних брокерів є надмірне робоче навантаження, відсутність контролю над робочими ситуаціями (зміни законодавства, технічні збої, затримки вантажів) та ефект кумуляції професійних проблем.

4. Виявлена структура професійного вигорання у митних брокерів характеризується домінуванням емоційного виснаження як первинного компонента синдрому, на фоні якого розвиваються деперсоналізація як захисний механізм та редукція професійних досягнень як результат тривалого вигорання.

Дані трьох методик узгоджуються між собою та підтверджують класичну модель К. Маслач про тривимірну структуру професійного вигорання.

5. Конвергентність результатів трьох методик (68% за В. Бойком, 72% за МВІ мають середній/високий рівень вигорання) підтверджує надійність отриманих даних та свідчить про системний характер проблеми професійного вигорання у досліджуваній професійній групі. Зв'язок між низькою стресостійкістю (60% респондентів) та високим рівнем вигорання вказує на те, що недостатність особистісних ресурсів для подолання хронічного професійного стресу є одним з ключових механізмів розвитку синдрому.

8. Отримані результати свідчать про критичну необхідність розробки та впровадження комплексної програми профілактики та подолання професійного вигорання митних брокерів, яка повинна включати як організаційні заходи (оптимізація робочого навантаження, підвищення організаційної підтримки, поліпшення умов праці), так і індивідуальні інтервенції (навчання стрес-менеджменту, розвиток емоційного інтелекту, формування адаптивних копінг-стратегій, психологічне консультування для працівників з високим рівнем вигорання).

Таким чином, емпіричне дослідження підтвердило гіпотезу про високу поширеність професійного вигорання серед митних брокерів міжнародних компаній та його детермінацію комплексом організаційних та індивідуально-психологічних факторів, що обґрунтовує необхідність розробки спеціалізованої програми профілактики та корекції цього синдрому.

РОЗДІЛ III. СИСТЕМА ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МИТНИХ БРОКЕРІВ

3.1. Організаційні стратегії профілактики професійного вигорання

Професійне вигорання митних брокерів є складним багатофакторним явищем, що формується під впливом організаційних, психологічних та соціально-економічних чинників і потребує системного, науково обґрунтованого підходу до профілактики на рівні організації. Ефективна система запобігання професійному вигоранню має ґрунтуватися на глибокому розумінні специфіки професійної діяльності митних брокерів, яка характеризується високим рівнем відповідальності, постійними часовими обмеженнями, необхідністю оперативного прийняття рішень та взаємодії з великою кількістю суб'єктів. У зв'язку з цим профілактичні заходи повинні мати комплексний характер і бути спрямованими на оптимізацію робочого середовища, підвищення професійної мотивації та забезпечення психологічного благополуччя працівників [11].

Одним із провідних чинників розвитку професійного вигорання у митних брокерів є надмірне робоче навантаження та неефективна організація робочого процесу. Систематичне перевантаження, поєднання одночасного ведення значної кількості митних справ із жорсткими часовими дедлайнами та високими вимогами до точності оформлення документації формують стан хронічного стресу, що з часом призводить до емоційного виснаження та зниження професійної ефективності. У цьому контексті доцільним є впровадження в організаціях системи моніторингу та аналізу робочого часу, що передбачає облік кількості активних справ кожного брокера, контроль термінів виконання завдань і своєчасне виявлення періодів критичного перевантаження. Отримані дані можуть слугувати основою для прийняття управлінських рішень щодо перерозподілу обов'язків, залучення додаткових ресурсів або коригування планування роботи [21].

Важливим елементом профілактики професійного вигорання є впровадження гнучких форм організації праці. Можливість варіативного початку та завершення робочого дня, використання дистанційної роботи (за умови дотримання вимог безпеки та конфіденційності), а також застосування скороченого або гнучкого робочого тижня сприяють кращому балансу між професійним та особистим життям. Такі заходи є особливо актуальними для працівників із сімейними обов'язками та сприяють зниженню рівня психоемоційного напруження [34].

Делегування повноважень і чіткий розподіл відповідальності між членами колективу також відіграють суттєву роль у профілактиці вигорання. Формування спеціалізованих команд, у яких кожен працівник відповідає за конкретний напрям діяльності, зменшує ризик надмірної відповідальності одного співробітника за всі етапи митного оформлення. Командна робота сприяє взаємній підтримці, обміну професійним досвідом і зниженню індивідуального психологічного навантаження [12].

Значний вплив на рівень професійного благополуччя митних брокерів має організаційний клімат і корпоративна культура. Підтримуюче робоче середовище, що ґрунтується на принципах поваги, відкритої комунікації та взаємодовіри, є потужним захисним фактором від розвитку професійного вигорання. Запровадження системи регулярного зворотного зв'язку між керівництвом і співробітниками, зокрема у формі індивідуальних зустрічей, дає змогу своєчасно виявляти труднощі, обговорювати професійні та особисті потреби працівників і спільно шукати шляхи їх вирішення [24].

Окремої уваги потребує система визнання та заохочення професійних досягнень митних брокерів. Відсутність визнання результатів праці сприяє розвитку деперсоналізації та зниженню мотивації. Ефективна мотиваційна система має поєднувати матеріальні та нематеріальні стимули, включаючи конкурентну оплату праці, бонуси за досягнення професійних показників, публічне визнання успіхів, нагороди за високу якість роботи та можливості кар'єрного зростання. Важливим компонентом також є впровадження програм

менторства, які сприяють професійній адаптації молодих фахівців і водночас підвищують професійну самооцінку досвідчених працівників [37].

Постійні зміни в митному законодавстві, інформаційних системах і процедурах обумовлюють необхідність безперервного професійного навчання. Організація регулярних тренінгів, семінарів і програм підвищення кваліфікації знижує рівень професійної невпевненості та технологічного стресу, сприяє формуванню відчуття компетентності та контролю над професійною діяльністю. Водночас важливим є навчання навичок управління стресом, часом та розвитку емоційного інтелекту [33].

Не менш значущим чинником профілактики професійного вигорання є підтримання балансу між роботою та особистим життям. Обмеження систематичних переробіток, заохочення повноцінного використання відпусток, упровадження політики «відключення» від робочих комунікацій поза межами робочого часу сприяють повноцінному відновленню психічних і фізичних ресурсів працівників [9].

Таким чином, профілактика професійного вигорання митних брокерів має базуватися на комплексному поєднанні організаційних, психологічних та соціальних заходів. Лише за умов системної реалізації таких стратегій, активної підтримки з боку керівництва та регулярного моніторингу їх ефективності можливе створення професійного середовища, що не лише запобігає розвитку вигорання, а й сприяє сталому професійному розвитку та особистісній реалізації митних брокерів.

3.2. Індивідуальні стратегії подолання професійного вигорання

Незважаючи на провідну роль організаційних заходів у профілактиці професійного вигорання, ефективне подолання цього явища значною мірою залежить від особистої активності самого митного брокера [4; 9]. Індивідуальні стратегії спрямовані на усвідомлення власного психоемоційного стану, розвиток

адаптивних механізмів подолання стресу та формування навичок саморегуляції, що забезпечують збереження професійної ефективності та особистісного благополуччя. В основі таких стратегій лежать процеси самопізнання, відповідального ставлення до власного здоров'я та цілеспрямований розвиток ресурсів психологічної стійкості.

Першим і принципово важливим етапом індивідуальної профілактики професійного вигорання є своєчасне розпізнавання його ранніх ознак [1; 7]. У практиці професійної діяльності митних брокерів симптоми емоційного виснаження, зниження мотивації або роздратованості часто ігноруються або раціоналізуються як тимчасова втома чи неминучий наслідок напруженої роботи. Така позиція сприяє накопиченню негативних переживань і ускладнює подальше відновлення. Розвиток навичок самоспостереження, рефлексії та критичного аналізу власного стану дозволяє своєчасно ідентифікувати небезпечні зміни та вжити превентивних заходів.

Ефективним інструментом самодіагностики є ведення професійного щоденника, який дає змогу фіксувати емоційні реакції, рівень працездатності, стресогенні ситуації та способи реагування на них [6]. Регулярна самооцінка з використанням валідних психодіагностичних методик кожні три–шість місяців дозволяє відстежувати динаміку стану та підвищує усвідомленість щодо власних психологічних ресурсів [3; 8].

Важливою складовою індивідуальних стратегій є розвиток емоційної грамотності та навичок управління стресом. Усвідомлення власних емоцій, розуміння їх причин і наслідків знижує ризик хронічного емоційного виснаження та деперсоналізації [15]. У професійній діяльності митного брокера ефективними є техніки дихальної релаксації, короткі практики усвідомленості, прогресивна м'язова релаксація та елементи когнітивного переструктурування, що дозволяють зменшити інтенсивність стресових реакцій і відновити емоційну рівновагу [10; 12; 16].

Суттєвим чинником профілактики професійного вигорання є формування та дотримання чітких професійних меж. Надмірна відповідальність,

перфекціонізм, постійна доступність для клієнтів і складність відмови від додаткових завдань створюють умови хронічного перевантаження. Розвиток асертивної комунікації дозволяє митним брокерам відстоювати власні потреби, чітко формулювати межі відповідальності та знижувати інтенсивність зовнішнього тиску без порушення професійних взаємин [2; 9].

Не менш важливим є ефективне управління часом і робочими ресурсами. Планування діяльності, визначення пріоритетів, раціональний розподіл завдань і відмова від надмірного перфекціонізму сприяють зниженню рівня тривоги та запобігають відчуттю втрати контролю над робочим процесом [3; 13; 14]. Усвідомлення того, що не всі завдання потребують однакового рівня деталізації, дозволяє зберігати психічну енергію та підтримувати стабільну працездатність.

Індивідуальна профілактика професійного вигорання також передбачає постійне інвестування у власний професійний розвиток. Систематичне оновлення знань, опанування нових професійних і суміжних компетентностей підвищує впевненість у власній ефективності та знижує ризик вигорання, пов'язаного з відчуттям професійної стагнації [7; 10; 15]. Професійне зростання сприяє збереженню мотивації та формуванню позитивного професійного образу «Я».

Особливе значення має підтримка балансу між професійною діяльністю та особистим життям. Якісний сон, регулярна фізична активність, мікроперерви протягом робочого дня та повноцінне використання відпусток без залучення до робочих комунікацій є необхідними умовами відновлення фізичних і психологічних ресурсів [11; 14; 16]. Нехтування відпочинком призводить до накопичення виснаження та зниження стресостійкості.

Важливим захисним фактором є розвиток емоційного інтелекту, що включає здатність до саморегуляції, емпатії та конструктивної взаємодії з іншими. Підтримка професійних і позапрофесійних соціальних зв'язків, а також готовність звертатися по психологічну допомогу у складні періоди розглядаються як прояв відповідального ставлення до власного благополуччя [6; 12; 15].

Отже, індивідуальні стратегії подолання професійного вигорання митних брокерів мають комплексний і довготривалий характер. Їх ефективність визначається рівнем усвідомленості, готовністю до саморозвитку та системним поєднанням різних підходів, адаптованих до особистісних особливостей і професійних умов діяльності. Такий підхід дозволяє не лише запобігати вигоранню, а й створювати умови для сталого професійного та особистісного розвитку.

3.3. Комплексна програма профілактики професійного вигорання митних брокерів

Професійне вигорання проявляється у вигляді емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування в умовах хронічного професійного стресу.

У контексті діяльності митних брокерів – професії, що характеризується високим рівнем відповідальності, жорсткими часовими обмеженнями, постійною необхідністю оперативного прийняття рішень та інтенсивною міжособистісною взаємодією з клієнтами й контролюючими органами, – ризик розвитку синдрому професійного вигорання є особливо високим.

Запропонована програма профілактики базується на системному підході до попередження професійного вигорання та ґрунтується на сучасних наукових дослідженнях у галузі організаційної психології, психології праці та управління людськими ресурсами. Методологічною основою програми є створення комплексної системи організаційних, психологічних, фізіологічних і соціальних заходів, спрямованих на зниження факторів ризику професійного вигорання та підвищення стресостійкості й адаптаційного потенціалу працівників.

Програма розроблена на основі багаторівневої моделі профілактики професійного вигорання, що інтегрує положення транзакційної теорії стресу Р. Лазаруса, моделі вимог–ресурсів роботи (Job Demands–Resources Model) та

теорії збереження ресурсів С. Хобфолла. Відповідно до цих теоретичних підходів професійне вигорання розглядається як наслідок дисбалансу між професійними вимогами та наявними особистісними й організаційними ресурсами для їх подолання.

Структура програми передбачає чотири ключові рівні втручання, кожен з яких відповідає окремому аспекту профілактики професійного вигорання та перебуває у взаємодії з іншими рівнями в межах цілісного системного підходу (див. рис. 3.1.).

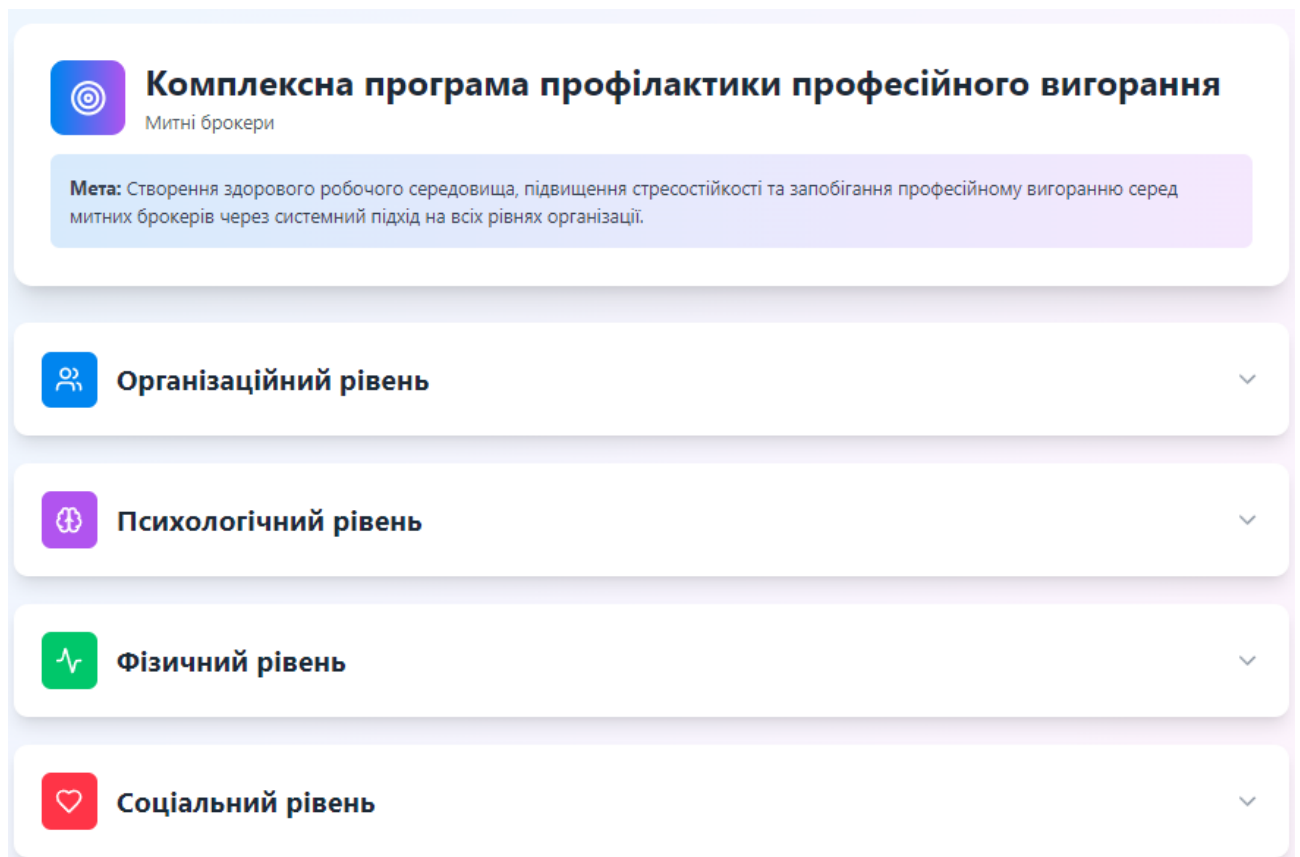


Рис. 3.1. Комплексна програма професійного вигорання митних брокерів

Розглянемо детальніше кожен з рівнів комплексної програми:

Організаційний рівень втручання спрямований на модифікацію структурних і процесуальних характеристик робочого середовища, які виступають первинними стресогенними факторами. Даний рівень включає три основні напрями роботи (див. рис. 3.2.).

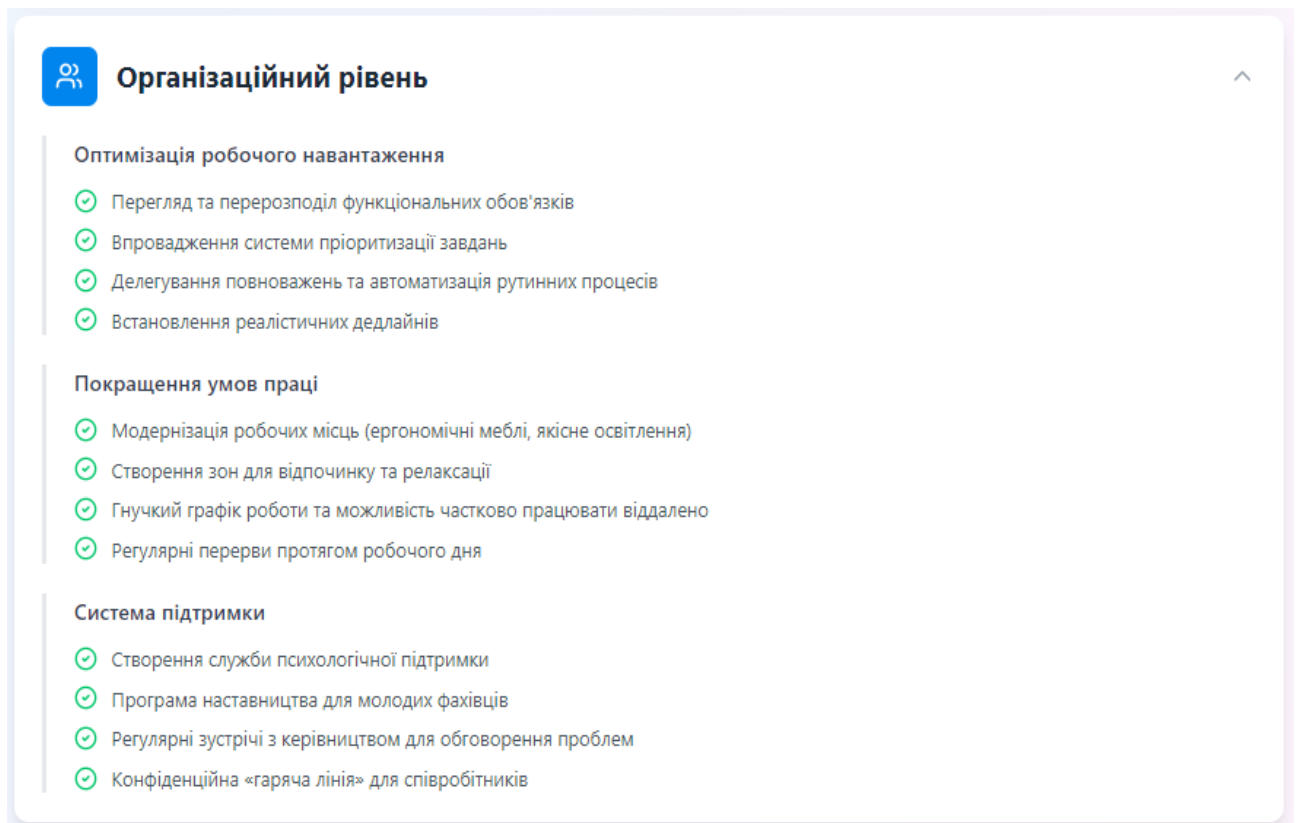


Рис. 3.2. Організаційний рівень комплексної програми професійного вигорання митних брокерів

Перший напрям полягає в оптимізації робочого навантаження шляхом раціонального перегляду та перерозподілу функціональних обов'язків між співробітниками, впровадження науково обґрунтованої системи пріоритизації завдань, делегування повноважень відповідно до професійної компетентності персоналу та автоматизації рутинних операцій. Особлива увага приділяється встановленню реалістичних термінів виконання завдань з урахуванням специфіки митних процедур та об'єктивних організаційних обмежень.

Другий напрям спрямований на покращення ергономічних і санітарно-гігієнічних умов праці. Він передбачає модернізацію робочих приміщень відповідно до сучасних ергономічних стандартів, оснащення робочих місць якісними меблями, що сприяють підтриманню правильної постави, забезпечення належного освітлення згідно з нормами охорони праці, а також створення спеціалізованих зон для відпочинку й психологічного відновлення. Запровадження гнучкого графіка роботи та можливості часткового

дистанційного виконання професійних обов'язків сприяє покращенню балансу між професійною та особистісною сферами життя співробітників.

Третій напрям організаційного рівня полягає у створенні системи багаторівневої підтримки персоналу. Він включає організацію психологічної підтримки, розробку та впровадження програм наставництва для новоприйнятих співробітників, проведення регулярних консультативних зустрічей з керівництвом для обговорення професійних труднощів, а також створення конфіденційних каналів звернення для оперативного вирішення проблемних ситуацій.

Психологічний рівень втручання спрямований на підвищення особистісних ресурсів співробітників, розвиток їхньої стресостійкості та формування ефективних адаптивних копінг-стратегій. Реалізація цього рівня здійснюється за трьома взаємопов'язаними напрямками (див. рис. 3.3.).

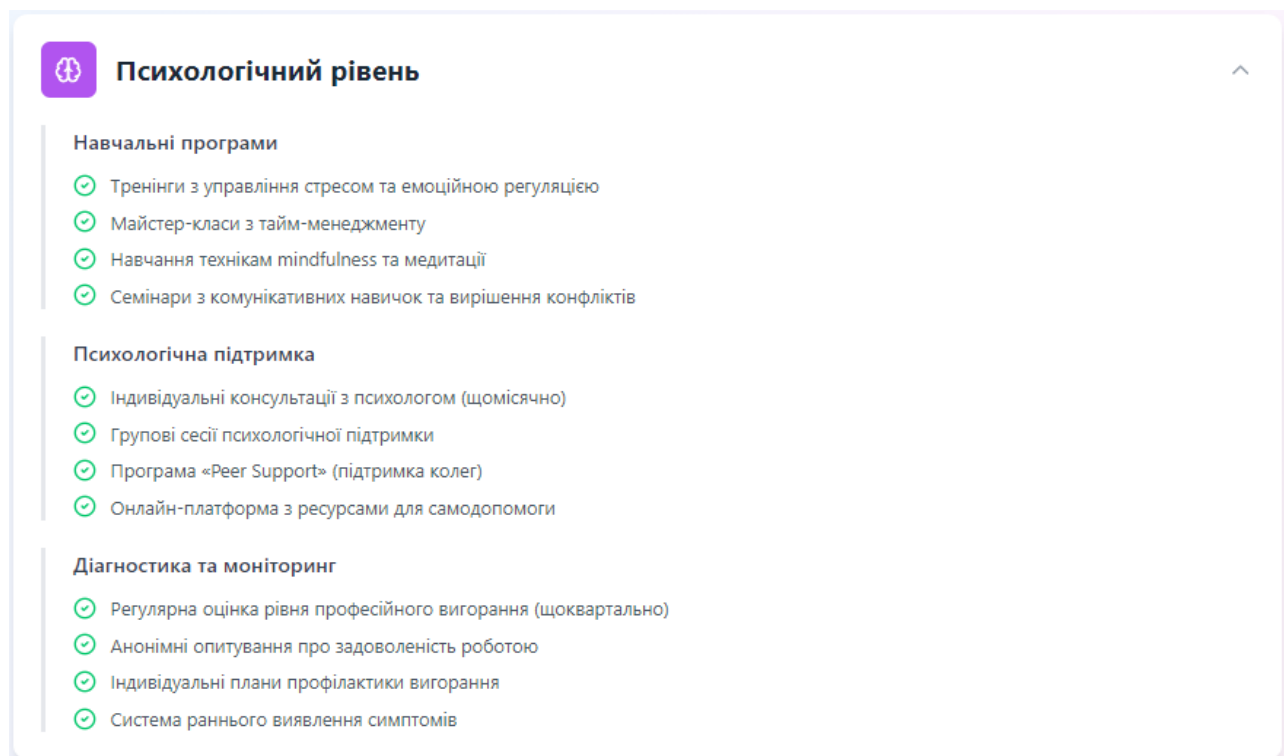


Рис. 3.3. Психологічний рівень комплексної програми професійного вигорання митних брокерів

Навчально-розвивальні програми орієнтовані на формування психологічних компетентностей, необхідних для ефективної адаптації до

стресогенних умов професійної діяльності. Вони включають тренінги з управління стресом та емоційної саморегуляції на основі когнітивно-поведінкового підходу, майстер-класи з тайм-менеджменту та планування діяльності, навчання практикам усвідомленості й медитації як засобам психологічної саморегуляції, а також семінари з розвитку комунікативних навичок і конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів.

Система психологічної підтримки забезпечує надання індивідуальних і групових форм психологічної допомоги. Індивідуальні консультації з кваліфікованим психологом проводяться на регулярній основі та спрямовані на опрацювання індивідуальних проявів професійного стресу. Групові сесії психологічної підтримки створюють умови для обміну професійним досвідом і взаємопідтримки серед колег. Програма підтримки рівних (Peer Support) базується на принципах взаємодопомоги між співробітниками з подібним професійним досвідом. Онлайн-платформа психологічної самопомоги забезпечує цілодобовий доступ до інформаційних і практичних ресурсів.

Діагностика та моніторинг професійного вигорання здійснюються на системній основі з використанням валідизованих психодіагностичних інструментів. Регулярна квартальна оцінка рівня професійного вигорання дозволяє відстежувати динаміку психологічного стану співробітників та своєчасно виявляти групи ризику. Анонімні опитування щодо задоволеності роботою забезпечують зворотний зв'язок стосовно ефективності впроваджених організаційних заходів. Розробка індивідуальних профілактичних планів враховує специфічні фактори ризику кожного співробітника, а система раннього виявлення симптомів дозволяє ініціювати превентивні втручання на початкових етапах розвитку синдрому професійного вигорання.

Фізичний рівень профілактики ґрунтується на розумінні тісного взаємозв'язку між фізичним здоров'ям, фізіологічною витривалістю та психологічною стійкістю до стресу. Даний рівень реалізується через три основні напрями (див. рис. 3.4.).

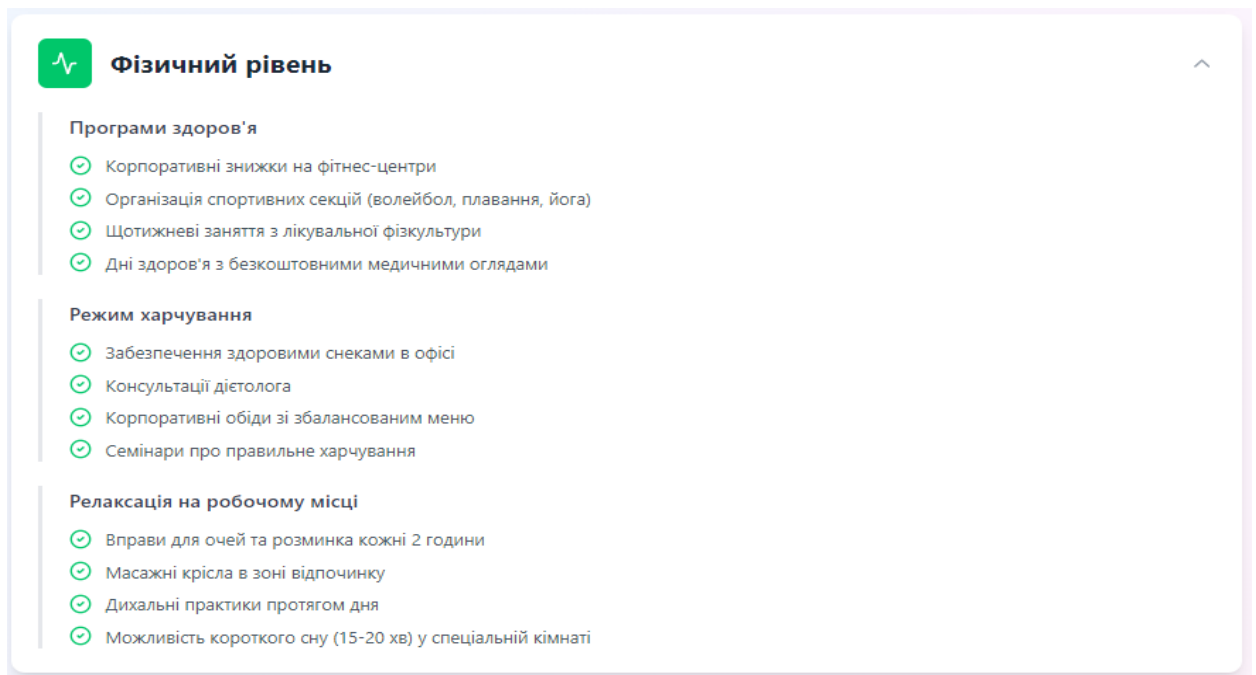


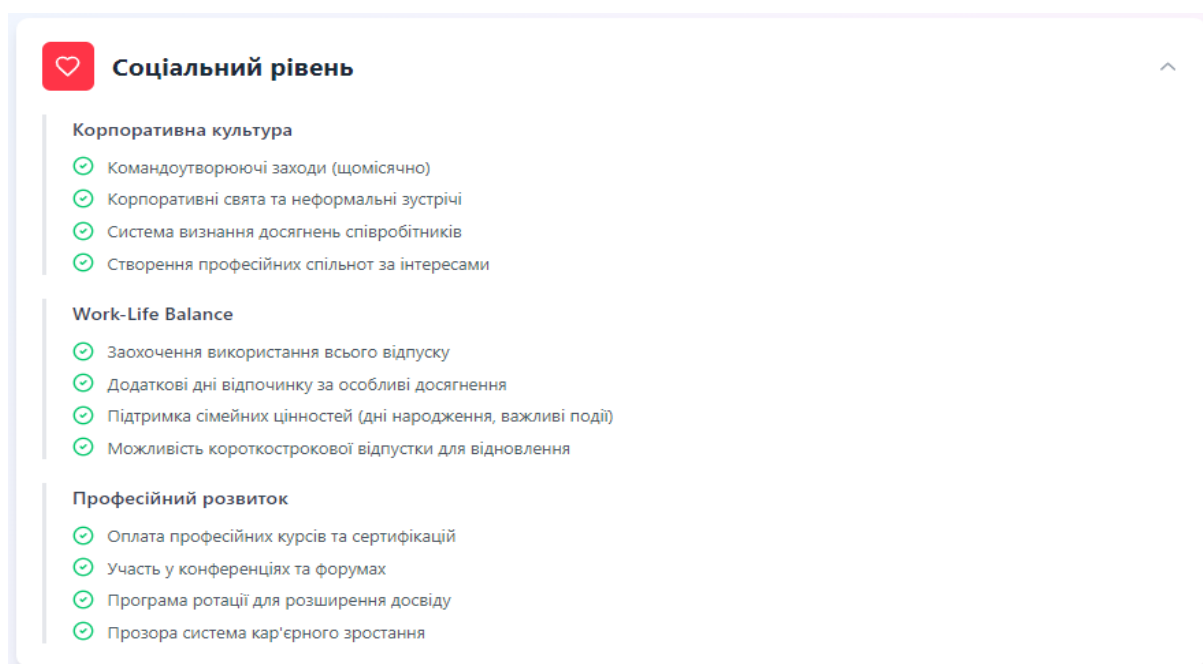
Рис. 3.4. Фізичний рівень комплексної програми професійного вигорання митних брокерів

Програми збереження та зміцнення фізичного здоров'я передбачають надання співробітникам корпоративних знижок на фітнес-послуги, організацію регулярних групових занять різними видами фізичної активності (командні спортивні ігри, плавання, йога), проведення щотижневих занять з лікувальної фізичної культури під керівництвом кваліфікованих фахівців, а також організацію днів здоров'я. Важливим компонентом цього напрямку є забезпечення можливості проходження комплексних медичних оглядів та отримання консультацій профільних спеціалістів.

Оптимізація режиму харчування співробітників здійснюється шляхом забезпечення робочих місць здоровими снеками та напоями, надання можливості отримання професійних консультацій дієтолога з питань раціонального харчування, організації корпоративного харчування зі збалансованим меню, що відповідає принципам здорового харчування, а також проведення просвітницьких заходів щодо важливості правильного харчування для підтримання працездатності та стресостійкості.

Впровадження практик релаксації та фізичного відновлення на робочому місці включає регулярне виконання вправ для зниження зорового напруження та профілактики гіподинамії, створення зон відпочинку з масажними кріслами, навчання та застосування дихальних технік протягом робочого дня з метою зниження рівня фізіологічного напруження, а також забезпечення можливості короточасного відпочинку (15–20 хвилин) у спеціально обладнаних приміщеннях для відновлення когнітивних ресурсів.

Соціальний рівень профілактики спрямований на формування підтримувального соціального середовища, яке виступає потужним буферним чинником у подоланні професійного стресу та попередженні професійного вигорання. Реалізація цього рівня здійснюється через три взаємопов'язані напрями (див. рис. 3.5.).



*Рис. 3.5. Соціальний рівень комплексної програми професійного вигорання
митних брокерів*

Розвиток позитивної корпоративної культури передбачає організацію регулярних командоутворювальних заходів, що сприяють підвищенню згуртованості колективу та покращенню міжособистісних відносин, проведення корпоративних свят і неформальних зустрічей для зміцнення соціальних зв'язків

між співробітниками, впровадження справедливої системи визнання професійних досягнень і внеску працівників у спільну діяльність організації, а також створення професійних спільнот за інтересами з метою задоволення потреб у приналежності та самореалізації.

Забезпечення балансу між професійним і особистим життям (work–life balance) є важливим напрямом профілактики професійного вигорання. Це включає заохочення співробітників до повноцінного використання щорічних відпусток, надання додаткових днів відпочинку як форми визнання професійних досягнень, підтримку сімейних цінностей через врахування важливих особистих подій у житті працівників, а також створення можливостей для короткострокових відновлювальних відпусток при появі перших ознак професійної втоми.

Сприяння професійному розвитку та кар'єрному зростанню розглядається як значущий чинник профілактики професійного вигорання, пов'язаного з відчуттям стагнації та відсутності перспектив. Організація фінансує участь співробітників у професійних курсах і сертифікаційних програмах, підтримує відвідування галузевих конференцій і форумів для обміну досвідом та розширення професійних контактів, упроваджує програми професійної ротації з метою розвитку нових компетентностей, а також забезпечує прозорість критеріїв і процедур кар'єрного просування.

Впровадження програми профілактики професійного вигорання передбачає поетапний підхід, що забезпечує системність і послідовність організаційних змін (див. рис. 3.6.).

Підготовчий етап тривалістю один місяць спрямований на комплексну діагностику поточного стану організації та персоналу. На цьому етапі здійснюється оцінка рівня професійного вигорання за допомогою стандартизованих психодіагностичних методик, аналіз організаційних факторів ризику, формування міждисциплінарної робочої групи з представників різних підрозділів, а також розробка детального плану впровадження програми з визначенням відповідальних осіб, термінів і необхідних ресурсів.

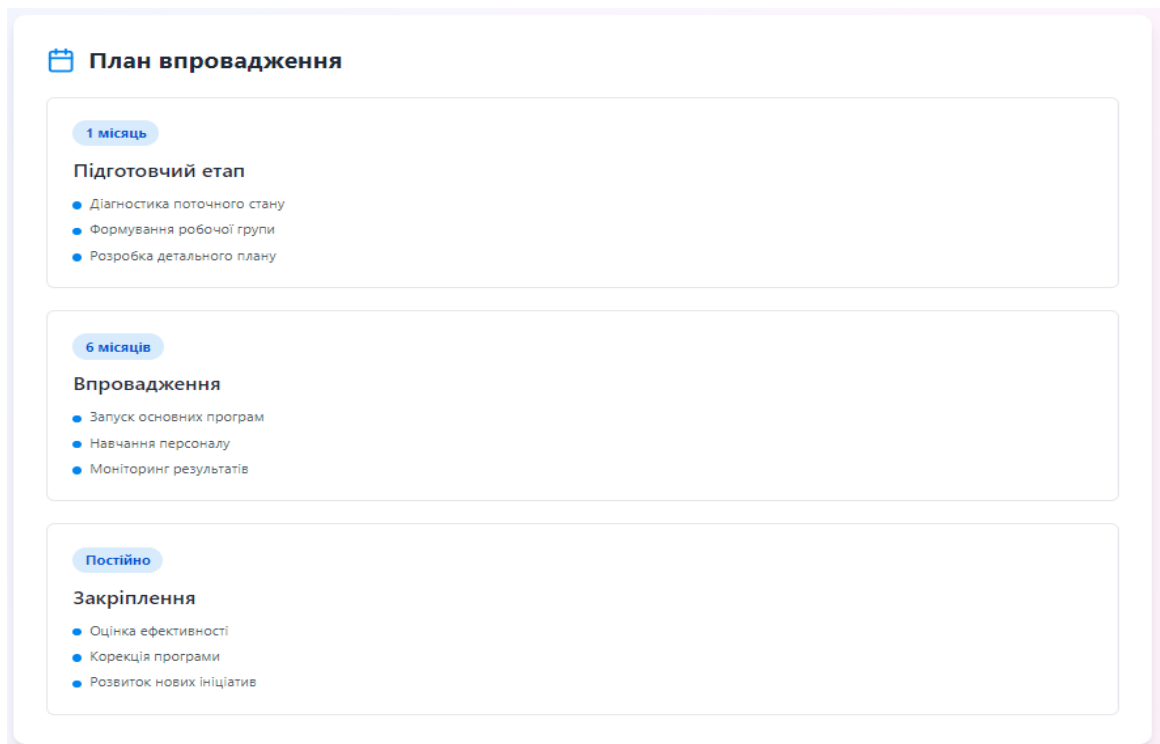


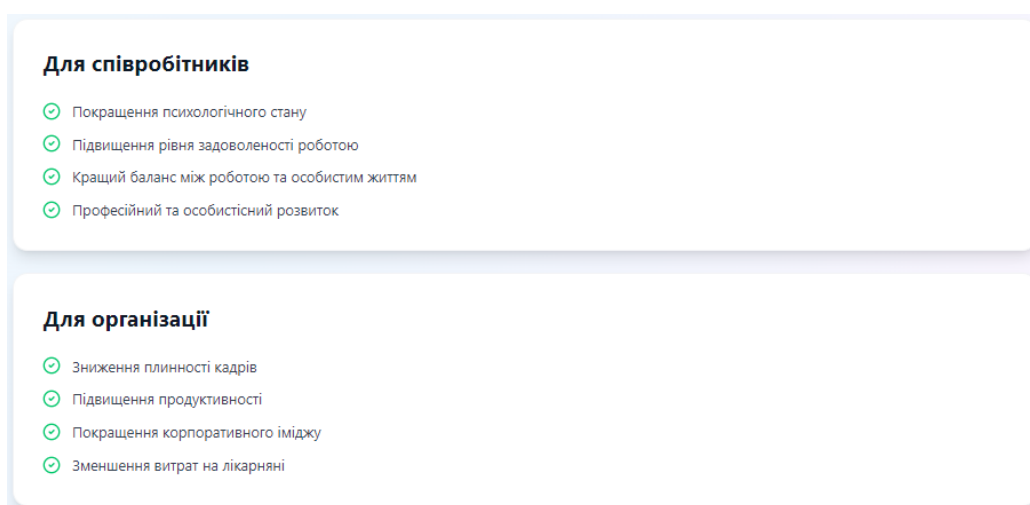
Рис. 3.6. План впровадження комплексної програми професійного вигорання митних брокерів

Етап впровадження, розрахований на шість місяців, передбачає поступовий запуск основних компонентів програми на всіх чотирьох рівнях втручання. У цей період відбувається реалізація навчальних програм для співробітників, упровадження організаційних змін у робочі процеси, створення інфраструктури для фізичного та психологічного відновлення, а також налагодження системи безперервного моніторингу ефективності заходів і їх своєчасної корекції.

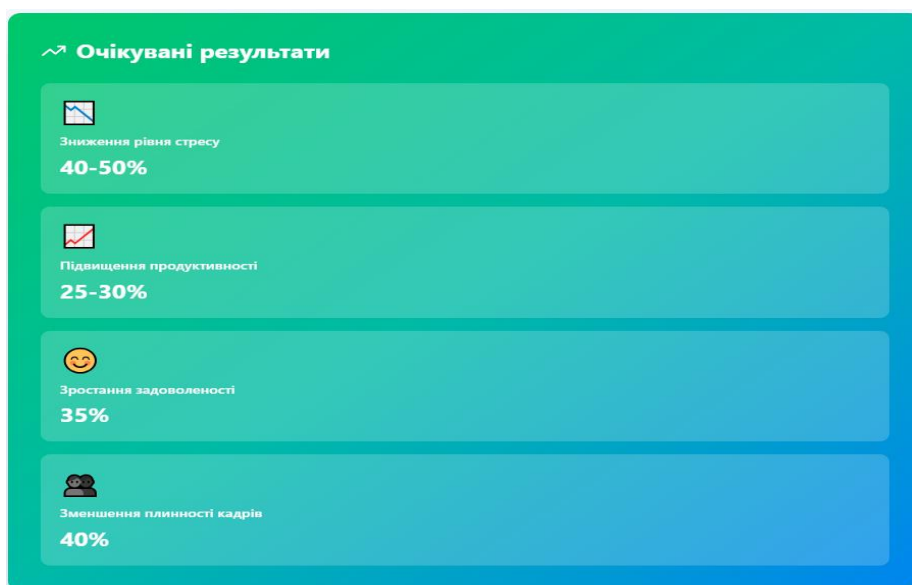
Етап закріплення має довготривалий характер і спрямований на інституціоналізацію профілактичних практик як невід’ємної складової організаційної культури. Він передбачає регулярну оцінку ефективності програми за об’єктивними показниками (рівень професійного вигорання, задоволеність роботою, плинність кадрів, продуктивність праці), систематичну корекцію програми на основі зворотного зв’язку від персоналу та розробку нових ініціатив відповідно до змін організаційного контексту й потреб працівників.

Ефективність програми профілактики професійного вигорання оцінюється за сукупністю об'єктивних і суб'єктивних показників на індивідуальному та організаційному рівнях (див. рис. 3.7; 3.8.).

На індивідуальному рівні очікується зниження показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень на 40–50 %, підвищення рівня задоволеності роботою приблизно на 35 %, покращення показників фізичного здоров'я та зменшення частоти звернень за медичною допомогою на 30 %, а також зростання психологічного благополуччя й життєвої задоволеності.



*Рис. 3.7. Ефективність програми профілактики професійного вигорання
митних брокерів*



*Рис. 3.8. Ефективність програми профілактики професійного вигорання
митних брокерів*

На організаційному рівні прогнозується підвищення продуктивності праці на 25–30 %, зниження плинності кадрів на 40 %, покращення якості обслуговування клієнтів приблизно на 45 % за рахунок зростання залученості персоналу, підвищення рівня лояльності співробітників на 55 %, а також зміцнення іміджу організації як соціально відповідального роботодавця (див. рис. 3.9.).

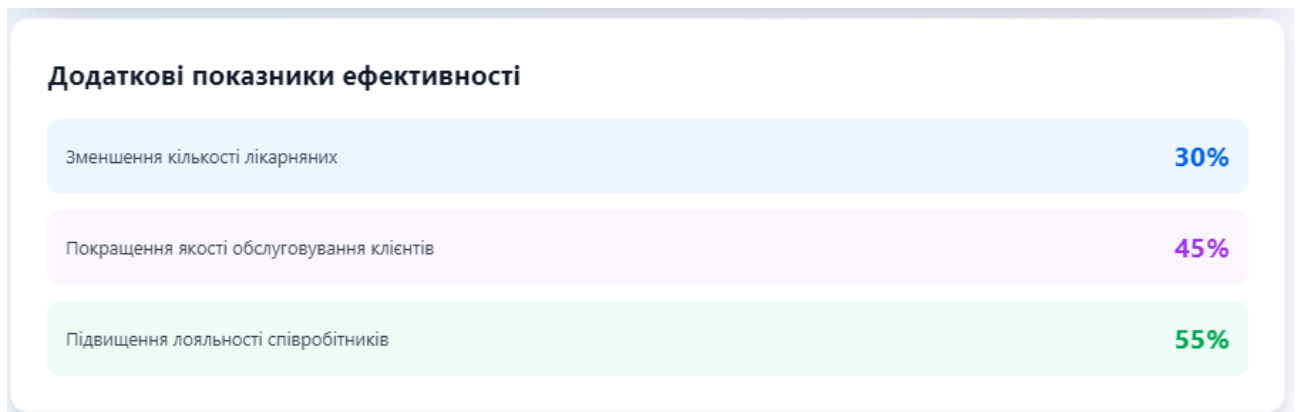


Рис. 3.9. Додаткові показники ефективності програми профілактики професійного вигорання митних брокерів

Представлена комплексна програма профілактики професійного вигорання митних брокерів є науково обґрунтованим системним підходом до подолання професійного стресу та його негативних наслідків. Її багаторівнева структура забезпечує комплексний вплив на всі ключові чинники професійного вигорання – від організаційних умов праці до розвитку особистісних ресурсів і соціальної підтримки.

Успішна реалізація програми потребує системної взаємодії всіх рівнів профілактики, активної участі керівництва та залученості самих співробітників. Важливою умовою ефективності є адаптація програми до специфіки конкретної організації, а також постійний моніторинг і своєчасна корекція профілактичних заходів.

Запровадження програми сприятиме не лише попередженню професійного вигорання та покращенню психологічного благополуччя працівників, а й підвищенню загальної ефективності діяльності організації, зміцненню її

конкурентних позицій на ринку праці та формуванню позитивної репутації відповідального роботодавця.

Висновок до розділу III

У третьому розділі нашого дослідження розроблено та науково обґрунтовано комплексну систему профілактики та розширення професійної діяльності митних брокерів, яка базується на інтеграції організаційних та індивідуальних стратегій втручання.

Встановлено, що організаційні стратегії профілактики є первинним рівнем втручання та включають оптимізацію робочих процесів і навантажень, вдосконалення системи мотивації та винагороди, підтримку розвитку корпоративної культури, а також впровадження програми адаптації та навчання.

Індивідуальні стратегії подолання професійного вигорання спрямовані на підвищення особистісних ресурсів співробітників через розвиток емоційної компетентності та стресостійкості, володіння техніками психофізіологічної саморегуляції та релаксації, формування репертуару адаптивних копінг-стратегій, а також підтримання балансу між професійним та особистим життям.

Розроблена комплексна програма профільного професійного розвитку митних брокерів представляє собою науково обґрунтовану систему втручання. Програма структурована в чотирьох взаємопов'язаних рівнях втручання: організаційному, психологічному, фізичному та соціальному, кожен з яких включає конкретні заходи, що створюють синергетичний ефект у профілактиці вигорання.

Впровадження програми забезпечення триетапного підходу: підготовчий етап тривалістю один місяць включає діагностику поточного стану та формування міждисциплінарної робочої групи; етап впровадження впродовж шести місяців виконання запуску основних компонентів програми на всіх рівнях

втручання; етап закріплення має постійний характер та спрямований на оцінку ефективності програми, її корекцію та розвиток нових ініціатив.

Прогнозована ефективність програми через систему об'єктивних показників. На індивідуальному рівні очікується зниження рівня професійного стресу на 40-50%, підвищення задоволеності роботою на 35% та підвищення показників фізичного здоров'я на 30%. На організаційному рівні прогнозується підвищення продуктивності праці на 25-30%, зниження плинності кадрів на 40%, підвищення якості обслуговування клієнтів на 45% та зростання організаційної лояльності персоналу на 55%.

Розроблені рекомендації для HR-служби включають проведення регулярних діагностик рівня професійного розвитку, створення спеціалізованої служби психологічної підтримки, впровадження програми навчання стрес-менеджменту та емоційної саморегуляції, розробку організаційної політики підтримки балансу між роботою та особистим життям, а також формування корпоративної культури, що цінує благополуччя співробітників.

Програма враховує специфіку професійної діяльності митних керівників, яка характеризує циклічність робочого навантаження з піковими періодами, високі вимоги до професійної компетентності, емоційно напруженою взаємодією з клієнтами та контролюючими органами, а також ризики помилок із серйозними фінансовими та юридичними дослідженнями. Успішність впровадження програми значною мірою залежить від підтримки з боку вищого керівництва організації, яке має розглядати профілактику професійного розвитку як стратегічну інвестицію в людський капітал.

Таким чином, результати третього розділу дослідження демонструють, що ефективна профільна професійна активізація митних брокерів можлива лише за умов комплексного підходу, який інтегрує організаційні зміни та індивідуальні стратегії розвитку особистісних ресурсів співробітників.

РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1. Вплив шуму й вібрації на організм людини

У спектрі шуму й вібрації мають місце високочастотний шум і низькочастотні вібрації, що негативно діють на організм людини. Під впливом шуму й вібрації продуктивність працюючих знижується, зростає число травм. Тривалий шум викликає головний біль, запаморочення, може призвести до порушення функцій шлунково-кишкового тракту й обмінних процесів, до захворювань нервової та серцево-судинної систем. В умовах постійного шуму у працюючих спостерігається зниження пам'яті, підвищується втомлюваність, сповільнюється швидкість психічних реакцій, порушується точність, координація рухів, концентрація уваги, погіршується сприймання світлових та звукових сигналів. При рівні шуму 140 дБ можливий розрив барабанних перетинок [23].

Одночасно з дією інших шкідливих чинників (отруйні речовини, несприятливий мікроклімат, 149 вібрації) шкідлива дія шуму на організм людини посилюється. Найбільш хворобливо сприймається непостійний шум (особливо імпульсивний). Несприятливо діють на нервову і серцево-судинну системи, а також на вестибулярний апарат деякі види вібрацій. Особливо шкідлива вібрація тоді, коли її частота збігається з особистою резонансною частотою коливань окремих органів тіла людини. Локальна вібрація пошкоджує нервово-м'язовий і опорно-руховий апарат і призводить до спазму периферійних судин, вібраційної хвороби [23].

Спостерігаються зміни у серцевій діяльності, загальне збудження чи гальмування, втомлюваність, поява болю, нудоти. У цих випадках вібрації впливають на периферійний кровообіг, слух. Нормування шуму й вібрації - це попередження функціональних розладів і захворювань, надмірної

втомлюваності та зниження працездатності. Установлюють допустиме чи тижневе дозування. Для нормування впливу вібрації існує три категорії: збереження працездатності, забезпечення комфорту, збереження здоров'я та забезпечення безпеки (для цього розроблені гранично допустимі рівні) [23].

Гігієнічну оцінку вібрації проводять частотним аналізом нормованого параметру, дози вібрації. При частотному аналізі нормованими параметрами є середні квадратичні значення віброшвидкості. При інтегральній оцінці частоти нормований параметр є коректованим значенням контрольованого параметру вібрації, що вимірюється за допомогою спеціальних фільтрів чи обчислюється за формулою. Локальну вібрацію оцінюють, використовуючи середнє кориговане значення за період впливу. Нормативним параметром при оцінці вібрації є еквівалентне кориговане значення. Гігієнічні норми для загальної та локальної вібрації залежать від категорії, що приведена у відповідність з ДНАОП 0.03-3.12-84, де вказуються інтегральні оцінки частоти нормованого параметру. 150 Вимірюють та аналізують шум шумомірами, а також використовують допоміжні прилади (магнітофони та ін.). Наприклад, шумомір Ш-71, ШУМ-1М, вимірювач шуму й вібрації ВШВ-003. Як аналізатори спектру шуму використовують АШ-2М, спектрометр С-34. Вібрації вимірюють віброметрами НВА-1, ШВ-2 [23].

4.2. Характеристика техногенно-екологічної безпеки

Кодекс цивільного захисту України від 02.10.2012 р. № 5403-VI регулює відносини, пов'язані із захистом населення, територій, навколишнього природного середовища та майна від надзвичайних ситуацій, реагуванням на них, функціонуванням єдиної державної системи цивільного захисту, та визначає повноваження органів державної влади, Ради міністрів АРК, органів місцевого самоврядування, права й обов'язки громадян України, іноземців та осіб без громадянства, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності. Кодекс цивільного захисту України насамперед оперує поняттям

техногенної безпеки, під якою розуміється відсутність ризику виникнення аварій та/або катастроф на потенційно небезпечних об'єктах, а також у суб'єктів господарювання, що можуть створити реальну загрозу їх виникнення. Але разом із тим він вводить поняття техногенно-екологічної безпеки [27].

Вимоги до дотримання техногенної безпеки згідно з частиною 1 ст. 52 Кодексу мають відповідати нормам захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій, забезпечення санітарно епідеміологічного благополуччя, охорони навколишнього природного середовища, екологічної, пожежної та промислової безпеки, охорони праці та будівництва. Тобто дотримання техногенної безпеки полягає в дотриманні норм законодавства щодо охорони довкілля та екологічної безпеки [28].

Державна комісія з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій є постійно діючим органом, який забезпечує координацію діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади, пов'язаної із забезпеченням техногенно-екологічної безпеки, захисту населення і територій від наслідків надзвичайних ситуацій, організаційних заходів протидії терористичній діяльності та воєнній загрозі, запобігання виникненню надзвичайних ситуацій і реагування на них і діє відповідно до Положення про Державну комісію з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій [28].

Відповідно до частини 3 ст. 6 Кодексу цивільного захисту України для координації діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, пов'язаної з техногенно-екологічною безпекою, захистом населення і територій, запобіганням і реагуванням на надзвичайні ситуації: 1) Кабінет Міністрів України утворює Державну комісію з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій; 2) Рада міністрів АРК, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації утворюють регіональні комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій; 3) районні державні адміністрації, виконавчі органи міських рад, районні у містах та селищні ради утворюють місцеві комісії

з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій. Типове Положення про регіональну та місцеву комісію з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій визначає комісію як постійно діючий орган, який утворюється Радою міністрів АРК, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністраціями, райдержадміністрацією, виконавчим органом міської ради, районною у місті та селищною радою для координації діяльності райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, пов'язаний із забезпеченням техногенно-екологічної безпеки, захисту населення і територій від наслідків надзвичайних ситуацій, запобігання виникненню над звичайних ситуацій і реагування на них [27].

Техногенно-екологічна безпека держави формується під впливом низки факторів: – інституційних (стану захищеності життєвих інтересів людини та якості довкілля); – управлінських (об'єкта регулювання органами державної влади та дотримання суб'єктами природокористування); – технологічних; – соціально-економічних (формування соціально-економічного простору реалізації екологічних проєктів); – внутрішньополітичних (державні пріоритети розвитку системи техногенно-екологічної безпеки); – зовнішньополітичних (міжнародні пріоритети й обмеження формування і реалізації техногенно-екологічної політики) тощо [27].

Стаття 51 Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища» передбачає, що під час проєктування, розміщення, будівництва, введення в дію нових і реконструкції діючих підприємств, споруд та інших об'єктів, удосконалення наявних і впровадження нових технологічних процесів та устаткування, а також у процесі експлуатації цих об'єктів забезпечуються екологічна безпека людей, раціональне використання природних ресурсів і додержання нормативів шкідливих впливів на навколишнє природне середовище. Безпека життєдіяльності утилізація та знешкодження шкідливих речовин і відходів або повна їх ліквідація та виконання інших вимог до охорони навколишнього природного середовища і здоров'я людей. Підприємства,

установи й організації, діяльність яких пов'язано зі шкідливим впливом на навколишнє природне середовище, незалежно від часу введення їх у дію мають бути обладнані спорудами, устаткуванням та пристроями для очищення викидів і скидів або їх знешкодження, зменшення впливу шкідливих факторів, а також приладами контролю за кількістю і складом забруднюючих речовин та за характеристиками шкідливих факторів [28].

Проектна документація господарської та іншої діяльності має містити матеріали оцінювання її впливу на навколишнє природне середовище і здоров'я людей. Оцінювання здійснюється з урахуванням вимог законодавства про охорону навколишнього природного середовища, екологічної ємності цієї території, стану навколишнього природного середовища в місці, де планується розміщення об'єктів, екологічних прогнозів, перспектив соціально-економічного розвитку регіону, потужності і видів сукупного впливу шкідливих факторів та об'єктів на навколишнє природне середовище.

Підприємства, установи та організації, які розміщують, проєктують, будують, реконструюють, технічно переозброюють, вводять у дію підприємства, споруди та інші об'єкти, а також проводять дослідну діяльність, яка, за їхньою оцінкою, може негативно вплинути на стан навколишнього природного середовища, подають центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері охорони навколишнього природного середовища, спеціальну заяву про це. Забороняється введення в дію підприємств, споруд та інших об'єктів, на яких не забезпечено в повному обсязі додержання всіх екологічних вимог і виконання заходів, передбачених у проєктах на будівництво і реконструкцію (розширення і технічне переоснащення) [27].

Виходячи з інтересів національної безпеки щодо забезпечення техногенно-екологічної безпеки життєдіяльності людини і суспільства, збереження навколишнього природного середовища та раціонального використання природних ресурсів з метою забезпечення захисту навколишнього природного середовища і здоров'я людей від негативного впливу відходів, забезпечення ощадливого використання матеріально-сировинних та енергетичних ресурсів,

науково обґрунтованого узгодження екологічних, економічних і соціальних інтересів суспільства щодо утворення та використання відходів, Верховна Рада України своєю Постановою «Про стан виконання законодавства у сфері поводження з відходами в Україні та шляхи його вдосконалення» визнала незадовільною діяльність Кабінету Міністрів України із забезпечення ефективної реалізації державної політики у сфері поводження з відходами, вдосконалення нормативно-правової бази організаційно-економічного механізму стимулювання господарської діяльності у сфері поводження з відходами як вторинними матеріальними ресурсами, державного управління в організації збору та переробки відходів і використання їх як вторинних матеріальних ресурсів.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У ході дослідження проблеми професійного вигорання у діяльності митних брокерів міжнародних компаній було досягнуто основних поставлених завдань, що дозволило сформулювати комплексне уявлення про сутність цього явища та шляхи його подолання.

По-перше, здійснено теоретичний аналіз психологічної літератури, що дозволив визначити концептуальні засади дослідження професійного вигорання. Встановлено, що вигорання є багатокomпонентним процесом, який охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття професійної ефективності. Ці складові взаємопов'язані і формують загальний психологічний стан працівника, який суттєво впливає на продуктивність та мотивацію до праці.

По-друге, проведено аналіз специфіки професійної діяльності митних брокерів міжнародних компаній, що дозволило виділити основні професійні стресори. До них належать висока інтенсивність роботи, жорсткі терміни оформлення вантажів, непередбачуваність законодавчих змін, взаємодія з контролюючими органами та конфліктні ситуації з клієнтами. Ці фактори створюють постійний психологічний тиск, який збільшує ризик розвитку вигорання.

По-третє, визначено психологічні чинники професійного вигорання митних брокерів на трьох рівнях: організаційному, міжособистісному та індивідуально-психологічному. Організаційні чинники пов'язані з навантаженням, режимом роботи та недостатньою підтримкою з боку керівництва. Міжособистісні чинники охоплюють недостатню підтримку колег, конфлікти та високі вимоги з боку клієнтів. Індивідуально-психологічні чинники включають перфекціонізм, низьку емоційну стійкість та труднощі у регуляції стресу.

По-четверте, досліджено рівень вираженості компонентів професійного вигорання у митних брокерів. Результати показали, що найчастіше проявляється емоційне виснаження, що супроводжується відчуттям перевантаженості,

зниженням енергії та мотивації. Деперсоналізація та редукція професійних досягнень спостерігаються у менш вираженому вигляді, але їх наявність свідчить про потребу у своєчасній профілактиці та психологічній підтримці.

Нарешті, на основі проведеного аналізу та отриманих результатів було розроблено комплексну програму профілактики та подолання професійного вигорання, що включає організаційні заходи, методи психологічної підтримки та рекомендації щодо формування здорових міжособистісних стосунків у колективі. Реалізація цієї програми спрямована на збереження психологічного здоров'я митних брокерів, підвищення ефективності їхньої діяльності та зменшення ризику вигорання.

Таким чином, дослідження дозволило не лише глибоко зрозуміти механізми професійного вигорання у специфічній сфері діяльності митних брокерів, а й запропонувати практичні заходи, які можуть бути використані у сучасних міжнародних компаніях для підвищення психологічного комфорту та професійної стійкості працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко Т. В. Професійне вигорання як прояв професійної деформації. *Психологічний журнал*. 2022. №3. С. 22–29.
2. Білан О. С. Профілактика та подолання професійного вигорання. Київ : Видавництво «Освіта», 2016. 176 с.
3. Бондаренко О. В. Психологічні чинники стресостійкості працівників / *Управління персоналом*. 2017. № 1. С. 22–33.
4. Бочелюк В. Й. Психологія стресу: теорія і практика. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 248 с.
5. Вишньовський В. В., Періг І. М. Вплив психологічних інтервенцій на психологічне здоров'я людини в умовах війни. Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія «Психологія» Прикладна психологія. Професійна й організаційна психологія. Том 36 (75) № 1. 2025. С. 35-40.
6. Гнатюк О. С. Емоційне вигорання в професійній діяльності сучасного працівника / *Психологія праці і зайнятості*. 2018. № 3. С. 34–47.
7. Головка Т. В. Мотиваційні чинники в професійній діяльності митних брокерів / *Бізнес-психологія*. 2019. № 3. С. 60–72.
8. Гошовський Я. О. Психологія професійної деформації. Львів : Сполом, 2020. 216 с.
9. Гуменюк О. Л. Соціально-психологічні чинники деформації особистості. Класичний приватний університет : Наукові праці. 2023. №1. С. 135–142.
10. Дмитренко О. В. Психологія праці та професійного вигорання : навч. посіб. Київ : Знання, 2018. 256 с.
11. Зливков В. Л. Психологічна стійкість як ресурс у подоланні професійної деформації. *Психологічні перспективи*. 2022. №4. С. 44–50.
12. Карамушка Л. М. Психологія професійного вигорання. Київ : Либідь, 2019. 254 с.

13. Кириленко Т. С. Психологія кризових станів у професійній діяльності. Київ : Інтерпрес, 2019. 196 с.
14. Климчук Л. І. Психологічна стійкість як фактор запобігання вигоранню. Львів : Видавництво ЛНУ, 2017. 144 с.
15. Коваленко І. М. Управління стресом та психологічною стійкістю працівників у міжнародних компаніях Психологія і менеджмент. 2019. № 2. С. 45–59.
16. Козак В. П. Професійне вигорання: психологічні механізми та профілактика. Львів : Світ, 2017. 184 с.
17. Кравченко Н. І. Професійне вигорання та його вплив на продуктивність праці / *Праця і соціальні відносини*. 2019. № 4. С. 56–67.
18. Лисенко В. П. Системний підхід до управління стресом у міжнародних компаніях / *Менеджмент та освіта*. 2019. № 2. С. 25–38.
19. Литвиненко Т. І. Психологія праці та управління персоналом. Київ : Академвидав, 2015. 320 с.
20. Маслач К., Лейтер М. П. Професійне вигорання: теорія, дослідження, профілактика. Київ : Видавництво, 2016. 312 с.
21. Мельник С. П. Психологічна підтримка персоналу в міжнародних компаніях. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 208 с.
22. Орлова Н. С. Емоційна компетентність та її значення у запобіганні вигоранню. Київ : Видавництво «Наука», 2017. 160 с.
23. Охорона праці та цивільний захист. Конспект лекцій : навчальний посібник для здобувачів ступеня бакалавра. / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад.: Ю.О. Полукаров, Н.А. Праховнік, О.В. Землянська. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 306 с.
24. Періг І. М., Вишньовський В. В. Професійна діяльність: психологічний супровід в умовах сучасних викликів. *Habitus*. Видавничий дім «Гельветика». Том 2. №69. 2025. С. 106-110.
25. Петренко С. В. Особливості діяльності митних брокерів у міжнародних компаніях. / *Логістика та митна справа*. 2020. № 1. С. 12–21.

26. Пилипенко А. В. Психологічна адаптація працівників до інтенсивних умов праці. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 200 с.
27. Пістун І. П., Кочубей В. І. Безпека життєдіяльності : підручник. Суми : Університетська книга, 2023. 560 с.
28. Полякова Н. О. Безпека життєдіяльності: конспект лекцій. Київ, 2023. 64 с.
29. Постолюк Н. В. Професійна деформація: поняття, структура та профілактика. Вчені записки ТНУ ім. В. Вернадського. 2022. Т. 33 (72). №4. С. 56–61.
30. Психологічна служба НПУ. Методичні рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання. Київ : МВС України, 2022. 34 с.
31. Романенко О. В. Особливості емоційного виснаження у працівників інтелектуальної сфери / *Психологічні науки*. 2017. № 2. С. 15–27.
32. Савчин М. В. Психологія особистісної стійкості. Івано-Франківськ : Плай, 2020. 284 с.
33. Савчук Л. М. Соціально-психологічні аспекти професійного вигорання. Київ : Наукова думка, 2016. 192 с.
34. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості. Київ : Либідь, 2018. 320 с.
35. Федоренко О. В. Психологічні ресурси працівника та їхня роль у професійній діяльності / *Психологія особистості*. 2018. № 2. С. 39–52.
36. Чуйко Г. В., Чаплак Я. В., Вишньовський В. В. Студентські наукові роботи з психології: академічне письмо. Перспективи та інновації науки. 2025. № 5(51). С. 2368-2381.
37. Шевченко І. М. Організаційні фактори професійного вигорання / *Менеджмент і психологія*. 2018. № 1. С. 48–59.
38. Ягупов В. В. Психологія професійної діяльності. Київ : КНЕУ, 2020. 400 с.
39. Maslach C., Leiter M. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco : Jossey-Bass, 2016. 200 p.
40. Miller L. Police Officer Stress: Sources and Solutions. FBI Law Enforcement Bulletin. 2022. URL: <https://leb.fbi.gov>

41. Month M. Police Stress and Professional Deformation. London : Routledge, 2020. 178 p.
42. Papazoglou K., Tuttle B. Fighting Police Trauma. London : Academic Press, 2021. 256 p.
43. Regehr C., LeBlanc V. PTSD, depression and burnout in police officers: a review. Policing & Society. 2019. Vol. 29. P. 123–142.
44. Violanti J. M. Police Suicide: Epidemic in Blue. Springfield : Charles C Thomas Publisher, 2020. 184 p.
45. World Health Organization. Burn-out an “occupational phenomenon”: ICD-11. 2019. URL: <https://www.who.int> (дата звернення: 12.09.2025).