

сервісу. Підтримка їхнього психічного здоров'я є не лише умовою особистісного розвитку, а й ключовою передумовою підвищення ефективності організації загалом.

Література

1. Булатевич, Н. М. До проблеми психічного вигорання. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Сер. : Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2002. Вип. 12–13. С. 121–124.
2. Гіліцина, Л. Стратегії поведінки під час стресу. *Управління освітою*. 2012. №4. С. 2–6.
3. Горащук, В. П. Професійне вигорання як форма дезадаптації особистості у трудовій діяльності. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 56–62.
4. Корнієнко, І. В. Психологічні особливості професійного вигорання у працівників сфери послуг. *Психологічні перспективи*. 2018. № 32. С. 114–121.
5. Лазуренко, О. О. Психологія професійного здоров'я фахівця: до проблеми профілактики емоційного вигорання та формування емоційної компетентності лікаря. *Fundamental and Applied Researches in Practice of Leading Scientific Schools*. 2016. № 1 (13). Р. 140–154

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; О.В. Кіт

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МИТНИХ БРОКЕРІВ МІЖНАРОДНИХ КОМПАНІЙ

V.V. Vyshnovskyi Ph.D, Assoc. Prof.; O.V. Kit

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF THE OCCUPATIONAL BURNOUT IN CUSTOMS BROKERS OF INTERNATIONAL COMPANIES

Професійна діяльність митних брокерів у міжнародних компаніях характеризується високим рівнем психоемоційного навантаження, що робить їх особливо вразливими до розвитку синдрому професійного вигорання. Специфіка професії поєднує необхідність роботи в умовах жорстких дедлайнів, постійних змін митного законодавства, високої матеріальної відповідальності та необхідності взаємодії з численними контрагентами. Дослідження, проведені такими вченими, як К. Маслач [4], В. Бойко [1] та С. Горіної [2], показують, що професійне вигорання є не індивідуальною слабкістю, а соціально-психологічним явищем, зумовленим специфікою професійного середовища. Актуальність даної проблеми зумовлена тим, що емоційне виснаження митних брокерів безпосередньо впливає на економічну безпеку компаній, швидкість митного очищення та логістичні ланцюги постачання.

Ключовим чинником, що формує передумови для вигорання, є організаційне середовище. Митні брокери працюють в умовах тривалої правової невизначеності та перманентних змін нормативно-правової бази, що вимагає від них постійного навчання та адаптації, ведучи до інформаційного перевантаження. Як зазначає А. Леонт'єв [1], саме хронічний стрес, викликаний невизначеністю, є одним з найруйнівніших для психіки. Іншим критичним аспектом є конфлікт між надвисокою відповідальністю (помилка коштує компанії великих фінансових втрат і репутаційних ризиків) та обмеженими повноваженнями, оскільки брокер часто залежить від рішень митних органів. Це породжує відчуття безсилля та синдром «емоційної гіпервідповідальності».

Ненормований робочий день, обумовлений різними часовими поясами клієнтів і партнерів, порушує work-life balance, систематично виснажуючи психічні ресурси фахівця.

Певні особистісні якості, що спочатку є професійно важливими, можуть стати внутрішніми чинниками ризику вигорання. До них належить надмірно розвинена відповідальність та перфекціонізм. Бажання ідеально виконати всі завдання в умовах часового дефіциту та зовнішніх обмежень веде до фрустрації та самоз'їдання. Дослідження Л. Смеречинської [2] вказують на пряму зв'язок між перфекціонізмом і емоційним виснаженням. Низька толерантність до невизначеності робить фахівця вразливим у середовищі, де зміни є єдиною постійною величиною. Ригідність мислення, корисна для дотримання інструкцій, заважає швидкої адаптації до нових умов, викликаючи тривогу та опір. Крім того, схильність до самопожертви та ігнорування власних потреб на користь задач компанії швидко вичерпує емоційні резерви, ведучи до стану, який Т. Титаренко [3] визначає як «емоційне виснаження».

Важливу роль у генезі професійного вигорання відіграють аспекти комунікації. Митні брокери є «буферною ланкою» між клієнтами, логістами, постачальниками та державними органами, що змушує їх постійно перебувати в епіцентрі конфліктів інтересів. Необхідність гасити ці конфлікти та залишатися емоційно стриманим вимагає значного самоконтролю, що веде до синдрому «емоційної роботи» – необхідності відображати не ті емоції, що відчуються насправді. Як показав В. Шинкарев [6], це один з ключових шляхів до емоційного виснаження. Відчуття соціальної несправедливості, наприклад, при порівнянні власного високого рівня стресу з недостатнім, на їхню думку, матеріальним або моральним винагородженням, є потужним провокатором цинізму – другої фази вигорання. Відсутність підтримки з боку безпосереднього керівництва та колег посилює відчуття ізоляції та безпорадності.

Психологічне вигорання митного брокера має негативні наслідки як на індивідуальному, так і на організаційному рівні. На індивідуальному рівні спостерігається різке зниження концентрації уваги, що веде до помилок у митному декларуванні, фінансових санкцій для компанії та втрати репутації. Емоційна втома та цинізм породжують байдужість до результатів праці, формалізм і спротив інноваціям. Як зазначає І. Дзьоба [3], у стані вигорання співробітник втрачає здатність до навчання та засвоєння нової інформації, що є критичним у професії, що постійно змінюється. На рівні компанії це виливається у зниження ефективності митно-логістичних операцій, високі операційні ризики, плинність кадрів та витрати на їх заміну і адаптацію. Таким чином, вигорання ключових фахівців безпосередньо загрожує операційній діяльності міжнародної компанії.

Профілактика професійного вигорання митних брокерів має бути комплексною, поєднуючи організаційні та індивідуальні заходи. На організаційному рівні необхідно створення прозорої системи комунікації та управління, що мінімізує невизначеність. Впровадження системи наставництва та регулярних супервізій, подібно до тієї, що пропонує О. Хоменко [6], дозволить розподілити відповідальність і надати психологічну підтримку. Критично важливим є забезпечення можливостей для професійного розвитку та кар'єрного росту, що відновлює сенс діяльності. На індивідуальному рівні необхідно навчання фахівців технікам управління стресом, емоційної саморегуляції та тайм-менеджменту, базові принципи яких описані Н. Чепелевою [2]. Формування навичок психологічної гнучкості (resilience), згідно з концепцією М. Савчина [5], допоможе фахівцям адаптуватися до змін без шкоди для психічного здоров'я.

Висновки. Психологічні чинники виникнення професійного вигорання у митних брокерів міжнародних компаній мають системний характер і є наслідком взаємодії стресового організаційного середовища та певних особистісних якостей. Ключовими

детермінантами виступають правова невизначеність, висока відповідальність, роль «буфера» в конфліктах, необхідність емоційної роботи, а також перфекціонізм і ригідність самих фахівців. Запобігання цьому явищу вимагає від керівництва компаній усвідомлення економічних збитків від вигорання ключових співробітників та впровадження програми системної профілактики, спрямованої як на оптимізацію процесів, так і на розвиток психологічної стійкості персоналу. Інвестування в психологічне благополуччя митних брокерів є не витратою, а стратегічною інвестицією в стабільність і ефективність бізнесу в умовах глобалізації.

Література

1. Бойко В.В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні. Харків: Гуманітарний центр, 2019. 284 с.
2. Горіна С.В. Психологічні детермінанти професійного вигорання працівників соціономічних професій. Одеса: Видавничий дім, 2022. 196 с.
3. Дзьоба І.В. Професійне вигорання та його вплив на ефективність праці. Київ: КНТ, 2021. 192 с.
4. Маслач К., Джексон С. Професійне вигорання: останні розробки в теорії та дослідженнях. Київ: Основа, 2021. 320 с.
5. Савчин М.В. Психологічна стійкість у професійному середовищі. Івано-Франківськ: ПНУ, 2023. 210 с.
6. Хоменко О.С. Психологічна профілактика професійного вигорання. Вінниця: ТОВ «Ніланд-ЛТД», 2023. 224 с.

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; В.В. Липницький

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ПРЕДИКТОР ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ СПІВРОБІТНИКІВ ПОЛІЦІЇ

V.V. Vyshnovskyi Ph.D, Assoc. Prof.; V.V. Lipnytskyi

EMOTIONAL BURNOUT AS A PREDICTOR OF PROFESSIONAL DEFORMATION OF POLICE OFFICERS

Професійна діяльність співробітників поліції належить до категорії екстремальних видів праці, що характеризуються високим рівнем стресогенності, відповідальності та емоційної напруги. Щоденний контакт із небезпекою, необхідність приймати швидкі рішення, взаємодія з агресивно налаштованими або вразливими групами населення, а також постійний контроль і суспільні очікування створюють сукупність чинників, які сприяють перевантаженню психіки. У таких умовах емоційне вигорання формується як одна з найчастіших реакцій на тривалий стрес і може переростати у професійну деформацію, що негативно впливає не лише на особистість поліцейського, а й на якість виконання службових обов'язків і взаємодію з громадою.

Емоційне вигорання у співробітників поліції розглядають як багатовимірний феномен, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та відчуття зниження професійної ефективності. Цю структуру детально описала К. Маслач у межах концепції Maslach Burnout Inventory, яка й сьогодні є однією з найпоширеніших у світових дослідженнях професійного вигорання. Вона підкреслювала, що постійне перебування у стресових умовах та надмірне емоційне залучення поступово