

- Проведений аудит «Приват Банку» із залученням НБУ, після чого від «Приват Банку» поступила пропозиція про залучення НГО УНКД до більш широкого співробітництва. Усунені недоліки Одеського міського порталу.

Отже, на наше глибоке переконання, електронні звернення і електронне опрацювання інформації – це ключ до вирішення проблеми корупції на всіх рівнях. Важлива роль в цьому громадськості, оскільки діджиталізація – це всього лишень інструмент і громадянське суспільство визначає його роль у процесі змін.

Список використаних джерел

1. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації Вимоги до оформлення документів [Електронний ресурс]. // https://osvita-omr.gov.ua/wp-content/uploads/2021/10/dstu-4163_2020.pdf
2. Security framework Guidelines for trust services providers – Part 1 [Електронний ресурс]. // https://www.enisa.europa.eu/publications/tsp1-framework/at_download/fullReport
3. Розвиток системи публічних послуг у контексті цифровізації публічного управління [Електронний ресурс]. // http://dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/2020_06_25_APU_spesial.pdf
4. Фрончко, В. До питання про цифрову юриспруденцію [Текст] / Володимир Фрончко // Актуальні проблеми правознавства. – 2019. – Вип. 2. – С. 144-148. // [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/35333>
5. Волосович Світлана, Василенко Антоніна, Чубаєвський Віталій. Фінансові технології податкового адміністрування. – ВІСНИК КНТЕУ. Фінанси. 2019. № 4, с. 5-15 // [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://visnik.knute.edu.ua/files/2019/04/3.pdf>
6. Електронна взаємодія органів публічної влади [Електронний ресурс]. // https://onat.edu.ua/2018/05/Part_014_Feb_2018
7. Кукарін О. Б. Формування інформаційного середовища органів державної влади та євроінтеграція // Модернізація державного управління та європейська інтеграція України. Матеріали щорічної Всеукраїнської науково-практичної конференції за міжнародною участю (Київ, 25 квітня 2013 р.), с. 104-105 // [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://academy.gov.ua/NMKD/library_nadu/Mater_konf_NADU/733eefc1-3372-41df-9fd6-ec0ec22861b5.pdf
8. Величко К. Ю., Печенка О. І. Місце України на світовій карті IT-ринку// сучасні тенденції розвитку світової економіки Збірник матеріалів X Міжнародної науково-практичної конференції, Україна (м. Харків, 18 травня 2018 р.), с. 67-69 // [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://financial.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/09/Conf__18.05.2018_KhNANU_.pdf

Степанович Юлія Олександрівна,

здобувачка вищої освіти,

Національний університет водного господарства і природокористування,

м. Рівне, Україна,

науковий керівник, **Сарнавська Оксана В'ячеславівна,**

кандидат філософських наук, доцент,

Національний університет водного господарства і природокористування,

м. Рівне, Україна

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Емоційне вигорання (burn-out) є характерною особливістю інформаційного суспільства для ознакою якого є емоційне та фізичне виснаження, який призводить до паралічу наших сил, почуттів і супроводжується втратою радості та задоволеності життям. Останні десятиліття не сприяють емоційній рівновазі

особистості, адже збільшується кількість інформації, якої потрібно опрацювати, та зменшується кількість джерел позитивних емоцій, енергетичного поповнення та загальної душевної рівноваги. Це стосується не тільки соціальних професій, для яких цей синдром був характерний і раніше, але й загалом професійного та особистого життя людини. [1].

Якщо раніше синдром емоційного вигорання був поширений серед людей, які займалися соціально –допомагаючими видами діяльності (лікарі, поліцейські, педагоги), то зараз ми спостерігаємо поширення цієї недуги на усі верстви населення, незважаючи на їхню професійну діяльність.

Зміна стилю життя, намагання досягнути ілюзорного успіху матеріального благополуччя, індустрії розваг, - усе це сприяє масштабуванню синдрому емоційного вигорання.

Вивченням особливостей синдрому емоційного вигорання займалися такі вітчизняні дослідники як: В. Бойко, Н. Водоп'янова, Є. Старченкова, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Л. Малец, О. Марковець, В. Орел, В. Павленко, Л. Китаєв-Смик, М. Скугаревська, Д. Трунов, Т. Ронгінська, В. Богуш, Т. Форманюк та ін. У зарубіжній психології цей феномен досліджувався такими науковцями: С. Майер, К. Маслач, Д. Спаньол, Р. Кепьюто, В. Шафуелі, М. Лейтер, С. Джексон та ін.

Першим дав описав емоційному вигоранню Герберт Фрейденбергер про що і написав у статті «Staff Burn-out» у 1974 р., і, відповідно, він же став автором даного терміну. У своїй праці Г. Фрейденбергер дає визначення та описує особливості явища емоційного вигорання у людей певних професій як «характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходилися у інтенсивному контакті із клієнтами та в емоційно напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги» [3, с.42].

У сучасній психологічній науці розроблено декілька підходів до осмислення поняття «burnout», але Г. Фрейденберг говорить, що професійне вигорання «є виснаженням енергії у професіоналів у сфері соціальної допомоги, коли вони відчувають себе перевантаженими проблемами інших людей.» Як він стверджує, тут виникає цинічна установка: «Навіщо хвилюватися? Це немає ніякого значення». Коли працівник вигоряє з будь-якої причини, він стає неефективним у своїх цілях і діях. Вигорання – це такий стан емоційного і фізичного виснаження, коли людина не може повноцінно функціонувати. Люди не можуть діяти адекватно, якщо вони ніколи не виходять за рамки своєї професійної ролі [2].

Когнітивними характеристиками синдрому емоційного вигорання є відмова від намагання професійної реалізації та певного кар'єрного зростання, різке та виражене падіння зацікавлення у професії і навіть побутовому житті, а також фізіологічні особливості: безсоння, головні болі, надмірне вживання лікарських засобів (антидепресантів). У вивченні чинників емоційного вигорання виділяють три найпоширеніші підходи: інтерперсональний (Б. П. Бунк, К. Маслач, В. Б. Шауфелі та ін.), у межах якого основною детермінантою вигорання вважається міжособистісна взаємодія на рівні «професіонал-суб'єкт діяльності»; індивідуальний (С. Гобфул, А. Пайнс, Дж. Фріді, Л. Халлсен), де основною

детермінантою вигорання розглядаються особливості емоційної та мотиваційної сфер особистості; організаційний (Р.Бурке, І.Віннабст), у межах якого причиною вигорання визначаються чинники професійного середовища (особливості організаційної структури, режим діяльності, стиль керівництва та ін.)

У випадках легкого емоційного вигорання виникають такі симптоми, як дратівливість, відсутність бажань, розлади сну (коли людина не може заснути, або, навпаки, спить тривалий час), зниження мотивації, людина відчуває себе некомфортно, можуть проявлятися депресивні симптоми. Коли ситуація закінчується, симптоми зникають самі собою. У цьому випадку можуть допомогти вихідні дні, час для себе, сон, відпустка, заняття спортом.

Якщо ми не поповнюємо запаси енергії за допомогою відпочинку, організм переходить в режим економії сил. Якщо напружений стан стає хронічним, то вигорання виходить на рівень розладу. Окремою групою симптомів є зниження продуктивності. Людина незадоволена своєю роботою і своїми досягненнями. Вона почуває себе безсилою, не відчуває, що досягає якихось успіхів. Крім того, коли до людини висувається багато вимог, вона втомлюється, відчуває свою недосконалість, то це теж сприяє емоційному вигоранню [3].

Аналіз сучасних психологічних досліджень дозволяє зробити наступні висновки: синдром емоційного вигорання як психологічне явище має свою динаміку у часі та проходить певні стадії. Аналіз феномену емоційного вигорання усвідомлюється як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі ситуації, які виникають як у професії та у особистісному житті.

Список використаних джерел

1. Evers, W. J. G., Brouwers, A., & Tomic, W. (2002). Burnout and selfefficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, vol. 72, pp. 227–243.
2. Freudenberger H.J. Staff burn-out. *J Soc Issues / Freudenberger H.J.* 1974; 30: 159—166.
3. Zimmermann L., Wangler J., Unterprink T., Pfeifer R., Wirschung M., Bauer J. Mental health in a sample of German teachers at the beginning of their occupational career// Abstracts of the XXIX International Congress of psychology. Berlin. Germany. July 20-25, 2008. In *Introductory Journal of psychology*. – Vol 43. Issue 3/4. June – August 2008.

Філіпович Вікторія Миколаївна,

кандидат психологічних наук,

Національний університет «Чернігівська політехніка»,

м. Чернігів, Україна

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ВНУТРІШНІЙ РЕСУРС ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

В останні десятиліття тематика емоційного інтелекту набуває в психологічних роботах дедалі більшої популярності. Через нові тенденції та розвиток кризових явищ до людини все більше висувається вимог, чи то бізнес (професійне) середовище чи сфера міжособистісних відносин. Однією з ключових проблем є ефективна взаємодія людини в соціумі та, загалом,