УДК 159.944.4:35.08(477)

DOI збірника: https://doi.org/10.68134/ah.2026-11-06

Слюсарчук Олена Вячеславівна
студент, Національний університет «Запорізька політехніка»

ПСИХОСОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ТА КОРПОРАТИВНИЙ ДОБРОБУТ ЯК ЧИННИКИ ОРГАНІЗАТОРА ТА ЗБЕРЕЖЕННЯ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ ДЕРЖАВНОГО СЕКТОРУ В УМОВАХ ТРИВАЛОЇ КРИЗИ

Анотація. У статті обґрунтовано концептуальні засади та емпіричні результати дослідження психосоціальної підтримки як ключового інструменту збереження людського капіталу та корпоративного добробуту (well-being) у системі державної служби України в умовах воєнного стану та тривалих суспільних трансформацій. Висвітлено результати психодіагностичного обстеження 56 державних службовців із використанням стандартизованого комплексу методик (MBI К. Маслач, В. Бойка, SACS С. Хобфолла та анкетування). Встановлено високу поширеність емоційного виснаження (71,4%) та редукції особистих досягнень (76,8%), домінування процесуальної фази резистенції (85,7%) та превалювання пасивно-захисних копінг-стратегій (58,9%). За допомогою математико-статистичного аналізу в середовищі Jamovi (критерій Шапіро-Уїлка та коефіцієнт рангової кореляції Спірмена r_s) доведено наявність зворотного захисного зв'язку між асертивними діями та деперсоналізацією ($r_s = -0,48$, $p < 0,01$). Презентовано авторську багаторівневу програму «Ресурсність та резільєнтність публічного службовця» на основі стандарту ISO 45003:2021 та міжнародних протоколів першої психологічної допомоги (MAACE, «4 стихії»), апробація якої підтвердила зростання відчуття підтримки у колективі з 42,9% до 76,1%, а також підвищення використання асертивного копінгу до 58,7%.

Ключові слова: людський капітал, психосоціальна підтримка, емоційне вигорання, резільєнтність, корпоративний добробут, ISO 45003:2021, державна служба.

Abstract. The paper substantiates the conceptual foundations and empirical findings of research on psychosocial support as a crucial tool for preserving human capital and corporate well-being within the public service system of Ukraine under martial law and prolonged societal transformations. Empirical data collected from 56 civil servants using standardized psychological instruments (Maslach Burnout Inventory, V. Boyko's phase model, SACS by S. Hobfoll) revealed high emotional exhaustion (71.4%), reduced personal accomplishment (76.8%), dominance of the resistance phase (85.7%), and prevalence of passive-defensive coping mechanisms (58.9%). Statistical analysis conducted via Jamovi (Shapiro-Wilk test and Spearman's rank correlation r_s) confirmed a significant inverse protective relationship between assertive actions and depersonalization ($r_s = -0.48$, $p < 0.01$). The author presents a multi-level program 'Resilience and Resourcefulness of a Public Servant' based on ISO 45003:2021 guidelines and international psychological first aid protocols (MAASE, '4 Elements'), the implementation of which increased workplace support perception from 42.9% to 76.1% and raised assertive coping usage to 58.7%.

Keywords: human capital, psychosocial support, emotional burnout, resilience, corporate well-being, ISO 45003:2021, public service.

Вступ

В умовах повномасштабного воєнного стану, глибинних соціально-економічних зсувів та демографічних викликів категорія людського капіталу в Україні трансформується із теоретичної економічної категорії у фундаментальний безпековий та стратегічний ресурс нації. Економічна життєздатність держустанов та стійкість суспільних інституцій безпосередньо залежать від ментального здоров’я та психоемоційної резільєнтності (resilience) фахівців публічного сектору. Державні службовці органів Державної служби з питань праці функціонують у режимі перманентного надзвичайного навантаження, поєднуючи високу юридичну відповідальність, інтенсивну комунікацію з громадянами та роботу в умовах безпекових загроз.

Зазначені чинники провокують формування синдрому емоційного вигорання, який знижує ефективність виконання державних функцій та руйнує людський потенціал установи.

Мета і завдання

Мета роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливості емоційного вигорання працівників державної служби, а також у розробці та практичній апробації комплексної програми психосоціальної підтримки на робочому місці (згідно зі стандартом ISO 45003:2021) як інструменту збереження людського капіталу та підвищення організаційної стійкості.

Методи

Емпірична база дослідження охоплює N = 56 державних службовців категорій посад «Б» та «В» Західного міжрегіонального управління Державної служби з питань праці. Психодіагностичний комплекс включав:

- опитувальник MBI К. Маслач (трикомпонентна модель);
- методику В. В. Бойка (фази та симптоми вигорання);
- опитувальник SACS С. Хобфолла (моделі копінг-поведінки);
- авторську анкету оцінки психосоціальних потреб.

Математико-статистична обробка проводилася у середовищі Jamovi із застосуванням описової статистики, критерію нормальності Шапіро-Уїлка (W) та непараметричного коефіцієнта рангової кореляції Спірмена (r_s).

Результати та обговорення

За результатами діагностики MBI з'ясовано, що 71,4% службовців знаходяться у зоні ризику за субшкалою «Емоційне виснаження» (32,1% високий рівень, 39,3% середній рівень), відчуваючи брак психоемоційних ресурсів. Високий і середній рівні деперсоналізації зафіксовано у 64,3% респондентів, а редукції особистих досягнень у 76,8% опитуваних, що свідчить про схильність до знецінення власної фахової ефективності під впливом хронічного стресу.

Процесуальний аналіз за В. Бойком підтвердив, що домінуючою у колективі є фаза «Резистенція»: вона сформована у 46,4% працівників та перебуває на стадії формування у 39,3% осіб (сумарно 85,7%), відображаючи стан активного психологічного опору та економії емоцій. У системі копінг-поведінки (SACS) виявлено превалювання пасивно-захисних стратегій (58,9%), зокрема «Обережні дії» (62,5%) та «Уникнення» (53,6%), тоді як конструктивну асертивність застосовують лише 41,1% осіб.

Перевірка розподілу кількісних даних за критерієм Шапіро-Уїлка в jamovi підтвердила його відхилення від нормального ($p < 0,05$). Розрахунок коефіцієнта Спірмена r_s встановив щільні значущі зв’язки ($p < 0,01$): пасивна стратегія «Уникнення» позитивно корелює з фазою Виснаження ($r_s = 0,58$) та Емоційним виснаженням ($r_s = 0,52$). Натомість конструктивні «Асертивні дії» демонструють обернений зв’язок із Деперсоналізацією ($r_s = -0,48$) та Редукцією досягнень ($r_s = -0,56$), виконуючи роль захисного буфера проти професійного цинізму.

На основі трикомпонентної моделі та міжнародного стандарту ISO 45003:2021 було розроблено та апробовано авторську програму «Ресурсність та резільєнтність публічного службовця». Програма охоплювала 4 блоки:

- організаційно-нормативний;
- тренінговий (протоколи першої психологічної допомоги MAACE та «4 стихії» Ізраїльської коаліції травми);
- цифровий (Viber-канал ПСП);

– ветеранський супровід.

Підсумковий контрольний зріз засвідчив зростання частки працівників, які відчувають підтримку в колективі, з 42,9% до 76,1%, а також підвищення використання асертивного копінгу до 58,7%.

Висновки

Збереження людського капіталу в публічному секторі вимагає відходу від фрагментарних заходів на користь інституціалізації системної психосоціальної підтримки (ПСП) на робочому місці.

Емпірично доведено деструктивну роль пасивного уникнення та захисний характер асертивної поведінки щодо розвитку синдрому емоційного вигорання державних службовців.

Практична реалізація програми «Ресурсність та резільєнтність публічного службовця» на базі стандарту ISO 45003:2021 забезпечує зниження психоемоційного напруження, відновлення суб'єктивної професійної цінності та зміцнення організаційної стійкості установи в умовах суспільних трансформацій.

Список використаних джерел

1. Методичні рекомендації щодо запровадження психосоціальної підтримки на робочому місці (для роботодавців). Державна служба України з питань праці. 2023.
2. Про систему охорони психічного здоров'я в Україні : Проєкт Закону України від 13.09.2024 № 12030.
3. Психічне здоров'я на роботі: заклик до дій. Всесвітня організація охорони здоров'я. 2022.
4. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Технологія профілактики та подолання синдрому «емоційного вигорання» в організаціях. Фірма «ІНКОС». 2017.
5. ДСТУ ISO 45003:2021. Управління охороною здоров'я та безпекою праці. Психологічне здоров'я та безпека на виробництві. Настанови з керування психосоціальними ризиками. ДП «УкрНДНЦ». 2021.
6. Hobfoll S. E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist. 1989. Vol. 44, No. 3. P. 513–524. DOI: 10.1037/0003-066x.44.3.513
7. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual. Consulting Psychologists Press. 1996.