МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра здоров´я людини та фізичного виховання

**Лепська А.В.**

**Випускна кваліфікаційна робота бакалавра**

**Чинники емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання**

Сєвєродонецьк

2020

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

#  Факультет гуманітрних наук, психології та педагогіки

 (повне найменування інституту, факультету)

# Кафедра здоров´я людини та фізичного виховання

 (повна назва кафедри)

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до випускної кваліфікаційної роботи бакалавра**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (бакалавр, спеціаліст, магістр)

напряму підготовки \_\_\_227 – Фізична терапія, ерготерапія\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (шифр і назва напряму підготовки)

на тему: «Чинники емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання»

Виконала: студентка групи ЗЛ-16з Лепська А.В.

Керівник: д. психол. н., проф. Спицька Л.В.

Завідувач кафедри здоров´я людини

та фізичного виховання:

к. психол. н., доц. Завацький Ю.А.

Рецензент: д. мед. н., проф. Зєльоний І.І.

Сєвєродонецьк – 2020

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

#  Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

 (повне найменування інституту, факультету)

# Кафедра здоров´я людини та фізичного виховання

 (повна назва кафедри)

освітньо-кваліфікаційного рівня \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (бакалавр, спеціаліст, магістр)

напряму підготовки 227 – Фізична терапія, ерготерапія\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (шифр і назва напряму підготовки)

# ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри**

**здоров´я людини**

**та фізичного виховання**

**доц. Завацький Ю.А.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“26” березня 2020\_року

## З А В Д А Н Н Я

### НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

**Лепської Аліни Володимирівни**

## Тема роботи: «Чинники емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання»

## Керівник роботи Спицька Ліана Вікторівна, д. психол. н., проф.

 ( прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “26” березня 2020 р. № 51/15.22

2. Строк подання студентом роботи\_\_\_05.06.2020 р.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи* *– 97 сторіок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури – 131 дж.*

*4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати наукові джерела з чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання; підібрати діагностичний інструментарій згідно чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання; на основі проведеного констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.*

 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслеників): *таблиці – 1, додатків – 4.*

**6. Консультанти розділів роботи:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада Консультанта | Підпис, дата |
| Завдання видав | ЗавданняПрийняв |
| 1. | Спицька Л.В. – д.психол.н., проф. | 26.03.2020 р. | 26.03.2020 р. |
| 2. | Спицька Л.В. – д.психол.н., проф. | 26.03.2020 р. | 26.03.2020 р. |

7. Дата видачі завдання 26.03.2020 р**.**

#### **КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****з/п** | **Назва етапів**  | **Строк виконання етапів** | Примітка |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану випускної кваліфікаційної роботи бакалавра | 03.2020 р. | 03.2020 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 03.2020 р. | 03.2020 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 04.2020 р. | 04.2020 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 04.2020 р. | 04.2020 р. |
| 5 | Розробка рекомендацій щодо чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання | 05.2020 р. | 05.2020 р. |
| 6 | Підготовка випускної кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту та її захист  | 06.2020 р. | 06.2020 р. |

**Студентка Лепська А.В.**

**Керівник роботи проф**. **Спицька Л.В.**

**РЕФЕРАТ**

Текст – 97 с., таблиць – 1, джерел – 131, додатків – 4

В роботі розкрито теоретико-методологічні засади дослідження щодо чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.

Проведено констатувальний експеримент з метою дослідження щодо чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.

Розроблено практичні рекомендації щодо щодо чинників емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.

**Ключові слова:** медичні працівники, фізичні реабілітологи, ерготерапевти, професійне вигорання, емоційне вигорання, фізична реабілітація, медико-соціальна реабілітація, технологій медико-соціальної реабілітації, ЖИТТЄДІЯЛЬНІСТЬ, СТАВЛЕННЯ ДО ЗДОРОВʼЯ.

# ЗМІСТ

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ

 ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОНТЕКСТІ

 ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

 1.1. Аналіз літератури з проблеми емоційного вигорання у

 вітчизняній та зарубіжній науці 11

 1.2. Фактори, що впливають на розвиток емоційного вигорання

 і деформацію особистості медичного працівника 20

1.3.Методи запобігання та профілактики синдрому емоційного

 вигорання 32

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

 2.1. Методичні заходи, хід та процедура констатувального

 експерименту 41

 2.2. Особливості синдрому емоційного вигорання медичних

 працівників 51

 2.3. Програма профілактики та зниження рівня емоційного

 вигорання медичних працівників 57

ВИСНОВКИ 70

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 73

ДОДАТКИ 84

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження.** Протягом останніх десятиліть особливо гострою стала проблема збереження психічного здоров'я медичних працівників. Перехід сучасної освіти на особистісно-орієнтовану модель освіти зумовлює підвищення вимог з боку суспільства до особистості медика, а також його ролі у лікувальному процесі. У практиці медичних установ виникає проблема професійної деформації як відбиття особистісних протиріч між необхідної мобілізації і наявністю внутрішніх енергоресурсів, що викликають досить стійкі негативні психічні стани, які проявляються в перенапруженні і перевтомі, що призводить до синдрому емоційного вигорання, виникнення невротичних розладів, психосоматичних захворювань.

Емоційне вигорання – це психічний стан, який характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаний провідною діяльністю людини.

Актуальність дослідження даного феномену обумовлена ​​його яскраво вираженими негативними наслідками, які проявляються в поступовому розвитку негативних соціально-психологічних установок щодо себе, близьких людей, колег, роботи. Переживання почуття власної неспроможності, байдужість до професійної діяльності, втрата перш значущих життєвих цінностей, що призводять до зниження внутрішньоособистісних ресурсів фахівця, розвиток психосоматичних порушень найчастіше є наслідком розвитку синдрому емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання, ставши предметом широкого наукового аналізу зарубіжних авторів з 70-х рр. минулого століття, не втратив свою актуальність і в наш час. Про це свідчить велика кількість публікацій та аналітичних оглядів різних авторів (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, Н. В. Грішина, Т. В. Зайчикова, Л. М. Карамушка, А. А. Рукавишников, Т. В. Форманюк, E. Aronson, Р. Brill, М. Burisch, С. Cherniss, S. Jackson, С. Maslach, A. Pines та ін.).

Питанню профілактики синдрому емоційного вигорання присвячено цілий ряд досліджень в сучасній науці, зокрема І. А. Акіндінова, В. В. Бойко, М. В. Борисова, О. П. Бусовікова, Т. Н. Мартинова та ін. При цьому наявні на сьогоднішній день роботи з даної проблематики побудовані, головним чином, в логіці психофізіологічного підходу. Між тим, видається досить очевидним, що в прикладному аспекті суттєве значення в контексті проблеми емоційного вигоряння мають соціально-психологічні фактори. Також навряд чи вимагає спеціального доказу твердження про те, що медична діяльність в сучасних умовах, в силу своєї специфіки, припускає підвищений ризик формування синдрому «емоційного вигорання».

У цьому зв'язку представляється абсолютно обгрунтованим і, більш того, необхідним, поглиблене вивчення ролі соціально-психологічних чинників формування синдрому емоційного вигоряння у представників медичних спеціальностей.

**Об'єкт дослідження –** емоційне вигорання в професійній діяльності.

**Предмет дослідження –** чинники емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.

**Мета дослідження –** теоретичнообгрунтувати та експериментально дослідити чинники емоційного вигорання медичного працівника та його запобігання.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи до проблеми дослідження синдрому емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній науці.

2. Розглянути фактори, що впливають на розвиток емоційного вигорання і деформацію особистості медичного працівника.

3. Експериментально дослідити чинники синдрому емоційного вигорання медичних працівників.

4. Розробити та апробувати програму профілактики та зниження рівня емоційного вигорання медичних працівників.

**Теоретичну та методологічну основу дослідження становлять:** концепції розвитку психіки і особистості в діяльності (Л. С. Виготський, В. В. Давидов, О. М. Леонтьєв, Г. С. Костюк, С. Д. Максименко, В. О. Роменець, С. Л. Рубінштейн та ін.); загальнотеоретичні та експериментальні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Кондо, М. Ляйтер, К. Маслач, Л. М. Мітіна, А. Пайнс, Т. В. Форманюк, Х. Дж. Фрейденберг, Т. С. Яценко та ін.); загальні напрямки порушення професійного розвитку та його прояви, пов'язані з появою негативних симптомів і якостей особистості під впливом особливих умов діяльності і перевантажень (Л. С. Виготський, Б. В. Зейгарник, А. Р. Лурія, С. Л. Рубінштейна, В. В. Лебединський, А. К. Маркова, В. П. Подвойський та ін); дослідження присвячені проблемі попередження та профілактики емоційного вигорання (І. А. Акіндінова, В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, Т. В. Зайчикова, Л. М. Карамушка, Т. Н. Мартинова, А. М. Павлова та ін.).

**Методи дослідження:** аналіз, синтез, порівняння, моделювання, систематизація та узагальнення науково-теоретичних і спеціальних дослідних даних; констатувальний та формувальний експерименти; спостереження; бесіда; тестування (діагностика рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, вивчення спрямованості особистості В. Смекала і М. Кучера, діагностика психологічного клімату в малій виробничій групі В. В. Шпалінського, Є. Г. Шелеста); методи математичної статистики.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в уточненні зовнішніх і внутрішніх чинників, що впливають на розвиток емоційного вигорання і деформацію особистості медика; визначенні особливостей синдрому емоційного вигорання медичних працівників; визначенні умов підвищення ефективності медичної діяльності.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що, з урахуванням особливостей синдрому емоційного вигорання медичних працівників, розроблено програму профілактики та зниження рівня емоційного вигорання. Данідослідження можуть бути використані на практиці медичних закладів задля діагностики, профілактики та корекції розвитку емоційного вигорання у медиків. Також результати роботи можуть бути використані для подальшого розширення вивчення впливу чинників на розвиток емоційного вигорання у медичних працівників.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ**

**ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОНТЕКСТІ**

**ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**1.1. Аналіз літератури з проблеми емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній науці**

Феномен емоційного вигорання досить широко досліджувався у зарубіжній психології. За словником Вебстера, поняття "вигорання" вперше з'явилося у 30-х роках XX століття у сленгу спортсменів та позначало явище, за яким атлети після тривалих виступів і тренувань виснажувались та були нездатні надалі брати участь у змаганнях [9]. Пізніше, внаслідок збільшення кількості фахівців соціальних служб, які у процесі здійснення професійної діяльності почувалися емоційно виснаженими та знесиленими, проблема емоційного вигорання привернула увагу й американських спеціалістів-соціологів. В результаті проведених досліджень, серед працівників соціальної сфери було виявлено своєрідний професійний "стрес спілкування", який отримав назву синдрому "психічного вигорання" і почав розглядатися як стрес-реакція на тривалі стреси міжособистісних стосунків.

У 70-х роках XX століття американські дослідники та науковці починають вивчати природу та сутність поняття “вигорання особистості”. Об'єктом досліджень на той момент стають фахівці “допомагаючих” професій - лікарі, психологи та психіатри, а феномен вигорання вивчається у психіатричному та соціально-психологічному напрямках. У 1974 році саме представник психіатричного (клінічного) напрямку Дж. Фройденберг ввів поняття «burnout» (вигорання) [98].

Американський психіатр вивчав характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають у постійному спілкуванні із клієнтами або пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги [98]. Предметом дослідження у психіатричному напрямку були симптоми вигорання та сутність психічного здоров'я особистості. У 1978 році набуває свого розвитку соціально-психологічний напрямок вивчення феномену вигорання. Соціальний психолог X. Маслач та її колеги досліджують взаємодію людей у ситуаційному контексті роботи та виділяють такі ситуативні чинники вигорання як значна кількість клієнтів, наявність негативного зворотного зв'язку від клієнта та відсутність особистісних ресурсів для подолання стрессу [119].

Отже, у 70-х роках американські дослідники вивчають якісний бік феномену вигорання (його природу та чинники). Для цього, зазвичай, використовувалися такі методи, як інтерв'ю, спостереження, аналіз конкретних ситуацій та випадків. Специфічна симптоматика емоційного вигорання була виявлена у соціальних і медичних працівників, працівників благодійних організацій, адміністраторів і обслуговуючого персоналу, вчителів та викладачів. Пізніше Дж. Шваб доповнив список професій, пов'язаних із ризиком вигорання, адвокатами, поліцейськими, ув'язненими, політиками, торговим персоналом, менеджерами середньої та вищої ланок [25]. Отже, практична спрямованість дослідження феномену вигорання була обумовлена соціально-економічними та історико-культурними чинниками, пов'язаними із розвитком сфери послуг у США.

На початку 80-х років розпочинається етап дослідження та вивчення явища вигорання з позиції його оцінювання, складаються опитувальники та розробляється методологія дослідження вигорання в межах індустріально-організаційної психології. Так у 1982 році X. Маслач опубліковує методику МВІ (Maslach Burnout Inventory) для вимірювання вигорання. Саме шкала вимірів даної тестової методики стає найпопулярнішим інструментом вимірювання ступеня вигорання у емпіричних дослідженнях [98].. Відтоді емоційне вигорання розуміють як форму виробничого стресу, що пов'язаний з такими чинниками, як задоволеність працею, організаційною культурою та плинністю кадрів. Таким чином, індустріально-організаційний підхід об'єднав психіатричний (клінічний) та психологічний напрямки вивчення феномену емоційного вигорання, а вивчення цього феномену набуло на Заході практично масового характеру.

З середини 90-х років вивчення вигорання в американській психології виходить на якісно новий рівень, оскільки предметом дослідження почали виступати не тільки чинники, але й інші аспекти даного психологічного феномена, а сааме [109]:

1) розширяється коло соціальних професій, яким притаманне явище вигорання (офісні працівники, менеджери, представники сфери послуг, вчителі, військовослужбовці та ін.), а також об'єктом діагностики стають представники “несоціальної сфери” (програмісти, пілоти);

2) вигорання спирається на розроблену методологію та визначається не тільки як форма, але і як результат хронічного виробничого стресу; дослідники виділяють групи стресових факторів, що впливають на трудову діяльність (робочі навантаження; контроль та автономність співробітника; сприйняття винагороди; психологічна сумісність співробітника з колегами; сприйняття справедливості; відповідність цінностей працівника з цінностями організації; де він працює тощо);

3) змінюється психодіагностичний інструментарій, за допомогою якого на даному етапі закордонні психологи вимірюють вигорання, використовується тестова методика The Tedium Scale (шкала втомлюваності), розроблена А. Пінесом, але найпоширенішою для виміру вигорання вважається методика МВІ (X. Маслач), а всі інші розробляються на її основі;

4) вперше дослідниками проводяться крос-культурні дослідження вигорання, та в результаті порівняння працівників п'яти професійних груп (освіти, соціальної служби, медицини, психіатрії, установ виконання покарань) визначаються схожі профілі вигорання у фахівців США та Голландії;

5) предметом дослідження американських психологів виступає антипод феномена вигорання - поняття “втягненості”, “залученості” (engagement), що було запропоноване X. Маслач та характеризувалось спрямованістю на роботу, ентузіазмом, позитивним відношенням до своєї праці, енергійністю, самоефективністю [58]..

На сучасному етапі розвитку закордонної науки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях). Проблема емоційного вигорання вивчається закордонними психологами вже більше тридцяти п'яти років. За цей час було видано близько трьох тисяч публікацій з питань емоційного вигорання та виділено близько ста симптомів, пов'язаних з емоційним вигоранням (хоча у більшості випадків вони мали описовий характер та не були підтверджені емпіричними дослідженнями).

Емоційне вигорання як самостійне поняття тривалий час не вивчалося, а лише окреслювалося у контексті більш широкої проблематики та мало відображення у положеннях психологічної науки про особистість та міжособистісні відносини, про емоційну стійкість та психічну регуляцію емоцій, про психологічну готовність до діяльності, а також досліджувалось у психології стресових станів [8].

Проблемою вигорання займався М. О. Амінов. Вивчаючи індивідуальні відмінності вчителів, він виявив взаємозв'язок між схильністю до розвитку вигорання та типологічними властивостями нервової системи (слабкістю, лабільністю та активованістю нервових процесів). Вчений наголошував, що вплив виявлених індивідуальних відмінностей на схильність до розвитку вигорання є найбільш значущим не на фазі вибору педагогічної спеціальності, а в процесі навчання студентів педагогічних вузів та в перші сім років роботи у школі. Крім того ним було досліджено, що вигорання проявляється сильніше у педагогів з професійною непридатністю, тобто відсутністю схильності до педагогічної діяльності [21].

Пізніше існував такий стереотип: на роботі фахівець не повинен емоційно виснажуватися, відчувати негативні емоції та власну професійну некомпетентність. Такі настанови не залишали права на слабкість, були деструктивними та призводили до розвитку ситуацій “множинного ігнорування”, коли фахівець повинен був приховувати свої проблеми, негаразди та пригнічувати пов'язані з цим негативні емоції. В ті часи тема емоційного вигорання була табуйована, і саме тому здійснювалася невелика кількість спроб дослідити та зрозуміти, що ж реально відбувається із фахівцями, як їм допомогти впоратися із подібними станами та яким чином можна попередити виникнення негативних емоційних станів [53].

Лише у 80-90-х роках XX століття почалося активне вивчення та дослідження емоційного вигорання, з'явилися спеціальні публікації з даної проблеми. Проводилися дослідження, присвячені вивченню феномену вигорання, емоційного вигорання серед педагогів, серед медичних працівників, серед соціальних працівників та управлінців, серед працівників торгівлі та менеджерів, серед психологів, серед пенітенціарних службовців.

Аналіз наукових джерел показав, що українські науковці також досліджували емоційне вигорання працівників залежно від сфер їх діяльності: серед медичних працівників, працівників пенітенціарної системи, особового складу спецпідрозділів, працівників ОВС з різним стажем професійної діяльності, офіцерів внутрішніх військ МВС України, оперативних працівників на етапі адаптації до професійної діяльності, працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України, викладачів-психологів, вчителів, психологів-консультантів та ін. [53].

Але, не зважаючи на те, що на сьогодні існує значна кількість досліджень даного феномену, термін "емоційне вигорання" не відноситься до чітко визначених понять в системі психологічних знань. У згаданих вище наукових працях та дослідженнях авторами використовуються різні варіанти перекладу англійського терміна "burnout": "емоційне вигорання" (В.В. Бойко, В. Дудяк), "емоційне згорання" (Т.С. Яценко, Т.В. Форманюк), "емоційне перегорання" (В.Д. Від), "емоційне вигоряння" (Н. Самикіна, О.В. Коноплицька, Т.В. Вашека, Н.Б. Янушева). Зустрічаються також такі терміни, як "професійне вигорання" (Т.І. Ронгінська, Л. Карамушка, Л.М. Юр'єва) та "психічне вигорання" (О.О. Рукавішніков, Н.Є. Водоп'янова).

У психологічній, педагогічній та соціальній науковій літературі спостерігається термінологічна плутанина у визначенні терміну “емоційне вигорання”. Наприклад, X. Маслач розглядала вигорання як синдром фізичного та емоційного виснаження, що свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів і включає розвиток низької самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів [72]. Дослідниця вважала, що вигорання – це скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням. У найбільш загальному вигляді це явище розглядалося як довготривала стресова реакція чи синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим синдром емоційного вигорання X. Маслач запропонувала означувати через поняття "професійне вигорання", що у подальшому дозволило розглядати це явище в аспекті професійної деформації фахівця під впливом робочих стресів [37].

На думку Г.А. Робертса, вигорання не є науковим конструктом, а виступає як загальна назва наслідків тривалого робочого стресу та конкретних видів професійної кризи. На сьогоднішній день синдром емоційного вигорання, на його думку, заслуговує діагностичного статусу МКБ-10 у рубриці Z73 - проблеми, пов'язані з труднощами підтримки нормального способу життя [68]. Деякі дослідники взагалі заперечували проти самостійного терміну "вигорання" через його невизначеність і часткове співпадіння з такими спорідненими поняттями, як посттравматичний стресовий розлад, депресія чи дистимія (К. Кінг), або розглядали його як "дивну психіатричну химеру" (А. Морроу). Інші встановлювали зв'язки вигорання з існуючими теоріями та моделями: з теорією загального стресу (С. Хобфолл), теорією завченої безпорадності (К. Мейєр), психодинамікою безпорадності у представників допомагаючих професій (А. Адлер), моделлю самоефективності та компетентності (А. Бандура, К. Чернісс), компульсивним наданням допомоги при синдромі "допомагаючих професій" (К. Малан) тощо [32].

A. Пінес та Е. Аронсон, представники однофакторної моделі емоційного вигорання, розглядали його як стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що відбувається в результаті тривалого перебування в емоційно складних ситуаціях. В даному випадку виснаження було головним чинником (фактором) вигорання, а інші прояви дисгармонії переживань та поведінки вважалися його наслідком. Відповідно до цієї моделі, на думку авторів, емоційне вигорання загрожує представникам будь-яких професій [84].

B. Шауфеллі розглядав емоційне вигорання як двомірну конструкцію (двофакторна модель емоційного вигорання), що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Перший компонент - емоційне виснаження -проявляється у скаргах на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервову напругу та отримав назву “афективного”. Другий - деперсоналізація - проявляється у зміненні відношення до себе, або до оточуючих та отримав назву “настановного” [49].

X. Маслач та С. Джексон виділили трифакторну модель емоційного вигорання, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження виступає основною складовою емоційного вигорання і проявляється у зниженні емоційного фону, байдужості або емоційному перенасиченні. Деперсоналізація проявляється у деформації відносин з іншими людьми в межах виконання робочих функцій. Редукція особистісних досягнень може проявлятися у тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, або у обмеженні своїх можливостей чи обов'язків відносно інших осіб [72].

Представник чотирифакторної моделі емоційного вигорання Дж. Шваб запропонував можливість розподілу будь-якого з елементів емоційного вигорання на два окремих фактори. Наприклад, деперсоналізація по відношенню до праці, яка пов'язана з виконанням обов'язків на робочому місці, та деперсоналізація по відношенню до суб'єктів професійної діяльності [108].

У дослідженнях Б. Пельмана та Е. Хартмана емоційне вигорання розглядається як динамічний процес (динамічна модель емоційного вигорання), що розвивається у часі та характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів. Зазначений синдром вони описують у вигляді прояву трьох основних класів реакцій на організаційні стреси:

1) фізіологічні реакції, що проявляються у фізичних симптомах (фізичне виснаження);

2) афективно-когнітивні реакції (емоційне та мотиваційне виснаження, деморалізація, деперсоналізація);

3) поведінкові реакції (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, зменшення робочої мотивації та продуктивності).

Узагальнивши багато визначень терміну “вигорання” Б. Пельман і Е. Хартман виділили три головних компоненти емоційного вигорання: емоційне і / або фізичне виснаження, деперсоналізація та знижена робоча продуктивність [54].

Серед вітчизняних дослідників також не існує єдиного погляду на проблему емоційного вигорання. Деякі науковці головною причиною виникнення вигорання вважають психологічну та душевну перевтому, інші стверджують, що при синдромі емоційного вигорання спостерігається розлад не особистості, а її професійної ролі, а деякі розуміють вигорання як професійну кризу, що пов'язана те тільки з міжособистісними стосунками, а й з професійною діяльністю в цілому.

Є. Ільїн розглядає емоційне вигорання як складний багатовимірний конструкт, що виникає в результаті негативних психічних переживань, виснаження, від тривалого впливу напруги у представників професій, діяльність яких пов'язана з міжособистісним спілкуванням та супроводжується емоційною насиченістю і когнітивною складністю [128].

В. В. Бойко визначає емоційне вигорання як вироблений організмом механізм психологічного захисту, що проявляється у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [48]. Взявши за основу концепцію стресу (Г. Сельє) та трифакторну модель вигорання (X. Маслач), дослідник виділив три елементи структури синдрому емоційного вигорання, які відповідають фазам загального адаптаційного синдрому (фази напруження, резистенції та виснаження).

Розглянемо їх детальніше.

I Фаза «напруження». Нервове (тривожне) напруження є передвісником і «пусковим» механізмом у формуванні емоційного вигоряння. Напруження має динамічний характер. Тривожне напруження містить декілька симптомів: 1) «переживання психотравмуючих обставин»; 2) «незадоволення собою»; 3) «загнаності до клітки»; 4) «тривоги й депресії».

II Фаза «резистенції». Виокремлення цієї фази в самостійну є вельми умовним. Фактично опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Формування захисту за участю емоційного вигоряння відбувається на тлі наведених далі симптомів: 1) «неадекватного вибіркового емоційного реагування»; 2) «емоційно-етичної дезорієнтації»; 3) «розширення сфери економії емоцій»; 4) «редукції професійних обов’язків».

III Фаза «виснаження». Ця фаза характеризується більш-менш вираженим падінням загального енергетичного тонусу й ослаблення нервової системи. Емоційний захист у формі «вигоряння» стає невід’ємним атрибутом особистості. Виснаження містить декілька симптомів: 1) «емоційного дефіциту»; 2) «емоційної відчуженості»; 3) «особистісної відчуженості, або деперсоналізації»; 4) «психосоматичних і психовегетативних порушень».

**1.2. Фактори, що впливають на розвиток емоційного вигорання і деформацію особистості медичного працівника**

Після того як феномен «синдром емоційного вигорання» став загальновизнаним, закономірно виникло питання про фактори, що сприяють розвитку або, навпаки, гальмують його.

Традиційно вони групувалися у два великих блоки: особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих професіоналів. Найчастіше ці чинники називають зовнішніми і внутрішніми або організаційними та особистісними [14].

Деякі автори виділяли і третю групу чинників, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні.

Так, Форманюк Т. В. виділяє особистісні, рольові та організаційні чинники [129].

В.В Бойко визначає ряд зовнішніх і внутрішніх чинників передумов, що провокують емоційне вигорання:

Група організаційних (зовнішніх чинників):

- Хронічно напружена психоемоційна діяльність пов’язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, із цілеспрямованим сприйняттям партнерів і дією на них.

- Дестабілізуюча організація діяльності: нечітка організація та планування праці, нестача устаткування, погано структурована й розпливчаста інформація.

- Підвищена відповідальність за функції, що виконуються: представники масових професій зазвичай працюють у режимі зовнішнього та внутрішнього контролю.

- Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності визначається двома основними обставинами – конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник – підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега-колега».

- Психологічний важкий контингент, з яким має справу професіонал у сфері спілкування: у педагогів і вихователів це діти з аномаліями характеру, нервової системи або затримками психічного розвитку.

До внутрішніх чинників належать:

- Схильність до емоційної ригідності: природно, емоційне вигорання як засіб психологічного захисту виникає швидше в тих, хто є менш реактивним і сприйнятливим, емоційно стриманішим. Наприклад, формування симптомів «вигорання» відбуватиметься повільніше в людей імпульсивних, яким притаманні рухомі нервові процеси. Підвищена вразливість і чутливість можуть повністю блокувати цей механізм психологічного захисту і не дозволять йому розвиватися.

- Інтенсивна інтеріоризація (сприйняття та переживання) обставин професійної діяльності: це психологічне явище виникає в людей із підвищеною відповідальністю за доручену справу, виконувану роль. Зазвичай педогоги через 11-16 років набувають енергозберігаючих стратегій виконання своєї професійної діяльності. Нерідко трапляється, що в роботі професіонала чергуються періоди інтенсивної інтеріоризації та психологічного захисту. Часом сприйняття несприятливих сторін діяльності загострюється, і тоді людина аж занадто болісно переживає стресові ситуації, конфлікти, помилки. Наприклад, педагог, який навчився спокійно реагувати на аномалії характерів підліткового віку, раптом «зривається» в спілкуванні з певною дитиною, обурений її нетактовними витівками і грубістю. Але трапляється й інше – той самий учитель розуміє, що необхідно виявити особливу увагу до учня і його родини, проте не в змозі зробити відповідні кроки. У цьому випадку емоційне вигоряння обернулося на байдужість і апатію.

- Слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності: тут існують два аспекти. По перше, професіонал у сфері спілкування не вважає для себе за необхідне або чомусь зацікавлений проявляти співучасть і співпереживання суб’єкту своєї діяльності. Відповідний настрій стимулює не тільки емоційне вигорання, але і його крайні форми – байдужість, душевна черствість. По – друге, людина не звикла, не навчилась винагороджувати себе за співпереживання та співучасть, що вона їх проявляє по відношенню до суб’єктів професійної діяльності. Систему самооцінювання вона підтримує іншими засобами – матеріальними або позиційними досягненнями. Альтруїстична емоційна віддача для такої людини нічого не значить, і вона не потребує її, не відчуває від неї задоволення. Природно, «вигорати» такій людині просто й легко. Інша справа – особистість із альтруїстичними цінностями. Для неї важливо допомагати і співчувати іншим. Утрату емоційності в спілкуванні вона переживає як показник етичних утрат, як утрату людяності.

- Етичні дефекти й дезорієнтація особистості: можливо, професіонал мав моральну ваду ще до того, як почав працювати з людьми, або набув цієї вади в процесі діяльності. Етичний дефект обумовлений нездатністю включати у взаємодію з діловими партнерами такі моральні категорії, як доброчесність, совість, чесність, пошана прав і чеснот іншої особистості. Етична дезорієнтація викликається іншими причинами – невмінням відрізняти добре від поганого, благо від шкоди, що наноситься іншій особистості. Проте як у разі етичного дефекту, так і за наявності етичної дезорієнтації формування емоційного вигорання полегшується. Збільшується вірогідність байдужості до суб’єкта діяльності й апатії до виконуваних обов’зків [73].

До цього переліку можна додати чинники, виділені Решетовою Т. В. [119]:

- неемоційність або невміння спілкуватися;

- алекситимія у всіх проявах (неможливість висловити словами свої відчуття), що завжди пов'язане з тривогою;

- трудоголізм, коли відбувається камуфлювання якоїсь проблеми роботою (трудоголік найчастіше прикриває темпом свою професійну неспроможність);

- люди без ресурсів (соціальні зв'язки, родинні зв'язки, любов, професійна спроможність, економічна стабільність, мета, здоров'я і т.д.).

Вплив соціально-демографічних характеристик на ефект вигорання досить докладно вивчався в зарубіжній психології. З усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням має вік, що підтверджується численними дослідженнями. Виявляється наявність негативного зв'язку віку та вигорання [121]. Схильність більш молодих за віком до вигорання пояснюється емоційним шоком, який вони відчувають при зіткненні з реальною дійсністю, часто невідповідної їх очікуванням. Специфіка впливу віку на ефект вигорання теж неоднозначна. Найбільш тісний його зв'язок виявляється з емоційним виснаженням і деперсоналізацією, менш - з редукцією професійних досягнень.

Взаємини між статтю та вигоранням не так однозначні. У ряді досліджень відзначається, що чоловіки більшою мірою схильні до процесу вигорання, ніж жінки [121], у той час як інші дослідники приходять до зовсім протилежних висновків.

Ризик піддатися вигоранню залежить від того, наскільки виконувані працівниками функції відповідають їх статево-рольової орієнтації. Так, встановлено, що чоловіки більш чутливими до впливу стресорів в тих ситуаціях, які вимагають від них демонстрації істинно чоловічих якостей, таких, як фізичні дані, чоловіча відвага, емоційна стриманість, показ своїх досягнень у роботі. У той же самий час жінки виявилися більш чутливі до стресових факторів при виконанні тих обов'язків, які вимагають від них співпереживання, виховних умінь, підпорядкування [81].

В якості іншого пояснення пропонується теза про те, що працююча жінка відчуває більш високі робочі перевантаження (порівняно з чоловіками) через додаткові домашніх і сімейних обов'язків [13].

Дослідження взаємовідносин між статтю та вигоранням представляється досить важливим, особливо для тих професій, де велика частка жіночої праці (педагог, середній медичний персонал, працівники дитячих лікувально-виховних установ).

Дані про взаємозв'язок між стажем роботи за фахом і вигоранням досить суперечливі. У більшості досліджень відзначається відсутність значущих кореляційних зв'язків між зазначеними змінними, і тільки окремі роботи виявляють негативну залежність між ними [17].

Дослідження особливостей особистості в їх взаєминах з вигорянням - важлива область вивчення даного феномена. Ряд вчених вважають, що особистісні особливості набагато більше впливають на розвиток вигорання не тільки в порівнянні з демографічними характеристиками, але й факторами робочого середовища [46].

Зупинимося на найбільш важливих з них.

Фрейденберг описує "згораючих" як співчуваючих, гуманних, м'яких, ідеалістів, орієнтованих на людей, і одночасно нестійких, інтровертірованний, одержимих нав'язливими ідеями (фанатичні), "полум'яних" і легко солідаризуючимися. Маскер поповнює цей список "авторитаризмом" (авторитарним стилем керівництва) і низьким рівнем емпатії. В. Бойко вказує наступні особистісні фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності [41].

Встановлено зв'язок між рольової конфліктністю, рольовою невизначеністю і емоційним вигоранням. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного згорання, а при нечіткої або нерівномірно розподіленої відповідальності за свої професійні дії цей фактор різко зростає навіть при істотно низькою робочого навантаження. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті професійні ситуації, при яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, мається конкуренція, в той час як успішний результат залежить від злагоджених дій.

Виявлено тісний зв'язок між психічним вигоранням і "локусом контролю". Практично в більшості робіт цієї тематики відзначається позитивна кореляція між зовнішнім "локусом контролю" та складовими вигорання, особливо з емоційним виснаженням і деперсоналізацією [41].

У ряді досліджень виявлена ​​негативна кореляція між компонентами вигоряння і самооцінкою. Однак, низька самооцінка хоча й привертає до вигорання, але сама може бути відображенням факторів навколишнього середовища або навіть відображенням впливу вигорання.

Близьким до дослідження цих взаємозв'язків є виявлення взаємозв'язку між вигоранням та такими особливостями особистості, як тривожність, емоційна чутливість і деякими іншими. Показано наявність позитивного зв'язку між вигоранням та агресивністю, тривожністю і негативною - з почуттям групової згуртованості.

Група організаційних чинників, куди входять умови матеріального середовища, зміст роботи та соціально-психологічні умови діяльності, є найбільш представницькою в галузі досліджень вигорання. Не випадково в деяких роботах підкреслюється домінуюча роль цих чинників у виникненні вигорання.

Основний акцент у вивченні цих факторів був зроблений переважно на тимчасові параметри діяльності та обсягу роботи. Практично всі дослідження дають подібну картину, яка свідчить про те, що підвищені навантаження в діяльності, понаднормова робота стимулюють розвиток вигорання. Аналогічні результати отримані і між тривалістю робочого дня і вигоранням, оскільки ці дві змінні тісно пов'язані одна з одною. Перерви в роботі надають позитивний ефект і знижують рівень вигорання, але цей ефект носить тимчасовий характер: рівень вигорання частково підвищується через три дні після повернення до роботи і повністю відновлюється через три тижні [17]. Наявність зв'язків між цією групою факторів і вигоранням в якійсь мірі пояснюється не тільки дійсним їх впливом на даний феномен, але і їх об'єктивним змістом, можливістю кількісного виміру і однозначного розуміння.

Розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язано з наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробка та інтерпретація отримуваної інформації і прийняття рішень.

Інший фактор розвитку емоційного вигорання - дестабілізуюча організація діяльності та неблагополучна психологічна атмосфера.

Це нечітка організація і планування праці, недостатність необхідних засобів, наявність бюрократичних моментів, багатогодинна робота, що має важковимірювальний зміст, наявність конфліктів як в системі "керівник - підлеглий", так і між колегами [46].

Найбільш тісні кореляції виявлені між вигоранням та задоволеністю працею. Даний параметр має позитивні кореляції з усіма трьома компонентами вигоряння: емоційним виснаженням, деперсоналізацією і редукцією професійних досягнень [41].

Численні дослідження факторів, що впливають на вигорання, не дали відповіді на питання про те, що ж є головним у виникненні цього явища. Яка основна його причина - особистісні риси або характеристики діяльності, особливості взаємодії з клієнтами або фактори робочого середовища? Рішення даних проблем особливо важливо, насамперед, для розробки заходів з попередження вигорання. Певною спробою відповіді на це питання стала поява кількох нових підходів до поняття вигорання, серед яких слід зупинитися на підході К. Mаслач і М. Лейтер [27]. Він заснований на ідеї розгляду взаємодії особистісних і ситуаційних чинників у виникненні вигорання.

Основна ідея підходу, запропонованого К. Mаслач і М. Лейтер, полягає в тому, що вигорання - результат невідповідності між особистістю і працею. Збільшення цієї невідповідності підвищує ймовірність виникнення вигорання. Автори розглядають вигорання як прояв ерозії людської душі в цілому, незалежно від типу професійної діяльності. Ними виділено шість сфер такої невідповідності [27]:

1. Невідповідність між вимогами, що пред'являються до працівника, і його ресурсами. Основним є пред'явлення підвищених вимог до особистості і її можливостей. Вигорання може призвести до погіршення якості роботи і розриву взаємин з колегами.

2. Невідповідність між прагненням працівників мати велику ступінь самостійності у своїй роботі, визначати способи досягнення тих результатів, за які вони несуть відповідальність, і жорсткою і нераціональної політикою адміністрації в організації робочої активності і контролем за нею. Результат цієї активності - виникнення почуття марності своєї діяльності і відсутність відповідальності за неї.

3. Невідповідність роботи та особистості через відсутність винагороди, що переживається працівником як невизнання його праці.

4. Невідповідність особистості і роботи зважаючи на втрати почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі. Люди процвітають в співтоваристві і краще функціонують, коли вони отримують схвалення, розраду, підтримку, радість, гарний настрій від тих людей, яких вони люблять і поважають. На жаль, в деяких видах діяльності працівники ізольовані один від одного або мають формальні соціальні контакти. Однак найбільш деструктивним елементом у суспільстві є постійні і нерозв'язані конфлікти між людьми. Вони продукують постійне відчуття фрустрації і ворожості і зменшують ймовірність соціальної підтримки.

5. Невідповідність між особистістю і роботою може виникнути за відсутності подання про справедливість на роботі. Справедливість забезпечує визнання і закріплення самоцінності працівника.

6. Невідповідність між етичними принципами і принципами особистості та вимогами роботи. Наприклад, людину зобов'язують вводити когось в оману, говорити щось, що не відповідає дійсності і т.п.

Даний підхід представляється перспективним, оскільки дозволяє знайти сукупний вплив різних факторів у кожному конкретному випадку вигорання, забезпечити адекватні превентивні заходи і перейти від розгляду вигорання до його усунення.

Таким чином, розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язано як із зовнішніми чинниками навколишнього середовища та організацією діяльності, так і з особливостями особистості людини, схильного до впливу зовнішніх факторів.

В даний час існує декілька теорій, що виділяють стадії емоційного вигорання.

Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступінчастий прогресуючий процес.

- Перша стадія емоційного вигорання ("медовий місяць"). Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак у міру продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає менш енергійним.

- Друга стадія емоційного вигорання ("недолік палива"). З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. За відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації і продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і відстороненість (дистанціювання) від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може продовжувати «горіти», підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду своєму здоров'ю.

- Третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, особливо у "трудоголіків", призводить до таких фізичних явищ, як погибіль і схильність до захворювань, а також психологічних переживань - хронічної дратівливості, загостреної злоби або почуттю пригніченості, "загнанности в кут". Постійне переживання браку часу (синдром менеджера).

- Четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю і якістю життя.

- П'ята стадія емоційного вигорання ("пробивання стіни"). Фізичні та психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що загрожують життю людини. У працівника з'являється стільки проблем, що його кар'єра знаходиться під загрозою.

Динамічна модель Б. Перлман і Е. А. Хартмана представляє чотири стадії емоційного вигорання.

- Перша стадія - напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями з адаптації до ситуаційних робочих вимогах. Таку напруженість викликають два найбільш вірогідних типів ситуацій. Перший: навички та вміння недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам. Другий: робота може не відповідати його очікуванням, потребам або цінностям. Ті й інші ситуації створюють протиріччя між суб'єктом і робочим оточенням, що запускає процес емоційного вигорання.

- Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенні ситуації можуть не викликати відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне оцінювання своїх можливостей і усвідомлюваних вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових та організаційних змінних.

- Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

- Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, переживання вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб'єктивного неблагополуччя - певного фізичного чи психологічного дискомфорту. Четверта стадія образно порівнянна з "загасанням горіння" за відсутності необхідного палива.

Відповідно до моделі М. Буріш розвиток синдрому емоційного вигорання проходить ряд стадій. Спочатку виникають значні енергетичні витрати - наслідок екстремально високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. У міру розвитку синдрому з'являються відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Слід зазначити, що розвиток емоційного вигорання індивідуально і визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини.

У розвитку синдрому емоційного вигорання М. Буріш виділяє наступні стадії або фази.

- Попереджувальна фаза

а) Надмірна участь: надмірна активність; відмова від потреб, не пов'язаних з роботою; витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарувань; обмеження соціальних контактів.

б) Виснаження: відчуття втоми, безсоння; загроза нещасних випадків.

- Зниження рівня власної участі

а) По відношенню до співробітників: втрата позитивного сприйняття колег; перехід від допомоги до нагляду і контролю; приписування вини за власні невдачі іншим людям; домінування стереотипів в поведінці по відношенню до співробітників - прояв негуманного підходу до людей.

б) По відношенню до решти оточуючих: відсутність емпатії; байдужість; цинічні оцінки.

в) По відношенню до професійної діяльності: небажання виконувати свої обов'язки; штучне продовження перерв у роботі, запізнення, відхід з роботи завчасно; акцент на матеріальний аспект при одночасній незадоволеності роботою.

г) Зростання вимог: втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах; почуття переживання того, що інші люди використовують тебе; заздрість.

- Емоційні реакції

а) Депресія: постійне почуття провини, зниження самооцінки; безпідставний страхи, лабільність настрою, апатії.

б) Агресія: захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах; відсутність толерантності і здатності до компромісу; підозрілість, конфлікти з оточенням.

- Фаза деструктивної поведінки

а) Сфера інтелекту: зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконати складні завдання; фригідність мислення, відсутність уяви.

б) Мотиваційна сфера: відсутність власної ініціативи; зниження ефективності діяльності; виконання завдань строго за інструкцією.

в) Емоційно-соціальна сфера: байдужість, уникнення неформальних контактів; відсутність участі в житті інших людей або надмірна прихильність до конкретної особистості; уникнення тем, пов'язаних з роботою; самодостатність, самотність, відмова від хобі, нудьга.

- Психосоматичні реакції і зниження імунітету; нездатність до релаксації у вільний час; безсоння, сексуальні розлади; підвищення тиску, тахікардія, головні болі, болі в хребті, розлади травлення; залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю.

- Розчарування і негативна життєва установка; почуття безпорадності і безглуздості життя; екзистенціальний відчай.

Згідно з М. Буріш сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпачу й екзистенціальної порожнечі [13].

**1.3. Методи запобігання та профілактики синдрому емоційного вигорання**

Важливою і першочерговою стратегією запобігання вигоранню є знання його джерел і ознак. Тому зупинимося спочатку на ознаках синдрому емоційного вигорання.

Виділяються три ключові ознаки синдрому емоційного вигорання [36]. Розвитку синдрому емоційного вигорання передує період підвищеної активності, коли людина повністю поглинена роботою, відмовляється від потреб, з нею не пов'язаних, забуває про власні потреби, а потім настає перша ознака - виснаження. Воно визначається як почуття перенапруги та вичерпання емоційних і фізичних ресурсів, почуття втоми, що не проходить після нічного сну. Після відпочинку ці явища зменшуються, проте поновлюються після повернення в колишню робочу ситуацію.

Другою ознакою синдрому емоційного вигорання є особистісна відстороненість. Професіонали при зміні свого співчуття до клієнта, розцінюють емоційне відсторонення як спробу впоратися з емоційними стресорами на роботі. У крайніх проявах людину майже ніщо не хвилює з професійної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні, ні негативні обставини. Втрачається інтерес до клієнта, який сприймається на рівні неживого предмета, сама присутність якого часом неприємно.

Третьою ознакою є відчуття втрати власної ефективності, або падіння самооцінки в рамках вигорання. Людина не бачить перспектив у своїй професійній діяльності, знижується задоволення роботою, втрачається віра у свої професійні можливості.

Синдром емоційного вигорання є комбінацією фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або втомлення, при цьому головним чинник - емоційне виснаження. Додаткові компоненти "burn-out" є наслідком поведінки (купірування стресу), що веде до деперсоналізації або власне когнітивно-емоційного вигорання, яке виражається в редукуванні персональних досягнень.

В даний час немає єдиного погляду на структуру синдрому емоційного вигорання, але, незважаючи на це, можна сказати, що він являє собою особистісну деформацію внаслідок емоційно утруднених і напружених відносин у системі «людина-людина». Наслідки вигорання можуть проявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і в суто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційно-настановних) змін особистості. Те й інше має безпосереднє значення для соціального і психосоматичного здоров'я особистості [33].

У людей, уражених синдромом емоційного вигорання, як правило, виявляється поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Спостерігаються хронічна втома, когнітивна дисфункція (порушення пам'яті, уваги), порушення сну, особистісні зміни. Можливий розвиток тривожного, депресивного розладів, залежностей від психоактивних речовин, суїцид. Спільними соматичними симптомами є: головний біль, гастроінтестинальні (діарея, синдром роздратованого шлунка) і кардіоваскулярні (тахікардія, аритмія, гіпертонія) порушення.

Дослідники проблеми емоційного вигорання одностайні в думці про те, що найбільш ефективним способом зниження рівня синдрому емоційного вигорання є його профілактика.

З метою профілактики та подолання даного стану необхідно особливу увагу звернути на застосування ефективних психофізіологічних, психологічних і педагогічних технологій, спрямованих на збереження здоров'я педагогів, зниження ризику формування синдрому «емоційного вигорання» і появи кризи професії в цілому.

В даний час існує безліч механізмів антивигорання, серед яких особливий інтерес викликають моделі, засновані на когнітивно-поведінкової терапії А. Елліса і А. Т. Бека. Вони спрямовані на посилення почуття контролю над своїм життям за допомогою навчання контролю своїх емоцій.

З точки зору вчених, емоції пов'язані з подіями, що відбуваються в нашому житті. Розробники терапії припускають, що у людей можуть бути неадаптиві та іраціональні способи інтерпретації таких подій, що викликають сильні емоційні розлади і стрес. Вважається, що настрій і поведінку індивідуума в значній мірі визначаються властивим йому способом тлумачення і пояснення світу. Елліс описує ці конструкти як негативні когнітивні моделі, або «схеми», подібні фільтрам, через які відбуваються відбір і інтерпретація певних подієвих аспектів.

У відповідності з даним положенням Т. Кушнір і В. Мільбауер запропонували програму, засновану на тому, що для профілактики стресу та вигорання необхідна переоцінка суджень (переконань) щодо себе, інших людей, світу і їх зміни в бік більшої реалістичності і раціональності [39].

 Р. Д. Рамсі вважає, що в основі профілактики вигорання знаходиться установка ставлення людини до своєї професійної діяльності. Кожне робоче завдання має певні неприємні аспекти і потенціал для наявності виклику, досягнення задоволення і почуття професійної гордості. Автор пропонує план «самооновлення», який включає ряд рекомендацій: придбання нових знань і навичок; визначення нових цілей у роботі та життя в цілому; особистісне зростання; навчання і допомогу малодосвідченим працівникам; розвиток лідерського потенціалу; раціональний режим праці та відпочинку; періодичну переоцінку себе і своїх досягнень; збалансований спосіб життя.

Основою профілактики є особистісна психологічна підготовка фахівця, під якою мається на увазі оволодіння теоретичними знаннями і практичними навичками розвитку стресостійкості.

Під стресостійкістю особистості на соціально-психологічному рівні розуміється: збереження здатності до соціальної адаптації; збереження значущих міжособистісних взаємин; забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей; збереження працездатності; збереження фізичного і психічного здоров'я. З властивостей особистості, які сприяють успішному совладанію зі стресами, можна назвати: здатність керувати своїми діями і вчинками, бути відповідальним перед собою за все, що відбувається (рівень суб'єктивного контролю). Наявність таких якостей особистості, як емоційна зрілість, стійкість, впевненість в собі, спокій, низька его-напруга, соціальна сміливість, потреба в самоактуалізації можна розглядати як внутрішньоособистісні механізми подолання стресових станів і механізмами совладання (coping) [78].

Л. А. Александрова визначає стресостійкість як інтегральну здатність особистості, виділяючи в її структурі блок загальних і блок спеціальних здібностей. До загальних в цьому випадку віднесені ті особливості особистості, які задіяні в психологічному подоланні, здійснюваному зрілою особистістю. Їх можна також називати психологічними чи особистісними ресурсами. Сюди включаються базові особистісні установки, відповідальність, самосвідомість, інтелект і сенс як головний вектор, організуючий активність людини і надає цій активності свідомість.

П. В. Румянцева підкреслює, що основним психологічним якістю, що забезпечує стресостійкість, є рівень особистісної зрілості фахівця. Тут мається на увазі ступінь усвідомлення себе, здатність брати на себе відповідальність, приймати рішення і робити вибір, вміння будувати гармонійні взаємини з іншими людьми, відкритість змінам і прийняття свого і чужого досвіду у всьому його різноманітті.

Даний погляд на природу синдрому емоційного вигорання приводить до висновку про те, що для дійсно ефективного його подолання спеціалісту необхідно працювати над переосмисленням своєї ролі у професійній діяльності та усвідомленням її індивідуального особистісного сенсу для себе.

У сучасній науці розробляється поняття особистісного адаптаційного потенціалу. Автором даного поняття є А. Г. Маклаков, який визначає особистісний адаптаційний потенціал як особистісне властивість людини, яка обумовлює стійкість людини до стрес - факторів різного роду.

Саморегуляція - це управління своїм психоемоційним станом, що досягається шляхом впливу людини на самого себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом і диханням.

Ряд авторів (Ю. Пахомов, М. Рубінштейн, А. Чебикін та ін.) стверджують, що при проектуванні цілей вдосконалення сфери саморегуляції слід говорити про рівні її розвитку.

Низький рівень: спеціаліст підлаштовується під обставини і групові стосунки, не усвідомлює життєвих перспектив, не проявляє самокритичності.

Середній рівень: в поведінці і діяльності фахівця непослідовно проявляються якості та ознаки високого, тобто самостійна поведінка чергується з несвідомим або усвідомленим пристосуванням до оточуючих.

Високий рівень: індивід по перевазі сам організовує своє життя і діяльність, керується своїми цілями, перспективами, знаходить способи подолання труднощів, займається саморозвитком.

Необхідність саморегуляції виникає в період вирішення складних професійних завдань, в ситуації максимального нервового напруження кожен вчитель повинен зуміти допомогти собі. Процес саморегуляції складається з управління своєю поведінкою, емоціями, діями. Найдоступнішим способом саморегуляції є аутогенне тренування. Це система вправ, спрямованих на регуляцію психічним і фізичним станом. Заснований метод на свідомому впливі на власний організм з метою його релаксації і активації. Аутогенне тренування допомагає професіоналу достатньо швидко приходити в потрібний стан, покращує настрій і загальне самопочуття.

На думку Яковлевої Є. Л., розвиток особистості не представляється можливим без самопізнання, з яким тісно пов'язані емоційні переживання: чим більше пізнання з серцевиною «Я», тим більшою мірою в ньому задіяні емоції. У ряді сучасних теорій емоції розглядаються як особливий тип знання. У відповідності з даним підходом важливим стає поняття «емоційна компетентність» (емоційний інтелект) [73].

У ряді сучасних теорій емоції розглядаються як особливий тип знання. У відповідності з даним підходом важливим стає поняття «емоційна компетентність» (емоційний інтелект), який характеризується як:

-здатність діяти у відповідності з внутрішньою середовищем своїх почуттів і бажань;

-здатність розуміти ставлення особистості, що репрезентується в емоціях і управляти емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу та синтезу.

Г. Г. Горшкова підкреслює, «що необхідною умовою емоційної компетентності є розуміння емоцій суб'єктом».

У відмінності від абстрактного і конкретного інтелекту, які відображають закономірності зовнішнього світу, емоційний інтелект відображає внутрішній світ і його зв'язок з поведінкою особистості і взаємодією реальністю.

Істотна роль у боротьбі з синдромом емоційного вигорання відводиться, насамперед, самому медику. Дотримуючись перераховані нижче рекомендації, він не тільки зможе запобігти виникненню синдрому емоційного вигорання, а й досягти зниження ступеня його виразності:

- визначення короткострокових і довгострокових цілей (це не тільки забезпечує зворотний зв'язок, що свідчить про те, що педагог знаходиться на вірному шляху, але і підвищує довгострокову мотивацію; досягнення короткострокових цілей - успіх, який підвищує ступінь самовиховання);

- використання "тайм-аутів", що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

- оволодіння вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу, який веде до вигорання);

- професійний розвиток і самовдосконалення (одним із способів запобігання від синдрому емоційного вигорання є обмін професійною інформацією з представниками інших служб, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, який існує всередині окремого колективу, для цього існують різні способи - курси підвищення кваліфікації, конференції та ін.);

- відхід від непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що тільки сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

- емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигорання значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим);

- підтримання гарної фізичної форми (не варто забувати, що між станом тіла і розумом існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги або ожиріння посилюють прояви синдрому емоційного вигорання).

Дії, які спрямовані на те, щоб подолати синдром вигорання, припускають як самодопомогу, так і зовнішнє надання професійної допомоги. У першому випадку «вигораючим» працівникам потрібно навчитися усвідомлювати симптоми психологічного стресу і керувати ним, опанувати широкий спектр прийомів саморегуляції та подолання перших симптомів прояву стресу на роботі. Якщо ж, така допомога самому собі виявиться недостатньою, буде потрібно і професійна [57].

Існує чимало конкретних способів припинити шлях синдрому емоційного вигорання: культивування інших інтересів, не пов'язаних з професійною діяльністю; внесення різноманітності в свою роботу; підтримання свого здоров'я, дотримання режиму сну і харчування; оволодіння технікою медитації; відкритість новому досвіду; уміння не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі і житті; обдумані зобов'язання; читання не тільки професійної літератури; участь у семінарах, конференціях, де надається можливість зустрітися з новими людьми і обмінятися досвідом; періодична спільна робота з колегами, яка значно відрізняються професійно і особистісно; участь у роботі професійної групи, що дає можливість обговорити виниклі особистісні проблеми, пов'язані з роботою; хобі, що приносить задоволення. Також одним із засобів профілактики емоційного вигорання може бути музична терапія.

Зазначимо, що всі існуючі види профілактичної допомоги можна об`єднати у дві великі групи : а) надання допомоги на організаційному рівні (технології, які використовуються керівниками в організаціях, школах, дошкільних навчальних закладах); б) надання допомоги на особистісному рівні (технології, які використовуються психологами-консультантами) .

I. Профілактика синдрому «професійного вигорання» розпочинається з аналізу професійної ситуації. Вона полягає в когнітивній оцінці ситуації (виявлення стрес-факторів, аналіз власної стресової реактивності чи толерантності тощо) та зниження впливу стресорів. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар`єрами на шляху до стресу. До таких прийомів належить:

1) розпізнавання стресу;

2) здійснення глибшої когнітивної оцінки ситуації, а саме з'ясування основних стрес-факторів у професійній ситуації людини та здійснення спроб «усунути» їх;

3) ведення «Щоденника стресових подій», де збирається інформація за 7 компонентами щоденно (стреси цього дня, реакції на кожен стресор, що з'явився, способи адаптації до стресора, кращі способи адаптації, прийоми релаксації, які використовувалися Вами в цей день, ефективність цих прийомів релаксації, відчуття, які були в цей день);

4) аналіз того, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни;

5) Визначення основних стрес-факторів, які викликають емоційне вигорання та укладення контракту із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначення певної системи винагород або покарань для самого себе;

6) визначення основних мотивів здійснення людиною професійної діяльності. Для цього необхідно скласти перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають працівника виконували дану роботу;

7) прийняття рішення про те, чи продовжувати працівнику працювати на даному робочому місці;

8) тимчасове зниження навантаження та опанування навичок раціональним управлінням своїм часом;

9) за допомогою спеціальних прийомів та засобів здійснення спроби змінити свій імідж «трудоголіка»;

10) складання списку під назвою «Я дійсно хочу цим займатися»;

11) демонстрація асертивної (впевненої) поведінки, адже впевненість у собі - це здатність виражати себе та задовольняти свої власні потреби;

12) визначення свого розуміння успіху в житті (що для людини означає успіх?);

13) створення групи соціальної підтримки;

14) турбота про правильне харчування. Визначення для себе збалансованої дієти.

II. На фазі сприймання професійної ситуації як стресової (такої, що викликає стурбованість) слід використовувати прийоми, котрі виступатимуть бар'єрами на шляху до стресу: 1) стратегія вибіркового сприймання; 2) сприйняття життя як свята; 3) використання гумору як буфера між стресовою ситуацією та людиною; 4) визначення типу поведінки в ситуації стресу; 5) аналіз впевненості у собі та своїх рішеннях, оскільки це уможливлює успішний контроль за власним життям; 6) аналіз локусу контролю в управлінні стрессом; 7) застосування різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які слід вибирати та використовувати із врахуванням індивідуально-психологічних особливостей.

**РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЧИННИКІВ**

**ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕДИЧНИХ**

**ПРАЦІВНИКІВ**

**2.1. Методичні заходи, хід та процедура констатувального експерименту**

В даній роботі для дослідження чинників «синдрому емоційного вигорання» було використано методики: діагностика рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» Дж. Роттера, вивчення спрямованості особистості (В. Смекала і М. Кучера), діагностика психологічного клімату в малій виробничій групі (В. В. Шпалінській, Є. Г. Шелест).

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко

Опитувальник особистісний, призначений для діагностики такого психологічного феномену як «синдром емоційного вигорання», що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних з тривалим впливом ряду несприятливих стрес-факторів. Розроблено В. В. Бойко [110].

На думку автора, емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. «Вигорання» почасти функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витрачати енергетичні ресурси. У той же час, можуть виникати його дисфункціональні слідства, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами.

Стимульний матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробовуваний повинен висловити своє ставлення у вигляді однозначних відповідей «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити наступні 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистенция», «виснаження».

Для кожної з зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблена методика кількісного визначення ступеня їх вираженості. Нижче наводиться перелік виявлених симптомів на різних стадіях розвитку «емоційного вигорання».

I «Напруга»: 1. переживання психотравмуючих обставин; 2. незадоволеність собою; 3. «загнаність в клітку»; 4. тривога і депресія.

II «Резистенція»: 1. неадекватне емоційне виборче реагування; 2. емоційно-моральна дезорієнтація; 3. розширення сфери економії емоцій; 4. редукція професійних обов'язків.

III «Виснаження»: 1. емоційний дефіцит; 2. емоційна відстороненість; 3. особистісна відстороненість (деперсоналізація); 4. психосоматичні та психовегетативні порушення.

Інстукція: вам пропонується ряд тверджень. Послідовно прочитайте їх і відповідайте «так» чи «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника мова йде про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте. Бланк методики наведений в Додатку А.

Розробником тесту застосована ускладнена схема підрахунків результатів тестування. Кожен варіант відповіді попередньо був оцінений експертами тим чи іншим числом балів, які вказується в «ключі». Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його тяжкості. Максимальну оцінку - 10 балів отримав від експертів ознака, найбільш показовий для даного симптому.

Існує триступенева система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів по кожній з фаз «вигорання», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигорання» як сума показників усіх 12-ти симптомів. Інтерпретація грунтується на якісно-кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів всередині кожної фази. При цьому важливо виділити до якої фазі формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше число.

Таким чином, оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що, на думку автора, не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Обробка даних.

Відповідно до «ключем» здійснюються наступні підрахунки:

1. Визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів «вигорання», з урахуванням коефіцієнта зазначеного в дужках.

2. Підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання».

3. Знаходиться підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» - сума показників усіх 12-ти симптомів.

Інтерпретація результатів.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

9 і менше балів - не сформований симптом,

10-15 балів - складаний симптом,

16 -20 балів - сформований симптом.

20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдромі емоційного вигорання.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенцию» і «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак, зіставлення балів, отриманих для фаз, не правомірне, бо не свідчить про їх відносної ролі або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірюються в них явища істотно різні: реакція на зовнішні і внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

36 і менше балів - фаза не сформувалася;

37-60 балів - фаза в стадії формування;

61 і більше балів - сформована фаза.

У психодіагностичному висновку висвітлюються наступні питання: які симптоми домінують; якими склалися і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»; з'ясовно чи «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли до симптоматику «вигорання», чи суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості; в яких напрямках треба впливати на обстановку в професійному колективі, щоб знизити нервове напруження; які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційний «вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

 Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК) Дж. Роттера

Призначення: Дана методика оцінює в якій мірі людина готова брати на себе відповідальність за те, що відбувається з нею і навкола неї [110].

Випробовуваному пропонуються наступні 44 твердження, відповіді на яких свідчать про те, який рівень суб'єктивного контролю у даної людини.

Інстукция: Вашій увазі будуть надані 44 твердження, що стосуються різних сторін життя і ставлення до них. Оцініть ступінь своєї згоди або незгоди з наведеними твердженнями за 6-бальною шкалою:

повну незгоду -3 -2 -1 1 2 3 повну згоду

Поставте напроти кожного твердження один з 6-ти балів з ​​відповідним знаком «+» згоду, «-» незгоду. Над відповідями довго не думайте і намагайтеся бути щирими. Бланк методики представлено в Додатку Б.

Обробка результатів тесту включає три етапи:

Етап 1

Підрахунок «сирих» (попередніх) балів по 7-мі шкалам за допомогою «ключа».

Показники (шкали):

1. Іо – шкала загальної інтернальності;

2. Ід – шкала інтернальності в області досягнень;

3. Ін - шкала інтернальності в області невдач;

4. Іс - шкала інтернальності в сімейних стосунках;

5. Іп - шкала інтернальності у виробничих стосунках;

6. Ім - шкала інтернальності в області міжособових стосунків;

7. Із - шкала інтернальності відносно здоров'я і хвороби.

«Ключ» для підрахунку «сирих» балів по 7 шкалам

Підрахуйте суму Ваших балів по кожній з семи шкал, при цьому питання, вказані в стовпці «+», беруться із знаком Вашого балу, а питання, вказані в стовпці «-», змінюють знак Вашого балу на зворотний.

1. Іо: «+» 2 4 11 12 13 15 16 17 19 20 22 25 27 29 32 34 36 37 39 42 44;

 «-» 1 3 5 6 7 8 9 10 14 18 21 23 24 26 28 31 33 38 40 41 43.

2. Ід: «+» 12 15 27 32 36 37; «-» 1 5 6 14 26 43.

3. Ін: «+» 2 4 20 31 42 44; «-» 7 24 33 38 40 41.

4. Іс: «+» 2 16 20 32 37; «-» 7 14 26 28 41.

5. Іп: «+» 19 22 25 42; «-» 1 9 10 30.

6.Ім: «+» 4 27; «-» 6 38.

7. З: «+» 13 34; «-» 3 23.

Етап 2

Переведення «сирих» балів в стени (стандартні оцінки). Стени представлені в 10-ти бальній шкалі і дають можливість порівнювати результати різних досліджень (табл. 2.1).

**Таблиця 2.1**

**Таблиця для переведення «сирих» балів в стени**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Іо** | **Ід** | **Ін** | **Іп** |
| **від** | **до** | **=** | **від** | **до** | **=** | **від** | **до** | **=** | **від** | **до** | **=** |
|  -132 |  -13 | 1 | -36 | -10 | 1 | -36 | -7 | 1 | -30 | -11 | 1 |
| -13 | -2 | 2 | -10 | -6 | 2 | -7 | -3 | 2 | -11 | -7 | 2 |
| -2 | 10 | 3 | -6 | -2 | 3 | -3 | 1 | 3 | -7 | -4 | 3 |
| 10 | 22 | 4 | -2 |  2 | 4 | 1 | 5 | 4 | -4 | 0 | 4 |
| 22 | 33 | 5 |  2 |  6 | 5 | 5 | 8 | 5 | 0 | 4 | 5 |
| 33 | 45 | 6 |  6 | 10 | 6 | 8 | 12 | 6 | 4 | 7 | 6 |
| 45 | 57 | 7 | 10 | 15 | 7 | 12 | 16 | 7 | 7 | 11 | 7 |
| 57 | 69 | 8 | 15 | 19 | 8 | 16 | 20 | 8 | 11 | 14 | 8 |
| 69 | 80 | 9 | 19 | 23 | 9 | 20 | 24 | 9 | 14 | 18 | 9 |
| 80 | 132 | 10 | 23 | 36 | 10 | 24 | 36 |  10 | 18 | 30 |  10 |
| **Іс** |  **Ім** |  **Із** |
| **від** | **до** | **=** | **від** | **до** | **=** | **від** | **до** | **=** |
| -30 | -4 | 1 |  -12 | -6 | 1 | -12 | -3 | 1 |
| -4 | 0 | 2 | -6 | -4 | 2 | -3 | -1 | 2 |
| 0 | 4 | 3 | -4 | -2 | 3 | -1 | 1 | 3 |
| 4 | 8 | 4 | -2 | 0 | 4 | 1 | 3 | 4 |
| 8 | 12 | 5 | 0 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | 16 | 6 | 2 | 5 | 6 | 4 | 5 | 6 |
| 16 | 20 | 7 | 5 | 7 | 7 | 5 | 7 | 7 |
| 20 | 24 | 8 | 7 | 9 | 8 | 7 | 9 | 8 |
| 24 | 28 | 9 | 9 | 11 | 9 | 9 | 11 | 9 |
| 28 | 30 |  10 |  11 | 12 |  10 | 11 | 12 |  10 |

Етап 3

Побудова «профілю РСК» по семи шкалах. Відкладите свої сім результатів (стенов) на семи десятибальних шкалах і відзначте норму, відповідну 5,5 стенов.

1. Іо \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
2. Ід \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
3. Ін \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
4. Іс \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
5. Іп \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
6. Ім \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_
7. Із \_\_1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5,5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10\_\_

Аналіз результатів:

Проаналізуйте кількісно і якісно ваші показники РСК по семи шкалах, порівнюючи свої результати (отриманий «профіль») з нормою. Відхилення право (більше 5,5 стенов) свідчить про інтернальний тип контролю (РСК) у відповідних ситуаціях. Відхилення ліворуч від норми (менше 5,5 стенов) свідчить про екстернальний тип РСК.

Опис оціночних шкал:

1. Шкала загальної інтернальності (Іо). Високий показник за цією шкалою відповідає високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими значущими ситуаціями. Такі люди вважають, що більшість важливих подій у їхньому житті були результатом їхніх дій. Таким чином, вони відчувають власну відповідальність за ці події і за те, як складається їхнє життя в цілому. Низький показник за шкалою Із відповідає низькому рівню суб'єктивного контролю. Такі досліджувані не бачать зв'язку між своїми діями та значущими для них подіями в житті, не вважають себе здатними контролювати їх розвиток та вважають, що більшість їх — результат випадку або дій інших людей.

2. Шкала інтернальності в галузі досягнень (Ід). Високі показники за цією шкалою відповідають високому рівню суб'єктивного контролю над емоційно позитивними подіями та ситуаціями. Такі люди вважають, що вони самі досягли всього того, що було і є у їхньому житті, і що вони здатні успішно досягати своєї мети в майбутньому. Низькі показники за шкалою Ід свідчать про те, що людина приписує свої успіхи, досягнення та радощі зовнішнім обставинам – везінню, щасливій долі або допомозі інших людей.

3. Шкала інтернальності в галузі невдач (Ін). Високі показники за цією шкалою свідчать про розвинене відчуття суб'єктивного контролю стосовно негативних подій та ситуацій, які виявляються у схильності звинувачувати самого себе у різноманітних неприємностях та стражданнях. Низькі показники Ін доводять, що досліджуваний схильний приписувати відповідальність іншим людям або вважати їх результатом невезіння.

4. Шкала інтернальності у сімейних стосунках (Іс). Високі показники Іс означають, що людина вважає себе відповідальною за події, які відбуваються в її подружньому житті. Низькі Іс вказують на те, що суб'єкт вважає не себе, а своїх партнерів причиною значущих ситуацій, які виникають у його сім'ї .

5. Шкала інтернальності в галузі виробничих відносин (Іп). Високий Ів підтверджує те, що людина вважає свої дії важливим фактором організації власної виробничої діяльності, в стосунках у колективі, у своєму просуванні тощо. Низький Іп вказує на те, що досліджуваний схильний приписувати важливіше значення зовнішнім обставинам – керівництву, співробітникам, везінню-невезінню.

6. Шкала інтернальності у сфері міжособистісних взаємин (Ім).Високий показник свідчить про те, що особистість почувається спроможною контролювати власні неформальні стосунки з оточуючими, викликати до себе повагу та симпатію, заводити друзів. Низький показник свідчить про те, що особистість не вважає себе здатною активно формувати власне коло спілкування, вважає свої стосунки результатом дій з боку оточуючих.

7. Шкала інтернальності стосовно здоров'я і хвороб (Із). Високі показники Із свідчать про те, що досліджуваний вважає себе відповідальним за своє здоров'я: якщо він хворий, то звинувачує в цьому самого себе і вважає, що одужання багато в чому залежить від його дій. Людина з низьким Іх вважає здоров'я та хворобу результатом випадку і сподівається на те, що одужання прийде внаслідок дій інших людей, насамперед лікарів.

Методика вивчення спрямованості особистості (В. Смекала і М. Кучера)

В основі методики Смекала - Кучера лежить дещо змінена орієнтовна анкета Б. Баса. Методика Смекала - Кучера заснована на словесних реакціях випробуваного в передбачуваних ситуаціях, пов'язаних з роботою або участю в них інших людей. Відповіді випробуваного залежать від того, які види задоволення і винагороди він віддає перевагу [110].

Призначення дослідження - визначення спрямованості людини: особистісної (на себе), діловий (на задачу) і колективістської (на взаємодію).

Інструкція: на кожен пункт анкети можливі 3 відповіді, позначені літерами А, В, С. З відповідей на кожен пункт виберіть той, який найкраще виражає вашу точку зору, який для вас найбільш цінний або більше всього відповідає правді. Букву вашої відповіді напишіть в листі відповідей проти номера питання в стовпчику «Найбільше». Потім з відповідей на це ж питання виберіть найдалі стоїть від вашої точки зору, найменш цінний для вас або найменше відповідний правді. Відповідну букву напишіть проти номера питання, але в рубриці «Найменше». Для кожного питання використовуйте тільки дві літери, що залишилася відповідь не записуйте ніде. Над питаннями не думайте занадто довго: перший вибір зазвичай буває найкращим. Час від часу контролюйте себе: чи правильно ви записуєте відповіді, в ті чи стовпці, чи скрізь проставлені букви. Якщо виявиться помилка, виправте її. Бланк методики та ключ наведений в Додатку В.

Обробка результатів

Кількість «+» підсумовується з кількістю «-» (з урахуванням знака!). Отриманий результат записується в підсумкову таблицю в рядок "сума".

Нарешті, до отриманого числа додається 30 (знову з урахуванням знака!). Цей показник і характеризує рівень вираженості даного виду спрямованості.

Загальна сума всіх балів за трьома видами спрямованості повинна дорівнювати 90.

Інтерпретація результатів

Особистісна спрямованість (спрямованість на себе - НС) зв'язується з перевагою мотивів власного благополуччя, прагнення до особистого першості, престижу. Така людина найчастіше буває зайнятий сама собою, своїми почуттями і переживаннями і мало реагує на потреби людей навколо себе. У роботі бачить передусім можливість задовольнити свої домагання.

Колективістська спрямованість, або спрямованість на взаємні дії (ВД), має місце тоді, коли вчинки людини визначаються потребою в спілкуванні, прагненням підтримувати гарні відносини з товаришами по роботі. Така людина виявляє цікавість до спільної діяльності.

Ділова спрямованість (спрямованість на завдання - НЗ) відображає переважання мотивів, породжуваних самою діяльністю, захоплення процесом діяльності, безкорисливе прагнення до пізнання, оволодіння новими вміннями та навичками. Зазвичай така людина прагне співробітничати з колективом і домагається найбільшої продуктивності групи, а тому намагається довести точку зору, яку вважає корисною для виконання поставленого завдання.

Необхідно відзначити, що всі три види спрямованості не абсолютно ізольовані, а зазвичай поєднуються. Тому більш коректно буде говорити в результаті діагностики не про єдину, а про домінуючу спрямованості особистості.

Діагностика психологічного клімату в малій виробничій групі (В. В. Шпалінській, Е. Г. Шелест)

Психологічний клімат колективу - якісна сторона міжособистісних відносин, що виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі [128].

Визначення В. М. Шепель: психологічний клімат - це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх симпатії, збігу характерів, інтересів, схильностей.

Найважливіші ознаки сприятливого психологічного клімату:

- довіра;

- висока вимогливість членів групи один до одного;

- доброзичлива і ділова критика;

- вільне вираження власної думки при обговоренні питань, що стосуються всього коллективу;

- відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення;

- достатня інформованість членів колективу про його завдання та стан справ при їх виконанні;

- задоволеність приналежністю до коллективу;

- висока ступінь емоційної включеності і взаємодопомоги;

- прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі кожним з його членів.

Інструкція: перед Вами опитувальник з двома колонками з протилежними за змістом судженнями. Кожне з них - своєрідний параметр психологічного клімату первинного колективу. У лівій колонці – судження з відповідні ознаками здорового психологічного клімату, в правій - антипод кожного судження. Між антиподами п'ятибальна шкала. Чим ближче до лівого або правого судження в кожній парі Ви зробите позначку, тим більше виражена дана ознака у Вашому колективі. Середня відповідь «3» є проміжною, яка свідчить про наявність обох ознак. Бланк методики наведений в Додатку Г, таблиця Г.1.

Обробка та інтерпретація результатів тесту.

Підсумкові показники психологічного клімату за даною шкалою знаходяться в діапазоні від 65 до 13 балів.

• високої сприятливості психологічного клімату відповідають показники в діапазоні 42-65 балів;

• середньої сприятливості - 31-41 бал;

• незначної сприятливості - 20-30 балів.

• показники менше 20 балів свідчать про несприятливий психологічному кліматі.

**2.2. Особливості синдрому емоційного вигорання медичних працівників**

Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації особистості, що призводить до зниження якості праці, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Воно є причиною порушень фізичного і психічного здоров’я.

Результати констатувального етапу дослідження дозволили поглибити та конкретизувати існуючі уявлення про синдром емоційного вигорання. Зокрема виявлено, що наявність проблеми синдрома емоційного вигорання є об'єктивною реальністю в професійній діяльності медиків, за якого першими з'являються тривожність, дискомфорт, збентеженість, втомлюваність, бажання побути на самоті, відчуття неспроможності охопити весь обсяг роботи і виконати всі поставлені завдання.

Тривожність і пригнічений психічний стан, зниження настрою і душевна замкненість набувають сталого характеру. Посилюються відчуття незахищеності і страх нововведень. А на стадії «виснаження» відмічено емоційну холодність, регрес діяльності, за якого зміст роботи зводиться до формального виконання посадових обов'язків, а спілкування – до дозволів і заборон.

До найбільш суттєвих ознак особистісних реакцій і змін у поведінці медиків на різних фазах синдрому емоційного вигорання слід, на нашу думку, віднести такі:

«напруження» - тривожність, дискомфорт, швидка втомлюваність, бажання побути на самоті, відчуття неспроможності охопити весь обсяг роботи і виконати всі поставлені завдання, емоційна спустошеність, зниження самоповаги, незадоволення результатами діяльності, поява емоційних зривів і дратівливості та ін.;

«резистенція» - притупленість емоційних проявів, стала тривожність, відчуття незахищеності, страх нововведень, пригнічений психічний стан, скарги на стан здоров'я, дозування своїх контактів, зниження пильності та неуважність, відсутність виявів вербальної і невербальної прихильності, обмеження змісту роботи виконанням програмових вимог і методичних стандартів, песимізм та ін.;

«виснаження» - почування себе розбитим і самотнім, відчуття непотрібності, зневажливість до своєї роботи, зниження самоповаги, хворобливе переживання невдач, психологічний злам, апатія, депресивний і невротичний стани, зосередження на негативних самопочуттях, болісна реакція і неприйняття критики, пасивність і підвищена образливість, байдужість, часта відсутність на роботі через хвороби, емоційна холодність, прояви неповаги, регрес діяльності, за якого зміст роботи зводиться до формального виконання посадових обов'язків, неадекватна реакція у конфліктних ситуаціях та інші.

Своєрідні особливості синдрому емоційного вигорання визначає сукупність таких специфічних факторів їх професійної діяльності, як тісний емоційний зв'язок і контактування, часті комунікації, підвищена відповідальність тощо.

Сприятливе тло для розвитку синдрому емоційного вигорання створюють: низький статус працівника; підвищені вимоги суспільства до медиків, за яких сам медик відчуває себе найменш захищеним; психологічні і фізичні перевантаження, пов'язані з особливостями режиму роботи; несприятливий психологічний клімат в трудовому колективі; авторитарний стиль керівництва; репродуктивний характер діяльності; неготовність до роботи за новими підходами; безперспективність професійної кар'єри.

Розвиток синдрому емоційного вигорання зумовлюють також такі фактори: незадоволеність своєю професією; низький рівень знань, професійних навичок, авторитету в колективі; відсутність мотивації та інтересу до роботи; прагнення бути, як всі, не виділятися серед загалу; недооцінювання власних знахідок і успіхів; недостатній рівень мовленнєвої компетентності; обмеження свободи особистості і сувора регламентація діяльності; індивідуально-психологічні особливості; низький рівень обізнаності про причини виникнення і засоби запобігання синдрому емоційного вигорання.

В процесі дослідження виявлено систему таких чинників запобігання синдрому емоційного вигорання: сприятливий соціально-психологічний клімат; гуманізація взаємовідносин; підвищення рівня комунікативних навичок і психологічної культури; спрямованості на завдання, підвищення рівня відповідальності за свої дії і вчинки в різних сферах і галузях життєдіяльності.

Їх аналіз показав суттєвий вплив на позитивний життєвий тонус, успішне вирішення основних проблем в професійній діяльності, вміння керувати своєю свідомістю, стабілізувати психологічний стан в складних професійних і особистих життєвих ситуаціях.

Аналіз особливостей емоційних проявів при синдромі емоційного вигорання і творчості в професійній діяльності (за результатами дослідження Тищук Л. І.) дозволив виявити наявність кореляційного зв'язку емоційної сфери з синдрому емоційного вигорання і творчістю.

Синдром емоційного вигорання являє собою комплекс негативних емоцій і переживань, які спрямовують активність організму на уникнення або усунення шкідливих впливів. А творчість – комплекс позитивних емоцій та психічних станів, які виступають сполучною ланкою між актуалізованою і потенційною здатністю індивіда до творчості та енергетичними ресурсами особистості. Вивільняючись і акумулюючись, вони підвищують енергостійкість організму, ослаблюють і пом'якшують негативні впливи професійних стресогенних факторів.

В результаті констатувального етапу дослідження Тищук Л. І. виявлено, що наявність проблеми синдрому професійного вигорання є об'єктивною реальністю сучасних закладів [50].

Результати досліджень з питань професійного вигорання, що проведені в останні роки, показують невтішну статистику:

- більше 30 % працюючих постійно або часто перебувають у стані стресу під час виконання своїх службових обов’язків;

- 48 % респондентів стверджують, що рівень стресу суттєво підвищився за останні 5 років;

- 75 % працівників вважають, що основним чинниками стресу є питання, пов’язані з грошима та роботою;

- близько половини опитаних засвідчили, що стрес має негативний вплив як на їхнє особисте життя, так і професійне.

Професійне вигорання небезпечне своїми проявами, адже воно супроводжується фізичним та емоційним виснаженням, а також суттєвим погіршенням стану здоров’я.

Лише у США на подолання наслідків професійного вигорання, пов’язаних зі здоров’ям, щороку витрачається більше 300 млрд. доларів.

Серйозними проявами вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Індивід стає депресивним, починає сприймати ситуацію як безнадійну.

Ризик бути схильним до вигорання залежить від того, наскільки виконувані працівниками функції відповідають їхній статево-рольовій орієнтації, але зв’язок між статтю і вигоранням неоднозначний.

Існуючі підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання не дають єдиної системи психологічних детермінант такого явища. Традиційно чинники, що викликають емоційне вигорання, групувались у два великі блоки: особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих професіоналів. Деякі автори виділяють третю групу чинників, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні. Частина зарубіжних дослідників вважають основними передумовами вигорання наявність організаційних проблем. У той же час інші дослідники визначають як найважливіші особистісні характеристики (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність), екстернальний локус контролю.

Учені підкреслюють домінувальну роль організаційних чинників, що включають умови матеріального середовища, зміст роботи і соціально-психологічні умови діяльності, надмірний рівень напруги й обсяг роботи, монотонність роботи унаслідок дуже великої кількості повторень, внесок у роботу великих особистісних ресурсів, брак визнання і позитивної оцінки, фізичну знемогу, недостатній відпочинок або відсутність нормального сну, роботу без подальшого професійного вдосконалення.

Тісний зв'язок існує між вигоранням і задоволенням працею.

Один із найважливіших соціально-психологічних чинників, що розглядаються в контексті вигорання, – соціально-психологічні взаємини в колективі. Простежується негативний зв’язок між вигоранням і соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов’язаних із наданням професійної допомоги людям.

Симптоми, з яких складається синдром професійного вигорання, умовно можна поділити на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні і поведінкові.

До психофізичних симптомів: почуття постійної втоми не тільки по вечорах, але і зранку, відразу ж після сну (симптом хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості та страху); загальна астенізація (слабість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунково-кишкового тракту; різка втрата чи різке збільшення ваги; повне чи часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну раннім ранком, починаючи з 4 год., або ж навпаки, нездатність заснути до 2-3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу); постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; задишка або порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

До соціально-психологічних симптомів: байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, почуття пригніченості); підвищена дратівливість на незначні, дрібні події – часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»); постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому); почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдасться впоратися; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не намагайтеся, все одно нічого не вийде»).

До поведінкових симптомів: відчуття, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше; співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде); незалежно від об’єктивної необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі й іншим; відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлюване чи неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; дистанціювання від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності; зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотиків.

 **2.3. Програма профілактики та зниження рівня емоційного вигорання медичних працівників**

Широке впровадження психології у практику закономірно призводить до розвитку тих її галузей, що традиційно позначаються як методи психологічного впливу. Серед них одне з найважливіших місць безсумнівно належить психологічній корекції.

Психокорекція – область професійної діяльності психолога, пов'язана з виправленням, корекцією різних недоліків в психіці і поведінці людини, що не мають характеру захворювань.

Мета психокорекції: виправлення порушень психічного розвитку, гармонізація особистості, що формується, і профілактика нервово-психічних розладів, обумовлених внутрішніми і зовнішніми чинниками.

Принципи психокорекційної роботи.

1. Принцип єдності діагностики і корекції – здійсненню корекційної роботи обов'язково повинен передувати етап комплексного діагностичного обстеження; крім того, реалізація корекційної діяльності психолога вимагає постійного контролю динаміки змін психіки клієнта.

2. Принцип нормативності розвитку – визнання та врахування послідовності зміни вікових стадій онтогенетичного розвитку.

3. Принцип корекції "зверху вниз" – носить випереджаючий характер і будується як психологічна діяльність, націлена на своєчасне формування психологічних новоутворень.

4. Принцип корекції "знизу вверх – основними вважаються вправа і тренування вже наявних психологічних здібностей.

5. Принцип системності розвитку психологічної діяльності – виходить з того, що через системність будови психіки, свідомості і діяльності особистості всі аспекти її розвитку взаємозв'язані і взаємообумовлені.

6. Діяльнісний принцип корекції. Корекційна дія завжди здійснюється в контексті тієї або іншої діяльності, будучи засобом, який орієнтує активність особистості.

Психокорекційна робота включає чотири основні стадії, кожна з яких уявляє певний блок способів і прийомів для досягнення результату: 1) діагностичну; 2) настановчу; 3) корекційну; 4) стадію оцінки ефективності корекційних дій.

Діагностичний стадія. Її мета – діагностика особливостей розвитку особистості, виявлення чинників ризику, формування загальної програми психологічної корекції.

Настановча стадія. Її мета – зняття тривожності, підвищення упевненості особистості в собі, формування бажання співробітничати з психологом і що-небудь змінити в своєму житті.

Корекційна стадія. Її мета – гармонізація і оптимізація розвитку особистості, перехід від негативної фази розвитку до позитивної, оволодіння способами взаємодії з світом і з самим собою, оволодіння певними способами діяльності.

Стадія оцінки ефективності корекційних дій. Її мета – вимірювання психологічного змісту і динаміки реакцій, сприяння появі позитивних поведінкових реакцій і переживань, стабілізація позитивної самооцінки.

Вимоги до складання психокорекційної програми, її зміст і структура.

Існують стандартизовані і вільні (орієнтовані на поточний момент) корекційні програми. У стандартизованій програмі чітко розписані етапи корекції, необхідні матеріали, вимоги, що пред'являються до учасників даної програми. Вільну програму психолог складає самостійно, визначаючи цілі і задачі етапів корекції, продумувавши хід зустрічей, намічаючи орієнтири результатів досягнень для переходу до наступних етапів психокорекції.

При складанні психокорекційної програми необхідно враховувати наступні моменти: чітко формулювати цілі коректувальної роботи; визначити коло задач, які конкретизують цілі корекційної роботи; вибрати стратегію і тактику проведення корекційної роботи; чітко визначити форми роботи (індивідуальна, групова або змішана) з клієнтом; відібрати методики і техніку корекційної роботи; визначити загальний час, необхідний для реалізації програми; визначити частоту необхідних зустрічей (щодня, 1 раз на тиждень, 2 рази на тиждень, 1 раз в два тижні і т.д.); визначити тривалість кожного коректувального заняття (від 10-15 хв. до 1,5-2 годин); визначити зміст коректувальних занять; планувати форми участі інших осіб в роботі (при роботі з сім'єю – підключення родичів, впливових дорослих і т.д.).

Первинна психодіагностика – перед початком здійснення корекційної роботи обов'язково повинна передувати етап прицільного комплексного діагностичного обстеження, на його підставі складається первинний висновок і формулюються цілі і задачі корекційно-розвиваючої роботи.

Вторинна психодіагностика. Корекційно-розвиваюча діяльність психолога вимагає постійного контролю динаміки змін особистості, поведінки, діяльності, динаміки емоційних станів клієнта, його відчуттів і переживань в процесі корекційної роботи. Схема перевірки ефективності корекційної дії:

I етап: проводиться констатуючий вимір в контрольній та експериментальній групах.

II етап – здійснення коректувальної дії на експериментальну групу.

III етап – проведення діагностичного виміру в експериментальній і контрольній групі. Зіставлення результатів констатуючого виміру і діагностичного виміру в контрольній групі; зіставлення результатів констатуючого і діагностичного виміру в експериментальній групі. Порівняння цих результатів між собою із застосуванням статистичних методів.

Оцінка ефективності корекції може мінятися залежно від того, хто її оцінює, оскільки позиція учасника корекційного процесу значною мірою визначає підсумкову оцінку її успішності.

Для клієнта основним критерієм успішності своєї участі в програмі буде емоційне задоволення від занять і зміна емоційного балансу в цілому на користь позитивних відчуттів і переживань.

Для психолога, відповідального за організацію і здійснення корекційної програми, головним критерієм оцінки стане досягнення поставлених в програмі цілей.

Для осіб з оточення клієнта ефективність програми визначатиметься ступенем задоволення їх запитів, мотивів, що спонукали звернутися по психологічну допомогу, а також особливість усвідомлення ними проблем і задач, що стоять перед ними, безпосередньо пов'язаних з проблемами клієнта.

Методи: самозвіти, спеціальні експериментальні процедури, індивідуальна оцінка психологом (експертом).

Методи та технології психотерапевтичного впливу у психоконсультативній та психокорекційній роботі. До таких методів, що побудовані на аналізі значень, в яких використовується поняття методу в психотерапії, відносяться наступні:

• методи психотерапії, що мають характер техніки, – гіпноз, релаксація, психогімнастика;

• методи психотерапії в значенні інструменту, який використовують психотерапевтичному процесі (таким інструментом може бути психотерапевт у разі індивідуальної психотерапії або група – при груповій психотерапії);

• методи, що визначають умови, які сприяють оптимізації досягнення психотерапевтичних цілей, – психотерапія сімейна, клінічна, на виробництві;

• методи психотерапії в значенні терапевтичних інтервенцій (втручань), що розглядаються або в плані стилю – директивний, недирективний, або в плані теоретичного підходу – інтерпретація, навчання, міжособова взаємодія або діалог.

Технології: 1) підтримуюча (зміцнення та підтримка захисних сил); 2) перенавчання (зміна поведінки шляхом схвалення позитивних форм поведінки і не схвалення негативних); 3) реконструктивна (спрямована на усвідомлення клієнтом внутрішніх конфліктів).

Специфіка групової психокорекції полягає в цілеспрямованому використовуванні групової динаміки, тобто всієї сукупності взаємостосунків і взаємодій, що виникають між учасниками групи, включаючи і психолога. Групова психокорекція не є самостійним напрямом психокорекції, а представляє лише специфічну форму, при використовуванні якої основним інструментом дії виступає група клієнтів, на відміну від індивідуальної психокорекції, де таким інструментом є тільки сам психолог.

У найзагальнішому виді цілями групової психокорекції є: аналіз, усвідомлення і опрацьовування проблем клієнта, його внутрішньоособистих і міжособистих конфліктів, корекція неадекватних відносин, установок, емоційних і поведінкових стереотипів на основі аналізу і використовування міжособистої взаємодії.

Основні механізми групової корекційної дії: 1) інформаційний обмін між учасниками групи; 2) навіювання, психічне зараження; 3) відчуття спільності і солідарності з іншими; 4) альтруїзм – можливість в процесі групової психокорекції допомагати один одному; 5) рольова поведінка (імітаційна поведінка); 6) інтерперсональний вплив (вплив групи); 7) емоційне розвантаження (катарсис).

Підвищення рівня підготовки медиків до попередження та подолання синдрому професійного вигорання можна забезпечити в результаті використання спеціальної соціально-психологічної програми, спрямованої на оволодіння ними: а) знаннями, що розкривають зміст та структуру синдрому професійного вигорання; б) методами діагностики синдрому; в) засобами та прийомами профілактики та подолання синдрому.

Реалізація зазначеної соціально-психологічної програми передбачає використання дворівневої технології попередження та подолання синдрому професійного вигорання: на рівні організації (що передбачає використання тренінгової програми) та на рівні особистості (що передбачає використання системи конкретних засобів та прийомів на різних етапах протікання синдрому професійного вигорання).

Одним з найважливіших завдань в межах психопрофілактики виникнення емоційного вигоряння в професійній діяльності є розвиток емоційного інтелекту працівників.

У сучасних умовах інформаційної насиченості, інтенсивних змін і нестачі часу виникла необхідність формування нових навичок навчання, для чого розробляються різноманітні види психологічних тренінгів: соціально-психологічні та психокорекційні, ділові та організаційні ігри, дискусійні методи групового прийняття рішень тощо.

Тренінг **–** (від англ. « training» **–** тренувальний режим, тренування) це форма спеціально організованого спілкування, психологічний та педагогічний вплив якого грунтується на активних методах групової роботи [118].

Основна мета тренінгу як форми активного навчання – прищеплення конкретних навичок і вмінь. Тренінг дає змогу учасникам не тільки почути певні теоретичні основи теми, а й практично застосувати отримані знання, перетворивши їх на вміння. Тренінг - курс активного навчання, що складається із вправ, їх обговорення, роботи зі спонтанною поведінкою людини або природною ситуацією. Навчаючись методом власних «спроб і помилок», людина витратить місяці на досягнення того, що в добре спланованому тренінгу може бути досягнуто за декілька днів.

Психологічний тренінг як тип психологічної діяльності активно розвивається протягом останніх років, але, на жаль, не досить часто використовується дошкільними психологами для роботи з педагогами. Це дещо пояснюється наступними причинами: браком часу, недостатньою підтримкою з боку адміністрації, невпевненістю психолога-тренера у власних силах при роботі з педагогами.

Профілактика та корекція психічного вигорання повинна включати в себе прищеплення особистості навичок адекватного обставинам емоційного реагування. Важливими для профілактики виникнення синдрому вигорання є навички володіння собою, уміння працювати з власними негативними емоціями, здатність до вільного, природного вияву почуттів та емоцій.

Виявивши високий рівень сформованості першої та другої фаз синдрому емоційного вигорання медичних працівників, домінуючі симптоми вигорання, екстернальний локус контролю, домінуючу особистісну спрямованість та невисокий рівень сприятливості психологічного клімату, нами розроблено тренінгову програму, спрямовану на підвищення рівня стресостійкості, створення позитивної «Я-концепції», корекцію спрямованості особистості, вміння брати на себе відповідальність за події у житті, розвиток комунікативних навичок, сприяння процесу особистісного розвитку, реалізацію творчого потенціалу, розвиток внутрішньої мотивації особистості.

У формувальному експерименті прийняло участь 23% респондентів, у яких визначено високий рівень сформованості першої та другої фаз синдрому емоційного вигорання, екстернальний локус контролю, домінуючу особистісну спрямованість та невисокий рівень сприятливості психологічного клімату. Решта респондентів склали контрольну групу.

Професійна медична діяльність належить до числа найбільш напружених в емоційному плані видів праці: за ступенем напруги навантаження медиків в середньому більше, ніж у менеджерів та робітників банківської системи, генеральних директорів і президентів асоціацій, тобто тих, хто безпосередньо працює з людьми.

Ця діяльність відрізняється від інших категорій праці постійною нервово-психічною й емоційною напругою, зумовленою як змістом, так і умовами роботи. Професійна праця пов’язана зі спілкуванням, тому медики зазнають симптомів поступового емоційного стомлення й спустошення, що позначається на їхньому здоров’ї.

З метою профілактики синдрому емоційного вигорання медикам як представникам стресогенної професії бажано опанувати психологічними знаннями, навчитись керувати власним психоемоційним станом, механізмами психологічного захисту. Вони мають уміти знімати хронічну м’язову напругу, регулювати й керувати власним психологічним станом.

Одним з ефективних засобів психологічної підтримки, покращення психічного здоров’я є психологічний тренінг. В основу цього багатофункціонального методу навмисних змін психологічних феноменів індивіда покладений науковий принцип системності, що розглядає психічні явища з точки зору їхньої структури, функцій, системоутворювальних чинників, властивостей і характеристик у зв'язку із зовнішнім середовищем.

Завдання усунення особистісних перешкод і бар’єрів психофізичного апарату успішно було вирішене за допомогою розробки й упровадження в практику психологічного тренінгу, ефективність якого була експериментально доведена. Основною метою створеної психокорекційної програми була профілактика та зниження рівня емоційного вигорання.

Основною метою тренінгової програми була профілактика та зниження рівня емоційного вигорання. Ця мета вимагала вирішення наступних завдань:

- підвищення рівня психологічної культури, активізація внутрішніх психологічних ресурсів для вирішення різноманітних проблем;

- поглиблення пізнання себе, власних психологічних особливостей, усвідомлення своїх думок і дій, набуття навиків адекватної поведінки у певних соціальних ситуаціях;

- знаходження оптимальних шляхів спілкування з адміністрацією, колегами, пацієнтами;

- розвиток уміння керувати власними емоціями, психоемоційним станом, володіти собою в різних життєвих ситуаціях, під час спілкування, взаємодії з іншими людьми, розширення емоційного діапазону;

- зняття м’язової напруги, розвиток здібності усвідомлювати власні почуття;

- поліпшення суб'єктивного самопочуття, зміцнення психічного здоров'я.

Проведене дослідження дозволило розробити рекомендації щодо подолання синдрому емоційного вигорання та профілактиці його виникнення, які представлені у вигляді тренінгової програми.

Метою тренінгу є підвищення рівня стресостійкості, створення позитивної «Я-концепції», корекція спрямованості особистості, вміння брати на себе відповідальність за події у житті, розвиток навичок ефективного спілкування, сприяння процесу особистісного розвитку, реалізації творчого потенціалу, розвиток внутрішньої мотивації особистості.

Завдання тренінгу:

1. Розвиток здатності приймати себе з усіма своїми слабкими і сильними сторонами.

2. Навчити учасників тренінгу способам саморегуляції і впливу на себе за допомогою: управлінням диханням, управлінням тонусом м'язів та рухом, впливом слова, використанням образів.

3. Розвиток комунікативних навичок.

4. Корекція спрямованості особистості (спрямованість на завдання).

5. Сприяння процесу особистісного розвитку, реалізації творчого потенціалу.

Очікуваний результат:

1. Підвищення значущості професійних цінностей.

2. Переоцінка якості життя (підвищення активності, розширення інтересів).

3. Підвищення рівня відповідальності за свої дії і вчинки в різних сферах і галузях життєдіяльності: в області подолання життєвих труднощів, невдач, міжособистісного спілкування; в області здоров'я.

4. Корекція спрямованості особистості.

Програма соціально-психологічного тренінгу розрахована на 20 годин і включає в себе 10 зустрічей по 2 години. Заняття проходимуть 2 рази на тиждень.

Група повинна мати закритий характер, тобто нові учасники не приймаються.

У тренінгу використовуються рольові ігри, групова дискусія, розгляд реальних проблемних ситуацій, аналіз власного життєвого досвіду, ігри та вправи, що сприяють саморозкриття учасників групи, рухливі ігри для емоційної розрядки, а також вправи на релаксацію і зняття нервової напруги.

 Для розробки тренінгової програми пропонувались вправи, створені Л. В. Грачовою, М. В. Дзеном, О. К. Лютовою, І. М. Марковською, Г. Б. Моніною, В. Г. Ромеком, Н. В. Самоукіною, О. В. Сидоренко та адаптовані з урахуванням мети та завдань тренінгу.

Основні правила тренінгу:

1. Єдина форма звернення - «ти», що психологічно зрівнює всіх членів групи.

2. Принцип «тут і тепер» - говоримо про те, що хвилює в даний момент, і обговорюємо те, що відбувається з членами групи.

3. Персоніфікація висловлювань - замінюємо висловлювання типу: «більшість моїх друзів вважають, що ...» або «деякі думають, що ...» судженнями «я вважаю, що ...» або «я думаю, що ...».

4. Щирість у спілкуванні - говоримо тільки те, що відчуваємо, тільки правду, або мовчимо. При цьому відкрито висловлюємо свої почуття по відношенню до дій інших учасників.

5. Конфіденційність - все, що відбувається під час занять, що не виноситься за її межі. Це сприяє саморозкриття учасників.

6. Визначення сильних сторін особистості - під час обговорення вправ і завдань кожен учасник повинен підкреслити позитивні якості виступаючого.

7. Неприпустимість безпосередніх оцінок.

8. Вміти слухати і чути (один говорить - всі слухають).

9. Бути активними.

10. Дотримання регламенту.

Заняття № 1. Мета: створення сприятливих умов для роботи; первинне освоєння прийомів самодіагностики і способів саморозкриття; визначення понять «складові здоров’я» та «синдром емоційного вигорання»; усвідомлення учасниками деяких своїх особистісних особливостей і оптимізація відносин до себе і своєї особистості, створити позитивну ауру доброго настрою, сприяти згуртованості групи.

Заняття № 2. Мета: розкриття внутрішніх резервів (потенціалу); розвиток комунікативних навичок; розвиток невербальних способів спілкування та вираження емоцій; допомога у саморозвитку; сприяння процесу особистісного розвитку, реалізації творчого потенціалу.

Заняття № 3. Мета: розвивати почуття внутрішньої стійкості й довіри до самого себе, зняти емоційну напруженість.

Заняття № 4. Мета: профілактика емоційного вигорання, навчання навичкам саморегуляції і розслаблення, формування позитивного емоційного стану, профілактика неврозів.

Заняття № 5. Мета: створення сприятливих умов для роботи, освоєння прийомів самодіагностики і способів саморозкриття; усвідомлення учасниками деяких своїх особистісних особливостей і оптимізація відносин до себе і своєї особистості.

Заняття № 6. Мета: закріпити тренінговий стиль спілкування, сприяти подальшому згуртуванню групи та поглибленню процесів саморозкриття, продовжити розвиток умінь самоаналізу та подолання психологічних бар'єрів, що заважають повноцінному самовираженню, зняти емоційну напруженість.

Заняття № 7. Мета: прояснення «Я-концепції», розвиток впевненості в собі через любов; закріплення сприятливого ставлення до себе.

Заняття № 8. Мета: розвиток комунікативних здібностей, усвідомлення звичних способів спілкування, аналіз помилок міжособистісної взаємодії; оптимізація міжособистісних відносин з колегами, адміністрацією, членами сім'ї.

Заняття № 9. Мета: переоцінка якості життя (підвищення активності, розширення інтересів), оволодіння психологією процвітання.

Заняття № 10. Мета: навчитися брати відповідальність за своє життя і формувати на цій основі позитивне мислення, навчитися замінювати негативні емоції позитивними, вміння знаходити конструктивні рішення в критичних ситуаціях, розвиток внутрішньої мотивації особистості.

Через усвідомлення власних думок і дій, уміння керувати психоемоційним станом, покращення рефлексії взаємин з іншими людьми, розвиток можливостей узгодження суперечливих спонукань і самокерівництва можна сприяти покращенню фізичного, психічного й соціального здоров’я педагогів. Ці шляхи сприятимуть профілактиці стану емоційного вигорання педагогів, а також служитимуть психологічними заходами корекції емоційного вигорання.

Реалізація психологічного змісту тренінгової програми забезпечувалась у процесі самопізнання, саморозкриття, самовираження.

**ВИСНОВКИ**

1.Синдром вигорання (burnout syndrome) – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі та втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою одержати тимчасове полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки. Цей синдром звичайно розцінюється як стрес-реакція у відповідь на складні виробничі та емоційні вимоги, що відбуваються через надмірну відданість людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку. Причиною емоційного вигорання є – напружена психоемоційна діяльність, яка у свою чергу включає: інтенсивне емоційне спілкування, спілкування з важкохворими, емоційне напруження та перенасичення соціальними мережами та телебаченням. Важливими чинниками емоційного вигорання є: дестабілізуюча діяльність в організації і неблагополучна психологічна атмосфера; не чітка організація і планування праці, наявність бюрократії, багатогодинна робота, наявність конфліктів у колективі. Дестабілізуючими чинниками можуть стати індивідуальні соціально-психологічні особливості: темперамент, особистісна тривожність, фізичний стан, (пригнічений настрій, головні болі, втома), низька самооцінка, проблеми в сімейних стосунках, недооцінювання власних компетенцій.

2.Дослідження показало нерівномірність формування фаз емоційного вигорання серед даної групи медичних працівників. Найбільше число досліджуваних у другій фазі емоційного вигорання – резистенції. Були виявлені для даної групи найбільш характерні симптоми (сформовані або такі, що формуються, - професійні обов’язки, емоційна відстороненість). Досліджено взаємозв’язки між емоційним вигоранням та сенсожиттєвими орієнтаціями і емоційною спрямованістю в медичних працівників. Досліджуючи емоційну спрямованість медичних працівників, ми виявили, що вони характеризуються яскраво вираженою сукупністю гуманістичного та ресурсного компонента емоційної спрямованості, такими типами як практичний, комунікативний, альтруїстичний, естетичний і гностичний. Ці типи характерні для медичних професій і відповідають змісту їхньої діяльності. За відповідності емоційної спрямованості особистості з’являється можливість задовольняти емоційні потреби, що є для індивіда цінним.

Високі показники сенсожиттєвих орієнтацій цієї групи пов’язані з яскравою вираженістю гуманістичного та ресурсного компонента емоційної спрямованості. Емоційне задоволення від змісту професійної діяльності дозволяє наповнити сенсом життя і ясно побачити життєві цілі.

3.Встановлено, що ступінь емоційного вигорання пов’язаний, з одного боку, з сенсожиттєвими орієнтаціями особистості: чим вищий загальний бал, тим нижчий рівень емоційного вигорання медичних працівників цієї групи.

Отримані результати дослідження дозволяють констатувати взаємозв’язок між усіма показниками сенсожиттєвих орієнтацій та емоційним вигоранням. Особливо високі бали за шкалами «Процес», «Локус контролю (я)» і «Локус контролю (життя)» відповідають низькому рівню емоційного вигорання.

Виявлений взаємозв’язок між гностичною емоційною спрямованістю та емоційним вигоранням. Гностичний тип медичних працівників відповідає низькому рівню емоційного вигорання. Отримані результати щодо найбільш характерних симптомів емоційного вигорання для даної групи, таких як переживання психотравмуючих обставин, неадекватне емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, редукція професійних обов’язків, емоційна відстороненість. Альтруїстичний, праксичний, естетичний типи характеризуються низьким рівнем сформованості і формування цих симптомів. З іншого боку, гедоністичний тип емоційної спрямованості підвищує ризик емоційного вигорання в людей, які працюють у психіатрії.

4. Емоційна спрямованість дуже важлива в професії медичних працівників. Вона дає можливість отримувати задоволення від обраної професії, але є тільки однією зі сторін людської особистості. Повною мірою особистість у професії може розкрити свій творчий потенціал тоді, коли усвідомить сенс своєї діяльності, сенс свого життя. При невідповідності особистості і професії, втраті сенсу своєї діяльності, дезорієнтації в медичній галузі, виникає досить високий ризик емоційного вигорання.

Отримані результати актуалізують потребу психологічного супроводу медичного працівника, що має полягати в розробці програми, спрямованої на: корекцію психоемоційної сфери (вміння долати конфлікти та правильно їх вирішувати); психологічний супровід організації праці (вміння переключатись з одного виду діяльності на інший, вміти правильно та повноцінно відпочивати, вміти правильно використовувати релаксуючі вправи, правильно розподіляти час, вміти мистецтву раціоналізації). 3. Індивідуальні консультування працівників. Перспективною є і широка просвітницька діяльність (брошури, презентації, лекції, соціальна реклама) стосовно профілактики емоційного вигорання.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. - СПб. : Питер, - 2001. - 288 с.

2. Анастази А. Дифференциальная психология. Индивидуальные и групповые различия в поведении / А. Анастази. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2001. - 752 с.

3. Анастази А. Психологическое тестирование / А. Анастази, С. Урбина. - СПб. : Питер, 2005. - 668 с.

4. Андреева И. Н. Развитие эмоциональной компетентности педагогов / И. Н. Андреева. - М. : ВЛАДОС, 2003. – С. 166-168.

5. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к «исчезновению»? / И. Н. Андреева // Психологический журнал. – 2006. – №1. – С. 28-32.

6. Анохин П. К. Принципиальные вопросы общей теории функциональных систем / П. К. Анохин. - М. : Наука, 1973. - С. 5-61.

7. Барабанщиков В. А. Системная организация и развитие психики / В. А. Барабанщиков // Психологический журнал. - 2003. - Т. 24. - № 1. - С. 29-46.

8. Баранов А. А. Психология стрессоустойчивости педагога. (Теоретические и прикладные аспекты): дис. доктора психол. наук: 19.00.07 / Баранов Александр Аркадьевич. - Санкт-Петербург, 2002. - 405 c.

9. Баробанова, М. У. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного згоряння» [Текст] : навчальних посібників / М. У. Баробанова. - К. : Педагогіка, 2005. – 527 с.

10. Бассин Ф. В. О некоторых современных тенденциях развития теории «бессознательного»: установка и значимость / Ф. В. Бассин. – Тбилиси: Мецниереба, 1985. – С. 429–57.

11. Безпека життєдіяльності : Навчальний посібник / За ред. І. О. Запорожця, Б. Н. Халмурадова. - К. : Контекст, 2013. - 436 с.

12. Березин Ф. Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф. Б. Березин. - Л. : Наука, 1988. - 270 с.

13. Бодров В. А. Информационный стресс / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2000. - 352 с.

14. Бодров В. А. Психология профессиональной деятельности. Теоретические и прикладные проблемы / В. А. Бодров. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2006. – 623 с.

15. Божович Л. И. Проблемы формирования личности / Л. И. Божович. - Воронеж: НПО «МОДЭК», 1997. - 352 с.

16. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении / В. В. Бойко. - СПб. : Питер, 2004. - 474 с.

17. Борисова М. В. Психологические детерминанты психического выгорания у педагогов : автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Педагогическая психология» / М. В. Борисова. - Ярославль, 2003. - 28 с.

18. Брайт Д. Стресс. Теории, исследования, мифы / Д. Брайт, Ф. Джонс. - СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. - 352 с.

19. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання педагога: проблема профілактики і подолання / Н. М. Булатевич // Актуальні проблеми соціології, психології та педагогіки: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Тенденції розвитку психології в Україні: Історія та сучасність». – К. : Либідь, 2006. – С. 318–323.

20. Бурлачук Л. Ф. Психодиагностика / Л. Ф. Бурлачук. - СПб. : Питер, 2003. - 351 с.

21. Бурлачук Л. Ф. Психология жизненных ситуаций / Л. Ф. Бурлачук, Е. Ю. Коржова. - М. : Российское педагогическое агентство, 1998. - 178 с.

22. Бурлачук Л. Ф. Словарь - справочник по психологической диагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. - К.: Наукова думка, 1989. - 200 с.

23. Василюк Ф. Е. Методологический анализ в психологии / Ф. Е. Василюк. - М. : МГППУ. – Смысл, 2003. - 240 с.

24. Вилюнас В. К. Психологические механизмы мотивации человека / В. К. Вилюнас. - М. : Изд-во МГУ, 1990. - 288 с.

25. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.

26. Водопьянова Н. Е. Технология проведения тренингов по превенции синдрома профессионального выгорания / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. - СПб. : Питер, 2008. - 231 с.

27. Выготский Л. С. Собрание сочинений : в 6 т. / Л. С. Выготский - М. : Педагогика, 1982. - 504 с.

28. Ганзен В. А. Системные описания в психологии / В. А. Ганзен. - Л. : ЛГУ, 1984. - 176 с.

29. Гаркави Л. Х. Адаптационные реакции и резистентность организма / Л. Х. Гаркави, Е. Б. Квакина, М. А. Уколова. - СПб. : Питер, 1979. - 119 с.

30. Генсон М. Е. Керування освітою та організаційна поведінка / М. Е. Генсон / пер. з англ. П. Проців. – Л. : Літопис, 2002. – 384 с.

31. Гиппенрейтер Ю. Б. Введение в общую психологию / Ю. Б. Гиппенрейтер.- М. : МГУ, 1988. - С. 65-93.

32. Гнездилова О. Н. Инновационная педагогическая деятельность как фактор предупреждения эмоционального выгорания учителя: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Гнездилова Ольга Николаевна. - Москва, 2005. - 159 с.

33. Голиков Н. А. Психологические аспекты профилактики стагнации профессионального развития педагога / Н. А. Голиков // Сибирский учитель. - 2005. - №2. - С. 34-36.

34. Горностай П. П. Життєва компетентність в умовах обмеженості життєвого світу / П. П. Горностай / Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство: [Наук-метод. збірн.]. - К. : Контекст, 2000. - С. 44-47.

35. Горностай П. П. Психологія життєвої кризи / П. П. Горностай // Під ред. Т. М. Титаренко. - Київ. - Агропромвидав України, 1998. - С. 69-96.

36. Грицук О. В. Збереження професійного здоров’я вчителів як проблема сучасної психології / О. В. Грицук. - К. : Контекст, 2000. – 254 с.

37. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциональные проблемы / Н. В. Гришина. - СПб. : Речь, 1997. - 348 с.

38. Давыдов В. П. Методология и методика психолого-педагогического исследования / В. П. Давыдов, П. И. Образцов, А. И. Уман. - М. : Логос, 2006. - 128 с.

39. Джендлин Ю. Фокусирование: Новый психотерапевтический метод работы с переживаниями / Ю. Джендлин // Пер. с англ. А. С. Ригина. - М. : Независимая фирма «Класс», 2000. - 448 с.

40. Додонов Б. И. В мире эмоций / Б. И. Додонов. - М. : Политиздат, 1977. – 140 с.

41. Додонов Б. И. Эмоция как ценность / Б. И. Додонов. - М. : Политиздат, 1978. - 272 с.

42. Дорфман Л. Я. Индивидуальный эмоциональный стиль / Л. Я. Дорфман // Вопросы психологии. - 1989. –№5 – С.88-95.

43. Жогно Ю. П. Вплив групових методів психокорекції на професійну компетентність вчителя / Ю. П. Жогно, Т. Н. Чебикіна // Наша школа. - 2009. - №2. - C. 3-7.

44. Жогно Ю. П. Вплив емоційного вигорання на професійну компетентність вчителя / Ю. П. Жогно // Наука і освіта. - 2008. - № 8-9. - С. 40-43.

45. Жогно Ю. П. До питання емоційної компетентності вчителя в контексті особистісно-орієнтованих технологій перепідготовки вчителя / Ю. П. Жогно, Т. Н. Чебыкина // Наша школа. - №2. - 2008. - С. 39-42.

46. Жогно Ю.П. Емоційне вигорання в педагогічному спілкуванні та співвідношення понять «суб’єктивне / суб`єктне» / Ю. П. Жогно // Наука і освіта. - 2008. - № 3. - С. 37-40.

47. Жогно Ю. П. Концептуальные аспекты ключевых педагогических компетенций педагога-воспитателя дошкольного учреждения / Ю. П. Жогно, Т. Н.Чебыкина, // Наша школа. - 2008. - №1. - C. 17-20.

48. Жогно Ю. П. Мониторинг динамики синдрома эмоционального выгорания педагога / Ю. П. Жогно // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки. [Зб. наукових праць]. - К.: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. - № 19 (43). - С. 24-31.

49. Жогно Ю. П. Синдром эмоционального сгорания педагога как аспект организации учебно-воспитательного процесса / Ю. П. Жогно // Научный вестник ЮГПУ им. К. Д. Ушинского. - 2007, № 3-4. - С. 80-87.

50. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому "професійного вигорання" у вчителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / Т. В. Зайчикова. - К., 2005. - 20 с.

51. Зеер Э.Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – М. : «Академический проект», 2003. – 336 с.

52. Зеленова И. М. Программа деятельности педагога-психолога в образовательном учреждении по сохранению психического здоровья педагогов / И. М. Зеленова. - М. : «Рефл-бук», 2005. – С. 25-37.

53. Изард К. Э. Психология эмоций / К. Э. Изард. - СПб. : Питер, 2006. - 464 с.

54. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2006. – 512 с.

55. Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. - СПб. : Питер, 2001. - 752 с.

56. Каримова А. Р. Половые особенности эмоционального выгорания учителей зрелого и пожилого возраста / А. Р. Каримова. - М. : «Рефл-бук», 2000. - 221 с.

57. Карпинский К. В. Психология жизненного пути личности / К. В. Карпинский. – Гродно: ГрГУ, 2002. – 167 с.

58. Китаев-Смык Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души / Л. А. Китаев-Смык // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. - 2007. - № 4. - С. 2-21.

59. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности. Психология индивидуальных различий / Е. А. Климов. - М. : Изд-во МГУ, 1982. - С.74-77.

60. Коломинский Я. Л. Психология педагогического взаимодействия / Я. Л. Коломинский, Н. М. Плескачева, И. И. Заяц, О. А. Митрахович. - СПб. : Речь, 2007. - 240 с.

61. Косицкий Г. И. Физиология человека / Г. И. Косицкий. – М. : Медицина, 1985. - 544 с.

62. Красило А. И. Психологическое консультирование посттравматических состояний / А. И. Красило. - М. : Изд-во МПСИ, 2004. - 96 с.

63. Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского. - Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС», 1998. - 494 с.

64. Леонова А. Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции / А. Б. Леонова // Психологический журнал. - 2004. - № 2. - С. 56-58.

65. Леонова А. Б. Психодиагностика функциональных состояний человека / А. Б. Леонова. - М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. - 200 с.

66. Леонтьев А. H. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. - М. : Политиздат, 1975. - 121 с.

67. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. - М. : «Наука». - 1984. - 439 с.

68. Манойлова М. А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов / М. А. Манойлова. - Псков: ПГПИ, 2004. - 60 с.

69. Манойлова М. А. Акмеологическое развитие эмоционального интеллекта учителей и учащихся / М. А. Манойлова. - Псков: ПГПИ, 2004. - 140 с.

70. Мардер Л. Д. Опыт профилактики эмоционального выгорания у педагогов / Л. Д. Мардер. – М.: Смысл, 2001. – 272 с.

71. Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов. – К. : ИД "Сентябрь", 2001. - 260 с.

72. Мальцева Н. В. Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Мальцева Наталья Владимировна. - Екатеринбург, 2005. - 212 с.

73. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Знание, 1996. - 237 с.

74. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / А. Г. Маслоу. - СПб. : Евразия, 1999. - 478 с.

75. Маслоу А. Г. Психология бытия. / А. Г. Маслоу. - М. : Рефл-бук, 1997. - С. 102-138.

76. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. - М. : Смысл, 2005. - 182 с.

77. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование / В. Ю. Меновщиков. - М. : Смысл, 1998. - 104 с.

78. Методичні вказівки до розробки розділу «Охорона праці та безпека у надзвичайних ситуаціях» у розрахунково-пояснювальній записці магістерської роботи для студентів усіх спеціальностей та форм навчання / Укл. М. А. Касьянов, О. М. Гунченко, В. О. Медяник, В. І. Сало, В. М. Мальоткін. – Луганськ : вид-во Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля, 2011. – 28 с.

79. Минченков А. В. Методы структурной психосоматики / А. В. Минченков, Н. Б. Елпидифоров. - СПб. : Ювента, 2002. - 409 с.

80. Митина Л. М. Концепция профессионального долголетия / Л. М. Митина // Директор школы. – 1998. – № 5. – С. 31–36.

81. Митина Л. М. Профессиональное развитие и здоровье педагога: проблемы и пути решения / Л. М. Митина // Вестник «Образование России». - 2005. - №7. - С. 48-60.

82. Морозова Г. Б. Психологическое сопровождение организации и персонала / Г. Б. Морозова. - СПб. : Речь, 2006. - 400 с.

83. Муздыбаев К. Стратегия совладания с жизненными трудностями / К. Муздыбаев // Журнал социологии и социальной антропологии. - 1998. - Т.1. - №2. - С. 100-111.

84. Назарук Н. В. Психологічні засоби профілактики "професійного вигорання" вчителя: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Назарук Наталія Володимирівна. - Івано-Франківськ, 2007. - 320 с.

85. Нартова-Бочавер С. К. «Coping – Behavior» в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. - 1997. - №5. - С. 20-30.

86. Наследов А. Д. SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках / А. Д. Наследов. - СПб. : Питер, 2007. - 416 с.

87. Научно - методическое сопровождение персонала школы: педагогическое консультирование и супервизия: Монография / Под ред. М. Н. Певзнера, О. М. Зайченко. – Великий Новгород: ИОМКР, 2002. – 316 с.

88. Немов Р. С. Психология / Р. С. Немов. - М. : «ВЛАДОС». - 1995. - 494 с.

89. Норенкова Н.А. Проектирование педагогических технологий в системе повышения квалификации специалистов профессиональной школы: дис. канд. психол. наук: 13.00.08 / Норенкова Наталья Александровна - Магнитогорск, 1999. - 201 c.

90. Обеспечение психологической безопасности в образовательном учреждении / Под ред. И. А. Баевой. - СПб. : Речь, 2006. - 288 с.

91. Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания» и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов общеобразовательных школ : автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 / Е. Г. Ожогова. - Саратов, 2008. - 18 с.

92. Освітній менеджмент: Навчальний посібник / За ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки. - К.: Шкільний світ, 2003. - 400 с.

93. Осипова А. А. Манипуляции в общении и их нейтрализация: умей сказать "нет!" / А. А. Осипова. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 222 с.

94. Осипова А. А. Общая психокоррекция / А. А. Осипова. - М. : ТЦ «Сфера», 2000. - 512 с.

95. Осипова А. А. Справочник психолога по работе в кризисных ситуациях / А. А. Осипова. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2006. - 316 с.

96. Основи психології: Підручник / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. – К. : Либідь, 2006. – 632 с.

97. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях / Н. Г. Осухова. - М. : Академия, 2005. - 288 с.

98. Орел В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психол. Журнал. - 2001. - Т.22. - №1. - С. 90-101.

99. Орищенко О. А. Взаимосвязи показателей эмпатии с широким спектром свойств личности / О. А. Орищенко // Наука і освіта. - 2006. - № 6-7. – С. 189-192.

100. Пергаменщик Л. А. Кризисная психология / Л. А. Пергаменщик. – Минск : МЗ-Пресс, 2003. - 148 с.

101. Перлз Ф. Гештальт-подход и свидетель терапии / Ф. Перлз // Изд-во Института Психотерапии, 2007. - 224 с.

102. Платонов К. К. О системе психологии / К. К. Платонов. - М. : Мысль, 1972. - 216 с.

103. Прохоров А. О. Психические состояния школьников и учителя в процессе их взаимодействия на уроке / А. О. Прохоров // Вопросы психологии. - 1990. - №6. - С. 68-74.

104. Прохоров А. О. Саморегуляция психических состояния: феноменология, механизмы, закономерности / А. О. Прохоров. – М. : «ПЕРСЕ», 2005. – 352 с.

105. Пряжников Н. С. Психология труда и человеческого достоинства: [учеб. пособие] / Н.С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. - М. : Академия, 2005. – 480 с.

106. Практикум по психологии состояний: учеб. пособие для студ. вузов / ред. А. О. Прохорова. - СПб. : Речь. - 2004. - 480 с.

107. Психология профессионального здоровья: [Учебное пособие] / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Речь, 2006. – 408 с.

108. Психология человека от рождения до смерти / Под. ред. А. А. Реан. - СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2002. - 656 с.

109. Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории // Под ред. А.В. Брушлинского. - М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 1997. - 576 с.

110. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. [Учебное пособие] / Д. Я. Райгородский. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2000. - 672 с.

111. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. - СПб. : Питер, 2004. - 713 с.

112. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - 2002. - №3. – С. 85-95.

113. Руководство по использованию классификации психических и поведенческих расстройств в клинической практике (МКБ-10). – МЗ Украины. – Донецк : Критис, 2000. - 345 с.

114. Самоукина Н. Карьера без стресса / Н. Самоукина – СПб. : Питер, 2003. – 607 с.

115. Свириденко Е. И. Коммуникативный стресс в жизни педагога / Е. И. Свириденко. - М. : ТАНДЕМ, 2001. - 284 с.

116. Семиздралова О. А. Профилактика эмоционального выгорания на ранних этапах профессионализации учителя : автореф. дис. на соиск. уч. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогическая психология» / Семиздралова Ольга Анатольевна. - Москва, 2006. - 19 с.

117. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – Рига : Внеда, 1992. - 109 с.

118. Семёнова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога: учеб. - метод. пособие / Е. М. Семёнова. - 2-е изд., доп. - М. : Изд-во Института Психотерапии, 2005. - 256 с.

119. Сидоров П. Ф. Синдром эмоционального выгорания / П. Ф. Сидоров. - Медицинская газета. - 2005. - № 43. – С. 8.

120. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. - СПБ. : Речь, 2003. - 350 с.

121. Сидоренкова Т. Д. Влияние эмоционального выгорания педагогов ДОУ на результаты труда / Т. Д. Сидоренкова. - М. : ПЕР СЭ, 2002. - 304 с.

122. Симонов П. В. Эмоциональный мозг / П. В. Симонов. - М. : Наука, 1981. - 193 с.

123. Сопов В. Ф. Психические состояния в напряженной профессиональной деятельности / В. Ф. Сопов. - М. : Академический Проект: Трикста, 2005. - 128 с.

124. Станкин М. И. Общая психология: функциональные явления человеческой психики / М. И. Станкин. - М. : Изд-во МПСИ, 2003. - 400 с.

125. Технології роботи організаційних психологів / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. - 366 с.

126. Тищук Л. І. Психологічні чинники запобігання синдрому професійного вигорання педагога дошкільного навчального закладу: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Л. І. Тищук. - Житомир, 2008. – 271 с.

127. Трунов Д. Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов // Журнал практического психолога. - 1998. - № 8. - С. 84-89.

128. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Прогресс, 2002. - 490 с.

129. Форманюк Т. В. Синдром "эмоционального" сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. - 1994. - №6. – С. 57-63.

130. Юрьева Л. Н. Кризисные состояния: монография / Л. Н. Юрьева. – Днепропетровск : Арт-Прес, 1998. - 164 с.

131. Ямницький В. М. Типологія життєвих криз дорослого віку в контексті проблеми життєтворчості особистості / В. М. Ямницький // Проблеми сучасної педагогічної освіти, 2007. - №13. – С.130-133.

**Додаток А**

**Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко**

**Текст опитувальника**

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар´єри.

3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.

6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов´язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов´язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з´явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

**Продовження Додатку А**

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, ию вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов´язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

**Продовження Додатку А**

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб´єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

**Продовження Додатку А**

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров´я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

**Продовження Додатку А**

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала лене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар´єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов´язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров´я.

**Додаток Б**

**Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК) Дж. Роттера**

**Питання:**

1. Підвищення по службі більше залежить від вдалого збігу обставин, ніж від здібностей і зусиль людини.

2. Більшість розлучень відбувається від того, що люди не захотіли пристосуватися один до одного.

3. Хвороба - справа випадку, якщо вже судилося захворіти, то нічого не поробиш.

4. Люди опиняються самотніми через те, що самі не виявляють зацікавлення і дружелюбності до оточуючих.

5. Здійснення моїх бажань часто залежить від везіння.

6. Марно вживати зусилля для того, щоб завоювати симпатію інших людей.

7. Зовнішні обставини - батьки і добробут - впливають на сімейне щастя не менше, ніж стосунки подружжя.

8. Я часто відчуваю, що мало впливаю на те що відбувається зі мною.

9. Як правило, керівництво виявляється більш ефективно, коли повністю контролює дії підлеглих, а не покладається на їх самостійність.

10. Мої оцінки в школі часто залежали від випадкових обставин (наприклад, від настрою вчителя), ніж від моїх власних зусиль.

11. Коли я будую плани, то я вірю, що зможу здійснити їх.

12. Те, що багатьом людям здається вдачею чи везінням насправді є результатом довгих цілеспрямованих зусиль.

13. Думаю, що правильний спосіб життя може допомогти більше здоров'ю, ніж лікарі і ліки.

14. Якщо люди не підходять один одному, то, як би вони не намагалися налагодити сімейне життя вони все одно не зможуть.

**Продовження Додатку Б**

15. Те добре, що я роблю, переважно гідно оцінюється іншими.

16 Діти виростають такими, якими їх виховують батьки.

17. Думаю, що випадок чи доля не грають важливої ​​ролі в моєму житті.

18. Я намагаюся не планувати далеко вперед, тому що чимало залежить від того, як складуться обставини.

19. Мої оцінки в школі більше залежали від моїх зусиль і ступеня підготовленості.

20. У сімейних конфліктах я частіше відчуваю провину за собою, ніж за протилежною стороною.

21. Життя більшості людей залежить від збігу обставин.

22. Я надаю перевагу такому керівництву, при якому можна самостійно визначити, що і як робити.

23. Думаю, що мій спосіб життя жодною мірою не є причиною моїх хвороб.

24. Як правило, саме невдалий збіг обставин заважає людям добитися успіху у своїй справі.

25. Зрештою, за погане управління організацією відповідальні самі люди, які в ній працюють.

26. Я часто відчуваю, що нічого не можу змінити в сформованих відносинах в сім'ї.

27. Якщо вже дуже захочу, то зможу привернути до себе будь-кого.

28. На підростаюче покоління впливає так чимало різних обставин, що зусилля батьків щодо їх виховання часто виявляються марними.

29. Те, що зі мною трапляється - це справа моїх власних рук.

30. Важко буває зрозуміти, чому керівники чинять саме так, а не інакше.

**Продовження Додатку Б**

31. Людина, яка не змогла добитися успіху у своїй роботі, швидше за все не виявляла достатньо зусиль.

32. Найчастіше я можу домогтися від членів моєї сім'ї того, що я хочу.

33. В неприємностях і невдачах, які були в моєму житті, частіше були винні інші люди, ніж я сам.

34. Дитину завжди можна вберегти від простуди, якщо за ним стежити і правильно одягати.

35. У складних обставинах я вважаю за краще почекати, поки проблеми вирішуватися самі собою.

36. Успіх є результатом наполегливої ​​праці і мало залежить від успіху чи везіння.

37. Я відчуваю, що від мене більше, ніж від кого б то не було, залежить щастя моєї сім'ї.

38. Мені завжди було важко зрозуміти, чому я подобаюсь одним людям і не подобаюсь іншим.

39. Я завжди віддаю перевагу прийняти рішення і діяти самостійно, а не сподіватися на допомогу інших людей чи на долю.

40. На жаль, заслуги людини часто залишаються невизнаними, незважаючи на всі його старання.

41. У сімейному житті бувають такі ситуації, які неможливо вирішити навіть при дуже сильному бажанні.

42. Здібні люди, які не змогли реалізувати свої можливості, мають звинувачувати в цьому лише себе.

43. Багато моїх успіхів були можливі тільки завдяки допомозі інших.

44. Більшість невдач у моєму житті відбувалося від невміння, ліні і мало що залежало від везіння чи невезіння.

**Додаток В**

**Методика вивчення спрямованості особистості (В. Смекала і М. Кучера)**

**Текст опитувальника**

1. Найбільше задоволення в житті дає:

A. Оцінка роботи.

B. Свідомість того, що робота виконана добре.

C. Свідомість, що знаходишся серед друзів.

2. Якби я грав у футбол, то хотів би бути:

A. Тренером, який розробляє тактику гри.

B. Відомим гравцем.

C. Обраним капітаном команди.

3. Кращими викладачами є ті, які:

A. Мають індивідуальний підхід.

B. Захоплені своїм предметом і викликають інтерес до нього.

C. Створюють у колективі атмосферу, в якій ніхто не боїться висловити свою точку зору.

4. Учні оцінюють як найгірших таких викладачів, які:

А. Не приховують, що деякі люди їм не симпатичні.

В. Викликають у всіх дух змагання.

С. Проводять враження, що предмет, який вони викладають, їх не цікавить.

5. Я радий, коли мої друзі:

A. Допомагають іншим, коли для цього представляється випадок.

B. Завжди вірні і надійні.

C. Інтелігенти і у них широкі інтереси.

6. Кращими друзями вважають тих:

А. З якими складаються взаємні відносини.

**Продовження Додатку В**

B. Які можуть більше, ніж я.

C. На яких можна сподіватися.

7. Я хотів би бути відомим, як ті, хто:

А. Домігся життєвого успіху.

Б. Може сильно любити.

С. Відрізняється дружелюбністю і доброзичливістю.

8. Якби я міг вибирати, я хотів би бути:

A. Науковцем.

B. Начальником відділу.

C. Досвідченим льотчиком.

9. Коли я був дитиною, я любив:

A. Ігри з друзями.

B. Успіхи в справах.

C. Коли мене хвалили.

10. Найбільше мені не подобається, коли я:

A. Зустрічаю перешкоду при виконанні покладеної на мене завдання.

B. Коли в колективі погіршуються товариські відносини.

C. Коли мене критикує дорослий (вчитель).

11. Основна роль школи повинна полягати в:

A. Підготовці учнів до роботи за фахом.

B. Розвитку індивідуальних здібностей і самостійності.

C. Вихованні в учнях якостей, завдяки яким вони могли б уживатися з людьми.

12. Мені не подобаються колективи, в яких:

A. Недемократична система.

B. Людина втрачає індивідуальність у загальній масі.

C. Неможливо прояв власної ініціативи.

**Продовження Додатку В**

13. Якби у мене було більше вільного часу, я б використовував його:

A. Для спілкування з друзями.

B. Для найулюбленіших справ і самоосвіти.

C. Для безтурботного відпочинку.

14. Мені здається, що я здатний на максимальне, коли:

A. Працюю з симпатичними людьми.

B. У мене робота, яка мене задовольняє.

C. Мої зусилля досить винагороджені.

15. Я люблю, коли:

A. Приємно проводжу час з друзями.

B. Інші цінують мене.

C. Відчуваю задоволення від виконаної роботи.

16. Якби про мене писали в газетах, мені хотілося б, щоб:

A. Відзначили справу, яку я виконав.

B. Похвалили мене за мою роботу.

C. Повідомили про те, що мене вибрали в комітет або бюро.

17. Найкраще я вчився б, якби викладач:

A. Мав до мене індивідуальний підхід.

B. Стимулював мене на більш цікаву працю.

C. Викликав дискусію з розбираємих питань.

18. Немає нічого гіршого, ніж:

A. Образа особистої гідності.

B. Неуспіх при виконанні важливого завдання.

C. Втрата друзів.

19. Найбільше я ціную:

A. Особистий успіх.

B. Загальну роботу.

**Продовження Додатку В**

C. Практичні результати.

20. Дуже мало людей:

A. Дійсно радіють виконаній роботі.

B. Із задоволенням працюють у колективі.

C. Виконують роботу по-справжньому добре.

21. Я не переношу:

А. Сварки і суперечки.

B. Відкидання всього нового.

C. Людей, що ставлять себе вище інших.

22. Я хотів би:

A. Щоб оточуючі вважали мене своїм другом.

B. Допомагати іншим у спільній справі.

C. Викликати захоплення інших.

23. Я люблю начальство, коли воно:

A. Вимогливо.

B. Користується авторитетом.

C. Доступно.

24. На роботі я хотів би:

А. Щоб рішення приймалися колективно.

B. Самостійно працювати над вирішенням проблеми.

C. Щоб начальник визнав мої достоїнства.

25. Я хотів би прочитати книгу:

A. Про мистецтво добре уживатися з людьми.

B. Про життя відомої людини.

C. Типу «Зроби сам».

26. Якби у мене були музичні здібності, я хотів би бути:

A. Диригентом.

**Продовження Додатку В**

B. Солістом.

C. Композитором.

27. Вільний час з найбільшим задоволенням проводжу:

A. Дивлячись детективні фільми.

B. У розвагах з друзями.

C. Займаючись своїм захопленням.

28. За умови однакової фінансового успіху я б із задоволенням:

A. Вигадав цікавий конкурс.

B. Виграв би в конкурсі.

C. Організував би конкурс і керував ним.

29. Для мене найважливіше знати:

A. Що я хочу зробити.

B. Як досягти мети.

C. Як залучити інших до досягнення моєї мети.

30. Людина повинна вести себе так, щоб:

A. Інші були задоволені нею.

B. Виконати насамперед своє завдання.

C. Не потрібно було докоряти їй за роботу.

**Додаток Г**

**Таблиця Г. 1**

**Бланк методики для вивчення психологічного клімату в малій виробничій групі (В. В. Шпалінській, Е. Г. Шелест)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ознаки здорового психологічного клімату** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Ознаки нездорового психологічного клімату** |
| Я рідко бачу на початку робочого дня похмурі і пісні обличчя своїх колег. |  |  |  |  |  | Більшість членів колективу приходять на роботу з буденним настроєм, що не відчуваючи підйому і піднесеності. |
| Більшість з нас радіють, коли з'являється можливість поспілкуватися один з одним. |  |  |  |  |  | Члени нашого колективу проявляють байдужість до емоційного спілкування. |
| Доброзичливість і довірчі інтонації переважають у нашому діловому спілкуванні. |  |  |  |  |  | Нервозність, явна або прихована дратівливість забарвлюють наші ділові відносини. |
| Успіхи кожного з нас щиро радують всіх інших і майже ні в кого не викликають заздрості. |  |  |  |  |  | Успіх майже будь-якого з нас може викликати хворобливу реакцію оточуючих. |
| У нашому колективі новачок швидше за все зустріне доброзичливість і привітність. |  |  |  |  |  | У нашому колективі новачок ще довго буде відчувати себе чужаком. |
| У разі неприємностей ми не поспішаємо звинувачувати один одного, а намагаємося спокійно розібратися в їх причинах. |  |  |  |  |  | У разі неприємностей у нас будуть намагатися звалити провину один на одного або знайдуть винного. |
| Коли поруч з нами наш керівник, ми відчуваємо себе природно і розкуто. |  |  |  |  |  | У присутності керівника багато хто з нас відчувають себе скуто і напружено. |
| У нас звичайно прийнято ділитися своїми сімейними радощами і турботами. |  |  |  |  |  | Багато хто з нас вважають за краще «своє» носити в «собі». |
| Несподіваний виклик до керівника у більшості з нас не викличе негативних емоцій. |  |  |  |  |  | Несподіваний виклик до керівника у багатьох з нас супроводжується негативними емоціями. |
| Порушник трудової дисципліни буде у нас тримати відповідь не тільки перед керівником, а й усім колективом. |  |  |  |  |  | Порушник трудової дисципліни у нас буде тримати відповідь лише перед керівником. |
| Більшість критичних зауважень ми висловлюємо один одному тактовно, виходячи з кращих спонукань. |  |  |  |  |  | У нас критичні зауваження найчастіше носять характер явних або прихованих випадів. |
| Поява керівника у нас викликає приємне пожвавлення. |  |  |  |  |  | Поява керівника у більшості з нас особливих захоплень не викликає. |
| У нашому колективі гласність - це норма життя. |  |  |  |  |  | До справжньої гласності в нашому колективі ще далеко. |