МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук,психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Сілюков Д.В.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**Психопрофілактика та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ**

**Сєвєродонецьк**

**2021**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 053 – Психологія

(шифр і назва)

галузі знань 05 – Соціальні та поведінкові науки

(шифр і назва)

Освітня програма «Практична психологія»

на тему: Психопрофілактика та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ

Виконав: студент групи ПСПП-20зм Сілюков Д.В.

Керівник: д.психол.н., проф. Завацька Н.Є.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент

к. психол. н., доц. Байдик В.В.

Сєвєродонецьк – 2021

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 053 – Психологія

(шифр і назва)

галузі знань 05 – Соціальні та поведінкові науки

(шифр і назва)

Освітня програма «Практична психологія»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

**Завацька Н.Є.**

«01» 09 2021 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ**

**Сілюкова Дмитра Володимировича**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Психопрофілактика та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ

Керівник роботи Завацька Н.Є., д. психол. н., проф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від «04» жовтня 2021 року № 133/15.17

2. Строк подання студентом роботи 10.12.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 109 с., список використаної літератури – 52 дж., рис. – 6, додатків – 5.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): вивчення особливостей психопрофілактики та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

.

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| 1. | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |
| 2. | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |
| 3. | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 01.09.2021р. | 01.09.2021р. |

7. Дата видачі завдання 01.09.2021 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 09.2021 р. | 09.2021 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 09-10. 2021 р. | 09-10. 2021 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2021 р. | 10.2021 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2021 р. | 10-11. 2021 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2021 р. | 11.2021 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2021 р. | 11-12. 2021 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 12.2021р. | 12.2021р. |

Студент Сілюков Д.В.

Керівник роботи Завацька Н.Є.

**РЕФЕРАТ**

Текст – 109 с., рис. – 6 , додатків – 5 , джерел – 52.

У роботі розкрито основні підходи до вивчення синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ. Проведено аналіз наукової літератури щодо трактування поняття «професійне вигорання». Проаналізовано негативний вплив особливих психологічних, економічних, соціальних, правових та побутових умов на професійну діяльність працівників органів внутрішніх справ.

Розкрито особливості взаємозв’язку рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ. Визначено доцільність використання психологічної профілактики для працівників органів внутрішніх справ як системи сприяння повноцінному соціально-професійному розвитку особистості.

Проведено емпіричне дослідження та надано психологічні рекомендації щодо подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

**Ключові слова:** ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФЕСІЙНА МОТИВАЦІЯ, ДЕМОТИВАЦІЯ, ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ, ПСИХІЧНЕ ЗДОРОВ’Я, ЕМОЦІЙНЕ НАПРУЖЕННЯ, НЕВРОТИЧНІ РЕАКЦІЇ, ПСИХОПРОФІЛАКТИКА.

**ЗМІСТ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВСТУП** | |  |  | | 7 |
| **РОЗДІЛ** | | **1.** | **РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ органів внутрішніх справ** | | 9 |
|  | | 1.1. | Поняття «синдрому вигорання» в історичному і сучасному контексті | | 9 |
|  | | 1.2. | Основні підходи до розуміння поняття «професійне вигорання» | | 16 |
|  | | 1.3. | Чинники, що сприяють виникненню симптомів професійного вигоряння у працівників органів внутрішніх справ | | 19 |
|  | | 1.4. | Зв’язок рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ | | 27 |
| **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1** | | | | | 30 |
| **РОЗДІЛ** | | **2.** | **ПСИХОПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У працівників органів внутрішніх справ** | | 32 |
|  | | 2.1. | Психологічна профілактика як система сприяння повноцінному соціально-професійному розвитку особистості | | 32 |
|  | | 2.2. | Психологічні індивідуальні заходи щодо профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» | | 36 |
|  | | 2.3. | Групи соціальної підтримки – як організація спільного позитивного проведення часу | | 48 |
|  | | 2.4. | Стратегія вибіркового сприйняття як запорука подолання професійного емоційного вигорання | | 58 |
| **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2** | | | | | 69 |
| **РОЗДІЛ** | **3.** | | | **ЕМПИРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПСИХОЕМОЦІЙНИЙ СТАН працівників органів внутрішніх справ** | 71 |
|  | 3.1. | | | Дослідження індивідуально-психологічних особливостей респондентів | 71 |
|  | 3.2. | | | Психологічний та математичний аналіз результатів експерименту | 74 |
| **ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3** | | | | | 79 |
| **ВИСНОВКИ** | | | | | 80 |
| **СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ** | | | | | 82 |
| **ДОДАТКИ** | | | | | 89 |

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** В Україні за останні роки незалежності багато зроблено для створення і розвитку Національної поліції України на принципово новій основі психологічного устрою.

Діяльність поліцейських України здійснюється під впливом особливих психологічних, правових та соціальних умов. Екстремальність, напруженість, підвищена небезпека, відповідальність за вчинені дії - все це, може спричинити виникнення у працівників національної поліції України станів емоційного напруження, фізичного та психічного виснаження, професійних стресів тощо.

Такий сильний негативний вплив особливостей професійної діяльності на особистість працівника може призвести до виникнення явища професійного вигорання, внаслідок якого поступово відбувається розчарування в професійній діяльності, втрачається професійна мотивація, виникають невротичні реакції, психічні функціональні розлади та різні соматичні захворювання.

Актуальність дослідження полягає в тому, що емоційне благополуччя фахівця є одним із визначальних чинників професійного життя, а повноцінне психічне здоров’я – важливою умовою нормальної професійної діяльності.

**Об’єкт дослідження:** синдром професійного вигорання особистості.

**Предмет дослідження:** психопрофілактики та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

**Мета дослідження:** визначити особливості психопрофілактики та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

**Завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми вивчення синдрому професійного вигорання особистості.

2. Провести емпіричне дослідження щодо впливу синдрому професійного вигорання на особистість працівника органів внутрішніх справ та його психоемоційний стан під час професійної діяльності.

3. Провести психологічний та статистичний аналіз констатувального етапу дослідження.

4. Надати практичні рекомендації щодо підвищення ефективності психопрофілактики та подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

**Методи дослідження.** Для розв’язання поставлених завдань використано комплекс методів: аналіз, синтез, порівняння сучасних наукових й емпіричних досліджень, а також їх узагальнення, класифікація й систематизація, тестування.

**Теоретичне значення дослідження** полягає у поглибленні наукових та практичних знань щодо подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ; вивченні синдрому професійного вигорання та подолання взаємозв’язку цілісних характеристик психічної діяльності; аналізу специфіки роботи за системою «людина-людина».

**Практичне значення дослідження** пов’язане з можливістю використання даних дослідження у роботі практичних психологів, військових психологів, працівників пенітенціарної служби, соціальної служби та психологічного супроводу правоохоронних органів; а також в процесі прогнозування, профілактики та корекції синдрому професійного вигорання.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ У працівників органів внутрішніх справ**

1.1. Поняття «синдрому вигорання» в історичному і сучасному контексті

Синдром вигоряння як дилему аналізували різноманітні вчені – фахівці з психології, соціологи, викладачі як вітчизняні, так і закордонні.

Наукове і практичне значення синдрому вигорання полягає в тому, що цей синдром є прямим проявом зростаючих проблем, пов’язаних із самопочуттям працівників, їх ефективністю та стабільністю ділового життя організації. Синдром професійного вигорання – це група негативних психологічних переживань, «виснаження», викликаних тривалим професійним стресом, тісно пов’язаним із міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю [10].

Проблема впливу професійної діяльності на формування свідомості особистості перебувала в центрі уваги ще у давніх філософів, проте часто цей питання почало обговорюватися наприкінці XIX ст., а на початку XX ст. Знаменитий соціолог П. Сорокін з метою позначення особливого феномену ввів у загальнонауковий обіг вираз «професійна деформація».

Термін «burnout» - «вигорання» вперше запропонував американський психіатр X. Фреденбергер у 1974 році для опису психічного стану здорових людей, які перебувають у тісному контакті з оточуючими. Спочатку під «вигорянням» розумілося стан знемоги з відчуттям власної марності, потім воно стало змістовно неоднозначним і багатокомпонентним, що викликало значні труднощі у його вивченні.

Чималий внесок у формування цього психологічного синдрому запропонувала американська психологиня К. Маслач [20]. 1982 року американський дослідник К. Маслич описала симптоми даного синдрому і запропонувала метод його діагностики: «Burnout is a syndrom of emotional exhaustion, depersonalisation and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind» [22]. Берн-аут – це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісної результативності, що може виникати серед фахівців, які займаються різними видами «допомагаючих професій». Це вона вперше запровадила цей термін у практику для професійної діяльності працівників поліції. К. Маслич визначає «вигорання» як реакцію, стрес, пов’язаний з роботою, який може призвести до емоційного відчуження від клієнта, негуманного ставлення до нього та зниження ефективності праці [20].

Емоційне вигоряння виникає в результаті внутрішнього нагромадження від'ємних емоцій без відповідної «розрядки» або «визволення» від них, вважав Д. Грінберг [12]. У відповідності з поглядом К. Маслич, «синдром вигоряння» розглядається як відповідальна реакція на тривалі професійні сфери, що виникають у міжособистісних комунікаціях [20].

Найбільш повною та обґрунтованою класифікацією симптомів вигоряння вважається класифікація, запропонована В. Шауфеллі та Д. Ензманном. Авторами було виділено 132 симптоми вигоряння, які вони об'єднали у 5 основних груп: 1) афективні; 2) когнітивні; 3) фізичні; 4) поведінкові; 5) мотиваційні.

У сучасній спеціальній літературі автори для характеристики впливу професійної діяльності на особу спеціаліста та її прояви застосовується також вираз "деформація особистості".

Деформація особистості - це зміна її властивостей та якостей (стереотипів ціннісних орієнтацій, сприйняття, характеру, способів поведінки та спілкування) під впливом тих чи інших умов, що мають для неї життєво важливе значення [58]. Професійна деформація з'являється на етапі професійного навчання, коли складаються професійні якості та система даних якостей, що дозволяють у подальшому стати ефективним спеціалістом. Тим самим професійна деформація вважається важливим умовою професіоналізації особистості.

В.В. Бойко у своїй книзі «Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні» дає наступне визначення емоційного вигоряння - «це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій в відповідь на обрані психотравматичні дії. Представляє собою придбаний стереотип емоційного, частіше – професійного поведінки »[6]. З одного боку, воно дозволяє людині дозувати і економічно використовувати енергетичні ресурси, з іншою – вигоряння негативно відбивається на виконанні роботи і відносинах з людьми. «СЕВ (синдром емоційного вигоряння) - це процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичного втоми, особистої відстороненості та зниження задоволення виконанням роботи». Як синоніма синдрому емоційного вигоряння, В.В. Бійко використовується термін «синдром психічного вигорання» [5].

Тому вигорання – це особистісна деформація, викликана емоційними труднощами або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі.

В даний час існує кілька моделей, що описують феномен емоційного вигоряння:

1) Одно факторна модель: Емоційне вигоряння – це стан фізіологічного, емоційного та психологічного виснаження, викликане тривалим включенням у ситуацію, що висуває високі вимоги до емоційної сфери, стресостійкості особистості. У ній ключовий причиною є виснаження, інші прояви – наслідком.

2) Двох факторна модель: синдром емоційного вигорання включає деперсоналізацію та емоційне виснаження. В емоційне виснаження входять такі компоненти, як скарги на фізичне здоров'я, самопочуття, емоційне виснаження та нервове. Деперсоналізація проявляється у зміні відносин до себе чи клієнтів.

3) Трьох факторна модель: синдром емоційного вигоряння включає себе редукцію професійних особистих досягнень та деперсоналізацію, а також емоційне виснаження, які у роботі з клієнтами. Головним елементом емоційного вигоряння розглядається емоційне виснаження, яке проявляється в емоційному перенасичення, байдужість або зменшення емоційного фону. У деструкції у взаєминах з іншими людьми, цинічному ставленні до праці та об'єктів своєї праці, збільшення залежності від оточуючих або посилення негативізму, розвитку несприятливих чи байдужих установок по відношенню до людей, з якими доводиться працювати місце бути деперсоналізацією. Редукцією особистісних досягнень є тенденція заниження власних професійних досягнень та успіхів, до негативної самооцінки, применшення власної гідності, обмеження обов'язків щодо інших та своїх можливостей, негативізму по відношенню до службових достоїнств та здібностей. Вона сполучається з відчуттям незадоволеності та низькою професійною самооцінкою [59].

На думку авторів даного підходу, «вигорянню» схильні люди не лише у різних професійних групах, а й поза роботою.

Після того як феномен став загальновизнаним, закономірно візник питання про фактори, що сприяють розвитку або, навпаки, гальмують його. Традиційно вони групувалися в два великих блоки, особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих професіоналів. Частіше ці фактори називають зовнішніми і внутрішніми або особистісними та організаційними. Деякі автори виділяли і третю групу факторів, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні.

Аналізуючи роботи вчених, можна перерахувати наступні фактори виникнення вигорання:

1) Незадоволеність роботою.

Вигорання пов’язане з недостатньою привабливістю роботи, організація: чим вище привабливість, тим менше ризик. «Виснажені» співробітники схильні думати про організацію пасивно (як суперник) і психологічно триматися від неї на відстані. Хронічне вигорання призводить до психічної елімінації, не тільки від роботи, а й від усієї організації. «Спочатку це видалення здатний мати конфігурацію абсентеїзму, фізичної відокремленості, збільшення перерв, оскільки співробітник уникає контакту з членами організації та клієнтами. Адже якщо вигорання немає кінця, він щодня ігнорує стресові ситуації, відмовтеся від посади компанії, в тому числі від кар’єри. Професіонали з вигоранням часто не бажають долати емоційне напруження на роботі, якщо розвивається синдром, вони також показують інші негативні показники» [12, с. 45].

2) Оплата праці.

Експерти виявили, що в дослідженні вигорання на роботі, «психологи, які спеціалізуються на приватній практикою, володіли вищим рівнем заробітної плати та нижчим рівнем вигоряння, ніж їхні колеги, які працюють у різних закладах охорони здоров'я. Різниця між цим вигоранням очевидна справа не стільки в характері роботи, скільки в оплаченій сумі кваліфікованої праці. Голландські експерти також виявили позитивну кореляцію між завантаженістю клієнтами та впевненістю персональних досягнень, а також відсутність значних кореляцій між завантаженістю, деперсоналізацією та емоційним виснаженням »[48, с. 19].

3) Вік, досвід роботи та професійне задоволення.

Існує складна залежність між кваліфікацією, віком і ступенем задоволення та вигорання від професійного зростання. Кар'єрний ріст гарантує, що людина зменшує вигорання та за деякими даними, поліпшує його соціальний статус. Але в деяких випадках воно може бути негативним з певного моменту у стосунках чим більше досвіду, тим менше вигорання. Професійний стаж сприяє вигоранню працівників у разі незадоволеності кар'єрним зростанням. Неоднозначно вік впливає на рік та ефект вигоряння. В деяких дослідницьких роботах було виявлено тенденцію «згоряння» осіб не тільки старшого, а й молодого віку. У певних випадках позиція молодих співробітників пояснюється емоційним шоком, який вони відчувають, стикаючись з реальністю, яка часто не виправдовує їх очікування щодо професійної діяльності.

4) Гендерні особливості.

Якщо розглядати окремо, гендерні відмінності добре видно компоненти синдрому. Жінки більш емоційні виснажені ніж чоловіки, швидше за все, їх оцінюють за професійним успіхом у кар’єрі та високий ступінь деперсоналізації. Однак не всі дослідження визнають взаємозв'язок між компонентами статі та вигоряння.

5) Особистісні фактори.

Особисті фактори, які сприяють вигоранню, визначають, що реакція на стрес є привабливою, оскільки співвідношення зовнішньої та внутрішньої природи, включаючи ступінь відповідальності людей за своє життя, поведінку типу А та найкращу стратегію подолання кризових ситуацій «зовнішніх «пунктів контролю» і емоційне виснаження і деперсоналізація, а використання стратегії пасивного уникнення пов'язано з розвитком емоційного виснаження та зниженням особистих досягнень» [83, с. 35]. В даному випадку чим частіше вигорання, тім частіше використовується пасивна, антисоціальна та агресивна модель поведінки.

6) Очікування працівників.

Згідно з дослідженнями вчених можна зробити висновок, що молоді недосвідчені працівники більш схильні до вигоряння, тому що у них нереалістичні очікування щодо своєї професії, організації та свого професійний успіх. Джерелом вигоряння є всі шанси стати високі і нездійснені очікування. Чим більша невідповідність між очікуваннями і реальністю, тим більше негативні наслідки, як для співробітника, так організації.

Не менш важливим є аспект зміни очікувань. Зміни в очікування корелює з усіма компонентами вигоряння, причому більше найвищі рівні останнього пов'язані з негативними змінами. Менш досвідчені працівники мали очікування, спрямовані на клієнта, і відрізнялися високим рівнем вигорання, тоді як досвідчені працівники змінювали свої очікування з орієнтації на клієнта на свою власну компетентність та мали нижчий рівень вигоряння.

7) Рольові фактори.

Рольові фактори ризику включають:

- рольові конфліктні вимоги до співробітників;

- перевантаження ролей відбувається при неоднозначності, невизначеності вимог до працівників;

- рольова невизначеність виявляється, коли рольові очікування набагато перевищують особисті здібності та мотивацію для виконання завдання.

Вважається, що вигорання опосередковує вплив напруги на фундамент характеристик продуктивності, в тому числі на якості результативності роботи, задоволеність роботою, спроби звільнення та лояльністю до організації.

8) Організаційні показники.

Різні властивості організаційного середовища, такі як кадрова політика, графік роботи, характер управління, система оплати праці, соціально-психологічний клімат і т. д. можуть впливати на формування стресу на робочому місці і, як наслідок, вигоряння.

Крім факторів ризику вигорання на роботі початкова область зони стабільності визначається такими факторами:

1. Розвинутий тип нейронної активності (темперамент).

2. Відсутність схильності до вроджених захворювань, слабкості.

3. Відсутність психологічних і фізичних травм у дитинстві. Часто виникає у дитячому віці, дитяча безпритульність, тиск зі сторони сім'ї. Причини зменшення зони стійкості.

4. Існування сім'ї - ще один момент, що визначає початкову площу стабільної зони.

Ці чинники визначають зону стабільності. Чим більше негативних факторів зазначається, тим менша початкова зона стабільності і тим більше фахівець піддається впливу факторів ризику, що сприяють розвитку синдрому вигоряння.

**1.2. Основні підходи до розуміння поняття «професійне вигорання»**

Нині вимоги суспільства до продуктивності та якості праці стають все вищими, а досягти цього можна лише покладаючись на професійні здібності, психологічні та фізичні якості фахівців. Здоров'я і психічна стійкість, розвиток негативного стану може бути через тиск життя і діяльності.

У наш час професійні та сімейні обов'язки більшості людей, незалежно від їх конкретних обставин, пов’язані з високим ступенем відповідальності, при цьому вимагає швидкого прийняття рішень. Самодисципліна, здатність зберігати працездатність в екстремальних умовах, емоційність - все це може призвести до звички вичерпаності психічних та фізичних ресурсів особистості, а значить, і його емоційний стан вигорає. Тому для вирішення цієї проблеми необхідний комплексний підхід. Те, що потребує уваги, це емоційне професійне вигорання яке є складним багатокомпонентним явищем і сьогодні немає чіткого розуміння його суті.

Якщо ми подивимося у тлумачний американський словник Мерріама-Вебстера, то побачимо що поняття «вигорання» вперше з’явилось у 30-х роках XX століття і позначало явище, коли спортсмени після дуже тривалих тренувань та змагань не мали змоги більше тренуватись та приймати активну участь у змаганнях. Далі, видатний американський психолог Герберт Фрейденбергер у 1974 запропонував термін «емоційне вигорання». А вже у 1976 році американською дослідницею К. Маслач було використано термін «емоційне вигорання» відносно працівників соціономічного профілю. Саме з цього часу вийшло понад 2500 статей і книг, які були присвячені з точки зору психологічного устрою синдрому «професійного емоційного вигорання». Сам феномен емоційного професійного вигорання досліджувався з точки зору психології стресових станів. Професійне вигорання як реакція на стрес розглядається психологічними різними показниками та чинниками. А у межах психології професійної діяльності розглядається професійне вигорання в першу чергу як форма професійної деформації особистості. З точки зору екзистенційної психології професійне вигорання розглядається як стан психологічного та фізичного виснаження, що виникає в результаті довготривалого перебування у тяжких емоційних напружених ситуаціях. Розвиток такого феномену притаманний для альтруїстичних професій, де займає домінуючу позицію саме турбота про інших людей. Першими ознаками професійного вигорання є хронічна втома, емоційне виснаження, порушення пам’яті та уваги, особисті зміни, зниження працездатності. При цьому можуть бути розвинені тривожні, емоційні розлади.

Вигорання – це стан повного виснаження, справжній клінічний синдром з невротичними ознаками, а не просто звичайне відчуття втоми, викликане роботою. У виснажених людей спостерігаються психопатологія, психосоматичні, фізичні симптоми та соціальні функції одночасно з ознаками перешкод. У той же час спостерігаються хронічна втома, пам'ять, зниження концентрації уваги, труднощі із засипанням і раннім пробудженням, особистісні різноманітності. Це також може перерости в тривогу, Депресія, зловживання наркотиками та самогубство. Загальні фізичні симптоми включають головний біль, діарею, синдром подразненого шлунку, тахікардію, аритмію та артеріальну гіпертензію. Ефективний метод має кілька моделей емоційного вигорання.

Якщо проаналізувати результативний підхід, то можна зробити висновки які вказують на те, що він має кілька моделей емоційного вигорання. Відповідно до однофакторної моделі, представниками якої є А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, вигорання – є станом фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що викликаний тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Виснаження є головною причиною, а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки є наслідками.

Проаналізувавши двофакторну модель, яку представляють Д. Дирендонк, В. Шауфели, X. Сиксма, синдром вигорання представляє собою двомірну конструкцію, яка складається з виснаження та деперсоналізації. Перший компонент, який має назву «афективним», належить до сфери скарг на своє здоров’я, фізичне самопочуття, нервове напруження, емоційне виснаження. В свою чергу, другий компонент має назву – деперсоналізація та проявляється в зміні ставлення до себе й оточуючих людей.

Найпоширенішою концепцією результативного підходу є трифакторна модель К. Маслач, С. Джексона, Б. Пельман, Е. Хартман і Б. Фарбер. Вигорання розглядається ними як реакція-відповідь на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, яка включає три головні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Емоційне виснаження має прояви у відчутті емоційного перенапруження та у відчутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. При цьому людина починає відчувати, що не може працювати так, як раніше, втрачає інтерес до вирішення професійних питань. Такий стан є своєрідним відчуттям «приглушення», «притуплення» емоційного стану особистості. Деперсоналізація представляє своєрідну системну тенденцію розвивати негативне, прикре ставлення до інших людей. Постійні зв'язки з оточуючими стають знеособленими та формальними. Негативні думки, що виникають у особистості, спочатку можуть мати прихований характер і стримуватися всередині емоційного стану людини. Найчастіше виникають спалахи роздратування, які призводять до конфліктних ситуацій. Для професіоналів з відсутністю або незначним емоційним вигоранням характерне гармонійне співвідношення цих компонентів у системі життєвих орієнтацій і переважання таких термінальних цінностей, як «духовний спокій», «активне творче життя» та «активна соціальна думка». У працівників з частково або повністю сформованим синдромом професійного вигорання виявляється неузгодженість у системі життєвих орієнтацій і домінуванні термінальних цінностей – «збереження власної індивідуальності», «розвиток себе» та «високе матеріальне становище». Редукція особистих звершень проявляється як зниження відчуття компетентності в роботі, незадоволеність собою та своїми проявами, зменшення цінності своєї професійної діяльності, зухвале сприйняття себе як професіонала й особистості в цілому. При цих показниках у людини поступово знижується як професійна, так й особиста самооцінка, з’являється відчуття власної неспроможності та байдужості до своїх професіональних обов’язків.

**1.3. Чинники, що сприяють виникненню симптомів професійного вигоряння у працівників органів внутрішніх справ**

І. Чувашова відзначала, що «синдром емоційного вигорання - професійна хвороба тих, хто працює з людьми: вчителі, соціальні працівники, психологи, менеджери, лікарі, журналісти, бізнесмени і поліцейські, - всіх, чия діяльність неспроможна без спілкування» (Взаємозв'язок емпатії та професійного вигорання в професіях типу «людина-людина» на різних стадіях професіоналізації [38].

Автор виділяє наступні закономірності, які пояснюють причини появи даного синдрому в певних професіях.

По-перше, емоційному вигорянню більше підтримані працівники, які під виглядом служби змушені багато та інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими. Причому особливо швидко «вигоряють» працівники - інвертери, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. У них не надто багато життєдайної енергії, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «збирання» від'ємних переживань у зовнішню середу.

По-друге, більш ймовірне емоційне вигорання у людей, які переживають постійні міжособистісні конфлікти, пов’язані з роботою. Найчастіше як в Україні, так і за кордоном це - жінки, які переживають внутрішня протиріччя між роботою і сім'єю, а також «Просінг» у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

По-третє, емоційному вигоранню схильні співробітники, професійна діяльність яких відбувається в гострих умовах нестабільності з тривалим страхом безробіття. В Україні до цієї групи найчастіше входять люди старше 45 років, у разі незадовільних умов праці на етапі роботи можливість знайти нову роботу чомусь різко падає. Крім того, до цієї групи входять працівники, які займають посади зовнішніх консультантів на ринку праці та змушені шукати собі клієнтів самостійно.

По-четверте, синдром вигорання проявляється в тих умовах, коли людина попадає в нову, незвичну обстановку, в якій він повинен проявити високу ефективність. Наприклад, після лояльних умов навчання в вищому навчальному закладі на щоденному відділенні молодої спеціаліст починає виконувати роботу, пов'язану з високою відповідальністю, і гостро відчуває своєю некомпетентність. У цьому випадку симптоми емоційного вигоряння можуть з'явиться вже після шести місяців роботи.

По-п'яте, синдрому вигоряння більше піддані жителі великих мегаполісів, які живуть в умовах нав'язаного спілкування і взаємодії з великою кількістю незнайомих людей в узагальнених місцях [38].

Похідними від результатів подібних досліджень є визначення нових способів профілактики та подолання емоційних проблем у професійній діяльності та — як окремий напрямок — діагностика та корекція серед співробітників МВС.

Особливого значення ці дослідження набули в умовах реформування системи МВС, що включало перетворення міліції в поліцію, трансформацію функцій та повноважень та, як слідство, зміна чисельності особового складу, системи відбору кадрів, форм атестації, підвищення вимог до особистісних та професійних якостей.

Серед факторів, що впливають на прояв синдрому емоційного вигоряння співробітників поліції виділяють почуття своєї значущості на робочому місці, можливість професійного просування, автономію та рівень контролю з боку керівництва. Коли співробітник відчуває своє значення, він досить стійкий до емоційного вигоряння. Якщо діяльність виглядає в його очах незначною, то синдром розвивається швидше. Його розвитку сприяє також незадоволеність своїм професійним зростанням, надмірна залежність від думки оточуючих, нестача автономності, самостійності.

До рольових факторів можна віднести конфлікт ролей і рольову невизначеність співробітників (що допомагає усунути ієрархічність системи МВС), а також професійні ситуації, в яких спільні дії працівників значною мірою не узгоджені: відсутня інтеграція зусиль, але при цьому є конкуренція. Злагоджена, узгоджена колективна робота в умовах розподіленої відповідальності оберігає співробітників поліції від розвитку синдрому емоційного вигоряння, незважаючи на те, що робоче навантаження може бути значним.

Організаційні фактори на думку Н. Осухової, вигорання – це тривала праця, особливо невизначена (нечіткі функціональні обов'язки) або які не були належним чином оцінені. При цьому керівник не дозволяє працівникам проявляти незалежний стиль керівництва (за принципом «каральної ініціативи») і тим самим позбавляє його почуття відповідальності за свою справу та усвідомлення значущості, важливості виконуваної роботи.

Діяльність поліції часто характеризується високим тиском, що може призвести до багатьох емоційних проблем - порушень. Працівники відділу охорони часто порушують нормативні акти у сфері емоцій та волі. Це «огрубіння» і розвиток почуттів холодності, конфліктності і дратівливості. Може спостерігатися тривала депресія, невмотивована тривога, втрата вміння керувати емоційним полем, здатність втрачати достатню самооцінку, що може супроводжуватися підвищенням бажання здобути власний авторитет та влада над іншими [5].

Характеристиками діяльності працівників Національної поліції є:

- детальна нормативно-правова регламентація діяльності;

- наявність влади над громадянами;

- гіпертрофованість корпоративної діяльності;

- підвищена відповідальність за результати;

- нестабільний робочий час

- високі психічні та фізичні навантаження;

- екстремальність служби;

- необхідність контакту зі злочинцями, що може призвести до асиміляції кримінальних субкультурних елементів;

- рівень ділової та технічної оснащеності відділів і підрозділів поліції незадовільний.

Особистість поліцейського набула специфічних психологічних характеристик, здатна адаптуватися та реагувати на професійне середовище та діяльність. Специфічні обставини правоохоронної діяльності, складність правоохоронних умов, психологічне, емоційне та фізичне напруження призвели до швидкого розвитку професійних деформацій працівників поліції. Безсумнівно, що зміни в міжособистісних стосунках цих фахівців відбиваються на їх поведінці, стилях спілкування, уподобаннях, загальній поведінці у сфері роботи та особистих стосунків.

Незадоволеність працівників поліції всіма аспектами своєї діяльності, зниження працездатності, погіршення самопочуття, професійна втома та багато інших факторів можуть спровокувати емоційні розлади.

Екстремальні ситуації зазвичай супроводжуються тиском, коли виникають серйозні внутрішні конфлікти між професійними вимогами, посадовими обов’язками, які накладають на них відповідальність, і об’єктивною здатністю виконувати ці обов’язки.

Емоційні порушення, що впливають на особистість співробітника правоохоронної сфери, зазвичай, надають помітний негативний вплив на ефективність службової діяльності. Це результат неправильного сприйняття негативних, психотравмуючих чинників діяльності, його усвідомленості та оцінки як нормального, звичайного, повсякденного. Таке спрощення не зменшує емоційної напруги та психологічних витрат на виконання роботи.

Тому емоційну складову можна розглядати як одну з детермінант ефективності діяльності працівників поліції. Накопичення негативних емоцій (тривоги, страху, агресії тощо) у професійній сфері, як і будь-який тривалий досвід сильних емоцій, стане причиною стресу та спровокує різні психологічні та емоційні розлади – депресію, тощо, останнє може призвести до професійної деформації та вигорання.

Професійне вигоряння не тільки погіршує результати роботи, фізичне та емоційне самопочуття людини, воно також часто провокує сімейні конфлікти, порушення взаємовідносин з близькими [9]. Після емоційно насиченого дня, проведеного з людьми, поліцейський відчуває потребу піти на деякий час від усіх, і це бажання усамітнення зазвичай реалізується з допомогою сім'ї та друзів. Нерідко після закінчення робочої зміни він бере робочі проблеми додому, тобто не перебудовується з ролі працівника на роль матері, батька, чоловіка, дружини, друга. Крім того, через загальну душевну перевтому від спілкування з людьми, поліцейський вже не може вислухати і прийняти ще якісь проблеми своїх близьких, що, безумовно, викликає їхнє нерозуміння, образу і часто призводить до серйозним конфліктам до загрози розпаду сім'ї.

У кожній професії існують свої комплекси психодеформуючих факторів, що мають як загальну, і специфічну природу. Точне визначення останніх потребує конкретних емпіричних та експериментальних досліджень з метою їх виявлення для формування програм профілактики деформації особистості. Найглибші негативні поразки особистості працівників властиві професіям типу «людина — ненормальна людина».

А. В. Буданов описав три групи факторів, які ведуть до виникнення професійної деформації співробітників поліції.

1. Чинники, зумовлені специфікою правоохоронної діяльності:

• детальна правова регламентація діяльності, яка поряд із позитивним ефектом може призводити до зайвої формалізації діяльності, елементів бюрократизму;

• наявність владних повноважень стосовно громадян, що може виявлятися у зловживанні та необґрунтованому їх використанні;

• корпоративність діяльності, яка може бути причиною виникнення психологічної ізоляції працівників та відчуження від суспільства;

• підвищена відповідальність за результати своєї діяльності;

• психічні та фізичні навантаження, пов'язані з нестабільним графіком роботи, відсутністю достатнього часу для відпочинку та відновлення витрачених сил;

• екстремальність діяльності (необхідність виконання професійних завдань у небезпечних для життя та здоров'я ситуаціях, ризик, непередбачуваність розвитку подій, невизначеність інформації про діяльність кримінальних елементів, загрози з боку злочинців та ін.);

• необхідність у процесі виконання службових завдань вступати в контакт із правопорушниками, що може призводити до засвоєння елементів кримінальної субкультури (використання кримінального жаргону, звернення на прізвисько тощо).

2. Фактори, що відображають особливості співробітників.

• неадекватний можливостям співробітника рівень домагань та завищені особистісні очікування;

• недостатня професійна підготовленість;

• специфічний зв'язок між деякими професійно значущими якостями особистості співробітника (так, рішучість у поєднанні зі зниженим самоконтролем може розвинутись у надмірну самовпевненість тощо);

• професійний досвід;

• професійні настанови (наприклад, сприйняття інших людей як можливих порушників закону може призвести до обвинувального ухилу в діяльності, глобальної підозрілості та ін.);

• особливості соціально-психологічної дезадаптації особистості в органах правопорядку, що призводять до прояву агресивності, схильності до насильства, жорстокості у поводженні з громадянами та ін.;

• зміна мотивації діяльності (втрата інтересу до діяльності, розчарування у професії та ін.).

3. Фактори соціально-психологічного характеру:

• неадекватний та грубий стиль керівництва підлеглими;

• несприятливий вплив найближчого соціального оточення поза службою (наприклад, сім'ї, друзів та ін.);

• низька громадська оцінка діяльності органів правопорядку, що часом веде до безвиході у діяльності співробітників органів внутрішніх справ, виникнення професійного безсилля та невпевненості у необхідності своєї професії.

Основні прояви професійної деформації працівників. Прояви професійної деформації пов'язані з деформацією індивідуальної професійної концепції співробітника та появою в її структурі жорстких стереотипів, що відображають невірне сприйняття організації та себе в її структурі. Дослідження дозволили виявити шість стереотипів.

Стереотип «начальник має бути жорстким, твердим, наполегливим» змінює структуру управлінського взаємодії, переводячи їх у режим загрози покаранням провина, наказного спілкування.

Стереотип «начальник завжди правий» негативно впливає на самостійність рішень та суджень працівника, формує безініціативність, очікування наказів та розпоряджень з боку керівництва.

Стереотип догматичного слідування наказам породжує установку на бездумне виконання будь-якого наказу начальника, часто веде до внутрішньо-особистісних конфліктів, якщо є думка про необхідність діяти інакше.

Стереотип «маленької людини» веде до зниження професійної самооцінки, прояву конформізму та відсутності власних суджень щодо того чи іншого службового питання.

Стереотип «оптимальної рольової поведінки» часто постає як механізм пристосувальної поведінки до певних службових ситуацій та конкретних професійних дій. Так, загрозлива та агресивна поведінка розглядається як оптимальна для отримання показань від підозрюваного тощо.

Стереотип «знаходження винного» виправдовує всі дії щодо знаходження винного, його покарання тощо. При цьому робота з виявлення справжніх причин неефективності діяльності йде на задній план, і її недоліки не розкриваються.

Часто прояви професійної деформації є наслідком звернення працівника до неадекватних захисних механізмів у своїй діяльності: раціоналізації (пояснення своїх незаконних дій інтересами розкриття та розслідування злочину тощо); виміщення (наприклад, словесної образи затриманих тощо); заміщення (наприклад, досягнення хибного відчуття своєї професійної значущості за рахунок зовнішньої атрибутики діяльності тощо); ізоляції (скорочення контактів з іншими людьми поза рамками своєї правоохоронної системи, звуження комунікативних зв'язків) та ін.

У зв’язку з цим емпіричні дослідження особливостей емоційного вигорання поліції та професійного стресу протягом останніх років набули актуальності.

**1.4. Зв’язок рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ**

Для того щоб зрозуміти особливості зв’язку рівня стресостійкості та емоційного вигорання у працівників поліції потрібно надати певну характеристику цим психологічним феноменам. Отже, рівень стресостійкості кожної людини змінюється протягом всього особистого життя незважаючи на її професійні здібності та особливості. Є дуже багато чинників побутового, психологічного, правового, професійного, особистісного характеру які впливають на розвиток та формування рівня стресостійкості. Чим вище рівень стресостійкості у особистості тим більше професійних, емоційних навантажень вона має змогу витримати та рівень її можливих життєвих досягнень потенційно вище.

Сильний і сучасний ритм життя людини призводить до посилення негативних емоцій, які при накопиченні будуть формувати очевидний і довготривалий тиск. Кожен по-різному ставиться до проблем, що виникають протягом життя, тому сформувалося поняття «стійкість до стресу». Уміння протистояти стресу може допомогти людині уникнути стресу, переосмисливши своє ставлення до тієї чи іншої ситуації. Якщо я спізнюся, чи варто бігти і нервувати? Кожна людина, незалежно від статусу та звання, відчуває негативні емоції. Різниця лише в причині їх виникнення. На жаль, ми не можемо позбутися гніву, обурення, образи, розчарування, уникнути стресових ситуацій. Але можна змінити ставлення до негативних реакцій, які вже виникли. Це називається стресостійкістю. Перша позитивна функція антистресу – це захист організму від несприятливого впливу на здоров’я людини.

Стресостійка людина може у будь-яких умовах виконувати поставлене завдання. Її не відволікають: шум, сторонні питання, заздрість колег, сімейні проблеми. Така особистість завжди виділяється з маси – є спокійною, упевненою в собі, самодостатньою. Така людина – є лідером. З будь-якої, навіть, найекстремальнішої ситуації (пожежа, потоп, повінь і т.п.) вона знаходить позитивний вихід. Грубість, агресію, глузування, плітки, інтриги людина пропускає повз себе, просто не помічаючи.

Для впевненого протистояння стресу важливі кілька факторів:

* ефективне планування часу;
* схильність до оптимізму;
* уміння розслаблятися;
* розуміння своїх емоцій;
* самоконтроль і позитивний настрій.

Особистості не варто ставитися до стресових ситуацій бездумно і несвідомо. Якщо ви відчуваєте нервове напруження, проаналізуйте свій емоційний стан і спробуйте привести його в норму: сповільніть своє серцебиття, налагодить нормальне спокійне дихання, направте потік думок у раціональне русло. Все це допоможе зменшить стрес і навчить Вас протистояти йому. Як можна рідше уявляйте собі негативний розвиток подій у ситуації, яка викликає у вас постійну тривогу. Ви повинні уявляти собі як вже все закінчилося з найпозитивнішим для вас результатом.

Навчайтесь контролювати свій гнів або роздратування. З самого початку конфліктної ситуації розпізнайте спалах гніву і зрозумійте вчасно як «загасити його». Ви можете зробити це подумки, наприклад, уявіть, як ваша емоція розгорається у вигляді багаття, а ви виливаєте у вогонь чашку води.

Висока стресостійкість особистості – це запорука професійного зростання, позитиву, емоційного спокою та рівноваги. А ще важлива складова міцного здоров’я, молодості та профілактика значної кількості різних захворювань.

 Якщо працівник поліції знаходиться на постійному обстеженні у психолога, який слідкує за рівнем стресостійкості у працівника, то це є найголовнішим чинником у формуванні професіонального зростання та рівноваги. Наскільки працівник поліції займається особистим рівнем стресостійкості - настільки він зможе запобігти раннім проявам професійного емоційного вигорання.

Виходячи з вищесказаного, можна зробити висновок про те, що зв’язок між рівнем стресостійкості та емоційним вигоранням у працівників поліції є найголовнішим та найпоширенішим.

Напружений та інтенсивний сучасний ритм життя людини призводить до посилення негативних емоцій, які при накопиченні будуть формувати очевидний і довготривалий тиск. Кожен по-різному ставиться до проблем, що виникають, тому формується поняття «стійкість до стресу». Щоденна праця, іноді без відпочинку та вихідних, постійна фізична праця, психологічний тиск у поєднанні з сильним емоційним контактом призводить до постійного стресового стану в житті. Людина накопичує негативні моменти і ситуації, тому це може викликати серйозні проблеми Фізичні захворювання. Тому працівники поліції, які готові працювати 24 години на добу та жодного дня без відпочинку, без вихідних та святкових днів – є першими кандидатами на емоційне вигорання, що призводить до негативного розвитку умов життя.

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1**

Синдром вигоряння як дилему аналізували різноманітні вчені – фахівці з психології, соціологи, викладачі як вітчизняні, так і закордонні.

Наукове і практичне значення синдрому вигорання полягає в тому, що цей синдром є прямим проявом зростаючих проблем, пов’язаних із самопочуттям працівників, їх ефективністю та стабільністю ділового життя організації. Синдром професійного вигорання – це група негативних психологічних переживань, «виснаження», викликаних тривалим професійним стресом, тісно пов’язаним із міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю [10].

Емоційне виснаження має прояви у відчутті емоційного перенапруження та у відчутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. При цьому людина починає відчувати, що не може працювати так, як раніше, втрачає інтерес до вирішення професійних питань. Такий стан є своєрідним відчуттям «приглушення», «притуплення» емоційного стану особистості. Деперсоналізація представляє своєрідну системну тенденцію розвивати негативне, прикре ставлення до інших людей. Постійні зв'язки з оточуючими стають знеособленими та формальними. Негативні думки, що виникають у особистості, спочатку можуть мати прихований характер і стримуватися всередині емоційного стану людини. Найчастіше виникають спалахи роздратування, які призводять до конфліктних ситуацій. Для професіоналів з відсутністю або незначним емоційним вигоранням характерне гармонійне співвідношення цих компонентів у системі життєвих орієнтацій і переважання таких термінальних цінностей, як «духовний спокій», «активне творче життя» та «активна соціальна думка». У працівників з частково або повністю сформованим синдромом професійного вигорання виявляється неузгодженість у системі життєвих орієнтацій і домінуванні термінальних цінностей – «збереження власної індивідуальності», «розвиток себе» та «високе матеріальне становище».

Висока стресостійкість особистості – це запорука професійного зростання, позитиву, емоційного спокою та рівноваги. А ще важлива складова міцного здоров’я, молодості та профілактика значної кількості різних захворювань.

Тому працівники поліції, які готові працювати 24 години на добу та жодного дня без відпочинку, без вихідних та святкових днів – є першими кандидатами на емоційне вигорання, що призводить до негативного розвитку умов життя.

**РОЗДІЛ 2. ПСИХОПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

**2.1. Психологічна профілактика як система сприяння повноцінному соціально-професійному розвитку особистості**

У сучасних соціальних, економічних і політичних умовах, що швидко змінюються, суспільство пред’являє все більші вимоги до поліції, її професіоналізму та потенціалу.

Напруга, крайнощі небезпеки та підвищена відповідальність за дії — усі ці фактори можуть викликати у співробітників емоційний стрес, фізичне та психічне виснаження та професійне вигорання. Сильний негативний вплив професійної діяльності на особистість працівника може призвести до вигорання на роботі, що поступово призводить до професійної фрустрації, втрати професійної мотивації, невротичних реакцій, психічних і функціональних розладів, різних фізичних захворювань.

Тому цілком зрозуміло високий рівень вимог до правоохоронців, що передбачає їхню різнобічну компетентність, авторитетність, підготовленість до професійної діяльності.

Синдром вигорання виникає в умовах стресу та емоційного виснаження внаслідок накопичення негативних емоцій. Підсумовуючи, дослідження особливостей вигорання Національної поліції стає змістовним, оскільки емоційне здоров’я є однією з детермінант кар’єри, а міцне психічне здоров’я – важливою умовою професійної діяльності.

Ще на початку минулого століття П. Сорокін, розглядаючи переважно негативний аспект впливу професійної діяльності на людину, запровадив поняття «професійна деформація особистості». Питання впливу професії на особу продовжує викликати увагу дослідників і залишається актуальним. Стійкий інтерес до всіх аспектів особистості поліцейського та професійної трансформації пояснюється, з одного боку, складними психологічними та соціальними проблемами, пов’язаними з життям цих людей, а з іншого - проблемністю і невирішеністю багатьох важливих сторін цього феномену. Психологічний супровід, попередження, корекція, а в ідеалі – подолання, різноманітних проявів професійної деформації працівників Національної поліції передбачає детальну розробку різних аспектів цієї соціально-професійної та особистісної великої проблеми шляхом використання різноманітних процедур, заходів і психологічних прийомів.

Однак у науковій літературі майже немає праць, які б висвітлювали всі завдання, які стоять перед дослідниками з цього питання: від генерування та розвитку особистості вчителя до корекції та подолання професійної деформації особистості вчителя. Тому недостатня теоретична розробка (через рівень теоретико-методологічного розуміння та рівень технологій прикладної психології) та практичної значущості (через динаміку зростаючої соціально-економічної ситуації, докорінні зміни на ринку праці, значущість пошук та підбір експертів) визначають актуальність проблеми професійної деформації особистості поліцейського та технологій, що лежать в основі профілактики та корекції.

Специфіка правоохоронної діяльності полягає в тому, що реалізація службових завдань нерідко відбувається в ситуаціях з непередбачуваним результатом, пов'язана з підвищеною відповідальністю працівників за прийняті ним рішення, необхідністю спілкуватися з різним контингентом громадян, впливом психічних та фізичних навантажень, вимагає від співробітників рішучих дій, здатності піти на ризик тощо. Ці особливості діяльності значно впливають на особистісні характеристики індивідів, можуть призводити до розвитку професійної деформації у співробітників. У найбільш загальному вигляді наслідком розвитку даного феномена можуть бути такі поведінкові прояви, які спричиняють небажані оцінки оточуючих і не збігаються з професійною етикою. Таким чином, явища деформації потенційно закладені у будь-якій професійній діяльності.

Професійна деформація особистості співробітника правоохоронних органів - це зміна професійних можливостей та особистості співробітника в асоціальну сторону, що виникає внаслідок негативних особливостей утримання, організації та умов службової діяльності.

У чому небезпека деформації? Було б неправильно зводити деформацію лише до її крайніх форм — порушень законності чи аморальних вчинків. Деформація виникає у моральній, інтелектуальній, емоційній сферах та проявляється у професійних діях.

Початок метаморфози - у сфері моралі, коли людина втрачає справжнє розуміння морального змісту своєї праці, вона перестає поважати себе і розглядає цю діяльність як реалізацію особистої (егоїстичної) мети. Тому професіоналізм, прагнення до влади, формалізм роботи, перекладання обов’язків з інших або навпаки невпевненість у собі, відокремленість і бажання замінити справжню професійну поведінку написанням різноманітних робіт та звітів.

Здатність самостійно мислити в сфері інтелектуалів поступово втрачається, приймає правильні рішення в незнайомих, нестандартних (чи екстремальних) ситуаціях, діє не за розпорядком, зникає бажання і здатність самостійно вчитися. Для підвищення свого професійного рівня потрібні деталі. Їхні управлінські дії посилюються, а ініціатива та основна діяльність зникають. При цьому вони, вочевидь, перебільшували свої професійні знання та навички та наголошували на важливості свого професійного досвіду. Зараз, коли в правоохоронній практиці з’являються все нові й нові проблеми, які необхідно вирішувати, багатьом явно не вистачає старих знань та досвіду, бажання піти за рахунок попереднього «багажу» та бажання ігнорувати сучасну реальність призвели до серйозних невдач.

У сфері емоцій, почуття стають «грубими», стають холодними, конфліктними та дратівливими, втрачають здатність контролювати свої почуття та емоції, посилюють внутрішній дисбаланс, дискомфорт і невмотивовану тривогу.

У будь-якому випадку, однією з основних характеристик деформації є втрата здатності до повної самооцінки. Це часто супроводжується сильним бажанням зовнішніх атрибутів, особливо завоювати авторитет за будь-яку ціну, будь-яким способом контролювати людей і будь-яким способом отримати гроші.

Не забуваймо, що будь-яка професійна трансформація – це перш за все особистісна трансформація. Якщо поліцейського морально «знищить», це призведе до зловживання владою та порушення закону. Отримуючи різного роду інформацію, такі люди можуть використовувати її в особистих цілях, тому моральна надійність відіграє важливу роль.

Явище професійної деформації змінює ставлення до правопорушників у діапазоні від повного неприйняття (агресивності, хамства, грубості) до вседозволеності, неслужбових зв'язків із кримінально-злочинними елементами, моральної та матеріальної залежності від них, прийняття на себе протиправних зобов'язань, що в результаті призводить до асоціальної поведінки та правовим конфліктам. Крайній ступінь професійної деформації особистості співробітника правоохоронних органів — професійна деградація, коли порушення закону, аморальність, асоціальна поведінка чи професійне безсилля унеможливлюють подальшу службу.

Профілактика професійної деформації особистості - це «комплекс запобіжних заходів, вкладених у зниження ймовірності розвитку та проявів професійної деформації особистості, куди включені заходи як психологічного, і непсихологічного організаційно-управлінського, виховного характеру» [151, с.108].

На думку Зеєра Е.Ф., психологічна профілактика - «сприяння повноцінному соціально-професійному розвитку особистості, попередження можливих криз, особистісних та міжособистісних конфліктів, включаючи вироблення рекомендацій щодо поліпшення соціально-професійних умов самореалізації особистості з урахуванням соціально-економічних відносин, що формуються» [8, с. 148].

Психопрофілактика включає широкий спектр непсихологічних і психологічних профілактичних заходів. До першої групи заходів можна віднести організаційно-управлінську та психолого-педагогічну роботу в правоохоронних органах, що здійснюється переважно кадровими та виховними апаратами, співробітниками по роботі з особовим складом, керівництвом органів підрозділів та установ внутрішніх справ. Крім того, низку напрямів здійснення виховної роботи можна розглядати як шляхи профілактики професійної деформації правоохоронців. Крім того, просвітницьку роботу за деякими напрямками можна розглядати як спосіб запобігання викривленню професії правоохоронця. Особливо це стосується професійної, етичної та правової освіти.

Психологічна профілактика професійної деформації передбачає профілактичні заходи, спрямовані на попередження прояву аналізованого явища. Об’єктами психологічної роботи є практичні психологи органів, відділів і органів внутрішніх справ, викладачі психології відомчих навчальних центрів і навчальних закладів.

**2.2. Психологічні індивідуальні заходи щодо профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»**

З метою профілактики професійного вигорання необхідно здійснювати заходи, які допоможуть зменшити дію основних факторів, що спричиняють вигорання, серед яких: хронічно напружена психоемоційна діяльність, постійні суперечності в діяльності, надмірні вимоги до працівників, відсутність об’єктивних критеріїв для оцінки результатів праці, неефективна система мотивування і стимуляції співробітників, нестабільність робочого графіку, а також ізольованість людей по відношенню до колег.

Основним завданням психологічної профілактики є створення умов для сприяння індивідам повноцінно та грамотно реагувати на труднощі взаємодії людини з професійним світом.

Суть психологічної профілактики полягає у використанні психології та методик навчання для створення умов для попередження ситуацій і факторів, що викликають психологічне напруження, тиск і травми, та підвищення психологічної толерантності (нечутливості) до них.

Психологічні профілактичні заходи можуть здійснюватися в процесі індивідуального консультування та корекції, психологічного тренінгу та психосоціального тренінгу або шляхом лекцій та діалогів із працівниками щодо передумов, характеру та наслідків професійного вигорання, психологічного супроводу працівників. Сім'я стимулює особистісний ріст, тренує навички та методи психологічної саморегуляції. При цьому як інформаційну підсистему для отримання достовірної інформації про ступінь особистісних і професійних деформацій конкретних працівників поліції має використовуватися реалізація індивідуально-психологічних профілактичних заходів, особливо методів психологічної діагностики.

Використовуючи наступні особистісно-орієнтовані методики, можна запобігти та зменшити травматичний вплив таких станів і факторів:

1) підвищення соціально-психологічних можливостей працівників. Під час семінару з психології особистості та її руйнівних змін, кар’єрного розвитку та зростання та альтернативного сценарію професійного життя;

2) персоналізована діагностика, спрямована на підвищення самопсихологічних здібностей особистості та визначення емоційного стану: соціальна фрустрація, вираженість синдрому «емоційного вигорання», ступінь невротизму тощо;

3) співробітники беруть участь у соціально та професійно значущих інноваціях, професійному розвитку, стимулюванні кар’єрного зростання, персоналізованій атестації, розширенні соціальних професійних можливостей (опанування відповідних спеціальностей, розробка інноваційних проектів, освоєння нових технологій тощо).

Психологічне консультування - надання допомоги особистості в самопізнанні; формування достатніх сфер самооцінки та ціннісної мотивації; адаптація до реальних умов життя; подолання кризових ситуацій та професійних деформацій; досягнення емоційної стійкості, що сприяє постійному особистісному та професійному зростанню. і саморозвитку. Особливістю консультації є те, що вона органічно входить в загальну технологію соціально-психологічного супроводу професійного життя. Основним результатом консультації є зміна психічного стану клієнта та розуміння ним своєї професійної ідентичності. Психологи повинні вміти розпізнавати ці зміни і зробити їх надбанням клієнтського досвіду.

У процесі психологічного консультування, як методу попередження професійної деформації особистості, воно може підвищити рівень психологічної грамотності працівників правоохоронних органів. Наприклад, розуміння найкращих стратегій поведінки та взаємодії керівників та їхніх підлеглих може допомогти їм вирішити конфліктні ситуації, які можуть виникнути, створити хорошу соціально-психологічну атмосферу в колективі, обмежити розвиток професійної трансформації співробітників.

Якщо негативні емоційні переживання зменшилися чи зникли, можна дійти невтішного висновку, що результат консультації успішний. Однак нерідко клієнт опирається прийняттю рішення та змінам, що зумовлено низкою причин, серед яких виділяють відсутність переконаності в необхідності змін, невдоволення змінами, бажання уникнути несподіванок, страх перед невідомістю та можливою невдачею. У цих ситуаціях бажано використати психологічну корекцію.

Психологічна корекція – позитивний психологічний та педагогічний вплив, спрямований на усунення відхилень особистісного та професійного розвитку, гармонізацію особистості та міжособистісних стосунків.

У системі подолання особистісної професійної деформації особливо важливим є напрямок психологічної корекції, який може включати:

- психологічне консультування співробітників, які потребують корекції станів та поведінки;

- дебрифінг із співробітниками, які перебували в екстремальних ситуаціях;

- використання тренінгових та ігрових психотехнологій для усунення профдеформаційних проявів;

- активний відпочинок з частковою або повною зміною соціального оточення, санаторно-курортне оздоровлення;

- екстрену психологічну допомогу працівникам в екстремальних ситуаціях (у тому числі для профілактики суїцидальних спроб);

- рекомендацію до застосування відновлювально-стимулюючих препаратів у поєднанні з оздоровчими процедурами;

- регулярну психологічну роботу з сім'ями співробітників, усунення позаслужбових конфліктів.

У зв’язку з цим психологи можуть здійснювати психологічну корекцію соціально-психологічної деформації, коригувати негативні стереотипи повсякденної свідомості людини та недостатні механізми психологічного захисту, формувати адаптаційний механізм професійної мотивації та саморегуляції.

Якщо під час консультації буде виявлено відхилення професійної поведінки особи від функціональної норми, буде проведена психологічна корекція. У практичній психології індивідуальна корекція має два напрямки.

Перший напрямок — це комплекс персоналізованих заходів щодо посилення функції психологічної адаптації, розвитку емоційного самоконтролю та самокерування, посилення самоконтролю.

Другий напрямок — ревізія нормативно-ціннісних — полягає у внесенні певних напрямків у систему індивідуально-індивідуальних норм і стандартів поведінки, відповідно до яких клієнти вносять корективи для виконання своїх життєвих і трудових функцій.

У першому напрямку для зняття психологічної напруги та покращення саморегуляції емоційного стану рекомендується провести ретроспективний аналіз подій до розвитку критичної ситуації. Для цього часто практикуйте спокійні, довірливі розмови. У такій бесіді психолог обговорює з відвідувачем свої конкретні дії, труднощі. Якщо той, хто веде бесіду, без заклику викладає свої погляди на поведінку, замість того, щоб спонукати клієнта зрозуміти, що робиться, то така розмова не допоможе. Проте впливу лише одного саморегулюючого когнітивного компонента недостатньо. Багато видів поведінки мають емоційну природу і походять від недостатніх ситуативних реакцій. У цьому випадку корекція – це розвиток так званих контрольованих емоцій – радості, сорому тощо, і формування адекватної реакції на травмуючі моменти професійної діяльності.

У рамках другого напряму об’єктами корекційної роботи зазвичай є нормативні накази та посадові інструкції, які визначають відмову від підкорення єдиним принципам, цілям і цілям. Це неприйняття проявляється в різних формах — від прихованого внутрішнього опору до відкритих конфліктів з колегами та керівниками.

Особистісно-орієнтована терапія має на меті допомогти людині змінити своє ставлення до соціального середовища та власної особистості. Немає строгого поділу між клінічним лікуванням та лікуванням, орієнтованим на особистість: один і той самий метод можна успішно використовувати в обох сферах.

Багато форм психотерапії і сама психологічна практика засновані на психоаналізі, розробленому Фрейдом. Особистісно-орієнтована терапія використовує різні варіанти аналізу емоційного переживання травматичної ситуації. Основною особливістю лікування є розв’язання та усунення індивідуальних внутрішніх конфліктів, що спричиняють депресію, тривожність, страх, розлади спілкування та пов’язані з ними переживання.

До психологічних прийомів особистісно-орієнтованої терапії належать особистісний психоаналітичний діалог, групова психотерапія та аутотренінг. Професійний самозахист і розвиток психологічних прийомів професійної координації особистості пов'язані.

Важливо для профілактики професійної деформації особистості проведення психологічних тренінгів, на яких співробітники освоюють вправи аутотренінгу — основний метод психічної саморегуляції. Такі вправи допомагають працівникам скорегувати власне становище, що особливо важливо при виконанні службових обов’язків у складних і екстремальних ситуаціях у професійній діяльності. Наприклад, у процесі виконання функціональних обов’язків безперервне навантаження може призвести до стану фізичної та розумової втоми. Така безперервна і тривала ситуація призводить до появи у працівників таких особистісних характеристик, що призводить до розвитку ознак професійної деформації (агресивність, підвищена особистісна тривожність тощо). Володіння технологією саморегулювання може запобігти втомі та професійним деформаціям.

Аутотренінг та вправи з релаксації виступають ефективними методами профілактики та подолання розвитку синдрому емоційного вигоряння як прояву професійної деформації особистості.

Крім прийомів релаксації та аутотренінгових вправ ефективним є також психосоціальний тренінг, тобто практика психологічного впливу на основі методів групової роботи.

Ефективність цієї галузі у запобіганні професійним деформаціям пояснюється наступними фактами та гнучким реагуванням на реконструкцію в різних умовах.

У процесі навчання можна змінити стереотипи учасників і надати їм важливу допомогу у вирішенні особистих проблем. Він розвиває навички поведінки, які допомагають розширити соціальне охоплення співробітників і оптимізувати міжособистісне взаємодію, а також покращити особистісну адаптацію. Участь у цьому типі тренінгів також може допомогти у вирішенні проблем, у тому числі професійних ситуацій, запобігаючи тим самим міжособистісним конфліктам і пов’язаним з ними негативним емоціям, внутрішнім напруженням і психологічний дискомфорт на роботі.

Серед психологічних заходів, спрямованих на недопущення професійної трансформації працівників правоохоронних органів, одним із найбільш оптимізованих заходів є соціально-психологічне навчання методом комерційних ігор. Його характеристика полягає в тому, що він відтворює змістовний і соціальний зміст професійної діяльності. Таке відтворення досягається шляхом відповідного поєднання ігрового моделювання та професійно-орієнтованого вирішення ситуацій, а також індивідуальної та групової ігрової діяльності, що тренує учасників. Перевагою цього психологічного методу запобігання особистісної професійної трансформації є те, що умови комерційних ігор наближені до умов реальної службової діяльності. У таких ігрових умовах можливе формування у працівників конструктивних навичок рольової поведінки, пов’язаних із виконанням певних професійних обов’язків. У процесі психосоціального навчання через комерційні ігри співробітники вчаться вирішувати проблемні робочі ситуації. Наявність цієї навички та вміння так чи інакше перешкоджає розвитку ознак професійної деформації.

Результатом психопрофілактичної роботи є психологічна реабілітація. Під психологічною реабілітацією розуміють процес мобілізації індивідуальних адаптаційних механізмів. Реабілітація передбачає повернення речей, які були втрачені або можуть бути втрачені через зміни умов. Основним змістом реабілітації є правильне визначення суб’єкта та реконструкція віртуальних атрибутів особистісного сенсу життя.

До реабілітаційних психотехнологій відносяться різного роду психологічні тренінги: трансактний аналіз, психодрама, інтелектуальний тренінг, тренінг рефлексії, рольова гра та ін..

Тому ми можемо визначити такі методи професійної реабілітації:

1. підвищення соціально-психологічної компетентності та аутокомпетентності;

2. діагностика професійних деформацій та розробка індивідуальних стратегій їх подолання;

3. проходження тренінгів особистісного та професійного зростання;

4. рефлексія професійної біографії та розробка альтернативних сценаріїв подальшого особистісного та професійного зростання;

5. профілактика професійної дезадаптації фахівця-початківця;

6. оволодіння прийомами та способами саморегуляції емоційно-вольової сфери та самокорекції професійних деформацій;

7. підвищення кваліфікації та перехід на нову кваліфікаційну категорію чи посаду.

При цьому в реальній роботі з попередження та подолання професійних вад розвитку з працівниками поліції розгортається «чисто» психологічний, «чисто» педагогічний, «чисто» управлінський та інші, компоненти можуть бути лише досить умовними. Оскільки особистість людини неподільна, то єдиний і неподільний (принаймні так має бути) робочий процес із запобігання професійній деформації також неподільний.

Психологія та педагогіка (оскільки вони взаємопов’язані) мають свої «сфери діяльності» – методи та методи роботи з працівниками правоохоронних органів.

По-перше, це стосується деталей стратегій співпраці з працівниками для запобігання професійному вигоранню. Вона полягає у запобіганні (і подоланні) професійної трансформації особистості і в кінцевому підсумку може бути ефективно здійснена лише самою особистістю шляхом самовиховання. За допомогою такого роду психологічної допомоги та підтримки працівники можуть і повинні створити належні умови. Він повинен перебувати в системі ефективного контролю, включно з дисциплінарними стягненнями. У той же час психологічна підтримка та контрольно-дисциплінарні заходи в цьому випадку можуть допомогти запобігти зовнішнім проявам професійного вигорання та сприяти зміні спостережуваної поведінки працівників. Без особистої «внутрішньої роботи» феномен особистісної професійної трансформації набуде більш прихованих і витончених форм.

Слід пам’ятати, що важливість роботи з працівниками, які не страждають професійним вигорання, не менш важлива, ніж вплив на працівників, які починають проявляти свою початкову продуктивність. Тому в особистій роботі з такими працівниками стратегічною метою є повірити, що становить реальну небезпеку для нього особисто, розкрити характеристики небезпеки та чинники, що її призводять, визначити методи навчання та прийоми професійної підготовки розпізнання професійного вигорання, їх психологічне попередження та подолання, відповідні характеристики його особистості та професійної діяльності.

Самостійні, особливо важкі роботи в певних ситуаціях, будь то працівники з професійними деформаціями або ті, кого деформація не зачіпає, дають особистий опір і відчуття подолання деформації. Їх професійна деформованість свідомості в першу чергу знизить особисту самооцінку, що призведе до внутрішнього опору і активізує механізми психологічного захисту.

Усвідомлення професійного вигорання також змушує приступати до серйозної і зазвичай важкої роботи, особливо коли вона пов’язана з подоланням «професійної втоми» та «професійного вигорання». У той же час професії, деформовані як варіанти пасивної професійної адаптації, іноді приносять працівникам багато суб’єктивно значущих переваг. Це додаткові матеріальні вигоди у разі використання службових посад в корисливих цілях, задоволення владних амбіцій, особистого самоствердження.

Навіть конфліктні стосунки з колективом і керівництвом можуть призвести до розвитку психологічно комфортного «комплексу жертви», який суб’єктивно звільняє співробітників від їхніх моральних і професійних зобов’язань перед колегами та керівництвом. У зв'язку з цим завдання формування почуття особистісного опору та подолання деформації є вирішальним для ефективності подальшої роботи з працівниками, і значною мірою є визначальним.

Якщо доросла людина має важливу особисту мету і може компенсувати негативні наслідки в певних моральних, емоційних і психологічних аспектах, вона може витримувати досить сильне і тривале емоційно-психологічне навантаження, тиск і невдачі.

Найкращий баланс трансформації кар’єри – це позитивна особиста значущість професійної діяльності та позитивний професійний (або непрофесійний) життєвий досвід, важливий для співробітників. Це може бути сама команда, неформальні групи співробітників, друзі поза офісом, сім’я, родичі. «Точкою опори» може бути самооцінка працівника, потреба у високій самооцінці, позитивне самоствердження в професійній сфері.

Протягом усього процесу праці, особливо на початку служби, особливою «точкою опори» протидії професійного вигорання може стати успіх особистого професійного досвіду («досвід переможця»). Досвід ефективного вирішення професійних завдань є необхідною умовою формування та розвитку особистості та професій працівників, є гарною запорукою здатності працівників протистояти професійному вигоранню. Але існує потенційна небезпека розвитку високої самооцінки, що може бути передумовою для розвитку професійних деформацій.

Досвід працівників, які зазнали невдач з об’єктивних причин, але не втратили впевненості у змісті своєї роботи, вірять у себе, мають впевненість у правильності своїх дій («непереможений досвід») також дуже важливий для розвитку кар’єри, але з накопиченням воно може стати передумовою професійної трансформації та розвитку.

Досвід працівників, які не бачать об’єктивних можливостей працевлаштування та в певний момент втрачають впевненість у власних силах і здібностях, також може (як «досвід невдач») стати невід’ємною частиною кар’єрного розвитку, але частіше є передумовою професійної трансформація . Природно, що професійний досвід конкретного працівника включає всі три складові: «досвід переможця», «непереможний досвід» і «досвід невдач». Саме їх взаємозв'язок, і, звичайно, розуміння значною мірою визначає динаміку його особистості - розвитку чи професійному вигоранню.

Важливу роль тут відіграє і «вдалий резонанс». Безсумнівно, що людина з сильною особистістю та достатнім морально-інтелектуальним розвитком може об’єктивно оцінювати власні успіхи чи невдачі у професійній діяльності, іноді протягом тривалого часу, і може протистояти професійному вигоранню, орієнтуючись переважно на особисту самооцінку.

Однак для нього «успішний резонанс» (або провал), тобто оцінка його роботи колегами та керівництвом, в кінцевому підсумку відіграє важливу роль, оскільки для більшості співробітників відіграє важливу роль. Більше того, «коротке замикання самооцінки», навіть якщо воно об’єктивне, можна використовувати як один із стимулів для розвитку кар’єрної трансформації, хоча б у вигляді того ж «вигорання на роботі» та «професійної втоми». Тому одним із ефективних способів попередження професійного вигорання є об’єктивна і, можливо, не менш важлива швидка оцінка успішності поведінки працівників. На жаль, у деяких випадках відновлення є швидшим способом вплинути на співробітників, ніж заохотити успішне вирішення професійних проблем.

Найважливішим моментом у протистоянні професійному викривленню або подоланню професійного вигорання є перспектива, яка має особисте значення для співробітників. Не випадково професійні кризи багато в чому пов’язані з наявністю особистих думок у сфері професійної діяльності. Дилема — професійний (і особистісний) розвиток чи професійна трансформація — значною мірою пов’язана з наявністю (або відсутністю) у співробітників реальних і важливих перспектив у сфері професійної діяльності.

Нарешті, важливим аспектом особистої роботи є визначення здатності працівника протистояти професійним перетворенням або долати їх. У деяких випадках перешкодою можуть стати його особистісні якості (слабка волевиявлення, сприйнятливість до навіювання, недостатній інтелектуальний і культурний розвиток тощо). Тоді вам потрібна певна психологічна та педагогічна компенсація, щоб чітко контролювати діяльність співробітника та надавати йому регулярну психологічну допомогу та рекомендації, щоб заповнити нестачу чи відсутність особистого потенціалу та протистояти професійному вигоранню чи подолати його. Тут завдання попередження та подолання професійного вигорання тісно пов’язане із завданням розвитку особистості, тобто розвиток сильних сторін людей є найкращим способом подолання їхніх недоліків.

Особливо важливою є оцінка здатності протистояти або подолати професійне вигорання, оскільки в деяких випадках кар'єрна трансформація працівника - не тільки його вина, але і його біда. Тому на практиці реальна ситуація така, що під впливом стресу чи сильної втоми працівники втрачають здатність до продуктивної професійної діяльності, не втрачаючи почуття професійної відповідальності та відповідальності перед колегами. Це принесе йому складні професійні та моральні конфлікти. Щоб позбутися від цього конфлікту, потрібно не тільки усунути вплив стресу чи втоми, а й провести спеціальну особисту психологічну роботу. Тут важливо розглядати виконання професійного вигорання в контексті всієї особистості працівника, хоча б тому, що в його особистісних якостях є багато «точок опори», які необхідно подолати та запобігти.

Необхідно враховувати, що почуття провини за професійне вигорання, як правило, є ознакою деяких комплексних якостей характеру працівника, а зустрічається рідко – у всіх в цілому. Тому працівники, які використовують державні посади в особистих цілях, можуть свідомо ризикувати своїм життям при виконанні службових обов’язків; керівник, який прищеплює тоталітарний стиль керівництва, буде підданий критиці з боку підлеглих і може вживати крайніх заходів, щоб погіршити відносини з керівником і захистити своїх підлеглих, від несправедливих нападів і звинувачень або вирішення питань соціального забезпечення тощо.

Відповідно до стратегій психологічної профілактики, які впроваджують психологи, вони формують конкретні плани і плани особистої психологічної роботи працівників, визначають комплекс персональних психологічних і педагогічних впливів, які доповнюють колективні та групові форми роботи з особовим складом.

**2.3. Групи соціальної підтримки – як організація спільного позитивного проведення часу**

Аристотель називав людину «соціальною твариною» і вважав, що їй необхідно налагодити контакт між собою, бо це джерело його сили. Наукові дослідження впливу групи на людину розпочалися з 1895 р., коли французький соціальний психолог Густав Лебон запровадив поняття "групової свідомості". Як та інших дослідників того часу, Р. Лебона цікавили головним чином дуже великі групи.

Р. Лебон припустив, що, стаючи частиною натовпу, починають відчувати у собі гіпнотичний вплив та його поведінка у своїй змінюється і часто стає непередбачуваним та погано керованим. Вони втрачають почуття відповідальності за свої вчинки, їх поведінкою починає керувати "групова свідомість".

Ще одним великим психологом, який зробив значний внесок у розвиток цього дослідження, був Зігмунд Фрейд. Безпосередньо роботи З. Фрейда не зачіпають роботу малих груп; його спостереження в основному охоплюють великі групи, такі як «Групова психологія та аналіз Я» (1948). Фрейда цікавить вплив груп на індивідуальну поведінку, його вивчення групової динаміки є важливим кроком у подальшому розвитку концепції Супер - Я, що розглядається як ідеальне Я. Визначивши різницю між групою та простим збором натовпу, він дійшов висновку, що формування групи пов’язане з наявністю цілей та чіткого лідерства.

З. Фрейд особливо вказував: «Група надзвичайно надійна і сприйнятлива до впливу. Вона має здатність критикувати. У цьому немає нічого неймовірного... Через властиві їй екстремальні тенденції ця група може бути мотивована лише надмірною. Той, хто намагається вплинути на це, не потребує логічної складової аргументації, він повинен фарбувати все в найяскравіші кольори, він повинен перебільшувати, він повинен повторювати те саме знову і знову... Вона поважає силу і може тільки бути під впливом доброти. Вона бачить це лише як слабкість... Вона хоче, щоб її контролювали та примушували, і вона хоче боятися його боса. Зрештою, група ніколи не шукає правди. Вони є. Галюцинації — це потрібні, і вони можуть обійтися без них. У порівнянні з реальним вони завжди віддають перевагу речам, які не є реальними; на них впливає брехня майже так само, як і правда. Вони, очевидно, не схильні розрізняти ці два поняття...

Він також запропонував ідентифікувати учасників групи Виходячи з їхньої залежності від лідера. Він використовує військових як приклад, щоб проілюструвати це: “Очевидно, що солдат сприймає тих, хто стоїть над ним, а саме командувача армії, як свій ідеал; при цьому він ідентифікується з собі рівними, завдяки чому в їхньому співтоваристві виникає зобов'язання взаємної допомоги та рівної відповідальності, що поділяється всіма його членами”.

Ідеєю ідентичності членів групи тісно пов’язана ідея повернення та дедиференціації, згідно з якою вони не мають особистості, але прагнуть досягти спільної мети. Це явище допомагає пояснити почуття щастя і страху, викликані приєднанням до групи.

Поки психологи намагалися пояснити, яким чином групи впливають на поведінку людей, практики використовували роботу з малими групами із психотерапевтичною метою.

Джозеф Пратт, спеціаліст із внутрішніх хвороб Массачусетської лікарні в Бостоні, був одним із перших, хто застосував групові методи лікування клієнтів. Тому багато хто вважає його засновником групової психотерапії. Спочатку такий груповий підхід до відвідувачів мав суто економічне значення, але пізніше Дж. Пратт вказав, що сама група та вплив її учасників один на одного є дуже потужним психотерапевтичним фактором, який позитивно впливає під час лікування.

З. Кратохвил (1978) вважає, що групова психотерапія – це спосіб, у якому з лікувальною метою використовується групова динаміка, тобто. відносини та взаємодії членів групи як із психотерапевтом, так і між собою.

С. Ледар (1990) груповий психотерапією називає такий лікувальний метод, який свідомо, планомірно і систематично застосовується в спеціально організованій лікувальній групі, де психотерапевт і учасники виказують вербальні та невербальні методи впливу на клієнта та групу та спільно беруть активну участь у терапевтичній діяльності.

В. Біон сприймав групову роботу як процес, що характеризується тим, що у одних його етапах переважають феномени, властиві групі базисних устремлінь, але в інших — властиві робочої групи. Цей процес не є еволюційним, він сприяє переходу від базових прагнень до більш зрілих форм поведінки. Модель В. Біона підкреслює важливість стосунків між членами групи та лідерами та один з одним, що робиться на старовинному рівні, але не аналізує міжособистісні стосунки. Виходячи з цього, на думку В. Біона, головне завдання психотерапії полягає в тому, щоб створити умови, щоб учасники групи могли усвідомити проблеми в своїх ранніх стосунках з авторитетними особами, а потім позбутися їх, усвідомивши свої основні бажання. В результаті учасники групи можуть навчитися будувати більш гармонійні та рівноправні стосунки.

Генрі Езрієл (1973) зацікавився груповою психотерапією завдяки участі в першій із проведених В. Біоном груп. Він швидко зрозумів, що ідея Біна, заснована на роботі Мелані Кляйн, йому не підходить. Він почав розвивати свою теорію, спираючись на роботи інших психоаналітиків - В. Ферберна (1952) і Г. Гантріпа (1969). Г. Езріель підкреслював думку, пов'язану з теорією об'єктних відносин, про те, що люди схильні замінювати складні переживання і уникати конфліктів несвідомими фантазіями. У відповідь він ввів термін «звичайна групова напруженість» для опису групових конфліктів. Встановлення стосунків з предметами допомагає відгородитися від несвідомих фантазій. Ці відносини називаються консенсуальними.

На відміну від класичного неврозу переносу, ці відносини з об’єктом і пов’язаний з ним перенесення не мають нічого спільного з процесом психічного розвитку, хоча в деяких випадках вони відображають проблеми розвитку. Необхідні відносини встановлюються для того, щоб не брати участь у так званому уникненні відносин.

Побудова унікальних стосунків може призвести до нещасних переживань (деструктивних стосунків). Ці типи об’єктних відносин є елементами потрійної моделі, розробленої Г. Езріелем (Дж. Рутан, В. Стоун, 2002). Коли відвідувач намагається встановити один із трьох вищевказаних типів стосунків, виникає нормальне групове напруження (несвідоме). Оскільки у двох людей не існує навіть однакового внутрішнього конфлікту, кожен член групи внесе у ці відносини свої нюанси. Напруга, що виникла на базовому рівні, буде посилюватися і проявлятися у відносинах членів групи. У міру того, як цей процес прогресує, у контексті «тут і зараз», психотерапевт вказує учасникам групи на наявні напруження та на те, що кожен з них сприяє посиленню напруги. З цією ідеєю тісно пов’язана ідея «спілкування через інтимність», яка пов’язана з тим, що учасники групи можуть нічого не говорити, але несвідомо погоджуються один з одним без слів.

Деякі професії характеризуються тісним контактом з різними типами людей, функціональністю їхніх обов'язків, різноманітністю соціальних відносин, відсутністю жорсткої поведінки, їх називають соціально-економічними.

Найпомітнішим прикладом соціально-економічних професій є професія та досвід поліції. Сьогодні вся їхня діяльність включає різноманітні міжособистісні відносини: детективи та розшукувані злочинці, слідчі та підозрювані, окружні уповноважені та громадяни тощо.

Службова діяльність поліції – це насамперед спільна робота працівників різного характеру та спрямування, спільна робота яких є запорукою успішного забезпечення громадського порядку та боротьби зі злочинністю. Ефективність службової діяльності визначається багатьма характеристиками, головним чином у таких аспектах: консенсус або конфлікти існують у колективі; згуртованість та організованість групи; її основні інтереси, бажання, думки та емоції; поведінка, якій дотримується більшість співробітників.

Усі ці показники відображають соціальні, психологічні та кліматичні умови окремого підрозділу, а також загальний статус поліції. Працівники мають свої особливості, тобто вимагають від керівників і працівників суворої службової дисципліни та встановлених законом правил субординації.

Ефективність ділової та службової діяльності правоохоронців значною мірою залежить від психосоціальних явищ у колективі, а саме: психологічної атмосфери, характеру та емоційного забарвлення взаємин між працівниками, згуртованості, ступеня узгодженості між формальним і неформальним. структури, доступність, методи вирішення та запобігання міжособистісним конфліктам, ступінь узгодженості стилю керівництва з рівнем розвитку команди.

Як відомо, у колективі з хорошою соціально-психологічною атмосферою легше переносити вплив важких і небезпечних факторів умов праці та знижувати плинність кадрів. Недооцінка впливу колективних емоцій і згуртованості може призвести до втрати до 15% робочого часу, а в крайніх випадках може значно знизити взаємну вигоду та надійність персоналу. При поганому соціально-психологічному кліматі в органах та підрозділах ефективність праці падає на 15—40%, за хорошого — підвищується на 10—20%.

Внаслідок розвитку хронічної стресової реакції несприятливий психологічний клімат різко негативно впливає на захворюваність персоналу.

Робота з покращення організації співробітників і умов служби повинна включати оптимізацію взаємин у колективі. Це вимагає ведення цілеспрямованої та психологічно грамотної роботи, створення атмосфери співпраці, довіри, взаємодопомоги в колективі, свідомої корекції стилю керівництва. Особливо це стосується стресового та небезпечного характеру співробітників правоохоронних органів, які працюють в екстремальних умовах. Однак, лише приймаючи управлінські рішення на основі об’єктивного аналізу конкретних ситуацій, можна запобігти та усунути негативні явища в колективі.

Тому для цього потрібна не лише управлінська грамотність керівників, а й професійні знання, які можна отримати науковими та обґрунтованими методами, особливо у формі об’єктивного аналізу соціально-психологічних процесів і явищ різних етапів формування колективу, а також всебічна психологічна реабілітація.

Метою психологічних реабілітаційних заходів є психологічна реабілітація, оздоровлення виробничого здоров’я, активізація психологічних і психофізіологічних ресурсів працівників, які виконують бойові завдання в екстремальних умовах, та працівників, у яких знизилися розумові та фізичні здібності.

Консультативна та психологічна реабілітаційна робота призначена для окремих осіб та груп.

Заходи психологічної корекції проводяться переважно для працівників, у яких після психологічної діагностики виявлені відповідні показання та виявлені симптоми нервово-м’язової напруги та емоційної нестабільності. Забезпечити індивідуальне та групове навчання працівників заходам із психологічної реабілітації, включаючи різні методики психологічної реабілітації.

Цикл групового релаксаційного курсу складається з серії курсів психологічної корекції, серед яких: музикотерапія, елементи тілесно-орієнтованої терапії, аутотренінг, дихальні вправи, техніки саморегуляції, кольородинаміка, відеотерапія, арт-терапія, вправи, фітотерапія та ароматерапія.

Проводилися різноманітні психосоціальні тренінги, в тому числі різні методи психологічної корекції. Допоможіть співробітникам оволодіти психологічними методами зняття психологічної та емоційної напруги та отримати кваліфіковану психологічну корекційну допомогу.

У соціальній психології традиційно виділяють такі основні ознаки групи:

- усвідомлення учасниками своєї приналежності до групи;

- встановлення певних відносин між ними;

- внутрішня організація, включаючи розподіл обов'язків, лідерство, ієрархію статусів;

- дія “групового тиску”, що спонукає учасників вести себе відповідно до прийнятих у групі норм;

- наявність певних змін у поглядах та поведінці окремих учасників, обумовлених їх приналежністю до групи.

Групи зазвичай поділяють на великі та малі, умовні та реальні, лабораторні та природні.

Група – це невелика спільнота людей (з двох до 20 осіб), його учасники об’єднуються через захід, і спілкування один з одним у прямому особистому спілкуванні. Розрізняють структуровані та неструктуровані групи; орієнтовані на лідера, на учасників; раціональні та емоційні.

Група психологічної корекції – це штучно створена (лабораторна) група з метою міжособистісного дослідження, особистісного навчання та саморозкриття. Це неструктурована взаємодія «тут і зараз» учасники вивчають процес взаємодії людини з ними тут і зараз. М. Лекін (1972) виділив такі процеси та ознаки, на його думку, група психологічної корекції має такі характеристики:

• полегшення виразів емоцій;

• виникнення відчуття приналежності до групи;

• обов'язок саморозкриття;

• апробування нових навичок поведінки;

• санкціонована групою свобода міжособистісного спілкування (міжособистісні порівняння);

• поділ із формальним лідером відповідальності за керівництво групою.

Серед психокорекційних груп виділяють:

• групи для вирішення проблем;

• групи для навчання міжособистісних взаємин (групи підготовки бізнесменів, керівників);

• групи зростання (самовдосконалення);

• терапевтичні групи.

Основні переваги групи психологічної корекції, це можливість отримати емоційну підтримку від членів групи, які мають спільні проблеми та спільні цілі.

У групі люди відчувають себе прийнятими і прийнятими, довіряють і насолоджуються довірою, і оточені турботою, допомагають і приймають допомогу. У такому середовищі взаєморозуміння та взаємодії корисно розв’язувати міжособистісні конфлікти, які виникають поза групою. Людина пробує і засвоює нові навички поведінки, має можливість випробувати різні стилі міжособистісних стосунків.

Група психологічної корекції може сприяти процесу саморефлексії та самосвідомості, перевірити рівень самооцінки та достовірність власних тверджень за допомогою групових думок. Люди часто знають свої ціни і свої цінності, але якщо ці особистісно-значущі цінності будуть прийняті групою, то саморозкриття і самореалізація стануть більш реальними.

Поліція щодня стикається з екстремальними ситуаціями. Їх часто провокують на конфлікти. Тому вони повинні вміти приймати рішення та вчасно реагувати, не заплутавшись. У зв’язку з цим психологи систематично проводять діагностичну роботу з поліцією. Методами тестування вивчається рівень нервово-психічної стійкості, ризик суїциду, здатність протистояти стресу.

При підвищенні рівня результатом є корекційна робота, що включає лекції, практичні заняття та консультаційні курси.

Психологи проводять групові тренінги для особового складу відділів поліції. Навчання спрямоване на підвищення організаційного рівня працівників, стимулювання їх професійної діяльності, забезпечення морально-психологічної стійкості, формування позитивного службового ставлення.

У груповому середовищі кожен учасник обирає нову поведінку, якій він хоче наслідувати відтепер, планує, як реалізувати цю поведінку, переживає її та отримує відгуки про свою нову поведінку від інших членів групи. Учасники групи діють як дзеркала один для одного. Вони відображають кожному учаснику його дії, думки, почуття та частини його самого, які він не бачив.

Активна участь пацієнта в групі розвиває його або його навички міжособистісного спілкування, і ці навички були замінені на цьому етапі його або її життя. У групі пацієнти розвивають вміння слухати своїх партнерів, висловлювати свої почуття словесно, поступатися місцем іншим, не відчуваючи загрози, співпереживати друзям. На нього вплинули інші, які проходять процес відновлення, подібний до його власного, і відчувають, що він не самотній у кампанії. Через групові зустрічі пацієнти починають відчувати енергію, надію та задоволення.

Ці відчуття допомагають йому ефективно впоратися з відчуттям порожнечі, яке зазвичай супроводжується процесом одужання від професійного вигорання, і допомагають йому впоратися з різкими перепадами настрою, в цьому далеко не простому процесі.

Згодом учасники групи починають відчувати близькість. Вони починають приймати один одного з почуттям близькості та міжособистісної довіри. Особа з професійним вигорання зазвичай негативно ставляться до себе, і те, що члени групи приймають і підтримують його, є новим відновлювальним досвідом для учасників. Вони навчилися сили чесності та відкритості, навчилися висловлювати свої почуття в конструктивній та справедливій атмосфері. Ця група стає для них новим сприятливим соціальним середовищем, що дозволяє їм розірвати деструктивні стосунки з колишніми знайомими, яким більше немає місця в їхньому новому житті.

Група забезпечує соціальну модель для пацієнтів. Вони можуть ідентифікувати себе з образом батьків, братів і сестер, друзів і ворогів. Вони вчаться визнавати свою роль у колективі, що зазвичай відображає їхню роль у родині та інших важливих стосунках. Вони вчаться розуміти плюси і мінуси ролей, які вони обирають, і брати відповідальність за зміну ролей, коли вони більше не просуваються.

Завдяки численним перевагам групової терапії та структуру поліцейської діяльності, психологи приділяє особливу увагу цьому методу лікування при емоційному, професійному вигорання та деформації.

У рамках тренінгу психологи звертаються щодо адаптації їх до роботи, підвищення кваліфікації, розвитку комунікативних навичок через психологічну підтримку, профілактику втоми, навчання у складних та екстремальних умовах.

Психологи проводять вправи для розвитку психологічної стійкості до стресу та навичок поведінки в екстремальних ситуаціях.

Всі завдання представлені в ігровій формі, тому серйозних правоохоронців можна непомітно розкрити. На думку психологів, групова терапія є одним із ефективних методів роботи, що допомагає краще зрозуміти свої емоції та спостерігати за реакцією колег. Навчання закінчується підбиттям підсумків. За результатами якого учасники помічають позитивний ефект.

Психологічне консультування та індивідуальна психологічна корекція працівників необхідні, оскільки ці заходи сприяють зниженню негативних емоцій, зняття психологічної напруги працівників, дають їм можливість відчути психологічну підтримку держави та установ. Результати консультування та психологічної корекції показують перспективність психологів у цій сфері.

**2.4. Стратегія вибіркового сприйняття - запорука подолання професійного емоційного вигорання**

Дослідження феномену «психічного вигорання» в психології в країні та за кордоном показують, що воно має багато негативних впливів на особисту та професійну діяльність людей [2, 3, 7, 9, 12].

Складність і недостатнє дослідження «професійного вигорання» унеможливлює чітке розуміння походження та способу розвитку цього явища сьогодні [3]. Синдром «професійного вигорання» характерний для професійних представників поліції, діяльність яких пов’язана з тісним і інтенсивним спілкуванням з оточуючими.

Згідно з аналізом літератури, ми можемо виділити три групи факторів, які визначають «професійне вигорання»:

- індивідуальні (сімейний стан, освіта, самооцінка, стиль опору та ін.);

- організаційні (умови роботи, робочі навантаження, зміст праці, стиль управління тощо. буд.);

- особливості професійної діяльності та вимоги професії.

Можна сказати, що розвиток «вигорання на роботі» є спільним впливом цих факторів, але в кожному випадку їх наслідки можуть бути неоднозначними. Безперервний професійний тиск разом із вищевказаними трьома групами факторів є не тільки формуванням психологічного «вигорання», але й стійкою та універсальною основою для повного розпаду емоцій у різних психологічних сферах [9].

Як відомо, стрес є складною і неспецифічною реакцією організму на будь-який вплив (стресор) і має адаптивне значення. Ефекти стресу помірної інтенсивності та тривалості корисні (і навіть необхідні) для нормального функціонування організму [1]. Однак хронічний психогенний або емоційний стрес, викликаний різними професійними конфліктами, невизначеністю в прогнозі ситуації, нездатністю реалізувати готові плани діяльності або відбору в період дефіциту, призведе до серйозних наслідків, що вплине на рівень реагування, соціальну функцію і глибокі особистісні зміни [11].

Хронічний, неконтрольований і непередбачуваний стрес може викликати різні психічні розлади, в тому числі «психічне вигорання». Проте в процесі кар’єрного розвитку працівники з різною свідомістю сформували певний спектр захисних механізмів і методів подолання емоційного тиску, спричиненого важкою професійною діяльністю. Професійний розвиток експертів значною мірою залежить від способу подолання (їх кількості, ефективності, активності, гнучкості, конструктивності, усвідомленості чи спонтанності). Нині, у зв’язку з посиленням тиску окремих людей і всього суспільства, люди поглиблено вивчають проблему подолання складних життєвих подій і ситуацій [4].

Метод подолання емоційного напруження у складних професійних ситуаціях сформував певну стратегію професійної поведінки, яка, як правильно зазначила Є. Симанюк, може сприяти професійному самозахисту або призвести до повної професійної деструкції [10].

У нашому дослідженні було проведено вибіркове опитування 140 працівників поліції. Саме дослідження складається з двох етапів: перша фаза - пілотаж - основний метод випробувань, друга фаза - основні дослідження. Спираючись на підсумок результатів емпіричного дослідження, спробуємо відповісти на наступні запитання:

- комплекс яких стресогенних чинників створює передумови розвитку психічного «вигоряння»?

- які поведінкові адаптивні стратегії використовують працівники поліції, щоб знизити рівень психоемоційного напруження?

- як співвідноситься комплекс стресорів та відповідних їм стратегій подолання з характером синдрому «професійного вигоряння»?

У роботі були використані такі діагностичні методики:

1. Діагностика рівня емоційного вигоряння, що дозволяє визначити наявність або відсутність синдрому «професійного вигоряння»; домінуючі фази та провідні симптоми (В. В. Бойко);

2. Опитувач на вигоряння (MBI), спрямований визначення ступеня вигоряння у правоохоронців;

3. Сітка професійних стресорів та способів їх подолання, що дозволяє визначити фактори, що у процесі професійної діяльності створюють високий рівень напруги, а також дозволяють вивчити стратегії та способи, що допомагають знизити рівень напруги.

Опрацювання методик проводиться за допомогою якісного та кількісного аналізу. Отримано емпіричні дані, що свідчать про рівень розвитку, стадії та формування «професійного вигорання».

Отже, фаза напруги була виявлена ​​у 25% випробовуваних, а 15% випробовуваних були близькі до цієї фази. Фаза резистенції виявилася у 35% піддослідних, близькі до цієї фази 42,5%. Фаза виснаження проявилася у 22,5% піддослідних, а близькі до неї 35% піддослідних. Тому в обох випадках основна стадія резистентності, що свідчить про підвищення стійкості до різних професійних стресів, а також вказує на формування психологічного захисту (у вигляді стереотипів професійної захисної поведінки), що дозволяє дозовано витрачати психічні ресурси.

У фазі стресу домінуюче значення 37,5% симптомів «переживання психологічної травми» свідчить про реакцію людини на чинники психологічної травми професійної діяльності. На стадії «резистентності» ми можемо спостерігати високі значення таких симптомів, як «неадекватна емоційна реакція» та «зниження професійної відповідальності», обидва з яких досягли 57,5%. Ці дивовижні дані в основному відображають захисну поведінку поліцейських. Основний симптом стадії виснаження - «емоційна відчуженість» (45%), пов'язаний з повним виключенням емоцій від професійної діяльності. Цей симптом є найбільш очевидним свідченням «вигорання» та професійної деформації. За отриманими результатами, можна визначити рівень розвитку компонентів синдрому «вигорання». У середньому такі компоненти, як емоційне виснаження, були виражені у 35% випробовуваних і високий у 17,5% випробовуваних, що свідчить про емоційний стрес і явну втому, викликану власною роботою.

За компонентом деперсоналізації – 20% випробовуваних виконували помірно, 12,5% – високо, що свідчить про деперсоналізацію, цинічне та байдуже ставлення до праці та її предметів, нелюдське ставлення тощо.

Нарешті, домінуюче значення спостерігається в компоненті, який знижує професійну відповідальність — 42,5% опитаних правоохоронців можна охарактеризувати як середній і високий рівень експресії – 40%. Тому поліцейські стають все більш некомпетентними у своїх професійних сферах, вперто ставляться до власних невдач, спрощують собі професійні обов’язки та обмежують трудову діяльність.

Аналіз професійних стресових факторів – це високий рівень стресу в процесі роботи, що дозволяє визначити п’ять груп факторів, як показано нижче.

У групі стресора, яка залежить від *умов праці*, з якими повинні стикатися працівники поліції під час робочого процесу, дані розподіляються таким чином (%):

- загальне навантаження - 37,5%;

- різні фінансові труднощі - 25%;

- недостатнє навантаження та вільний час – 15%;

- швидкий перехід на новий режим роботи - 10%;

- відсутність стимулів за якісну роботу - 7,5%;

- навантаження поза межами прямої відповідальності - 5%.

У групі стресора, що залежить від *особистих якостей співробітників*:

- страх перед керівництвом (особливо авторитарна модель управління) - 40%;

- надмірне почуття відповідальності за результати роботи - 25%;

- помилки в спілкуванні з колегами та керівництвом – 17,5%;

- збудливість як основна ознака темпераменту-7,5%;

- ізольована посада в колективі – 5%;

- відсутність технічних знань для професійної діяльності-2,5%;

- брак часу через погані навички самоорганізації – 2,5%.

У групі стресора *з причин управління* фактори розподіляються таким чином (%):

- конфлікти з керівництвом через низьку управлінську культуру та здібності – 35%;

- оцінка адміністративним відділом професійної роботи працівників недостатня – 25%;

- приниження перед командою – 15%;

- недовіра керівника до можливостей співробітника - 10%;

- образи від керівництва окремих співробітників – 7,5%;

- питання щодо атестації професійного рівня співробітників - 5%;

- керівник не володіє достатніми знаннями про особистісні особливості працівників – 2,5%.

У групі стресора, викликаного *міжособистісною взаємодією з колегами*, дані такі (%):

- образи з боку колег - 52,5%;

- негативні показники в оцінці діяльності та особистих якостей партнерів – 25%;

- «відхилена» позиція в колективі – 10%;

- наявність угруповань в колективі - 5%;

- психофізіологічна несумісність, неусвідомлена ворожість тощо - 5%;

- зіткнення професійного ґрунтового протистояння - 2,5%.

У процесі вивчення основних професійних тисків нами були виявлені інші специфічні фактори тиску (особливості професійної поліцейської діяльності), які не враховувалися в стандарті (%):

- постійне знаходження в екстремальних ситуаціях та опрацювання результатів їх дій (труп, зґвалтування, домашні насильство, ДТП) – 35 %

- конфлікт між підозрюваними та поліцейськими – 12,5%;

- підготуватися до показових заходів - 10%;

- невдачі в роботі - 10%;

- погана поведінка затриманих - 7,5%;

- безвідповідальне ставлення до свого життя людей з якими доводиться працювати поліцейським - 5%;

- постійний контакт з сім’ями проживаючих в не благодійних умовах – 5%;

- конфлікт між самими поліцейськими - 5%;

- нецензурна лайка та інші малокультурні прояви населення - 5%;

- некомфортні умови праці - 3%;

- неохайний вигляд осіб з якими доводиться працювати (безпритульні, особи в стані алкогольного та наркотичного сп’яніння) - 1%;

- зміна виду діяльності (екстрена заміна, неочікуване завдання) - 1%.

Отже, отримані дані свідчать про те, що більшість працівників поліції відчувають тиск через різноманітні конфлікти з населення та керівництвом.

Напружена атмосфера колективу (відсутність взаєморозуміння, конфлікти, образи з боку колег) часто стає джерелом тривоги та розгубленості для успішної професійної діяльності. Низька заробітна плата, різноманітні економічні труднощі та соціальні негаразди в поєднанні з постійним професійним навантаженням, відсутністю вільного часу та можливостей для розваг призвели до тривалого стресу багатьох поліцейських. Уразливість до різного роду тиску породжує існування особистих обмежень, таких як підвищена відповідальність за результати роботи.

Наступним етапом дослідження є визначення стратегій (методів і засобів) подолання складних емоційних стресових професійних ситуацій, що призводять до стресу, та аналіз результатів.

*1. За зміною середовища та психологічного клімату (%):*

- залишити середовище, здатне нейтралізувати постстресовий досвід (музика, література, мистецтво, активний відпочинок, зміна середовища звичного перебування тощо) - 35%;

- спілкуватися з рідними або просто хорошими людьми - 20%;

- піші прогулянки, походи самостійно або з друзями - 10%;

- зізнатися комусь, кому довіряєте, або поговорити про стрес з рідними та близькими людьми – 10%;

- відвідування церкви - 5%;

- нові та цікаві знайомства - 5%;

- спілкування з домашніми тваринами (догляд, годування, лікування) -5%;

- зміни у робочому чи навчальному колективі – 5%;

- зміна кар'єри або кар'єрного інтересу - 2,5%;

- подорожі в незнайомі місця – 2,5%.

*2. За допомогою спеціальних прийомів і методів:*

- прийом заспокійливої ​​дози алкоголю, чаю, кави та куріння - 25%;

- гімнастика або спеціальні види спорту - 15%;

- молитовне виконання (не обов’язково нормативне: текст може бути довільним) – 15%;

- звернення до природних еротичних емоцій (секс, любовні переживання тощо) - 15%;

- хобі - 15%;

- індивідуальні протести проти дій винуватців стресу – 5%;

- процедури полегшення (водні, повітряні, сонячні ванни тощо) – 5 %;

- уявне перетворення в іншу людину – 2,5 %;

- відвідування психолога чи невролога - 2,5%.

*3. За допомогою прийомів зняття стресу:*

- активна участь у внутрішньо-економічних відносинах – 37,5%;

- читання гумористичної літератури та будь-яких інших літературних творів – 25%;

- додаткові фізичні навантаження - 20%;

- рясні сльози (жіночі та чоловічі) - 10%;

- вільний час (неповний робочий день) - 5%;

- організована фаза релаксації під час активної роботи – 2,5%.

*4. Коригуючи свою поведінку:*

- уникнення (можливого стресу) - 27,5%;

- перехід до важкої роботи та ритму відпочинку - 25%;

- оволодіння досвідом і поведінкою колег - 15%;

- зміна способу взаємин з колегами та керівниками - 15%;

- зміни способу життя - 7,5%;

- уникнення, ізоляція від інших – 5%;

- інтроверт (догляд за собою) - 5%.

*5. За допомогою самоаналізу та самокоригування:*

- вивчення та діагностика свого професіоналізму та його коригування на цій основі – 60%;

- здати та виконати план самоосвіти - 20%;

- ведіння внутрішніх діалогів з собою та партнерами на тему стресу - 15%;

- отримати додаткову (другу) освіту - 5%.

Спосіб позбавлення від стресу в цій групі, коли ми впроваджували метод «Професійна стресорна мережа та методи їх подолання», ми також визначили:

- додаткові завдання, позапланова самостійна робота - 20%;

- прийом заспокійливих препаратів - 15%;

- звертайтеся за допомогою до керівника, коли караєте одних як приклад для наслідування для інших – 15%;

- купуйте речі, які приносять щастя - 15%;

- висміювання, цинізм стосовно населення – 7,5 %;

- прояв своєї переваги та впевненість у собі - 7,5%;

- вихід з роботи на певний період часу або відпустка - 7,5%;

- отримання медичної довідки - 5%;

- з впевненістю в собі немає проблем, ігнорування ситуації - 5%;

- налаштування: «Я правий!» - 2,5%.

Ці стратегії та методи виконання проявляються як обмежені адаптивні та підтримуючі процеси, які зазвичай неконструктивні. Аналізовані дані показують, що домінують емоційно-орієнтовані форми, і меншою мірою інструментальні форми пов’язані зі зміною самої ситуації, що може призвести до тиску та змін окремих сторін особистості людини.

Найпоширенішим способом зняття стресу є пошук соціальної підтримки (поговорити з родичами або дружніми людьми, зізнатися комусь, кому ви довіряєте, або поговоріть про стрес з родичами та родичами, зверніться за допомогою до керівництва). Інші поведінкові стратегії передусім включають різні форми втечі (щоб уникнути переживання або уникання проблемних місць у вигаданому світі за допомогою фізичних дій). Так, багато поліцейських використовують прогулянки, походи з друзями або наодинці, щоб позбутися стресу, і доглядають у середовищі, яке може зняти стрес, наприклад, музика, література, мистецтво, вихід на природу, зміна середовища, хобі.

Інша стратегія поведінки, яка активно використовується, орієнтована на фізіологічні зміни, особливо на форми фізичної активності. Випробовувані використовували гімнастику або спеціальні вправи для зняття стресу; вдавалися до природних еротичних емоцій (сексуальні та любовні переживання); використовували додаткову фізичну активність; мали невеликі дози алкоголю, куріння, збільшували кількість кави та чаю.

Особливої ​​уваги заслуговує спосіб зняття стресу, який ми визначили окремо. Більшість із них дуже персоналізовані та в незначній мірі репрезентативними. І навпаки, не можна не помітити, що ці методи в основному свідчать про низькі самопсихологічні здібності поліцейських. Тому найпоширенішим методом цієї групи є неконструктивна форма втечі від реальності. Такі стратегії як демонстрація своєї переваги та впевненості у собі; установка: «Я правий!»; висміювання, цинізм по відношенню до учнів розкривають деструктивні форми опору стресу, що виявляються в ригідній, домінантній та дегуманістичній позиції у поєднанні з тенденцією до самоствердження через покарання іншого, зокрема учнів (висміювання, цинізм по відношенню до учнів; демонстрація свого; собі). Така відповідь свідчить не тільки про руйнування професії, але, що найсумніше, про деформацію поля особистості та моралі правоохоронців.

За результатами дослідження, у поєднанні з прийнятими методами та стратегіями, умовно визначено основні групи поліцейських та рівні розвитку різних стадій синдрому «вигорання».

***Перша група*** склала 32,5%, і її примітними характеристиками є сильна стійкість до різних стресових факторів і психічного « професійного вигорання», з тенденцією до відходу від роботи та професійними труднощами.

***Друга група*** — 22,5%, яка характеризується явною психічною напругою, низькою емоційною гнучкістю та толерантністю до стресів, а також неефективними та обмеженими стратегіями їх подолання. Сформовано три етапи цієї групи поліцейських, що свідчить про формування синдрому психологічного «професійного вигорання».

***Третя група*** – 37,5%. Властивими характеристиками цього типу є адаптивність, стійкість до професійних труднощів, очевидна тенденція до абстрагування від цих труднощів. Це невелика, але ефективна бібліотека методів подолання стресу. Формування фази «опору» і відповідне вираження фази «напруга». Основний професійний тиск, як і тиск першої групи поліцейських, пов’язаний з непрофесійними сферами, є також такі тиски, як образи з боку колег, конфлікти з керівництвом підрозділами, конфлікти між правоохоронцями та затриманими.

***Четверта група*** – 7,5%. Основними характеристиками цього типу є високий ступінь емоційної напруженості та втоми, що супроводжується явними фізичними та психічними розладами, водночас повна зацікавленість і відданість роботі, підвищене почуття відповідальності. Основний тиск, який впливає на професійну діяльність, пов’язаний із завантаженістю та відсутністю вільного часу; керівники не довіряють здібностям співробітників; невдачі на роботі; конфлікти між колегами.

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2**

Більшість працівників Національної поліції України, які проходили тестування, мали значне «професійне вигорання». Переваги стадії резистентності з основними симптомами «неадекватна емоційна реакція» та «зниження професійної відповідальності» в основному свідчать про формування стратегій охорони праці та «економічного» та спрощеного стилів професійно-педагогічної діяльності. Досить висока стадія «виснаження» має в якості основних симптомів «емоційне відчуження», «особистісне відчуження або деперсоналізацію» та «психологічні та психологічні розлади рослин», що вказує на те, що психологічне та емоційне напруження, висока стомлюваність та фізичні та психічні розлади посилюють порушення здоров’я. Тому випробувані трималися на відстані від різноманітних труднощів і професійних обов’язків.

Основний професійний стрес є однією з головних причин «вигорання», пов’язаного переважно з різноманітними конфліктами. Напружена атмосфера колективу (відсутність взаєморозуміння, конфлікти, образи з боку колег) часто стає джерелом тривоги та розгубленості для успішної професійної діяльності. Низька заробітна плата, різноманітні економічні труднощі та соціальні негаразди в поєднанні з постійним професійним навантаженням, відсутністю вільного часу та можливостей для розваг призвели до тривалого стресу багатьох поліцейських. Уразливість до різного роду тиску породжує існування особистих обмежень, таких як підвищена відповідальність за результати роботи. Деякий тиск пов’язаний з некомпетентністю самих працівників.

Методи подолання стресу проявляються як обмежені адаптивні та підтримуючі дії, які з точки зору збереження фізичного та психічного здоров’я, як правило, не є конструктивними (збільшення споживання різних психостимуляторів, таких як чай, кава, куріння, невеликі дози алкоголю). Значною мірою домінують емоційно-орієнтовані форми емоцій і, меншою мірою, проблемно-орієнтовані форми, пов'язані зі зміною стресових ситуацій.

Крім формування синдрому «вигорання» певним чином чітко простежується стагнація стратегії кар'єрного розвитку, руйнування морально-етичних складових, низька самопсихологічна здібність. Ці характеристики є не тільки ознаками психологічного «професійного вигорання» і деформації, але також вказують на кар'єрні кризи.

Умовне виділення типології картин синдрому «професійного вигорання», оволодіння відповідними стресорами та методами їх подолання, та врахування отриманих даних при подальшому дослідженні проблем «професійного вигорання», допоможуть сформулювати психологічні заходи для запобігання та зменшення його шкідливого впливу та корекції.

**РОЗДІЛ 3. ЕМПИРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА ПСИХОЕМОЦІЙНИЙ СТАН працівників органів внутрішніх справ**

**3.1. Дослідження індивідуально-психологічних особливостей респондентів**

У нашому дослідженні взяли участь 20 опитаних жінок і чоловіків, які є працівниками патрульної поліції Луганської області (м. Сєвєродонецьк). Дослідження, діагностика та тестування проводилися добровільно та анонімно у вересні 2021 року. Для кращого аналізу учасників нашого дослідження ми розробили анкету, яка містить питання про вік, посаду, стаж роботи, заробітну плату та мотивацію до роботи. На нашу думку, саме ці чинники значною мірою можуть впливати на емоційне вигорання працівників патрульної поліції Луганської області.

За результатами опитування ми розділили респондентів на дві вікові групи: 21-35 років і 36-45 років. За стажем респонденти розподіляються таким чином: 8 осіб – стаж роботи не більше 4 років, 6 осіб – від 5 до 10 років, 6 осіб – від 10 до 22 років (рис. 3.1). Основними мотивуючими факторами для роботи поліції в Луганській області є професійне покликання, любов до закону, заробітна плата.

**Рис. 3.1. Стаж роботи досліджуваних**

У нашому емпіричному досліджені використовувалися такі методики:

1) Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп’янової) вона призначена для вимірювання ступеня «вигорання» в професіях типу «людина - людина», містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам:

а) Емоційне виснаження, яке характеризується депресією, апатією та емоційним перенасиченням;

б) Деперсоналізація. Це проявляється в деформації взаємин з оточуючими (в одних випадках це може бути посилення залежності від інших, а в інших випадках - посилення негативного, цинічного ставлення і почуттів до підлеглих і колег);

в) редукція особистих досягнень, у тому числі схильність негативно оцінювати себе, власні професійні досягнення та успіхи, негативну оцінку власної гідності та можливостей, обмеження власних здібностей та відповідальності перед іншими (див. Додаток 1).

2) Методика «Діагностика емоційного вигорання» (В. Бойко). Дозволяє визначити провідні симптоми та визначити, на якій стадії емоційного вигорання перебуває людина на даному етапі життя. Опитуваним було запропоновано відповісти на 84 запитання, кожне з яких відповідало одному з основних симптомів вигорання, який, у свою чергу, був пов’язаний з одним із трьох компонентів емоційного вигорання: стресом, опірністю, виснаженням. Респондентів просили відповідати швидко, а їх відповіді повинні були ґрунтуватися лише на власних відчуттях та емоціях (див. додаток 2).

3) Методика «Визначення психічного вигорання» (О. Рукавішніков) містить 72 твердження про почуття, пов’язані із роботою, що відповідають 3 рівням:

1 рівень – психоемоційне виснаження (ПВ) – процес споживання емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів професіоналів, що мають справу з людьми, що проявляється у вигляді хронічної емоційної та фізичної втоми, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;

2 рівень – особистісне віддалення (ОВ) – специфічна форма соціальної дезадаптації фахівців, що працюють з людьми, що характеризується зниженням контакту з оточуючими, підвищеною дратівливістю і нетерплячістю в ситуаціях спілкування, негативним ставленням до інших;

3 шкала – професійна мотивація (ПМ) – рівень мотивації праці та ентузіазму до самовідданого змісту, що оцінюється за такими показниками: продуктивність, оптимізм та інтерес до роботи, самооцінка та професійний успіх у співпраці з іншими (див. додаток 3).

4) Методика «Оцінка рівня нервово-психічної стійкості» «Прогностична методика В. Бодрова») спрямована на попереднє і орієнтовне виявлення осіб з ознаками нервово-психічної нестабільності (НПН) та дозволяє виявити деякі початкові симптоми розладів особистості, а також вірогідність їх розвитку і прояву у поведінці та діяльності людини. Цей метод містить 84 запитання (міркування), і на кожне запитання суб’єкт дає відповідь «так» або «ні». Намагаючись довго їх не обмірковувати, респондент відповідає виходячи з того, що більше підходить вашому стану або уявленню про себе (див. додаток 4).

5) Методика «Визначення стресостійкості та соціальної адаптації» (Т. Холмс, Р. Раге) вимагає від респондентів пригадати всі події, які з ними відбулися минулого року. Якщо будь-яка ситуація трапилася більше одного разу, результат потрібно помножити на цю кількість разів. Загальна кількість визначає ступінь стресостійкості. Високий бал є попереджувальним знаком (див. додаток 5).

**3.2. Психологічний та математичний аналіз результатів експерименту**

«Методика діагностики емоційного вигорання» (В. Бойко) дозволяє проаналізувати експлуатаційні характеристики різних компонентів «емоційного вигорання» у працівників патрульної поліції Луганської області.

Як свідчать результати дослідження (рис. 3.2), емоційне вигорання патрульних складається переважно з «опору», який проявляється як опір негативним подіям, а потім проявляється як виснаження психологічних ресурсів. Це може призвести до неадекватної емоційної реакції (часто недооцінюється), зниження спілкування з колегами по роботі, зниження якості, а іноді навіть до припинення професійних обов’язків і бажання побути на самоті. У 60% працівників стадія сформована, а у 35% - на стадії формування, лише 5% - не сформувалися.

Люди на сформованому етапі характеризуються відсутністю інтересу до професійної діяльності, значно зниженою потребою у взаємодії та спілкуванні, а також стійкими фізичними симптомами, такими як головні болі, особливо вночі, дратівливість, занепокоєння, виснаження, суттєве зниження енергії, часті застуди тощо. Навіть після повноцінного сну і відпочинку людина буде відчувати себе виснаженим.

**Рис. 3.2. Фази емоційного виснаження**

Наступна складова – «виснаження». Як показують результати дослідження, у 25% працівників цей стан сформувався, у 30% – формується та в 45% – не сформоване. Виснаження характеризується фізичними проблемами, такими як виразки, порушення сну, зниження концентрації та пам’яті, порушення дихання під час фізичних навантажень, сенсорні розлади, загальмованість, млявість тощо, також психологічні проблеми, зокрема байдужість до всього, депресія та сильна дратівливість, а також гнів, почуття без причини, тривога, страх тощо.

Найменш сформована частина – «стрес», за даними опитування, він формується у 5% працівників, на стадії формування – 40% і несформований – 55%. Цей етап відносно легкий, в основному проявляється в надмірній тривожності з приводу того, що відбувається. Зазвичай на ці основні симптоми мало хто звертає увагу. Перший етап може сформуватися протягом трьох-п'яти років. Стрес динамічний, що обумовлено постійністю споживання людиною, або посиленням факторів.

Використовуючи методику «Діагностика професійного вигорання» (рис. 3.3) К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп’янової, ми виявили, що найбільш очевидною ознакою випробовуваних було «зниження особистих досягнень».

Серед працівників виявлено такі результати: 10% мають критично високі результати, 55% – високі результати та ще 35% – середні. Люди з цією основною характеристикою мають знижену компетенцію на роботі, незадоволеність собою, зниження цінності своєї діяльності, почуття провини за свою негативну роботу або почуття, негативне ставлення до власної роботи. Знижується особиста самооцінка. Почуття безсилля та байдужості до роботи. Можливе зниження мотивації до роботи, що проявляється як зниження ентузіазму та ініціативи.

**Рис. 3.3. Компоненти емоційного вигорання**

Емоційне виснаження випробовуваних було помірним, зокрема високі результати – у 15% працівників, середні – у 35%, низькі – у 45% та категорично низькі – у 5%. Емоційне виснаження є ключовим компонентом емоційного вигорання. Характеризується зниженням емоційного фону, підвищеною байдужістю, негативними емоціями, незадоволеністю роботою, перенасиченістю емоцій.

Найменш очевидною ознакою серед опитаних є «знеособлення», особливо 15% опитаних виявили, що показник дуже високий, середній – 60%, низький – 10% і дуже низький – 15%. Деперсоналізація проявляється як схильність до негативної оцінки своїх професійних досягнень, недооцінки власних і власних успіхів, негативного ставлення до роботи та можливих перспектив, спілкування з колегами у формі роботи.

За результатами методу «оцінка нервово-психічної стійкості» (методика «Прогноз» за В. Бодровим) було виявлено: в 5% працівників – високу нервово-психічну стійкість і дуже сприятливий прогноз; у 80% – задовільну нервово-психічну стійкість і малосприятливий прогноз; у 15% працівників – незадовільну нервово-психічну стійкість і несприятливий прогноз (рис. 3.4).

**Рис 3.4. Оцінка рівня нервово-психічної стійкості**

«Методика визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова дозволяє визначити фактори «професійної мотивації» за такими показниками: психологічне та емоційне виснаження, особистісна дистанція, професійна мотивація (рис. 3.5). Для поліцейських основним проявом вигорання на роботі є «професійна мотивація». Результати опитування показують, що у 80% респондентів вона має вкрай високі значення, у 10% – високі та в 10% – середні.

Мотиваційне поле оцінюється за продуктивністю професійної діяльності, успішністю встановлення контакту та взаємодії з людьми, інтересом до роботи, увагою до виконання, самооцінкою у професійній сфері.

**Рис. 3.5. Основні показники синдрому «Емоційне вигорання»**

Реалізація «Методики визначення стресостійкості та соціальної адаптації» Т. Холмса та Р. Раге дозволяє досягти високого ступеня стійкості до стресу у 40% працівників. Енергія та ресурси не будуть використовуватися для боротьби з негативними станами та переживаннями, тому будь-яка діяльність опитуваного, незалежно від її спрямованості та характеру, стане ефективнішою. Це свідчить про те, що діяльність патрульної поліції є напруженою. Майже 35% працівників мають граничний ступінь стресостійкості.

Стійкість зменшується із зростанням негативних емоцій і стресів у житті. В результаті патрульна поліція змушена витрачати значну частину своєї енергії на подолання негативних психічних станів, спричинених стресом. 25% працівників мають низьку стійкість до стресу, тому вони змушені витрачати більшу частину енергії та ресурсів на боротьбу з негативними психічними станами. Такі працівники близькі до неврастенії (рис. 3.6).

**Рис. 3.6. Ступінь опірності стресу**

**ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3**

Узагальнюючи результати емпіричного дослідження, можна зробити висновок, що через складні деталі своєї роботи патрульна поліція Луганської області схильна до професійного вигорання.

Дослідження виявило, що, незалежно від досвіду та посади, патрульна поліція Луганської області (м. Сєвєродонецьк) має такі симптоми: недостатня емоційна реакція на підвищене навантаження, негативне ставлення до себе, зниження взаємодії з колегами.

Досліджувані все частіше хочуть побути на самоті, взяти вихідний або хоча б влаштувати коротку відпустку. Під час співбесіди після анкетування респонденти зазначали, що їхня робота вже не така задовільна, як раніше, і тому почали недооцінювати свої професійні досягнення. Після інтерпретації результатів респонденти мали можливість переглянути статистичні дані щодо факторів, які більшою чи меншою мірою вплинули на їхню продуктивність.

Умовний вибір типу картини «вигорання», оволодіння відповідними стресорами та методами подолання, поєднання даних, отриманих у результаті подальших досліджень «вигорання», допоможуть сформулювати психологічні заходи щодо запобігання та зменшення його шкідливих наслідків та корекції.

**ВИСНОВКИ**

1. Наукове і практичне значення синдрому професійного вигорання полягає в тому, що цей синдром є прямим проявом проблем, пов’язаних із самопочуттям працівників, їх ефективністю та стабільністю ділового життя організації. Синдром професійного вигорання – це група негативних психологічних переживань, «виснаження», викликаних тривалим професійним стресом, тісно пов’язаним із міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю.

У кваліфікаційній магістерській роботі було здійснено аналіз наукової літератури з проблеми широкого спектру трактувань поняття «професійне вигорання» особистості та розглянуто наукові роботи щодо питань психологічної підготовки працівників органів внутрішніх справ до професійної діяльності.

1. Проведено емпіричне дослідження щодо впливу синдрому професійного вигорання на особистість працівника органів внутрішніх справ та його психоемоційний стан під час професійної діяльності. Визначено основні чинники, які формують професійне вигорання та призводять до нестабільного психоемоційного стану. Показано, що психологічний супровід працівників органів внутрішніх справ є своєрідним фундаментом професійної психологічної допомоги та адаптації до складних та напружених умов праці.
2. Проведено психологічний аналіз та наведено результати емпіричного дослідження. У ході дослідження виявлено, що незалежно від стажу та посади синдром професійного вигорання може проявлятися такими симптомами: неадекватне емоційне реагування на збільшення обсягу роботи, негативне ставлення до себе, прагнення до зменшення взаємодії з колегами. Досліджувані все частіше мають бажання побути на самоті, зробити собі вихідний чи організувати принаймні коротку відпустку; вказують на те, що робота не приносить задоволення, як раніше, й тим самим починають недооцінювати свої професійні досягнення. Після інтерпретації результатів опитуваним було надано можливість переглянути та проаналізувати чинники, які більшою чи меншою мірою впливають на продуктивність професійної діяльності.
3. Надано практичні рекомендації щодо підвищення ефективності психопрофілактики подолання синдрому професійного вигорання у працівників органів внутрішніх справ:

* оновити нормативно-психологічне забезпечення;
* особливу увагу приділити психологічній допомозі працівникам органів внутрішніх справ, які обіймають посади більше 5-ти років.
* сприяти покращенню іміджу психологічної служби серед працівників органів внутрішніх справ;
* формувати довіру до психологів психологічної служби;
* підвищувати рівень психологічної та організаційної культури працівників органів внутрішніх справ та членів їх сімей;
* внести зміни в організаційно-штатну структуру психологічної служби органів внутрішніх справ у напрямку збільшення штатних психологів;
* проводити систематичні семінари та курси підвищення кваліфікації психологів для обміну досвідом та вивчення нових практичних методів роботи з працівниками органів внутрішніх справ;
* фахівцям-психологам постійно проходити стажування з міжнародною участю, що буде сприяти підвищенню їх теоретичних і практичних знань та навичок;
* проводити тренінги та практичні заняття для працівників служб психологічного забезпечення органів внутрішніх справ у вигляді лекцій, інформаційних презентацій, мозкового штурму, інтерактивних заходів, роботи в малих та великих групах, рольових ігор, психологічних дискусій;
* на постійній основі забезпечити працівників психологічних служб органів внутрішніх справ супервізією.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ**

1. Aнуфрiєвa H.M. Кoмунiкaтивнa кoмпетентнiсть oсoбистoстi / H.М. Aнуфрiєвa // Вiсник Київськoгo нaцioнaльнoгo iнституту iмені Тараса Шевченкa. − 2002. − № 12-13. − С. 52 – 55.

2. Балл Г.О. Феномен вибору в контексті соціальної поведінки / Г.О. Балл // Соціальна психологія. – 2005. – № 1 (9). – C. 3 – 13.

3. Бaцевич Ф.С. Oснoви кoмунiкaтивнoї лiнгвiстики / Ф.С. Бaцевич. – К. : Видaвничий центр «Aкaдемiя», 2004. – 344 с.

4. Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф.С. Бацевич. – К. : Довіра, 2007. – 205 с.

5. Бевзюк І.М. Психологічні особливості емоційного компоненту комунікативної компетентності майбутнього працівника прокуратури / І.М. Бевзюк // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. – Серія 12 : Психологічні науки. – 2013. – Вип. 42. – С. 278 – 285.

6. Бевзюк І.М. Окремі аспекти методологічних підходів психологічних знань у процесі формування комунікативної компетентності майбутніх прокурорів / І.М. Бевзюк // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. – Серія 12 : Психологічні науки. – 2012. – Вип. 37. – С. 49 – 53.

7. Білоус Р.М. Психологічна структура та ознаки професійного наміру особистості / Р.М. Білоус // Практична психологія та соціальна робота. – 2011. – № 4. – С. 70 – 75.

8. Блинова О.Є. Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості : монографія [Текст] / від. ред. О.Є. Блинова. – Херсон : Видво ФОП Вишемирський, 2018. – С. 6 – 29.

9. Богдан Ж. Б. Психологічні особливості професійного вигоряння викладачів технічних спеціальностей : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.03 «Психологія праці; інженерна психологія» / Ж. Б. Богдан. – Х., 2012. – 20 с.

10. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньо-особистісний конфлікт [Електронний ресурс] / Алла Яківна Боднар // Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза : теорія та методика». – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025>.

11. Бойко В.В. Вплив особистісних характеристик працівників сфери послуг на формування синдрому емоційного виснаження - Київ: НАК, 2008. – 180 с.

12. Варич О.С. Значення соціонічного типу особистості у виборі професійної діяльності / О.С. Варич // Матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. студ. та молодих науковців «Наука, освіта, суспільство очима молодих», 15-16 трав. 2008 р., м. Рівне. − Рівне, 2008. − С. 39 − 40.

13. Варій М.Й. Загальна психологія / М.Й. Варій. – Львів : Край, 2005. – 970 с.

14. Васьківська С.В. Основи психологічного консультування / С.В. Васьківська. – К. : Ніка-центр, 2011. – 424 с.

15. Ващенко І.В. Особистість та життєві ситуації комунікації у концептуальному просторі психологічної науки / І.В. Ващенко, І.В. Ананова // Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць Кам’янецьПодільського нац. ун-ту ім. І. Огієнка ; Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Кам’янець-Подільський : Аксіома, 2019. – Вип. 46. – С. 59 – 88.

16. Ващенко І.В. Особливості ставлення до професії та професійного здоров’я фахівців / І.В. Ващенко та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного ун-ту імені В. Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ імені В. Даля, 2018. – № 2 (46). – С. 61 – 67.

17.Ващенко І.В. Психологічні технології професійного самозбереження особистості та її соціальної підтримки в епоху суспільних трансформацій / І.В. Ващенко, Н.Є. Завацька // Розвиток особистості в різних умовах соціалізації : монографія / за наук. ред. Л.О. Калмикової, Г.О. Хомич. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2016. – С. 405 – 421.

18. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку : [монографія] / О.І. Власова. – К. : Вид-во Київ. ун-ту, 2005. – 308 с.

19. Вязовська О.В. Формування професійної самосвідомості особистості в умовах активного соціально-психологічного навчання / О.В. Вязовська // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 1(39). – Cєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. – С. 54 – 62.

20. Гарькавець С.О. Проблема соціальних конфліктів, психологічні наслідки та шляхи подолання / С.О. Гарькавець, К.О. Полуектова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 3 (47). – Т.1. – С. 110 – 118.

21. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Київ: КиєвоМогилянська академія, 2010. – 80 с.

22. Головаха Є. І. Зміни інтегральних показників соціального самопочуття і морально-психологічного стану населення України в роки незалежності / Євген І. Головаха // Українське суспільство: Моніторинг соціальних Змін / Євген І. Головаха. – Київ, 2018. – (Інститут соціології НАН України). – с. 302-305.

23. Голуб О.В. Стресова стійкість: сутність, теоретичні основи формування // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / За ред. С.Д.Максименка. – Т. VI, Вип. 7 – К., 2004. – 384 с.

24. Данилюк І.В. Психологічні технології самодетермінації розвитку особистості : монографія / І.В. Данилюк та ін. – К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. – 192 с.

25. Дудяк, В. Емоційне вигорання. / В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.

26. Євдокимова Н.О. Дорога змін: ефективне спілкування у кризових умовах життя / Н.О. Євдокимова, В.Л. Зливков, С.О. Лукомська. – Миколаїв : Іліон, 2016. – 180 с.

27. Жигаренко І.Є. Теоретичний аналіз вивчення проблеми соціальної та комунікативної компетентності молоді в міжособистісному спілкуванні / Л.В. Боярин, І.Є. Жигаренко, Н.Є. Завацька, М.В. Тоба, В.А. Шаповалова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – Т. 2. – С. 22 – 30.

28. Журба А.М. Аналіз феномену індивідуального стилю професійної діяльності (на прикладі фахівців соціальної сфери) / А.М. Журба // Формування індивідуальних стилів професійної діяльності: соціально-психологічний аспект: монографія / за ред. Н.Є. Завацької. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – С. 7 – 17.

29. Завацька Н.Є. Соціально-психологічні особливості професійних деструкцій та антиципаційної спроможності особистості / Н.Є. Завацька, Є.В. Каширіна // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 2(37). – Т. 2. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. – С. 70 – 77.

30. Завацький В.Ю. Інтегрована програма соціально-психологічної підтримки субʼєктивного благополуччя особистості / В.Ю. Завацький, Ю.А. Завацький // Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. «Inovačné výskum v oblasti sociológie, psychológie a politológie», 10-11 marca 2017 r., Sládkovičovo. – Vydal : Vysoká škola Danubius, 2017. – S. 81 – 84.

31. Завацький В.Ю. Методичні засади вивчення феноменів «якість життя» та «субʼєктивне благополуччя особистості» в структурі її життєвої антиципації / В.Ю. Завацький, Ю.А. Завацький // Contemporary Problems of Improve Living Standards in a Globalized World : Volume of Scientific Papers. – Opole : Academy of Management and Administration, 2018. – Р. 49 – 53.

32. Камінська С.В. Соціально-психологічні чинники професійної маргінальності випускників вищих навчальних закладів: дис. …к. психол. н. : 19.00.05 / Світлана Валеріївна Камінська. – Сєвєродонецьк, 2016. – 216 с.

33. Карамушка Л.М. Зміст, рівень та чинники розвитку професійної зрілості та «базових» лідерських якостей у майбутніх науково-педагогічних працівників / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол.: С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – К., 2014. – Т. 1: Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, 2014. – Вип. 41. – С. 94 – 99.

34. Карамушка Л.М. Соціально-психологічні засади самовизначення особистості в професіях соціономічного типу / Л.М. Карамушка та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 1(45). – С. 19 – 28.

35. Карамушка Л.М. Формування психологічної готовності персоналу вищої школи до діяльності в умовах соціально-економічних змін : монографія / Л.М. Карамушка, О.С. Толков. – Кам’янець-Подільський : Медобори-2006, 2013. – 260 с.

36. Карпенко Г.В. Психологія праці та вибір професії / Г.В. Карпенко. – Суми : Унів. книга, 2008. – 167 с.

37. Карпенко Є.В. Самоактуалізація і адаптація: від конфронтації до кооперації : монографія / Є.В. Карпенко. – Івано-Франківськ : Нова Зоря, 2013. – 271 с.

38. Карпенко З.С. Аксіологічна психологія особистості / З.С. Карпенко. – Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2009. – 512 с.

39. Каширіна Є.В. Проблема професіогенезу в сучасній науці / Є.В. Каширіна // Матеріали ХІІ Міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні питання, проблеми та перспективи розвитку гуманітарного знання у сучасному інформаційному просторі: національний та інтернаціональний аспекти», 30-31 травн. 2016 р. – Montreal : СPM «ASF», 2016. – С. 101 – 104.

40. Кузікова С.Б. Основи психокорекції / С.Б. Кузікова. – К. : Академвидав, 2012. – 320 с.

41. Лосиевская О.Г. Психологические аспекты проблемы профессионализации коммуникативной личности / О.Г. Лосиевская // Materials digest of the XXVIth International Scientific and Practical Conference «European network of training organizations for local and regional authorities» (ENTO), 1-2 окт. 2013 г., Ukraine-England-France. – Chernigiv : Siverian Centre for Continuing Education, 2013. – С. 109 – 117.

42. Лосієвська О. Теоретико-методологічні підходи до вивчення соціалізації як умови ефективної адаптації особистості / О. Лосієвська, А. Новосад // Матеріали ІІ Всеукр. наук.-практ. конф. «Психічне здоров’я особистості у кризовому суспільстві», 20 жовт. 2017 р., м. Львів. – Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2017. – С. 226 – 231.

43. Луньов В.Є. Психологія когнітивного становлення професіонала (на прикладі фахівців системи «людина-людина») : монографія / В.Є. Луньов. – К. : Інтерсервіс, 2016. – 250 с.

44. Максименко С. Д. Загальна психологія / С. Д. Максименко. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 272 с.

45. Мілютіна К.Л. Траєкторії життєвого шляху особистості у динамічному середовищі : монографія / К.Л. Мілютіна. – Ніжин : ТОВ Аспектполіграф, 2012. – 298 с.

46. Найдьонова Л.А. Медіапсихологія: основи рефлексивного підходу : підручник / Л.А. Найдьонова ; Національна академія педагогічних наук України ; Інститут соціальної та політичної психології. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. – 244 с.

47. Савчук О.А. Сучасний стан готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до професійного самовизначення / О.А. Савчук // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Вип. 4. – Т. 1. – Херсон : Гельветика, 2017. – С. 174 – 178. (Серія «Психологічні науки»).

48. Чернобровкін В.М. Розвиток особистісної свободи як цільовий вектор діяльності психолога у сфері психологічної допомоги / В.М. Чернобровкін, В.А. Чернобровкіна // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. – Серія 12 : Психологічні науки : научное издание. – К. : НПУ, 2009. – Вип. 26 (50), Ч. 1. – С. 142 – 148.

49. Чуйко О.В. Особистісне становлення суб’єктів професійної діяльності у соціономічних професіях : монографія / О.В. Чуйко. – К. : АДЕФ-Україна, 2013. – 279 с.

50. Ягупов В. В. Військове виховання: історія, теорія та методика [навч. посібник для вищ. навч. закладів] / В. В. Ягупов [та ін.]; ред. В. В. Ягупов; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка; Військовий ін-т. – К. : Graphic&Design, 2002. – 560 с.

51. Ягупов В. В. Військова психологія. / В. В. Ягупов. – К. : Тандем, 2004. – 656 с.

52. Яценко Т.С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання / Т.С. Яценко. – К. : Вища школа, 2004. – 679 с.

ДОДАТОК 1

**Діагностика професійного “вигорання” (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп’янової)**

**Призначення –** вивчення ступеня професійного “вигорання”.

**Інструкція.** Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

***Опитувальник***

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії доних).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Явмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов’язків.

***Опрацювання даних***

Опитувальник має три шкали: “емоційне виснаження” (9 тверджень), “деперсоналізація” (5 тверджень) і “редукція особистих досягнень” (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

“Ніколи” – 0 балів;

“Дуже рідко” – 1 бал;

“Інколи” – 3 бали;

“Часто” – 4 бали;

“Дуже часто” – 5 балів;

“Кожний день” – 6 балів.

***Ключ до опитувальника***

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опиту­вальника.

“Емоційне виснаження” – відповіді “так” на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

“Деперсоналізація” – відповіді “так” на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

+ Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал*.*

ДОДАТОК 2

**Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойко)**

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми:

Перший компонент — «Напруження»:

1. Переживання психотравмуючих обставин;

2. Незадоволеність собою;

3. «Загнаність у кут»;

4. Тривога і депресія.

Другий компонент — «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;

2. Емоційно-моральна дезорієнтація;

3. Розширення сфери економії емоцій;

4. Редукція професійних обов´язків.

Третій компонент — «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит;

2. Емоційне відчуження;

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація);

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції. Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойко, можна використовувати такі питання:

• які симптоми домінують;

• якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;

• чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності,

що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб´єктивними факторами;

• який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;

• у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову

напругу;

• які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб´єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

**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 на 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.

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, чи 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 обґрунтовані 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).

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.

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.

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.

**Бланк для відповідей**

Назва навчального закладу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Повних років:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата діагностування:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ з/п 1 2 3 4 5 6 7 Сума балів 1-7

Відповідь + або -

№ з/п 8 9 10 11 12 13 14 Сума балів8-14

Відповідь + або -

№ з/п 15 16 17 18 19 20 21 Сума балів15-21

Відповідь + або -

№ з/п 22 23 24 25 26 27 28 Сума балів22-28

Відповідь + або -

№ з/п 29 30 31 32 33 34 35 Сума балів29-35

Відповідь + або -

№ з/п 36 37 38 39 40 41 42 Сума балів36-42

Відповідь + або -

№ з/п 43 44 45 46 47 48 49 Сума балів43-49

Відповідь + або -

№ з/п 50 51 52 53 54 55 56 Сума балів50-56

Відповідь + або -

№ з/п 57 58 59 60 61 62 63 Сума балів57-63

Відповідь + або -

№ з/п 64 65 66 67 68 69 70 Сума балів64-70

Відповідь + або -

№ з/п 71 72 73 74 75 76 77 Сума балів71-77

Відповідь + або -

№ з/п 78 79 80 81 82 83 84 Сума балів78-84

Відповідь + або -

**Обробка та інтерпретація результатів**

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2),

+53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов´язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного

вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку -«вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

• 36 і менше балів — фаза не сформована;

37—60 балів — фаза на стадії формування;

61 і більше балів — фаза сформована.

ДОДАТОК 3

**Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова**

*Інструкція.*Вам пропонується відповісти на низку запитань-тверджень щодо відчуттів, пов´язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей у колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у [Вас схоже](https://dogmon.org/volya--odno-iz-naibolee-slojnih-ponyatij-v-psihologii-esli-ya.html) відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

1. Я легко дратуюсь
2. Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати
3. Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу
4. Я відчуваю, що у мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми
5. Мене непокоїть безсоння
6. Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи
7. Я працюю з великою напругою
8. Моя робота приносить мені задоволення
9. Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене
10. Переконаний, що моя робота є важливою
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі
12. Я задоволений професією, яку обрав
13. Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене
14. Я емоційно стомлююся на роботі
15. Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії
16. Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі
19. Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі
20. Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим
21. У мене не вистачає часу на сім´ю та особисте життя
22. Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи
23. Мені подобається моя робота
24. Я стомився весь час старатися
25. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми
26. Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі
27. Я задоволений своїм професійним вибором, так як і на початку кар´єри
28. Я відчуваю фізичну напругу, втому
29. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів
30. Робота емоційно виснажує мене
31. Я використовую ліки для покращення самопочуття
32. Я цікавлюся результатами роботи моїх колег
33. Вранці мені тяжко вставати з думкою, що треба йти на роботу
34. На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день
35. Навантаження на роботі практично нестерпне
36. Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню
37. Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи
38. Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок
39. Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до учнів
40. Я люблю свою роботу
41. У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений
42. Мене дратує поведінка моїх учнів
43. Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене
44. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця
45. Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей
46. Я відчуваю емоційну напругу
47. Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою
48. Я почуваю себе виснаженим
49. Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь
50. Часом я сумніваюся у своїх здібностях
51. Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує
52. Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення
53. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі
54. Я відчуваю задоволення від обраної професії
55. Хочеться «плюнути» на усе
56. Я скаржуся на здоров´я попри відсутність чітко визначених симптомів
57. Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві
58. Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу
59. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров´ї
60. У [мене виникають](https://dogmon.org/perenaselennoste-i-tehnicheskij-progress-perenaselennoste-zlo.html) сумніви з приводу значущості моєї роботи
61. Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи
62. Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов´язки
63. Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі
64. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю
65. Мені майже доводиться примушувати себе працювати
66. У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом
67. Мені подобається віддавати роботі всі сили
68. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування
69. Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи
70. Вірю, що можу виконати все, що задумано
71. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх учнів

*Обробка та інтерпретація результатів*

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в [межах вказаних шкал використовують](https://dogmon.org/socialeni-mereji-yak-chinnik-informacijnoyi-bezpeki.html) спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, ЗО, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» - 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

*Змістовні характеристики шкал*

*Психоемоційне виснаження -*процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

*Особистісне віддалення-*специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

*Професійна мотивація* - рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Нижче наводимо прояви ПВ на різних системних рівнях.

ДОДАТОК 4

**Оцінка рівня нервово-психічної стійкості**

**(методика "Прогноз" за В. А. Бодровим)**

Методика призначена для початкового орієнтовного виявлення осіб з прикметами нервово-психічної нестійкості (НПН). Вона дозволяє виявити окремі початкові симптоми порушень особистості, а також оцінити вірогідність їх розвитку й прояву в поведінці та діяльності людини.

Методика має 84 запитання (міркування), на кожне з яких обстежуваний дає відповідь "так" або "ні". Результати відображаються кількісними показниками (в балах), на основі яких робиться висновок щодо рівня нервово-психічної стійкості. Аналіз відповідей дозволяє уточнити окремі біографічні відомості, особливості поведінки та стану психічної діяльності людини в різних ситуаціях.

Обстежується одночасно 25-30 чоловік за 20 хв. Текст анкети подається нижче. Під час обстеження ведеться спостереження за поведінкою кожного й при необхідності робляться помітки. Обробка результатів проводиться за допомогою "ключів" групою помічників (4-5 чол.).

Реєстраційний лист до анкети "Прогноз"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 13 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 25 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 |
| 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
| 81 | 82 | 83 | 84 |  |  |  |  |  |  |

Ключі для обробки даних методики "Прогноз"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Найменування шкали | Зміст відповідей | Порядкові номери запитань відповідно до шкали |
| Шкала відвертості | Ні(-) | 1, 4, 6, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43 |
| Шкала нервово-психічної неврівноваженості | Так (+) | 3, 5, 7, 10, 15, 20, 26, 27, 29, 32, 35, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84 |
| Ні(-) | 2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 33, 38, 39, 46, 54, 55, 58, 61, 68 |

Характеристика рівнів й визначення груп нервово-психічної нестійкості за результатами методики "Прогноз"

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сума інформативних відповідей за шкалою нервово-психічної стійкості | Оцінка результатів за 10-бальною шкалою | Група НПН | Характеристика рівня НПС групи | Прогноз |
| 5 6 | 10 9 | І | Висока НПС, зриви майже не вірогідні | Дуже сприятливий |
| 7-8 9-10 11-13 | 8  7 6 | II | Хороша НПС, зриви маловірогідні | Сприятливий |
| 14-17 18-22 23-28 | 5  4 3 | III | Задовільна НПС. Зриви можливі, особливо в екстремальних ситуаціях | Малосприятливий |
| 29-32 33 | 2 1 | IV | Незадовільна НПС. Висока вірогідність нервово-психічних зривів. Необхідне додаткове обстеження психіатра, невропатолога. | Несприятливий |

Обробку рекомендується проводити за допомогою трьох трафаретів з прозорого матеріалу, на який наноситься сітка за розмірами реєстраційного листка. Прорізі в кожному трафареті повинні співпадати з номерами запитань відповідно до таблиці ключів. Один трафарет призначений для підрахунку балів за шкалою відвертості та два - за шкалою нервово-психічної нестійкості (для оцінки позитивних відповідей).

Якщо в обстежуваного за шкалою відвертості відзначається більше ніж 10 балів, використовувати й аналізувати дані не рекомендується, а причини невідвертості потрібно шукати в процесі бесіди. Показник за шкалою нервово-психічної нестійкості одержують шляхом додавання кількості плюсів, виявлених за трафаретом для позитивних відповідей, а кількість мінусів - за трафаретом для негативних відповідей. Результат оцінюється за таблицею.

Текст анкети "Прогноз"

Інструкція. Перед Вами анкета на 84 запитання (міркування). Ознайомившись послідовно, необхідно вирішити, яка відповідь ("так" чи "ні") точніше Вас характеризує; у відповідній клітинці реєстраційного листка ставиться знак "+" (так), або "—" (ні). Працюйте швидко, не задумуючись і самостійно. Не пропускайте запитань. Результати обстеження не розповсюджуються, а при співбесіді будуть доведені до Вас особисто.

1. Іноді мені в голову приходять такі негарні думки, що краще про них нікому не розповідати.

2. В дитинстві у мене була така компанія, що всі старались завжди й в усьому стояти один за одного.

3. Іноді у мене бувають приступи сміху або плачу, які я ніяк не можу подолати.

4. Бували випадки, що я не стримував своїх обіцянок.

5. В мене часто болить голова.

6. Інколи я говорю неправду.

7. Раз на тиждень я без усякої видимої причини раптово почуваю жар в усьому тілі.

8. Буває, що я говорю про речі, в котрих не розбираюсь.

9. Буває, що я серджусь.

10. Тепер мені важко надіятись на те, що я чого-небудь досягну в житті.

11. Буває, що я відкладаю на завтра те, що можна зробити сьогодні.

12. Я охоче приймаю участь у всіх зборах та інших суспільних заходах.

13. Сама важка боротьба для мене - боротьба із самим собою.

14. М'язові судоми та посіпування в мене бувають дуже рідко.

15. Я доволі байдужий до того, що зі мною буде.

16. Іноді, коли я погано себе почуваю, я буваю роздратованим.

17. В гостях я поводжуся за столом краще, ніж удома.

18. Якщо мені не загрожує штраф і машин поблизу немає, я можу перейти вулицю як мені хочеться, а не в установленому місці.

19. Я вважаю, що життя в моїй сім'ї таке ж гарне, як і у більшості моїх знайомих.

20. Мені часто кажуть, що я гарячкуватий.

21. Запори в мене бувають рідко.

22. У грі я переважно хочу виграти.

23. Останні декілька років більшу частину часу я почуваю себе добре.

24. Зараз моя вага постійна (я не повнію і не худну).

25. Мені приємно мати серед знайомих значних людей, це немовби надає мені ваги в своїх очах.

26. Я був би досить спокійним, якби у кого-небудь із моєї сім'ї були неприємності через порушення закону.

27. З моїм розумом щось негаразд.

28. Мене турбують сексуальні (статеві) питання.

29. Коли я намагаюсь щось сказати, то часто помічаю, що в мене тремтять руки.

30. Рухи в мене такі ж рухливі й проворні, як і раніше.

31. Серед моїх знайомих є люди, котрі мені не подобаються.

32. Думаю, що я людина приречена.

33. Я сварюсь із членами моєї сім'ї дуже рідко.

34. Буває, що я з ким-небудь трохи пліткую.

35. Часто я бачу сни, про які краще нікому не розповідати.

36. Бувало, що в обговоренні деяких питань я особливо не задумувався і згоджувався з думкою інших.

37. В школі я опановував матеріал повільніше, ніж інші.

38. Моя зовнішність мене взагалі влаштовує.

39. Я дуже впевнений в собі.

40. Раз на тиждень або частіше я буваю дуже збудженим або схвильованим.

41. Хтось керує моїми думками.

42. Я кожен день випиваю незвично багато води.

43. Буває, що неввічливий або навіть неприємний жарт викликає в мене сміх.

44. Найщасливішим я буваю на самоті.

45. Хтось намагається впливати на мої думки.

46. Я любив казки Андерсена.

47. Навіть серед людей я звичайно почуваю себе одиноким.

48. Мене дратує, коли мене підганяють.

49. Мене легко привести до зніяковіння.

50. Я легко втрачаю терпіння.

51. Мені часто хочеться вмерти.

52. Бувало, що я кидав почату справу, тому що боявся що не справлюсь з нею.

53. Майже кожен день трапляється що-небудь, що лякає мене.

54. До питань релігії я відношусь байдуже.

55. Ознаки поганого настрою бувають в мене рідко.

56. Я заслуговую суворої догани за свої вчинки.

57. В мене були дуже незвичайні містичні переживання.

58. Мої переконання й погляди непохитні.

59. В мене бувають періоди, коли через хвилювання я втрачав сон.

60. Я людина нервова й легко збуджувана.

61. Мені здається, що нюх в мене такий, як у інших (не гірший).

62. Все в мене виходить погано, не так як потрібно.

63. Я майже завжди відчуваю сухість у роті.

64. Більшу частину часу я почуваю себе стомленим.

65. Іноді я почуваю, що близький до нервового зриву.

66. Мене дуже дратує те, що я забуваю, куди кладу речі.

67. Я дуже уважно відношусь до того, як одягаюсь.

68. Пригодницькі розповіді мені подобаються більше, ніж розповіді про кохання.

69. Мені дуже важко пристосуватись до нових умов життя, роботи. Перехід до нових умов життя, роботи, навчання здається мені нестерпно важким.

70. Мені здається, що у стосунках зі мною особливо часто поводяться несправедливо.

71. Я часто почуваю себе несправедливо ображеним.

72. Моя думка не завжди співпадає з думкою оточуючих.

73. Я часто відчуваю стомлення від життя і мені не хочеться жити.

74. На мене частіше звертають увагу, ніж на інших.

75. В мене бувають головні болі й запаморочення через переживання.

76. Часто в мене бувають періоди, коли мені нікого не хочеться бачити.

77. Мені важко прокинутись в призначений час.

78. Якщо в моїх негараздах хтось винен, я не залишаю його без покарання.

79. В дитинстві я був вередливим, подразливим.

80. Мені відомі випадки, коли мої родичі лікувались у невропатологів, психіатрів.

81. Іноді я приймаю валеріану, кодеїн, еленіум й інші заспокійливі засоби.

82. В мене є засуджені родичі.

83. В мене бували приводи в поліцію.

84. Я залишався в школі на другий рік.

ДОДАТОК 5

**Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге**

*Інструкція*: постарайтеся згадати всі події, що сталися з вами впродовж останнього року, і підрахуйте загальну кількість «зароблених» вами балів.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Життєві події** | **Бали** |
| 1 | Смерть члена подружжя (дитини) | 100 |
| 2 | Розлучення | 73 |
| 3 | Роз’їзд чоловіка й жінки (без оформлення розлучення), розрив із партнером | 65 |
| 4 | Ув’язнення | 63 |
| 5 | Смерть близького члена родини | 63 |
| 6 | Травма або хвороба | 53 |
| 7 | Одруження, весілля | 50 |
| 8 | Звільнення з роботи | 47 |
| 9 | Примирення чоловіка й жінки | 45 |
| 10 | Вихід на пенсію | 45 |
| 11 | Зміна в стані здоров’я членів родини | 44 |
| 12 | Вагітність партнерки | 40 |
| 13 | Сексуальні проблеми | 39 |
| 14 | Поява нового члена родини, народження дитини | 39 |
| 15 | Реорганізація на роботі | 39 |
| 16 | Зміна фінансового становища | 38 |
| 17 | Смерть близького друга | 37 |
| 18 | Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи | 36 |
| 19 | Посилення конфліктності у взаєминах із членом подружжя | 35 |
| 20 | Позика на велику покупку (наприклад, будинок) | 31 |
| 21 | Закінчення строку виплати позики, збільшення боргів | 30 |
| 22 | Зміна посади, підвищення службової відповідальності | 29 |
| 23 | Залишення дому сином або дочкою | 29 |
| 24 | Проблеми з родичами чоловіка (дружини) | 29 |
| 25 | Видатне особисте досягнення, успіх | 28 |
| 26 | Залишення членом подружжя роботи (або початок роботи) | 26 |
| 27 | Початок або закінчення навчання в навчальному закладі | 26 |
| 28 | Зміна умов життя | 25 |
| 29 | Відмова від певних індивідуальних звичок, стереотипів поводження | 24 |
| 30 | Проблеми з начальством, конфлікти | 23 |
| 31 | Зміна умов або графіку роботи | 20 |
| 32 | Зміна місця проживання | 20 |
| 33 | Зміна місця навчання | 20 |
| 34 | Зміна звичок, пов’язаних із проведенням дозвілля або відпустки | 19 |
| 36 | Зміна звичок, пов’язаних із віросповіданням | 19 |
| 36 | Зміна соціальної активності | 18 |
| 37 | Позика для покупки менших речей (машини, телевізора) | 17 |
| 38 | Зміна індивідуальних звичок, пов’язаних зі сном, розлади сну | 16 |
| 39 | Зміна кількості членів родини, що живуть разом, зміна характеру й частоти зустрічей з іншими членами родини | 15 |
| 40 | Зміна звичок, пов’язаних із харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо) | 15 |
| 41 | Відпустка | 13 |
| 42 | Різдво, зустріч Нового року, день народження | 12 |
| 43 | Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил вуличного руху) | 11 |

**Інтерпретація результатів**

Доктори Холмс і Раге (США) вивчали залежність захворювань (у тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж 5 тисяч пацієнтів. Вони дійшли висновку, що психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі свого дослідження вони склали шкалу, у якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресогенності. Відповідно до проведених досліджень було встановлено, що 150 балів означають 50 % імовірності виникнення певного захворювання, а в разі 300 балів вона збільшується до 90 %.

Уважно прочитайте весь перелік, щоб мати загальне уявлення про те, які ситуації, події та життєві обставини, що спричиняють стрес, у ньому наведено. Потім повторно прочитайте кожен пункт, звертаючи увагу на кількість балів, якою оцінюється кожна ситуація. Далі спробуйте вивести з тих подій і ситуацій, які за останні два роки відбувалися у вашому житті, середнє арифметичне (порахуйте середню кількість балів за один рік). Якщо яка-небудь ситуація виникала у вас більш ніж один раз, то отриманий результат слід помножити на кількість разів.

Остаточна сума визначає водночас і ступінь вашої опірності стресу. Велика кількість балів — це сигнал тривоги, що попереджає вас про небезпеку. Отже, вам терміново слід вдатися до якихось заходів із метою ліквідувати стрес. Підрахована сума має ще одне значення — вона виражає (у цифрах) ступінь вашого стресового навантаження.

Для наочності наведемо порівняльну таблицю стресових характеристик.

|  |  |
| --- | --- |
| **Загальна сума балів** | **Ступінь опірності стресу** |
| 150–199 | Висока |
| 200–299 | Гранична |
| 300 і більше | Низька (уразливість) |

Якщо, наприклад, сума балів — понад 300, це означає реальну небезпеку, тобто вам загрожує психосоматичне захворювання, оскільки ви близькі до фази нервового виснаження. Підрахунок суми балів дасть вам можливість відтворити картину свого стресу. І тоді ви зрозумієте, що не окремі, начебто незначні, події у вашому житті спричинили стресову ситуацію, а їхній комплексний вплив.