

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних та соціальних наук
кафедра психології та соціології

Моргун В.В.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
**ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ
СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ
ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ**

2022

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Гуманітарних та соціальних наук
Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему **«Особливості емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери в сучасних умовах життєдіяльності»**

Виконала: здобувачка вищої освіти групи ПС-21дм

Моргун В. В.

Керівник: професор кафедри психології та соціології, д. психол. н., проф.

Гарькавець С. О.

Рецензент:

професор кафедри педагогіки та психології Харківського національного університету внутрішніх справ, д. психол. н., проф.

Мілорадова Н. Е.

Нормо-контроль: професорка кафедри психології та соціології, д. психол. н., доц.

Лосієвська О. Г.

Завідувачка кафедри:

д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Гуманітарних та соціальних наук
Кафедра Психології та соціології
Рівень вищої освіти Другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.
«08» вересня 2022 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Моргун Вікторії Валеріївни

1. Тема роботи: «Особливості емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери в сучасних умовах життєдіяльності».

Керівник роботи: Гарькавець С. О., д. психол. н., проф., професор кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 08.09.2022 р. № 110/15.17.

2. Строк подання здобувачем роботи: 18.11.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 90 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент і порівняти результати констатувального і формувального експериментів. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): *таблиці, рисунки (гістограми, сегментограми).*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Гарькавець С. О. – д. психол. н., проф., проф. кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	08.09.2022 р.	30.09.2022 р.
2.	Гарькавець С. О. – д. психол. н., проф., проф. кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	01.10.2022 р.	12.10.2022 р.
3.	Гарькавець С. О. – д. психол. н., проф., проф. кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	13.10.2022 р.	13.11.2022 р.

7. Дата видачі завдання: 10 вересня 2022 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	08.09.2022 р. – 11.09.2022 р.	08.09.2022р.
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	12.09.2022 р. – 30.09.2022 р.	30.09.2022 р.
3	Розробка діагностичного інструментарію, проведення констатувального експерименту та обробка його результатів.	01.10.2022 р. – 12.10.2022 р.	12.10.2022 р.
4	Розробка й апробація програми соціально-психологічного тренінгу.	13.10.2022 р. – 30.10.2022 р.	30.10.2022 р.
5	Обробка результатів формульованого експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	31.10.2022 р. – 13.11.2022 р.	13.11.2022 р.
6	Підготовка роботи до захисту	14.11.2022 р. – 17.11.2022 р.	17.11.2022 р.
7	Представлення роботи на зовнішню рецензію	18.11.2022 р. – 23.11.2022 р.	18.11.2022 р.
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	24.11.2022 р. – 27.11.2022 р.	27.11.2022 р.
9	Захист роботи	28.11.2022 р.	28-29.11.2022 р.

Здобувачка вищої освіти:

Моргун В. В.

Керівник роботи:

д. психол. н., проф.

Гарькавець С. О.

РЕФЕРАТ

Текст – 90 с., рис. – 8, табл. – 3, літератури – 80 джерел, додатків – 4

У кваліфікаційній роботі магістра представлено аналіз проблеми щодо особливостей емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери в сучасних умовах життєдіяльності.

На теоретико-методологічному та експериментальному рівнях розглянуто психологічні особливості проявів синдрому емоційного виснаження у представників соціономічної сфери.

Проведено констатувальний експерименти, за результатами якого були з'ясовані особливості емоційного вигорання представників соціономічної сфери діяльності у складних життєвих ситуаціях, а саме серед студентів.

Проведення формувального експерименту включало реалізацію програми психокорекційного тренінгу щодо запобігання емоційному вигоранню особистості. Змістовно це включало формування вмій та навичок, які допомагають людині впоратися з несприятливими життєвими ситуаціями. За допомогою t-критерію Ст'юдента було перевірено та оцінено ефективність психокорекційних заходів, що виявили свою ефективність.

Ключові слова: СТРЕС, ТРИВОЖНІСТЬ, ТИМЧАСОВО ПЕРЕМІЩЕНІ ОСОБИ, АПАТІЯ, СИМПТОМИ, КОРЕКЦІЯ, ЕМОЦІЇ, НАПРУГА, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, ОСОБИСТІСТЬ, ВОЕННИЙ КОНФЛІКТ, НЕРВОВА НАПРУГА, ТРАВМАТИЧНА ПОДІЯ, ДЕТЕРМІНАЦІЯ СТРЕСУ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ.....	8
1.1. Аналіз літератури за проблемою дослідження.....	8
1.2. Психологічні чинники, що впливають на виникнення та рівень емоційного вигорання особистості.....	13
1.3. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери.....	17
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ...23	
2.1. Емоції та їх вплив на професійну діяльність людини.....	23
2.2. Дослідження емоційного стану фахівців соціономічної сфери.....	28
2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.....	40
Висновки до розділу 2.....	45
РОЗДІЛ 3. ПСИХОКОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ	47
3.1. Психологічні засоби попередження синдрому емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери.....	47
3.2. Розробка тренінгової програми щодо попередження та подолання синдрому «емоційного вигорання».....	56
3.3. Результати формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів.....	65
Висновки до розділу 3.....	69
ВИСНОВКИ.....	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	72
ДОДАТКИ.....	79

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Соціальні, політичні, економічні та культурні зміни, які нині відбуваються в Україні, висувають до фахівців різних сфер нові, більш складні вимоги, що значною мірою впливає на психічний стан працівників, провокує виникнення емоційного напруження, професійні стреси і призводить до формування внутрішньоособистісних конфліктів. Одним із наслідків внутрішньоособистісних конфліктів під впливом тривалого професійного стресу є синдром емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) часто виникає на фоні тривалого спілкування з людьми. Це особливо характерно для лікарів, педагогів, соціальних працівників, працівників правоохоронних органів, менеджерів тощо. Робота, яка передбачає постійну взаємодію з іншими людьми, швидко виснажує людину. Це пов'язано із тим, що людина витрачає на спілкування дуже багато енергії та сил.

Термін «burnout» – вигорання, згорання, запропонував американський психіатр Герберт Фрейденбергер (H. Freudenberger) в 1974 р. для опису деморалізації, розчарування і крайньої втоми, які він спостерігав у працівників психіатричних установ.

Початкові дослідження СЕВ носили переважно описовий та епізодичний характер. Але в 1981 р. Христина Маслач, одна з провідних фахівців з вивчення СЕВ, деталізувала цей феномен як особливий стан, що включає почуття емоційного виснаження, знемоги; симптоми дегуманізації, деперсоналізації; негативне самосприйняття, а в професійному плані — втрату професійної майстерності.

За останній час проводиться безліч досліджень, які присвячені вивченню проблеми вигорання, активно поповнюється список професій ризику, стала очевидною соціальна значущість явища. Серед цікавих досліджень варто відзначити роботи В. Бойка, Н. Самоукіної,

В. Масленікової, Н.Л. Росіна, А.Г. Абрумової, М.М. Авхіменка, М. Розанової, Н.Є. Водоп'янової, В.Є. Орла та ін.

Отже, відсутність єдиного теоретичного підходу до розгляду природи та структури вигорання працівників соціономічної сфери, недостатнє його вивчення підвищує важливість розгляду конкретних досліджень, присвячених психологічним чинникам вигорання. Робота, що передбачає постійне спілкування з людьми це постійний стрес. Саме у таких умовах і перебувають представники соціономічної сфери, оскільки це та сфера діяльності, що передбачає постійне спілкування з населенням. У таких умовах працівнику необхідно не лише вміти уникати стресових ситуацій, а й вміти «не пропускати» їх через себе.

Об'єкт дослідження – феномен емоційного вигорання особистості.

Предметом дослідження є особливості виникнення та прояву емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери.

Завдання дослідження :

1. Проаналізувати наукову літературу з проблеми дослідження.
2. Надати соціально-психологічну характеристику особливостей протікання синдрому емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери.
3. Емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери.
4. Розробити програму психокорекційного тренінгу щодо психопрофілактики та психокорекції емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери.
5. Перевірити ефективність проведених психокорекційних заходів щодо психокорекції емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери.

Теоретико-методологічні основи дослідження склали: загальнотеоретичні підходи до опису терміну «емоційного вигорання» та його складових (Г.Фройденбергер, Г.Норт, Н.Мальцева, В.Бойко, К.Маслач, С.Джексон, В.Е. Орел, М.М. Скугаревська, П. Фрост); дослідження проблеми емоційного вигорання (Н.Водоп'янова, Т.Зайчикова, С.Максименко, Л.Карамушка, О.Старченкова, К.Маслач, С.Джексон, С.Л.Рубінштейн); підходи щодо дослідження синдрому емоційного вигорання (О.Рукавішніков, Т.Холмс, Р.Раге, К.Маслач, С.Джексон, В.Бойко, Г.С. Нікіфоров, Дж.Гібсон, Дж.Грінберг); дослідження феномену емоційного вигорання (М.Лайтер, В.Шафуелі, Т.В.Форманюк, М.В. Андрущенко, Т.В. Белова, С.В. Ієвльов В.М. Косирьов, О.В. Крапівіна, І.Н. Моховиков, В.Е. Орел, М.М. Скугаревська, А.Т. Шаталова, К.І. Лаврова); положення теорії емоцій (П.Екман, К.Ізард, Ч.Дарвін, У.Джеймс, К. Ланге, З.Фройд, У.Кенон, Ф.Бард, В.Бехтерєв, Д.Ліндслі, К.С.Хол, П.К.Анохін, П.В.Симонова, П.Екман); підходи до класифікації базових емоцій (В.Джеймс, В.Макдауголл, Дж.Уотсон, О.Х.Морер, М.Б.Арнольд, А.Сімон, К.Ізард, Р.Плутчік, Дж.Панксеп, Дж.Грей, С.С.Томкінс, Б.Вайнер, Н.Фріжда, К.Оттлі, П.Н.Джонсон-Лерд, Л.М.Аболін, А.Т.Злобін).

Для досягнення мети дослідження та вирішення поставлених завдань було використано комплекс **методів дослідження**:

1) теоретичні – аналіз наукової літератури з проблеми протікання синдрому емоційного вигорання майбутніх психологів.

2) емпіричні методи – спостереження, констатувальний експеримент, методика «Синдром «вигорання в професіях системи «людина - людина» (Г.С.Нікіфоров); методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. В. Бойко); методика «Визначення психічного вигорання» (А.А.Рукавишников); методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон, Д.М. Іванцевич, Д.Х. Доннеллі).

3) методи математичної обробки даних з їх подальшою інтерпретацією та змістовним узагальненням.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

– *вперше* проведено емпіричне дослідження емоційного вигорання представників соціономічної сфери діяльності, які перебувають у складних умовах життєдіяльності, що викликані розв'язаною війною проти України Російською Федерацією;

– *додовнено* перелік профілактичних заходів, що допомагають запобіганню розвитку синдрому емоційного вигорання у представників соціономічної сфери діяльності;

– *запропоновано* основні правила побудови змісту та структури тренінгової роботи, спрямованої на припинення розвитку синдрому емоційного вигорання серед працівників соціономічної сфери діяльності.

Теоретичне значення дослідження полягає у розширенні та поглибленні теоретичних знань про закономірності, психологічні детермінанти, передумови виникнення синдрому емоційного вигорання особистості взагалі та у представників соціономічних професій, зокрема.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання результатів дослідження, що спрямовані на профілактику та подолання емоційного вигорання працівників соціономічної сфери, як на індивідуальному, так й груповому рівнях. Розроблена програма також буде корисною при прийому на роботу нових співробітників і психологічному супроводу працівників, які тривалий час здійснюють свою професійні функції та потребують психологічної допомоги.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Аналіз літератури за проблемою дослідження

Спілкування з людьми це завжди стрес. І мова йде не лише про професійну комунікацію, а й про особистісне спілкування. Навіть у побуті людям притаманно постійно задумуватися над підбиранням слів, над умінням стримувати емоції і вести грамотний діалог, аби не здатися неосвіченим чи невихованим. Здебільшого це пов'язано з бажанням здаватися краще, ніж ми є насправді. А з іншого боку, це нав'язаний обов'язок рахуватися з думкою суспільства. У будь-якому випадку, навіть купуючи у магазині буханець хліба, людина замислюється над тим, як вести діалог і, як себе поводити.

Якщо ж мова йде про професійне спілкування, то тут стресових факторів буде значно більше. Їх ігнорування призводить до невпевненості в собі, до підсвідомого бажання віддалитися від виконання професійних обов'язків і, як результат, до емоційного вигорання.

Підготовку магістерської роботи автор почав з дослідження джерел. Так, як показало проведене дослідження, існує доволі багато теоретичних надбань та наукових праць у сфері дослідження синдрому професійного вигорання фахівців соціономічної сфери та явища взагалі. Але більшість робіт присвячено саме причинам емоційного виснаження, ознакам проявам, способам подолання. Тоді як питання профілактики досліджується лише у розрізі окремих категорій професій типу людина-людина.

Так, завдячуючи Т. Поповій [36], А. Міллер [41], Е. Махер [18] можна ознайомитись з особливостями стресу на роботі та з проявами,

характерними для педагогічних працівників. Н. Водоп'янова [43], К. Маслач [66] приділяли увагу дослідженню методів діагностики явища емоційного виснаження.

У своїй роботі автор магістерської спирається на поняття емоційного виснаження (вигорання), яке було надане Н. А. Коновчук саме слід розуміти «емоційне виснаження, пов'язане з виконанням професійних обов'язків, яке проявляється у втраті ефективності на роботі та у небажанні продовжувати виконання трудових обов'язків» [49. с. 91].

Під час підготовки магістерської роботи у нагоді стала стаття для журналу соціальних досліджень від 1974 р., у якій Х. Дж. Фрейденберг [10] дав визначення, який працівник є професійно здоровим та, які фактори будуть свідчити про те, що робітник знаходиться в стані емоційного стресу. Фрейденберг у статті надав свою професійну оцінку та стверджував, що між емоційно стабільним робітником та професійно виснаженим є суттєва різниця у поведінці, яка впливає на оточуючих, а також на якість виконаної праці. Ця стаття стала відправною точкою для подальших теоретичних досліджень та вчень, що поступово почали впроваджуватися на практиці.

Дещо пізніше різними ученими були запропоновані методики виявлення професійного виснаження на ранніх стадіях, що мали попередити критичні ситуації, попередити перевтому працівників та вказати роботодавцю на необхідність реагування на загальну атмосферу у колективі. Автор магістерської роботи ознайомився з методиками виявлення синдрому емоційного виснаження у статті «Емоційне вигорання з позиції екзистенційного аналізу» від 2008 року [51].

При дослідженні наукових вчень також було встановлено, що проблема емоційного вигорання була неодноразово розглянута не лише з позиції психічного здоров'я, а також з точки зору фізичного здоров'я. Зокрема, П. Сидоров [65] досліджував закономірність погіршення

загального стану фізичного здоров'я у тих спеціалістів, у яких простежуються ознаки емоційного виснаження.

Під час дослідження методичних рекомендацій по профілактиці професійного вигорання працівників соціальної сфери від 2008 року було виявлено та проаналізовано вплив професійних стресових ситуацій на розвиток шкідливих звичок [3]. Зокрема, підтверджується, що люди, які незадоволені своєю роботою, втомлені і не мають способу позбавлятися стресу, частіше призвичаюються до алкоголю, наркотичних речовин та психотропів. Тобто шукають альтернативні способи релаксу, що лиш на короткий момент дають відчуття полегшення. Тоді як корінь проблеми залишається. Стресове навантаження накопичується, алкоголю стає більше, що призводить до загальновідомих наслідків пияцтва. Своєчасне реагування на стресові чинники захищає працівника від такого сценарію.

Наявність постійної і стабільної роботи, можливості розвитку та кар'єрного зростання дають людині відчуття значущості і особистої важливості. Про це у своїй статті писав С. Черніс. Так, з одного боку зайнята на роботі людина - ефективний працівник [55]. Але з іншого, постійна гонитва за рейтингом та бонусами виснажує і заганяє робітника у стрес. Саме з цього і починається розвиток синдрому емоційного виснаження.

Психічне здоров'я це не той чинник, який потрібно ігнорувати. Це пов'язано з тим, що емоційні захворювання непомітні неозброєним оком та часто залишаються поза увагою і самого робітника. Дослідженню методів профілактики професійного вигорання, а також вивченню способів зміцнення емоційного здоров'я приділяли увагу багато теоретиків. І. Н. Мирончук у своїй методичній збірці «Педагогічні та психологічні чинники професійного здоров'я викладача вищої школи» [9] систематизувала та розібрала найбільш ефективні способи попередження емоційного виснаження. Стаття має посил саме до педагогічних працівників, але розглянуті методики будуть актуальними абсолютно для всіх спеціалістів

професій типу людина-людина. Це пов'язано з тим, що ядро проблеми для кожної з цих професій буде приблизно однаковим.

Більшість теоретичних досліджень, які проводяться у сфері емоційного виснаження, присвячені саме дослідженню проявів причин та способів подолання професійного вигорання не як окремої сфери психічного здоров'я, а як особливостей роботи окремих спеціальностей. Якщо говорити про соціономічну сферу, то це стосується лікарів, вчителів, юристів, поліцейських та інших професій, що передбачають роботу людина-людина [8].

Вивчення особливості проявів емоційного вигорання окремих професій проходило здебільшого через емпіричні дослідження, а також через виділення симптомів цього явища. Так, завдячуючи вченим А. Гріффітсу та Т. Коксу [50] вдалося виділити більше 150 симптомів емоційного виснаження. Систематизація цих симптомів у єдиному друкованому виданні допомагає дослідити питання основних проявів емоційного вигорання і, як результат, підібрати способи боротьби з ним.

Якщо говорити про аналіз літератури у сфері проблеми дослідження в розрізі вивчення особливостей професійної діяльності у соціономічній сфері, то слід згадати монографію Вікторії Вікторівни Корнещук «Категорії надійності в теорії і практиці підготовки фахівців соціономічних професій» [44]. Науковиця досліджує професії типу людина-людина з точки зору регламентованості діяльності, тобто зважаючи на ініціативність працівника при виконанні службових обов'язків.

Так, В. Корнещук [44] пропонує поділити усі професії типу людина-людина на три групи:

- жорстко регламентовані;
- регламентовані;
- відносно регламентовані.

До першої групи слід віднести ті професії, діяльність яких суворо обмежена законодавчими актами та відомчими документами, наказами, статутами, законами. До таких професій відносяться всі правоохоронці.

До другої групи слід віднести ті професії, які мають лише загальні норми регулювання і не обмежені суворими правилами. Це лікарі, юристи, працівники сфери екології.

І третя група – відносно регламентовані – включає соціальних робітників, викладачів, психологів, вчителів. Тобто, це та категорія, яка обмежується здебільшого моральними нормами та етичними правилами.

Така класифікація має важливе значення, оскільки вона передбачає різний рівень напруженості на роботі та різний рівень контролю. Як показує практика, то чим більший контроль за діяльністю працівника, тим більший тиск він відчуває, а тому ризик емоційного виснаження зростає.

Також, якщо говорити про соціономічні професії, то «Психологічна систематика професії типу людина-людина в цілях професійної орієнтації», а саме автореферат на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук Р. Каверіної [64] допомагає виділити основні ознаки соціономічних професій. До яких відносяться:

- робота здійснюється через невербальні та вербальні засоби спілкування;
- робота орієнтована на іншу людину або групу людей;
- діяльність пов'язана з безпосереднім впливом на інших людей;
- успішність виконання роботи залежить від вміння працівника встановлювати соціальні контакти.

Дослідження цих ознак має важливе значення для магістерської роботи, оскільки перед автором стоїть задача проаналізувати, дослідити та систематизувати ті чинники, які впливають на розвиток емоційного виснаження у представників соціономічної сфери. Така робота неможлива

без розуміння, що взагалі собою становить соціономічна сфера та, які особливості професійної діяльності.

Ольга Павлівна Саннікова у своїй монографії «Емоційність у структурі особистості» звертає увагу на те, що професія типу людина-людина передбачає постійне спілкування з іншими людьми та вплив на інших людей [47]. Науковиця звертає увагу на те, що така робота передбачає наявність у робітника елементарних навичок соціального спілкування, вміння виходити на контакт з людьми, адаптуватись, однаково працювати з людьми різних вікових категорій, освіти, професії, інтересів, темпераменту, що вимагає індивідуального підходу, а також вміння зорієнтуватись у ситуації і налагодити контакт. Така робота передбачає невизначеність, а тому робітник знаходиться у постійній готовності до встановлення контактів незалежно від проблемності опоненти та від складності ситуації.

Дослідження цих теоретичних досліджень допомогло у виконанні другого та третього розділу магістерської роботи, а також допомогло у подальшому проведенні емпіричних досліджень.

1.2. Психологічні чинники, що впливають на виникнення та рівень емоційного вигорання

Найкраще зрозуміти ситуацію, яка на сьогодні склалася у світі стосовно запобігання психологічним проблемам працевлаштованих працівників, допоможе статистика. Так, на сьогоднішній день більше 35 мільйонів людей мають прояви емоційного виснаження у різних стадіях [39].

Перш за все термін емоційного виснаження розглядався у більш широкому значенні без прив'язки до працевлаштованих осіб. Тобто вигорання притаманне не лише робочому класу, а й не працевлаштованим особам. На сьогоднішній день характерним є те, що у міжнародному класифікаторі хвороб емоційне виснаження зазначається як наслідок постійного стресу, пов'язаного з виконанням професійних обов'язків [32].

Серед теоретиків-дослідників розходяться думки щодо того, чи слід вважати професійне вигорання хворобою. Так, частина науковців вважає, що емоційне виснаження це хвороба, а інша частина схиляється до того, що це синдром. Автор магістерської роботи підтримує думку тих науковців, що вважають емоційне виснаження синдромом. Оскільки цей стан характеризується тривалим часом впливу на людину, має приховані ознаки та негативно впливає на загальну якість життя людини. Зокрема:

- підвищується рівень конфліктності;
- погіршується загальний фізичний стан здоров'я;
- послаблюється уважність;
- знижується рівень задоволеності;
- страждають особистісні стосунки.

І це лише ті наслідки, які не мають стосунку до робочої сфери. Що характерно для емоційного виснаження, то воно може бути у тому числі мотиваційним та фізичним (див. рис. 1.1).

Тобто не завжди мова йде лише про психологічне виснаження. В залежності від характеру професійної діяльності, це може бути значне фізичне навантаження, від якого немає належного відпочинку, що веде за собою більш глобальні наслідки. Або ж це може бути зниження загального рівня мотивації. Тобто працівник не бажає виконувати свою роботу або ж виконує її на неналежному рівні.

Крім того є також група науковців, які схиляються до того, що професійне виснаження є одним із способів захисного механізму. Тобто

організм людини відчуває значні травмуючі умови і намагається справлятися з ними, знижуючи загальний рівень фізичної, мотиваційної та емоційної активності [24]. Ми не погоджуємося з цією думкою. Оскільки захисний механізм має бути спрямований саме на захист людини, а не на пригнічення її фізичного та психологічного стану.



Рис. 1.1. Сегментограма типів професійного вигорання

Крім того, існує думка що однією з причин емоційного виснаження людини є не тільки стресові ситуації на роботі, а також усвідомлення, що є обставини, які людина змінити не може. Це стосується тих випадків, коли людина працевлаштована у медичній сфері або правоохоронній, часто стикається з несправедливістю і людськими трагедіями. Коли навіть максимальна відданість праці не може забезпечити вирішення проблем людей [42].

На практиці великий ризик сплутати синдром професійного вигорання зі звичайною перевтомою. Так, якщо людині достатньо кілька

днів (нетривалий час) для відновлення своїх сил, а також для підвищення мотивації у роботі, то це перевтома.

Способами боротьби з перевтомою будуть:

- здоровий сон;
- відпочинок з рідними;
- хобі;
- повне абстрагування від роботи, тобто жодних робочих дзвінків

спілкування з колегами чи залагодження робочих питань.

Якщо ці прості методи допомагають, то це звичайна перевтома. Якщо спостерігається погіршення загального стану, підвищується небажання йти на роботу, способи відволіктись не допомагають, а вихідні проходять лише з думками про небажання знову виходити на роботу, то це одна зі стадій емоційного виснаження, яка потребує ретельної уваги та лікування. Якщо говорити про причини, через які виникає емоційне виснаження, то вони залежать від темпераменту працівника, від умов роботи, від сфери діяльності, від строку служби, а також від системи мотивації, що діє на підприємстві.

Загалом можна виділити наступні психологічні чинники, які впливають на виникнення і розвиток синдрому емоційного виснаження:

- значне навантаження;
- тривала робота без відпочинку;
- понаднормовий графік;
- неякісний робочий колектив;
- низька заробітна плата;
- відсутність додаткових бонусів;
- втрата орієнтирів, чому людина обрала конкретну професію;
- складний контингент людей, з якими доводиться працювати

[76].

Всесвітня організація охорони здоров'я підійшла до дослідження цього питання більш глобально. З одного боку були представлені вагомі причини вважати, що професійна діяльність позитивно впливає на розвиток особистості, а з іншого боку є ризиком виникнення психологічних захворювань. Орієнтуючись на ці дослідження, роботодавці у європейських країнах здебільшого починають орієнтуватись на новий підхід до управління персоналом. Це стосується уникнення стресових чинників з самого початку трудової діяльності. Якщо ж уникнути їх неможливо, то підвищується рівень мотивації працівників через додаткову бонусну програму та через збільшення грошового забезпечення [78].

У вітчизняній практиці прикладом розвитку механізму управління персоналом є торговий холдинг «Фоззі груп», який проводить постійні бізнес тренінги для керівників різних ланок, співпрацює з психологами, а також знайомиться з міжнародним досвідом з метою створення таких умов праці, при яких робітникам буде максимально комфортно виконувати професійні обов'язки, незважаючи на значні фізичні навантаження та понаднормовий графік [74].

1.3. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери

Дослідження симптомів емоційного виснаження доцільно проводити через аналіз стадій розвитку цього захворювання. Перша стадія умовно називається «Напруга». Вона характеризується незначною втратою інтересу до роботи. Робітник аналізує свою професійну діяльність, доходить висновку, що все нормально але зрештою стає нудно. Робота втрачає для працівника свою значущість [77].

Крім того не слід забувати про те, що емоційне виснаження також впливає і на сімейні стосунки. Тому на першій стадії характерним є те, що працівник повертається додому і намагається абстрагуватися навіть від спілкування з рідними. Оскільки є занадто виснаженим для того, щоб вести звичайні світські бесіди. Якщо говорити про емоційні прояви, то позитивних емоцій стає усе менше. Тоді як у стосунках переважає відстороненість, апатія та бажання побути наодинці.

Для другої стадії, яку умовно називають «Резистентність», характерні такі прояви як:

- роздратування;
- конфліктність;
- непорозуміння на роботі;
- поведінка стає все менш професійною, від чого страждають

не лише люди в колективі, а й ті люди, з якими доводиться спілкуватись професіоналу [71].

Остання стадія виснаження, яка називається «Виснаження», має тривалий ефект та потребує професійного втручання. На цій стадії людина характеризується абсолютною байдужістю не лише до роботи, а й до особистого, що відчують колеги, клієнти та сім'я. На цій стадії найбільше страждають сімейні відносини, оскільки людина навіть не намагається уникати конфліктів чи їх вирішувати, а пускає життя на самоплив. Партнером це розцінюється як небажання берегти сімейні стосунки. Цю класифікацію синдромів професійного виснаження запропонував В. Бойко [14] (див. табл. 1.1). Крім того, у науковій теорії є більш розширена класифікація симптомів прояву професійного вигорання.

Не можна говорити про те, що при наявності вказаних симптомів обов'язково у людини емоційне вигорання. Для того, щоб діагностувати професійне виснаження, слід проводити емпіричні дослідження, а також

слідкувати за загальним станом, динамікою негативних проявів, а також за сукупністю різних факторів.

Таблиця 1.1

Групи симптомів та їхні прояви

Група симптомів	Перелік проявів
Поведінкові	<ul style="list-style-type: none"> ○ підвищення критичності; ○ абстрагування від працівників; ○ шкідливі звички (їх виникнення або погіршення); ○ прокрастинація; ○ ігнорування важливих службових задач; ○ зменшення ентузіазму; ○ не зацікавленість у результатах діяльності; ○ ігнорування планування робочого дня; ○ взяття роботи на дім, але її невиконання; ○ самостійне регулювання робочого режиму, тобто порушення правил внутрішнього трудового розпорядку; ○ складності виконання тих завдань, які раніше давалися легко.
Психофізичні	<ul style="list-style-type: none"> ○ безсоння; ○ порушення дихання; ○ погіршення зору; ○ головний біль, розлади шлунково-кишкового тракту; ○ різка зміна ваги у більшу або меншу сторону; ○ часте відчуття фізичного виснаження або емоційної втоми; ○ втома відчувається навіть вранці; ○ зменшення активності на роботі; ○ гормональні збої; ○ збільшення частоти простудних захворювань.
Психологічні	<ul style="list-style-type: none"> ○ переживання; ○ підвищення тривожності, яка не має причин; ○ страх; ○ конфліктність; ○ замкненість; ○ депресія; ○ пасивність на роботі; ○ байдужість як до особистого, так і до професійного.

Соціальні	<ul style="list-style-type: none"> ○ небажання спілкуватися з рідними; ○ ігнорування телефонних дзвінків; ○ замкнутість; ○ проведення більшості вільного часу сам на сам; ○ зниження уваги до зовнішнього вигляду, а також до загальноприйнятих норм поведінки.
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ті чи інші симптоми можуть бути результатом разових негараздів на роботі або ж результатом просто звичайної втоми. Тому не потрібно одразу бити на сполох і відвідувати десятки психологів. А варто придивитися до свого працівника, провести бесіду та спробувати ввести правила, що допоможуть знизити рівень фізичного та емоційного навантаження на робітника.

Висновки до розділу 1

Узагальнюючи результати теоретико-методологічного аналізу засад вивчення проблеми емоційного вигорання особистості можна зазначити, що на сьогоднішній день існує багато наукових праць та теоретичних досліджень у сфері вивчення окремо особливостей соціономічних професій, а також професійного вигорання. Крім того, різними науковцями проводилися аналіз та вивчення особливостей проявів емоційного виснаження у представників професії типу людини-людина.

За тривалий час існування синдрому у теорії науковці світу, серед яких багато українських вчених, допомогли визначити, що емоційне виснаження це синдром (або хвороба, як вважають деякі теоретики), який виникає через постійний стрес на роботі та проявляється у відчутті постійної втоми, а також знаходить своє вираження через загальну фізичну, емоційну та мотиваційну втому.

Синдром (а автор магістерської роботи дотримується саме такої думки, що це не хвороба), має три стадії. А саме:

- напруга;
- резистентність;
- виснаження.

Кожна з цих стадій характеризується своїми симптомами, які проявляються через психологічні чинники, соціальні чинники, поведінкові та фізіологічні.

Для того, щоб діагностувати у працівника синдром професійного виснаження, необхідно проводити емпіричні дослідження, спостерігати за робітником протягом тривалого часу, не створюючи складних професійних ситуацій, щоб уникнути емоційного зриву.

Також не слід плутати емоційне виснаження з перевтомою. Прояв наявності у людини синдрому професійного вигорання буде свідчити комплекс симптомів, які зберігаються протягом тривалого часу та проявляються поступово збільшуються.

Завдяки дослідженню наукових праць, автор магістерської роботи може переходити до емпіричного дослідження, під час якого будуть мати значення наступні знання, отримані, проаналізовані та узагальнені у першому розділі:

- поняття емоційного вигорання;
- стадії;
- основні прояви;
- симптоми;
- чинники, що впливають на розвиток та виникнення синдрому.

Так, якщо говорити про чинники, то теоретиками запропоновано розподілити соціономічні професії на три групи:

1. Відносно регламентовані.
2. Регламентовані.

3. Жорстко регламентовані.

Ці знання також допоможуть при подальшому емпіричному дослідженні, оскільки прояви синдрому емоційного виснаження будуть різними, в залежності від професії, віку людини, тривалості професійної діяльності, умов праці, а також темпераменту. Зважаючи на вказане, дослідження у другому розділі будуть проводитись не лише з точки зору виявлення емоційного виснаження, а також з рахуванням індивідуальних особливостей респондентів.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

2.1. Емоції та їх вплив на професійну діяльність людини

Досліджуючи питання емоцій та їх вплив на професійну діяльність людини, необхідно згадати про емоційний інтелект. Так, на початку 20-го століття Едвард Торндайк – американський педагог і психолог – запропонував науковцям визначення соціального інтелекту, як уміння розуміти людей та уміння поводитись з ними і діяти розумно у різних ситуаціях. З цього і почалось подальше дослідження емоційного інтелекту.

У 1993 році була опублікована праця Дж. Майєра та П. Соловєєма (The intelligence of emotional intelligence). Основна думка цієї роботи в тому, що загальний рівень IQ має менше значення для професійного розвитку особистості, ніж рівень емоційного інтелекту, тобто можливість вибудовувати соціальні стосунки. На основі цієї праці багато вчених почали проводити дослідження щодо того, який вплив мають емоції на розвиток людини взагалі та на її успішність у роботі [68].

Було проведено численні емпіричні дослідження. А у 1995 році була сформульована теорія емоційної компетентності, яку започаткував Д. Гоулман. Ця думка укорінилася в теорії та стала основним сегментом некогнітивної теорії емоційного інтелекту. Якщо говорити про вітчизняних дослідників, які приділяли увагу дослідженню емоцій та їх впливу на професійну діяльність людини, то необхідно згадати С. Рубінштейна та Л. Виготського, які дійшли висновку, що жодна інтелектуальна робота не може бути можливою без залучення емоцій [74].

О. Філатова, Г. Березюк, Е. Носенко проводили дослідження емоційного інтелекту з різних напрямків, але загалом усі думки учених зводились до того, що емоції мають важливе значення і є не лише відображенням внутрішнього стану людини, а й безпосередньо впливають на інтелектуальну діяльність і на ефективність на роботі. Людина з високим рівнем емоційного інтелекту, як правило, краще адаптується, більше контролює свою поведінку, здатна виражати співчуття, що є важливими елементами лідерства на роботі, а також гарантією успішної побудови міжособистісних стосунків як з колегами, так і з клієнтами. [75]

Про емоції та їх вплив на розвиток особистості говорив іще Платон, але на сьогоднішній день ще рано говорити про те, що емоційний інтелект повністю досліджений та, що теорія уже розроблена. Автор магістерської роботи вважає, що необхідно проводити подальше вивчення впливу емоцій на особистість і на її успішність у професійній діяльності. Зокрема це стосується адаптації людини до умов роботи [65].

Сучасні реалії призводять до того, що у суспільстві є певні стереотипи, яким має відповідати працівник, щоб «вливатися» у колектив. Ці стереотипи змушують робітників стримувати емоції, що за часту призводить до невідвертості, нечесності, до необхідності постійного самоконтролю. І постійне стримування стає причиною того, що рівень емоційного інтелекту людини знижується і вона потрапляє в групу ризику осіб з емоційним вигоранням.

Досліджуючи питання впливу емоцій на професійну діяльність необхідно звернути увагу на те, що емоційний інтелект складається з чотирьох складових:

- пам'ять;
- обробка;
- навчіння;
- чуттєвість [16].

Працівники соціономічної сфери з високим рівнем емоційного інтелекту, на думку П. Селовей та Дж. Майєр, мають відповідати наступним критеріям:

- відсутність депресії;
- спокій;
- стримування емоцій;
- досягання довгострокових цілей;
- продуманість;
- задоволеність навіть маленькими успіхами;
- емпатія;
- адекватна реакція на емоції інших осіб;
- уміння спілкуватися у різних умовах;
- попередження конфліктів [16].

Цю думку підтримує і Д. Бек, який говорить про те, що емоційно розвинена людина менш схильна до депресивних станів [31].

І ще один аспект, який має важливе значення для дослідження впливу емоцій на професійну діяльність спеціалістів соціономічної сфери це думка А. Брушлинського про те, що емоційно здорова особистість має більше позитивних установок у житті та при виникненні негативних ситуацій вмie швидко пристосуватися до них та не пропускає негативні прояви через себе [2].

Завдяки І. Андрєєвій можна виділити компоненти впливу емоцій на соціальне та професійне життя людини [27]. А саме:

1. Самоконтроль тобто уміння проявляти стриманість та адекватно реагувати на професійні умови.

2. Розуміння власних емоцій та уміння аналізувати причини прояву тих чи інших емоцій, їх наслідки і тривалість.

3. Уміння спостерігати за своїми емоціями та розпізнавати їх до того, як вони вийдуть з-під контролю.

4. Прояв само мотивації, тобто уміння виконувати професійні обов'язки незалежно від заохочень, а у зв'язку з усвідомленням, що це обов'язковий елемент професійної діяльності.

Дослідження емоції має важливе значення не лише для розвитку психологічної теорії, а й для практики [28]. Зокрема, на практиці активно використовуються результати багатьох наукових досліджень, серед яких:

- принципи успішного управління людьми;
- правила грамотного керівника;
- вплив емоційного інтелекту на лідерські якості;
- вплив на загальну атмосферу в колективі;
- залежність академічної успішності від рівня ЕІ.

Д. Гоулман – один із багатьох науковців які вважають, що рівень емоційного інтелекту людини впливає на її успішність у різних сферах життєдіяльності, включаючи робоче середовище [37]. Такий підхід є важливим зрушенням, оскільки дозволяє розглядати людину не як вторинний об'єкт професійної діяльності, а як основну ланку. Тепер політика орієнтується не на самому процесі виробництва, а на людині як важливому елементі професійної діяльності.

Ю. Бреус, дослідивши питання впливу емоційного інтелекту на подальшу професійну діяльність робітників, запропонувала вводити у вищих навчальних закладах спеціальну підготовку для майбутніх працівників, де будуть проводитись тренінги з розуміння та контролю своїх емоцій [33]. Науковиця стверджує, що формування у майбутніх працівників високого емоційного інтелекту гарантує їх легку пристосовуваність до професійної діяльності, а також уміння стримувати свої емоції, розуміти їх та акцентувати увагу лише на позитивних проявах роботи. Для службовців соціономічної сфери це важливий чинник, оскільки робота типу «людина-

людина» завжди передбачає стрес та потенційні конфлікти, а також вимагає навичок налагодження дружнього спілкування задля взаємного досягнення професійних цілей. Тому формування у майбутніх працівників високого емоційного інтелекту дає гарантії роботодавцю, що його службовці не лише будуть ефективно виконувати поставлені задачі, а й будуть убезпечені від можливих проявів професійного вигорання.

Емоції та їх вплив на професійну діяльність людини також можуть розглядатися з точки зору емпатії, тобто зі здатності розуміти емоції інших людей та правильно реагувати на них [15]. Ця навичка допомагає прогнозувати можливу поведінку особи, що дозволяє попередити конфліктні ситуації та налагодити дружні професійні взаємовідносини.

Тобто емпатія в професійній діяльності гарантує можливість зрозуміти співбесідника та встановити з ним необхідний рівень взаємовідносин [13].

Емоційний інтелект та емпатія це дві сторони однієї медалі [41]. З однієї сторони працівник може розуміти свої емоції, а з іншої – може аналізувати та розуміти емоції інших людей. Разом це дає можливість створити доброзичливі професійні стосунки, як всередині колективу, так і поза його межами. Крім того, ці властивості є запорукою запобігання синдрому професійного вигорання, оскільки емоційний інтелект також сприяє теплим стосункам у сім'ї та створенню безпечного простору поза роботою [17]. Таким чином дослідження синдрому емоційного вигорання неможливе без вивчення емоцій як невід'ємної частини людського «я». І від уміння аналізувати свої емоції, розуміти їх, шукати «причини» поганого емоційного самопочуття, залежить можливість самозахисту від професійного виснаження.

2.2. Дослідження емоційного стану фахівців соціономічної сфери

Автор магістерської роботи вирішив у своєму практичному дослідженні залучити студентів. Причина цього рішення детально описана у вступі до магістерської роботи та передбачає обрання тієї категорії респондентів, які приймають активну участь у соціономічних відносинах, але, по факту, не являються представниками окремої професії. Це дає можливість провести дослідження без виділення тієї чи іншої категорії робітників. Тому результати дослідження будуть більш універсальними.

Робота студента, а саме навчання, має базуватись на умінні знаходити контакт з викладачами, іншими студентами. При тому, що постійно слід турбуватися про навчання, адже вдома чекає ще одна категорія «людей» - батьки. Тому діяльність студента цілодобово пов'язана з налагодженням стосунків типу «людина-людина».

Зважаючи на те, що сьогодні на території України введено військовий стан через активні бойові дії, яким передував майже півторарічний лок-даун через поширення вірусної інфекції, студенти мали швидко призвичаїтися до нового способу навчання – дистанційного. Домашньої роботи стало більше, стосунки перейшли, здебільшого, на рівень соціальних мереж, а тому «живе» спілкування поступово ставало важчим і потребувало зусиль. Зважаючи на це, студенти потрапили до тієї групи людей, які стискалися зі стресом не лише через виконання професійних (навчальних) задач, а й через побутові питання.

Так, перш ніж переходити до використання емпіричних методів, автор магістерської роботи запропонував провести серед респондентів короткі опитування щоб визначити ті категорії студентів, які найбільше піддаються професійному вигоранню. Для цього розроблено анкету із наступних простих питань:

- сфера навчання;

- курс;
- з міста чи села респондент приїхав на навчання;
- бюджет чи навчання за контрактом;
- сімейний стан та наявність дітей;
- дата останніх канікул;
- хобі;
- чи є додатково робота;
- наявність особистих матеріальних благ.

На думку автора магістерської роботи, дослідження сфери навчання (напряму) та курсу дозволяє виділити тих студентів, чий фах передбачає у подальшому роботу у соціономічній сфері, а також тих, хто орієнтований на роботу по спеціальності у майбутньому. Так, якщо людина, навчаючись, упевнена, що хоче працювати у подальшому за дипломом, та диплом не є просто «для галочки», то у таких людей, на думку автора магістерської роботи, менший ризик розвитку синдрому емоційного виснаження.

Курс впливає на те, наскільки людина звикла до виконання професійних обов'язків у умовах постійного стресу або ж ці умови для людини нові.

Є студент уродженцем села або міста має значення, оскільки мешканці міст, які продовжують навчання у місті, більш звичні до умов проживання. Тому і стресових чинників для них буде менше. Якщо ж студент приїхав з села, то для нього стресові чинники пов'язані не лише з навчанням, а й з пристосуванням до ритму життя у місті.

Наявність матеріальних благ у студента та його родини говорить про те, наскільки сильна мотивація працювати. У дослідженні приймали участь тільки ті, хто не має власного житла (тобто орендує або мешкає у квартирі батьків) та немає машини, або має автомобіль вартість якого не перевищує 5000 доларів США.

І останній пункт це – сімейний стан, канікули і хобі. Це та частина, яка допомагає відновити сили після професійного стресу. Якщо є повноцінний відпочинок та вдома усе в порядку, і студент може приділити час своїм інтересам та розслабитися після навчання, то ризик виникнення емоційного виснаження значно нижчий ніж у тих, які самотні та не мають з ким розділити відпочинок.

Автор магістерської роботи вирішив, що найкраще залучити до емпіричного дослідження студентів, які приїхали з міста, планують надалі працювати за фахом, не мають матеріальних благ, а також змушені шукати підробіток задля підтримання задовільного фінансового стану.

Таким чином, у відборі приймали участь 40 студентів. Для практичного дослідження було відібрано 20 чоловік.

Перша методика, яка використана автором магістерської роботи у емпіричному дослідженні, це методика «Синдром вигорання в професіях системи людина-людина» Г. С. Нікіфорова [62]. Так, відповідно до методики є 22 твердження, які стосуються особистих переживань та почуттів що пов'язані з виконанням професійної діяльності. Респонденти знайомляться з твердженнями та обирають для кожного позицію від 0 до 6, що говорить про частоту виникнення того чи іншого відчуття, де:

- 0 – ніколи;
- 1 – дуже рідко;
- 2 – рідко;
- 3 – іноді;
- 4 – часто;
- 5 – дуже часто;
- 6 – завжди.

Додаток А відображає шкалу відповідей та перелік питань, що характерні для цієї методики, а також бланк для відповідей та ключі.

Вказаний метод емпіричного дослідження може застосовуватися для менеджерів або ж для вчителів і викладачів. Автор магістерської роботи обирає перший варіант запитань, оскільки питання, підготовлені для менеджерів, не обмежують респондента у відповідях та, не передбачаються якихось спеціальних умов роботи (тоді як запитання для вчителів містять прямі питання щодо співпраці з учнями і студентами). Тому на думку автора магістерської роботи, саме цей варіант питань і є найбільш доцільним.

Так, відповідно до результатів, які можуть бути отримані під час емпіричного дослідження, у респондентів може спостерігатися один із трьох рівнів вигорання. Найнижчий рівень – деперсоналізація, який передбачає, що людина неадекватно сприймає себе, відчужується від себе, тобто починає ігнорувати свої амбіції та свої потреби. Емоції стають більш стриманими, з'являються перші прояви депресії, які ще не є явно вираженими і можуть бути усунені гарним відпочинком або незначним підвищенням мотивації на роботі.

Другий рівень – редукція особистих досягнень. Він полягає у ігноруванні власних незначних успіхів, негативному оцінюванні своїх досягнень на роботі, зменшенні своїх можливостей, а також у втраті гідності на роботі, обмеженні власних можливостей у професійній діяльності. Це стосується ігнорування обов'язку виконання нагальних справ і обрання найлегших задач, незалежно від того, чи будуть пізніше виконані важливі обов'язки.

І остання, третя форма, це емоційне виснаження. На цій стадії вже необхідне проведення значної кореляційної роботи з метою зменшення проявів емоційного виснаження та з метою повернення бажання працювати надалі.

Відповідно до проведеного опитування 20 студентів було отримано наступні результати:

- деперсоналізація притаманна 5 студентам;
- редукція особистих досягнень 7 студентам;
- емоційне виснаження 4 студентам;
- 4 студенти набрали нижчий рівень балів, тому у них відсутні прояви будь-яких із рівнів емоційного виснаження (див. рис. 2.1).

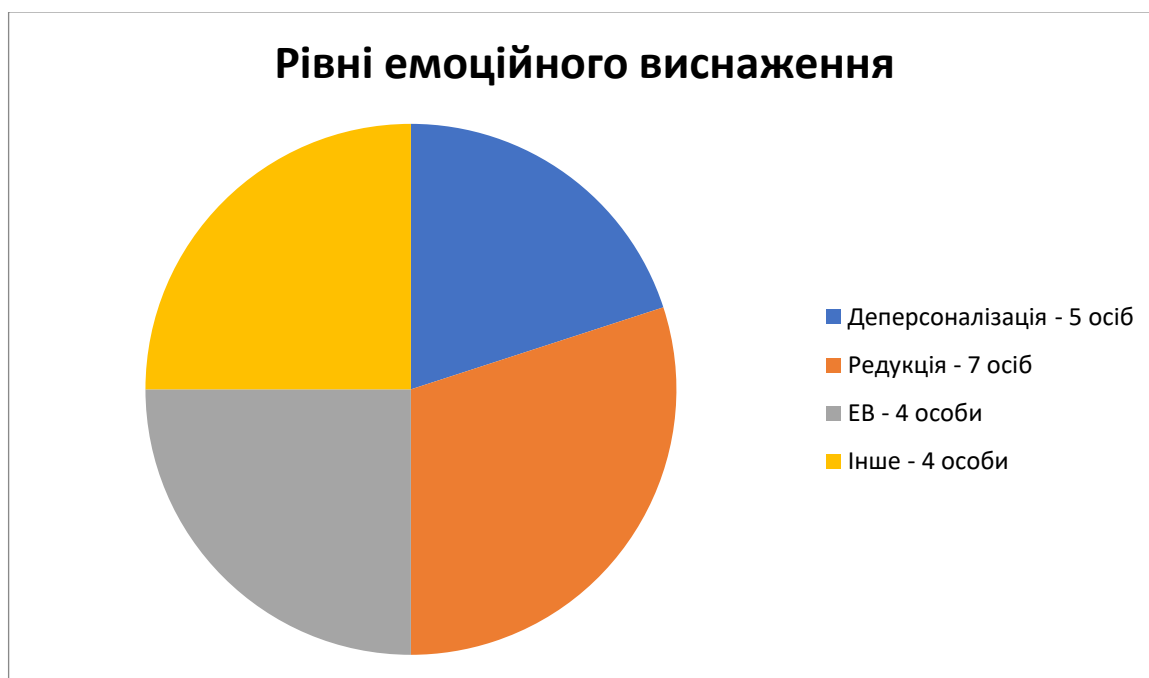


Рис. 2.1. Сегментограма рівнів емоційного виснаження серед опитаних респондентів

Більш детально аналіз результатів дослідження рівня вигорання показало наступне (див. рис. 2.2):

- 1 студент має низький рівень деперсоналізації;
- 3 студенти мають середній рівень деперсоналізації;
- 1 студент має високий рівень деперсоналізації;
- 4 студенти мають низький рівень редукції особистих досягнень;
- 2 студенти мають середній рівень редукції особистих досягнень;
- 1 студент має високий рівень редукції особистих досягнень;
- низький рівень емоційного виснаження у 3 студентів;

- середній рівень емоційного виснаження у 1 студента.

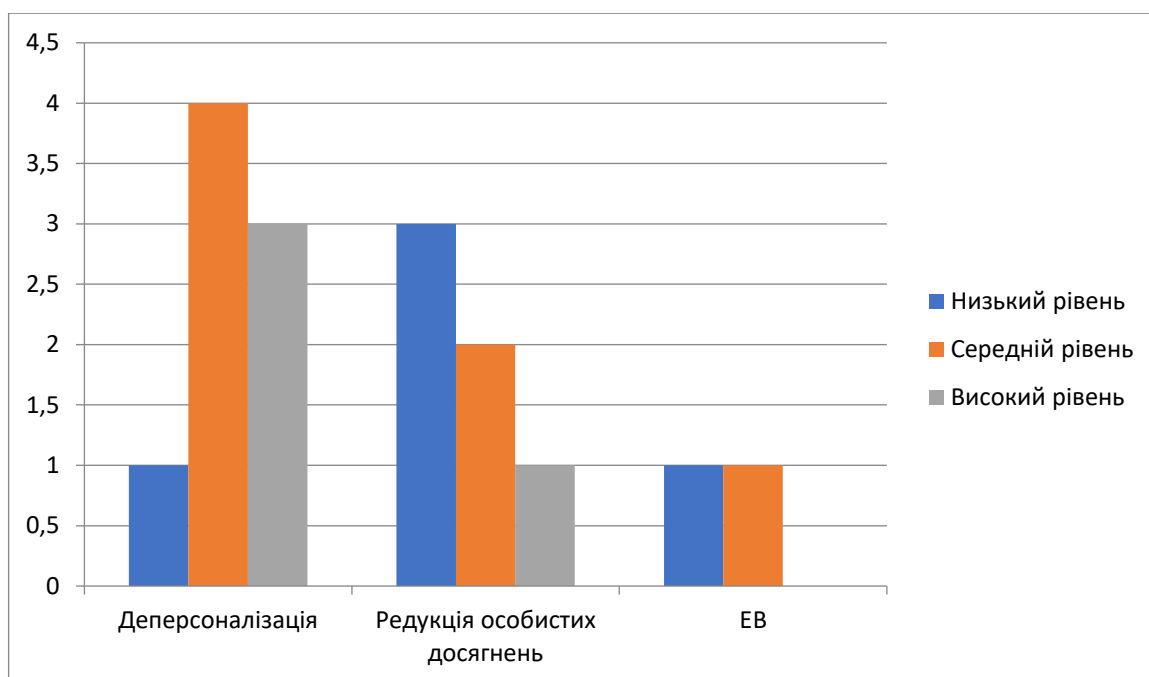


Рис. 2.3. Гістограма рівнів вигорання, відповідно до опитування респондентів

В. В. Бойко запропонував методикау «Діагностики рівня емоційного вигорання», яка дозволяє більш детально проаналізувати ступінь вираження професійного вигорання у працівників. Ця методика дозволяє виділити симптоми професійного виснаження за групами:

- напруження;
- резистентність;
- виснаження.

Ця методика корисна тоді, коли необхідно звернути увагу не лише на стан професійного вигорання окремої особистості, а на загальну ситуацію у колективі. На підставі висновків, отриманих за допомогою цієї методики, психологи можуть проводити та організовувати заходи психологічної корекції та профілактики емоційного виснаження. У табл. 2.1 представлені ознаки симптомів, характерні для кожної з групи проявів емоційного виснаження.

Таблиця 2.1.

Симптоми	Прояви
Напруження	<ul style="list-style-type: none"> • депресія; • тривога; • переживання; • відчуття безвихідності; • незадоволеність собою;
Резистенція	<ul style="list-style-type: none"> • дезорієнтація моральна і емоційна; • редукція обов'язків; • емоційна стриманість; • неадекватна емоційна реакція на окремі події;
Виснаження	<ul style="list-style-type: none"> • деперсоналізація; • порушення спілкування; • відчуження; • дефіцит емоцій.

Методика дослідження передбачає опитування з варіантами відповідей «так» або «ні». У Додатку Б наданий перелік питань за методикою та бланк для відповідей, а також правила розрахунку результатів опитування.

Підрахунок результатів відбувається таким чином що за кожним із симптомів вигорання окремо рахуються бали у конкретних відповідях максимальна кількість балів за кожним із симптомів 12. Перевага в тому, що методика дозволяє підрахувати не лише фази розвитку синдрому професійного виснаження, а й прояви тих чи інших симптомів.

Так, після опитування було отримано наступні результати окремо по фазам (див. рис. 2.4):

- 7 студентів мають фазу напруження;
- 6 студентів знаходяться у фазі резистенції;
- 5 студентів відчувають виснаження;

- у двох студентів ще не сформована жодна з фаз.

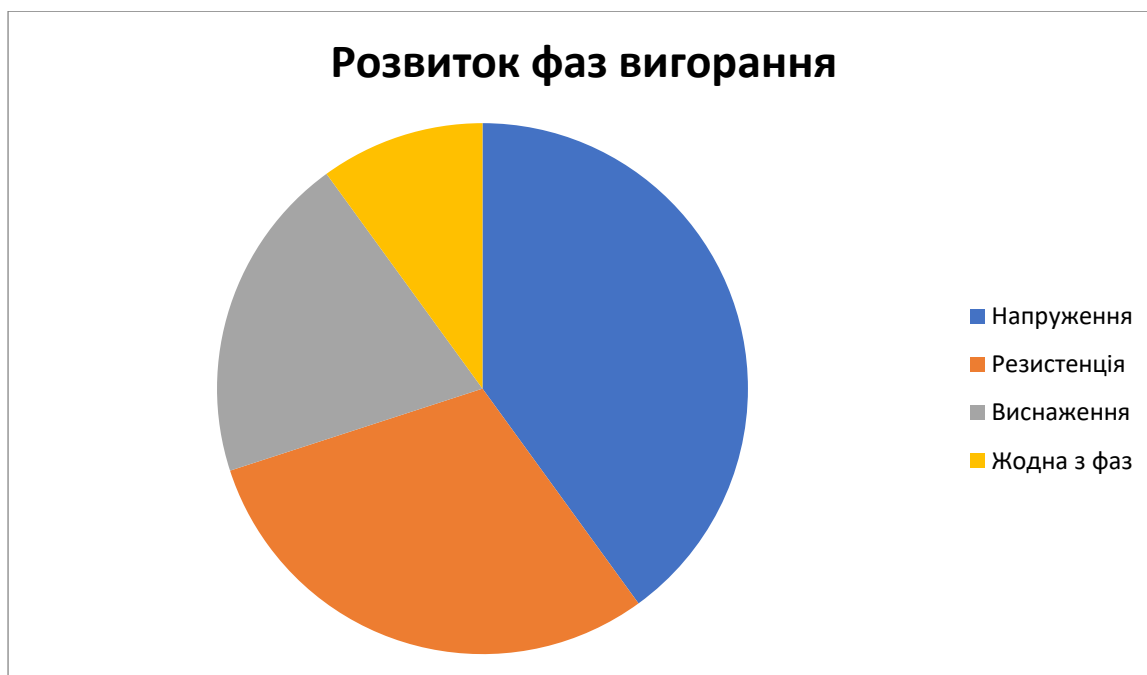


Рис. 2.4. Сегментограма розвитку фаз вигорання у респондентів

Подальше дослідження проводиться з урахуванням тих чи інших симптомів, що проявляються у працівників та, що свідчать про розвиток кожної з фаз професійного вигорання. Так, відповідно до отриманих результатів зроблено висновок, що «популярність» симптомів між респондентами розподілилася наступним чином, як представлено у табл. 2.2.

Таким чином, загалом встановлено, що усі з симптомів проявляються у тій чи іншій мірі у респондентів. Не можна говорити про симптоми окремо, а слід розглядати їх у комплексі, тому що вони стосуються різних сфер життєдіяльності. Так, є внутрішні, тобто ті, що стосуються лише внутрішніх переживань особи. Є зовнішні, які може розпізнати стороння людина, у тому числі такі, що заважають встановлювати міжособистісні зв'язки та підтримувати спілкування.

Таблиця 2.2.

Симптоми	Кількість студентів, у яких переважає фаза	Прояви та присвоєне місце «популярності», де 4 – найпопулярніший, 1 – найнепопулярніший симптом
Напруження	7	<ul style="list-style-type: none"> • депресія - 2; • переживання - 4; • відчуття безвихідності - 3; • незадоволеність собою - 1;
Резистенція	6	<ul style="list-style-type: none"> • дезорієнтація моральна і емоційна - 3; • редуція обов'язків - 2; • емоційна стриманість - 1; • неадекватна емоційна реакція на окремі події - 4;
Виснаження	5	<ul style="list-style-type: none"> • деперсоналізація - 3; • порушення спілкування - 1; • відчуження - 2; • дефіцит емоцій - 4.

Третя методика, до якої вдався автор магістерської роботи, це «Визначення психічного вигорання» за А.А. Рукавишниковим (Додаток В) [68]. Методика полягає у пропозиції респондентам відповісти на 72 питання за шкалою:

- ніколи;
- рідко;
- часто;
- зазвичай.

Після проведення опитування та підрахунку балів були отримані такі результати:

- виснаження характерне для 7 студентів;

- віддалення характерне для 5 студентів;
- відсутність мотивації у 8 студентів.

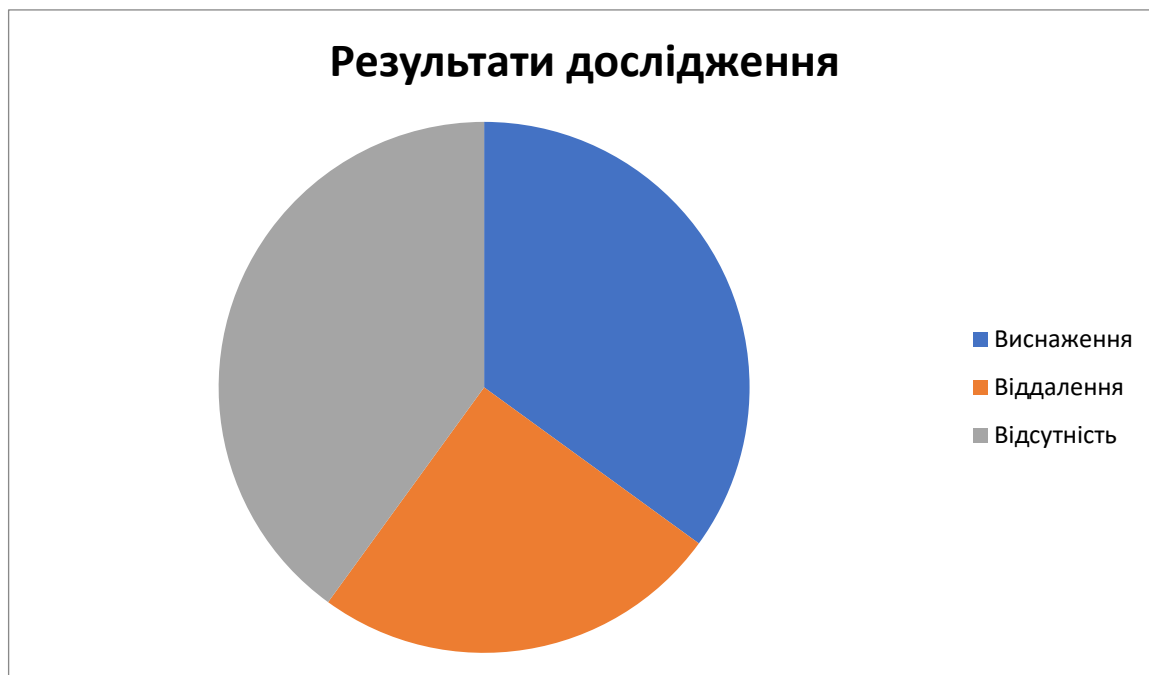


Рис. 2.5. Сегментограма розвитку стадій вигорання у респондентів

Вказані результати вдалося підрахувати завдяки балам, що присвоюються кожній із відповідей, а також завдяки розподілу відповідей по категоріям проявів професійного вигорання.

І остання методика, до якої вдається автор у своїй роботі, це оцінка власного потенціалу вигорання за Дж. Гібсон, Д. Доннелі, Д. Іванцевич [35]. Методика полягає у тому, що респонденту необхідно відповідати на питання, даючи відповіді:

- декілька разів на рік;
- щомісяця;
- декілька разів на місяць;
- щотижня;
- декілька разів на тиждень;
- щодня.

При цьому, кожному респонденту повідомляється заздалегідь, що вірних відповідей не існує. Тобто кожен має бути максимально чесним та на Додатку Г представлений бланк відповідей на питання. Методика містить усього 18 питань.

Обробка результаті відбувається через підрахунок присвоєних балів та через встановлення їх приналежності до наступних фаз розвитку професійного вигорання:

- деперсоналізація;
- особиста задоволеність;
- емоційне виснаження.

При цьому, рівні вигорання можуть бути представлені на низькому середньому або високому рівні. Так, проведеним опитуванням встановлено наступне:

- 1 особа – низький рівень деперсоналізації;
- 1 особа – середній рівень деперсоналізації;
- 2 особи – високий рівень деперсоналізації;
- 2 особи – низький рівень особистої задоволеності;
- 3 особи – середній рівень особистої задоволеності;
- 4 особи – високий рівень особисте задоволеності;
- 3 особи – низький рівень емоційного вигорання;
- 1 особа – середній рівень емоційного вигорання;
- 0 осіб – високий рівень емоційного вигорання.

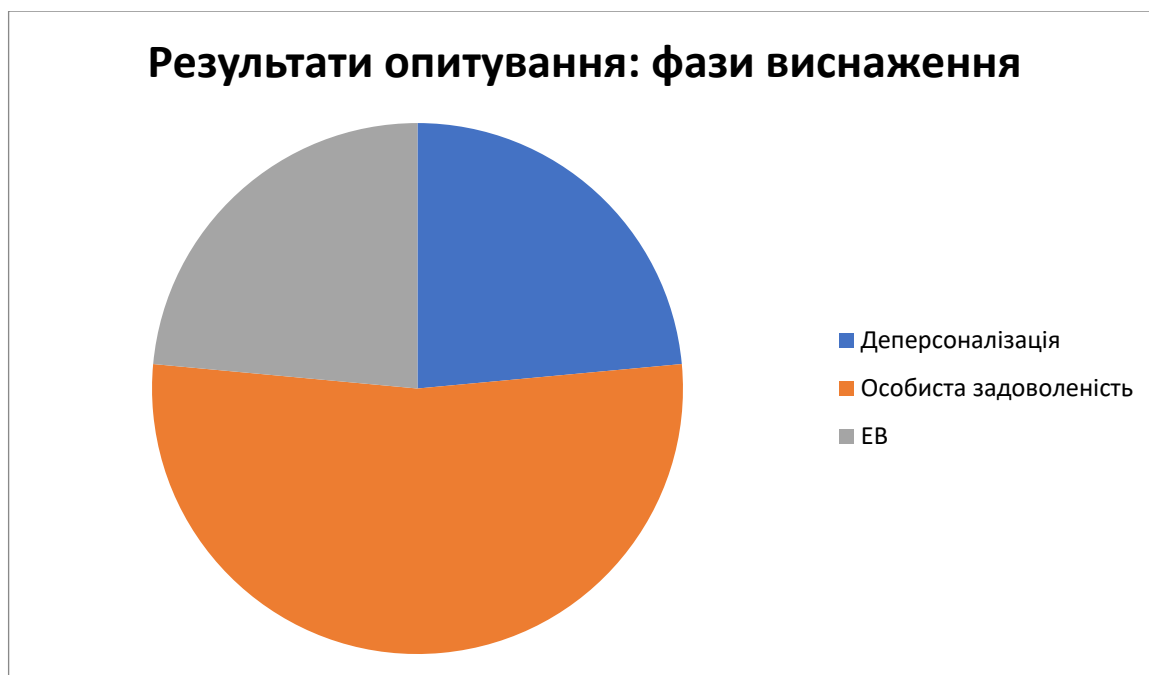


Рис. 2.6. Сегментोगрама результатів опитування за фазами виснаження

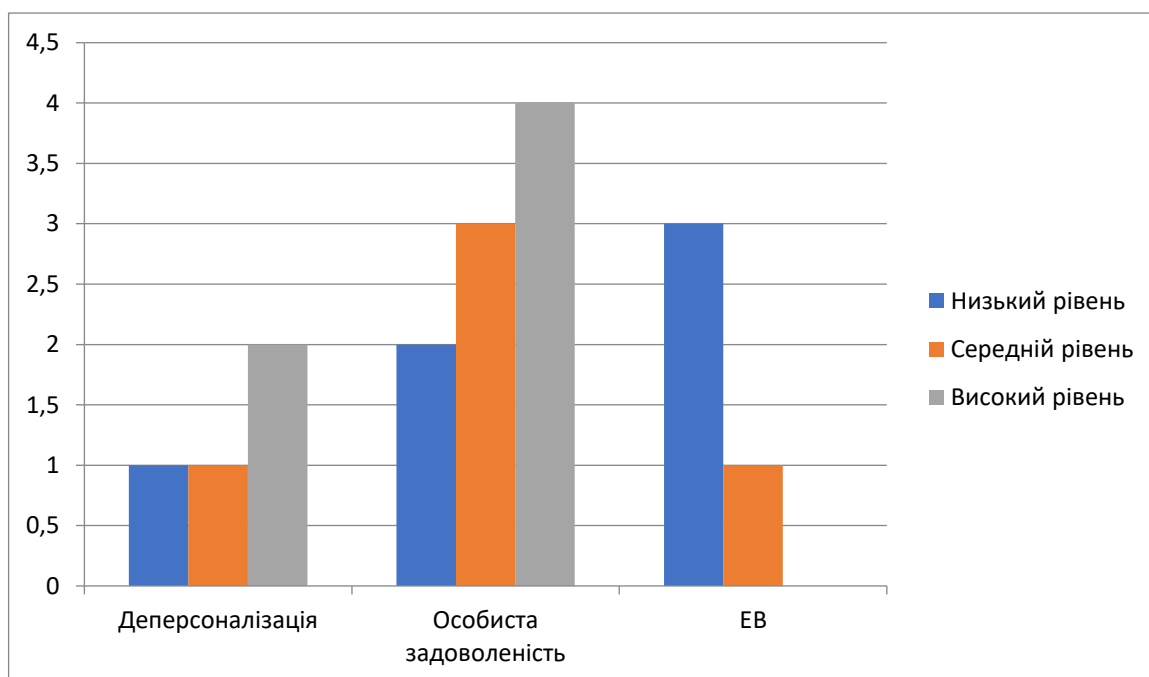


Рис. 2.7. Гістограма розвитку професійного вигорання у респондентів

2.3. Психологічний і статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

Використання чотирьох різних методик дослідження допомогло автору магістерської роботи максимально точно вивчити питання прояву фаз професійного вигорання серед студентів у сучасних українських реаліях. Так, відповідно до отриманих результатів можна сказати, що запитання вказаних методиках дещо перетинаються та повторюються, у чомусь дублюють одне одного. Тому і результати вийшли хоч і відмінні, але дуже близькі одне до одного.

Крім того, слід приймати до уваги можливу похибку, пов'язану з небажанням студентів відповідати чесно або з не свідомим бажанням видаватися самому собі впевненим та професійним, ігноруючи ситуацію, що є насправді. Так, якщо обрати середні значення, то можна визначити, що серед двадцяти осіб, які пройшли емпіричне дослідження разом з автором магістерської роботи, лише у 15% спостерігається значна фаза емоційного вигорання, ще 5% це ті особи, у яких не проявилися симптоми професійного виснаження, 30% мають середній показник професійного виснаження, і 50%, згідно результатів, мають низький показник емоційного вигорання.

Такі дані свідчать про те, що лише 5% опитаних працівників задоволені своєю роботою, задоволені своїм місцем у системі, матеріальним забезпеченням, можуть вільно і спокійно спілкуватися у колективі та спілкуватися з громадянами поза роботою і на вулицях. Вони можуть адекватно реагувати на різні стресочинники, можуть уникати конфліктних ситуацій, а також вміють швидко і вправно знаходити правильний вихід з будь-якої ситуації.



Рис. 2.8. Сегментограма результатів емпіричного дослідження

15% студентів, які показали високий рівень емоційного виснаження, нажаль, знаходяться в групі ризику, оскільки вони віддалилися від колективу, менше спілкуються на роботі, недооцінюють свої уміння, не впевнені у можливості справно працювати та не можуть знайти віддушину поза межами навчання. Удома, скоріш за все, у таких студентів негаразди, відсутня підтримка, а також відсутні можливості відпочити після важкого робочого дня.

50% з низьким рівнем емоційного виснаження потребують відпочинку, можливо, відпустки або повноцінних вихідних. Для того, щоб можна було повністю абстрагуватися від навчання, телефонних дзвінків і перезарядитися.

І ще 30% із середнім рівнем емоційного виснаження вже потребують або більше заохочень, або проведення незначної корекційної роботи з психологами. Таким студентам слід нагадати, що вони займають важливе місце у професійній діяльності, що вони виконують свою роботу добре та користуються повагою свого викладача.

Якщо ж говорити про психологічний аналіз отриманих результатів, то у дослідженні приймали участь лише жінки. Це пов'язано також з тим, що є науковці, які вважають, що чоловіки менше схильні до емоційного виснаження. До таких науковців відносяться М. Карлотто, К. Вьель. К. Олвуд [22]. Крім того, існує у теорії думка про те, що працівники, які молодше 30 років менш піддаються професійному виснаженню [23]. Але насправді це лише теорія, оскільки відсутні будь-які емпіричні дослідження які б доводили, що вік респондента впливає на його можливість піддаватися професійному вигоранню.

Саме тому автором магістерської роботи при дослідженні до уваги не бралися чоловіки та не брався до уваги вік респондентів [1]. Існує також думка, що емоційне виснаження залежить від того, скільки років працює особа у тій чи іншій організації [7]. Так, автор магістерської роботи погоджується з цим твердженням, оскільки людина, яка постійно знаходиться в стресових ситуаціях, має здатність накопичувати цей стрес, що з роками може призвести до глобального стану синдрому професійного виснаження. Таким чином, у емпіричному дослідженні брали участь студенти, які навчаються у навчальному закладі уже не перший рік. І таким чином ми отримали тих студентів, які вже протягом тривалого часу виконують одну і ту саму роботу, щоденно накопичуючи професійний стрес.

На підставі дослідження теоретичних праць, а також після проведення емпіричного дослідження, автор магістерської роботи звертає увагу на емпатію, тобто співчуття. Проведеним дослідженням встановлено, що у кожному з тестів передбачено не тільки дослідження фаз розвитку професійного виснаження, а й прояви тих чи інших симптомів.

Ці симптоми можуть бути внутрішніми, тобто вони направлені лише на самостійне сприйняття людиною самої себе, оточуючого середовища, а

також на можливість само мотивації. Зовнішні симптоми це ті, які стосуються безпосередньо взаємозв'язку з оточуючим середовищем. Теоретики стверджують, що схильність до емпатії, тобто до співчуття, значно знижує ризик виникнення синдрому професійного виснаження [61].

Крім того, теоретики акцентують увагу на тому, що у випадку схильності студента до співчуття та до розуміння інших людей, ризик розвитку у нього синдрому професійного виснаження буде значно меншим [18]. Відповідно до проведеного емпіричного дослідження та проведеного психологічного аналізу, автор магістерської роботи може стверджувати, що при розвитку синдрому професійного вигорання у опитаних студентів здебільшого проявляються внутрішні симптоми. Тобто студент починає сумніватися у своїх силах, у важливості своєї роботи, у його можливостях виконувати ті чи інші службові завдання. Студент починає відкладати, так звані, не цікаві, але важливі задачі на потім, не будучи впевненим, що він взагалі приступить до їх виконання. Він потребує додаткової мотивації з боку викладача і це стосується не лише позитивної мотивації, а й так званих погроз поганих оцінок, що провокує його приступати до повноцінного виконання службових обов'язків. При цьому студент, як особа, яка постійно перебуває у стресі і необхідності встановлювати міжособистісні зв'язки, намагається тримати лице і приховувати небажання спілкуватися з оточуючими. Тому протягом тривалого часу зовнішні ознаки залишаються латентними і не помітними для оточуючих.

Психологічний аналіз, проведений автором магістерської роботи, також включає дослідження симптомів розвитку емоційного виснаження. Так, дослідження теорії показує, що багато вчених акцентують увагу на тому, що емоційне виснаження буде проявлятися рідше та менше, якщо працівник соціономічної сфери навчиться не пропускати через себе проблеми інших людей [67]. Це буває доволі складно, враховуючи скільки

разів працівникам соціономічної сфери доводиться спілкуватися з людьми, вислуховувати їх проблеми та шукати способи їх вирішення.

Так, відповідно до отриманих результатів у всіх опитуваних, у яких виявлено середній або високий рівень професійного виснаження, проявляються такі симптоми, як:

- неадекватна реакція на різні психологічні ситуації;
- відстороненість емоцій;
- відчуженість;
- повна емоційна апатія.

Цієї думки дотримується і К. Олвуд [19]. Не можна говорити про психологічний аналіз отриманих результатів, ігноруючи питання можливої профілактики професійного виснаження. Так, В. Руперт схиляється до того, що емоційне виснаження буде проявлятися менше, якщо люди навчаться себе більше контролювати та зможуть взяти під контроль свої емоції [11]. Автор магістерської роботи з цим не зовсім погоджується, оскільки немає впевненості, що самоконтроль не буде лише вмільим приховуванням симптомів, які уже розвиваються і у той час, коли людина припинить їх контролювати чи не зможе їх контролювати, вони вийдуть назовні, спричинивши значні негативні наслідки.

Автор магістерської роботи схиляється до думки, що самоконтроль це лише спосіб ігнорування проблеми і її приховування. Таким чином, використання чотирьох методик та отримані результати показують, що емоційне виснаження не лише є результатом професійної діяльності студента, а й впливає на подальшу можливість виконання ним учбових обов'язків. Зважаючи на умови навчання, а також на ситуацію в Україні, а також на відсутність повноцінного відпочинку, багато студентів, зокрема і серед респондентів, мають хоча б початкові симптоми зародження синдрому професійного виснаження. Цей негативний фактор має бути

розглянутий задля перегляду умов виконання професійної діяльності, або ж з метою збільшення мотивації до плідної роботи.

Висновки до розділу 2

Нажаль, як показує практика, багато людей ставляться до дослідження психологів несерйозно та розглядаються, як спроби відшукати прогалини у емоційному здоров'ї працівника. Тому багато із відповідей у штатних опитуваннях надаються формально без детального вчитування та без можливості проаналізувати себе. Працівники соціономічної сфери, які проходять психологічні опитування загалом і самі ігнорують ті проблеми, які виникають у них в емоційному стані. Тому симптоми професійного виснаження тривалий час залишаються латентними, поза увагою психологів та керівників осіб. Це може призвести до глобальних наслідків, які негативно скажуться не лише на працівникові та можливості виконання ним службових обов'язків, а й на колективі.

У другому розділі автор магістерської роботи проводив чотири емпіричні дослідження за різними методиками, але перед початком відібрав групу респондентів, які на його думку є найбільш вдалою категорією працівників для дослідження. Результати опитування показали, що серед респондентів у всіх, у тій чи іншій мірі, проявляються симптоми професійного виснаження, починаючи від найнижчого і закінчуючи найвищим. Є навіть працівники з високим рівнем професійного виснаження.

Такі результати та їх статистичний і психологічний аналіз, допомагають дійти висновку, що робота людина-людина це постійний

стрес, який накопичується та проявляється через внутрішні та зовнішні симптоми, впливаючи не лише на працівника, а й на оточуючих його людей.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОКОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ СФЕРИ

3.1. Психологічні засоби попередження синдрому емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери

Під час дослідження теорії автор магістерської роботи помітив, що усі науковці дають визначення професійному виснаженню, як сталим реакціям організму людини на стресові чинники, що виникають під час виконання нею професійної діяльності [21]. Такими чинниками можуть бути і фізичне виснаження, і негаразди в колективі, і відсутність взаєморозуміння з керівництвом, а то і усе разом. Але не завжди стрес пов'язаний виключно з роботою. Автор магістерської роботи погоджується з тими науковцями, які вважають, що до професійного виснаження призводить будь-який стрес [4]. Тобто, навіть при постійних сварках удома у людини знижується бажання виконувати професійні обов'язки та, так би мовити, старатися вирости у кар'єрній сфері.

Крім того, ризик розвитку синдрому емоційного виснаження також пов'язаний і з самою людиною – її характером, темпераментом, умінням контролювати свої емоції і розуміти їх. Трапляється, що спеціаліст, який любить свою роботу і задоволений своїм особистим життям стикається з чужою проблемою, яку пропускає через себе, через що виникає стрес, депресія і, як результат, професійне виснаження [34]. Тож будь-яка профілактична робота має починатися із себе.

Спеціаліст, який працює з людьми (працівник соціономічної сфери) перш за все має бути уважним до своїх потреб. І само піклування це не

егоїзм, а здорове бажання залишатися емоційно вихованим і сильним. Так, само піклування включає наступне:

- уважність до своїх потреб і бажань;
- виділення часу для повноцінного відпочинку;
- хобі;
- використання вільного часу для вирішення саме своїх питань.

В залежності від особливостей професійної діяльності, а також від завантаженості на роботі трапляється, що особисте життя перетинається з робочим середовищем. В такому випадку, коли це можливо, необхідно залишати для себе максимум вільного простору. Усім потрібні час і місце для перезавантаження і накопичення ресурсів.

З іншої сторони, турбота про себе має включати також і усвідомлення своєї цінності в колективі [6]. Кожен працівник соціономічної сфери має розуміти, що він важлива службова одиниця, виконує важливу роботу. Як це не складно, але з метою уникнення професійного вигорання слід припинити перейматися думкою інших людей про себе. Це означає, що спеціаліст повинен сприймати критику лише як рушій для розвитку, а не як причину для депресивного стану.

Автором магістерської роботи під час вивчення теорії, а також під час здійснення емпіричного дослідження, було зроблено висновок, що найкращий варіант запобігти розвитку синдрому професійного виснаження це – увага до свого здоров'я з боку самого працівника, оскільки симптоми професійного виснаження тривалий час залишаються латентними для оточуючих, а коли й починають проявлятися, то сприймаються оточуючими як звичайна втома.

Вчасно виявити та припинити розвиток синдрому емоційного виснаження можна, орієнтуючись на стадії його розвитку та, помічаючи основні прояви [5]. Стадії емоційного виснаження:

1. На першій стадії часто виникає відчуття тривожності, а також відстороненість. Людина менше спілкується з оточуючими. У тому числі, з колегами по роботі.

2. Друга стадія характеризується активною негативною поведінкою. Людина уже не намагається уникати конфліктів, стає дратівливою і агресивною. Змінюються реакції на різні обставини і події.

3. Третя і остання стадія являється найтяжчою і характеризується втратою зацікавленості у житті. Ця стадія охоплює вже не тільки роботу, а й особисті відносини.

Знання цих стадій дозволяє людині уникнути проявів синдрому емоційного виснаження. Якщо працівник соціономічної сфери буде достатньо зосереджений на своєму здоров'ї, то він зможе «розгледіти» емоційні відхилення, а отже, зможе попередити їх подальше розповсюдження.

Ще один важливий аспект профілактики професійного виснаження – пошук балансу між роботою та особистим життям. Не можна заглиблюватися лише у роботу, ігноруючи особисті проблеми. Тільки при умінні більш менш суміщати особисте і професійне, спеціаліст зможе бути задоволеним і зможе «відновлювати ресурси» після важких робочих годин [12].

Не дарма говорять про те, що робота має приносити задоволення. Якщо спеціаліст соціономічної сфери хоче працювати і відчуває себе «на своєму місці», то і на роботу він буде іти із задоволенням. Якщо доброзичливий керівник і гармонійний колектив, то і працюватися буде легше. І супутні фізичні навантаження не будуть завдавати значної шкоди.

Йдуть не з роботи, а від керівника. Це аксіома, яка не потребує доведення. Якщо керівник може і хоче грамотно побудувати атмосферу у своєму колективі, то це дасть свої плоди. Так, психологічне здоров'я трудового колективу багато в чому залежить саме від керівництва. Розподіл

обов'язків, покарання і заохочення, уміння вести діалог з підлеглими, а також гарантування принципів справедливості і чесності – ті фактори, через які можна захистити своїх працівників від емоційного виснаження [20].

Якщо говорити про синдром професійного вигорання, то він не обов'язково має охоплювати лише одного окремого працівника. В залежності від робочих умов, страждати від проявів емоційного виснаження може увесь колектив. Причинами цього феномену є неправильний стиль управління з боку керівника, коли немає чіткого розуміння, хто яку роботу виконує. Також це стосується випадків, коли відсутнє матеріально-технічне забезпечення або відсутні нормальні умови роботи [59]. У такому випадку припинення та попередження емоційного виснаження буде складним і багатоетапним процесом. Зважаючи на те, що аудиторія впливу складає декілька осіб, то і роботи потрібно буде провести значно більше. І перший етап це – діагностика симптомів і виявлення фаз розвитку синдрому виснаження у кожного зі спеціалістів.

Загалом, на думку автора магістерської роботи, можливість профілактики емоційного виснаження залежить від готовності людини визнати, що їй притаманний цей розлад. Ігнорування проблеми не є запорукою її попередження. Тому самоконтроль, а також усвідомлення причин емоційного виснаження допоможуть працівнику самостійно уникати професійного вигорання.

Під час виконання магістерської роботи автором було проаналізовано теоретичні надбання, що сьогодні є. Теоретики, які приділили час і зусилля дослідженню феномену виснаження, перш за все, сформулювали причини розвитку синдрому, а також визначили ті фактори, що впливають на зменшення або зростання проявів синдрому емоційного виснаження. Будь-яка профілактична робота має відбуватися з усунення першопричин, що впливають на розвиток відхилення.

Так, зменшення проявів емпатії є однією з причин розвитку синдрому виснаження. Емпатія це – уміння співпереживати. Не слід плутати з «пропусканням через себе чужих проблем». Від того, наскільки співчутлива людина та, на скільки вона здатна відчувати і поважати чужі почуття, залежить і схильність до проявів синдрому професійного виснаження. Автор магістерської роботи вважає, що така закономірність виникає через те, що емпатія це також і про самоконтроль. І як тільки припиняються емпатичні прояви, починає розвиватися байдужість, що призводить до емоційного голодування.

Крім того, науковці, які займалися дослідженням синдрому, наголошували на тому, що саме уміння людини пристосовуватися до навколишніх умов і «підлаштовувати» їх під себе дає можливість уникнути розвитку синдрому виснаження. Інакше кажучи, знаходячись у робочому колективі, людина, яка виконує соціономічну роботу, має виділяти з умов діяльності ті, які їй приємні та намагатися збільшити їх прояви. Реакція на негативні прояви має бути спокійною, стриманою, з упевненістю, що негаразди не будуть постійно та, що працювати з часом стане дійсно легше. Такий самоконтроль та моделювання позитивних вражень на роботі дає можливість дещо послабити вплив професійного виснаження.[80]

Одна з причин розвитку емоційного виснаження є незадоволеність своїми успіхами та ігнорування маленьких досягнень. Це суттєва проблема, яка не лише впливає на зростання проявів синдрому, а й загалом негативно сказується на усвідомленні людиною самої себе та свого місця у робочому колективі. Для того, щоб самореалізуватися та при цьому зберегти бажання працювати, людині необхідно регулярно оцінювати свої результати. Така оцінка не має бути критичною, а повинна бути спрямована саме на виділення досягнень і на ту роботу, яку довелося працівнику зробити. Незалежно від того, як реагує керівник та, що він вимагає від свого колективу, сам працівник повинен розуміти, що він важлива частина цього

механізму, що він виконує важливу роботу і, незважаючи на те, наскільки небагато йому вдалося зробити, його діяльність позитивно вплинула уже на чиєсь життя. [79]

Працівники соціономічної сфери це ті люди, які постійно спілкуються з громадянами, тому і профілактична робота має бути спрямована саме на встановлення позитивних стосунків між працівником і так званим клієнтом. Така діяльність має приносити задоволення. [64]

Автор магістерської роботи пропонує звернути увагу на наступні способи профілактики, які при комплексному застосуванні допоможуть працівнику уникнути емоційного виснаження, залишитись психологічно здоровим, стриманим та орієнтованим на роботу:

1. Створення сприятливих умов праці. Це задача керівника. Він має надати своєму працівнику усі ресурси, необхідні для виконання службових задач. Мова йде про матеріально-технічне забезпечення, про виділення робочого місця, про забезпечення чистоти робочого місця температури та належного освітлення. Навряд чи працівнику буде комфортно виконувати свої обов'язки, якщо температура у приміщенні буде дуже низькою і доведеться весь час знаходитись у верхньому одязі. Це і фізичний, і психологічний дискомфорт, який знизить бажання працювати та поступово викличе небажання виходити на роботу.

2. Встановлення чітких умов та графіку роботи. Загалом, у кожного працівника є посадова інструкція за якою він має виконувати свою роботу. Але, як показує практика, дуже часто людині доводиться виконувати ті задачі, які не передбачені його посадовою інструкцією або ж такі задачі, що виходять за межі його компетенції. Коли людина не може спланувати свій робочий день і на вечір залишаються невиконані заплановані справи, а натомість працівник займався реалізацією інших проектів, нав'язаних керівником, що не відносяться до його компетенції, це

викличе незадоволення, невпевненість у собі та своїх силах, а також стане причиною абстрагування від роботи.

3. Представлення робочому колективу відносної самостійності гарантує зниження загального стресу на роботі, а також підвищить впевненість професіонала у своїх силах. Якщо людина відносно самостійна у своїй професійній діяльності, то зростає і впевненість у собі і своїх силах. З іншої сторони, працівник може самостійно у незначній мірі регулювати умови своєї роботи, що допомагає встановити зручні умови виконання службових задач. У результаті працівник стане більш розслабленим, спокійним, зможе зважувати свої рішення, зможе розуміти свої емоції, керувати ними.

4. На практиці багато чого залежить від самого колективу та від атмосфери в ньому. Якщо працівник не хоче виходити на роботу, оскільки з колективом у нього натягнуті стосунки або ж він є тією людиною, яка виконує більше службових завдань за колектив. З іншої сторони, якщо робоча атмосфера доброзичлива, є підтримка та взаєморозуміння, взаємна повага і допомога, то і бажання працювати тут буде значно більше.

5. Планування робочого процесу, а також планування першочерговості виконання професійних задач відноситься до факторів впливу на розвиток синдрому професійного виснаження. Якщо спеціаліст вміє правильно розподілити свій робочий час та розділити завдання за ступенем значущості, то влитися в робочу атмосферу буде значно легше. Невміння планувати призводить до того, що багато справ залишається поза увагою, що засмучує працівника. Це сприяє накопиченню загального об'єму роботи.

6. Турбота про себе це не лише спосіб профілактики синдрому виснаження, а й основний фактор, що впливає на психологічне здоров'я людини. Мова йде про те, що кожна особа має вміти піклуватися про себе, повинна не пропускати через себе чужі проблеми та має розуміти, що

відпочинок це не лише приємно, але і важливо. Не можна ігнорувати необхідність відпочинку, орієнтуючись на завантаженість на роботі та необхідність позанормової праці. Без відпочинку та відновлення своїх ресурсів подальше виконання службової дисципліни буде неможливим.

7. Уникнення стресу, якщо це можливо. Якщо стресових ситуацій уникнути не вдається та вони є невід'ємною частиною роботи, то спеціаліст має розробити самостійні способи переведення уваги з негативних факторів на позитивні. Тобто сама людина має обрати ті варіанти профілактики, які допомагають їй змінити настановки на позитивне сприйняття оточуючих.

8. Емпатія, про що автор магістерської роботи говорив уже кілька разів. Це можливість проявляти співчуття до інших та бажання підтримати інших. Не слід аж занадто захоплюватись та відкладати свої «я» у спробах допомогти сторонньому. Емпатія має бути в міру та вона гарантує постійний прояв позитивних емоцій, що загалом гарно сприяють загальному психологічному стану.

9. Оцінка своїх цінностей та усвідомлення своєї важливості на роботі є запорукою попередження синдрому професійного виснажені. Спеціаліст задоволений своїми дрібними досягненнями, радується виконанню незначних справ, розуміючи, що навіть для елементарних задач він витрачає час та свої вміння. Крім того працівник має усвідомлювати, що не лише великі справи є частиною його роботи.

10. Самостійне створення доброзичливих умов роботи, про що автор магістерської роботи уже наголошував у 3-му розділі. Від того наскільки людина вміє ігнорувати негативні фактори, створювати позитивні настанови на роботі, залежить подальше психологічне здоров'я та бажання виконувати службові обов'язки. Тобто працівник має нагадувати собі, що будь-які негативні прояви на роботі це лише тимчасово і має запевняти себе, що у майбутньому умови обов'язково стануть кращими та працювати буде краще. Від уміння моделювати свої думки та

зосереджуватися на позитивному майбутньому, залежить і профілактика емоційного виснаження.

11. Підтримання зв'язку з сім'єю чи не найважливіший спосіб запобігання професійному вигоранню. Емпіричне дослідження автором магістерської роботи проводилося серед тих студентів, які не мають родин, тобто не одружені та не мають дітей. Ця категорія була вибрана не даремно, оскільки вони не мають якоря, що тримав би їх удома, що давав би можливість виговоритись, що підтримував би та нагадував, що людина важлива не тільки на роботі а й домашньому середовищі. Якщо у спеціаліста є той з ким можна поговорити, то це вже половина профілактичної роботи. Якщо ж родини немає або поруч немає нікого, хто підтримає, можна звернутися до спеціаліста. На цій стадії виникає проблема що у випадку звернення до спеціаліста людина вважає себе емоційно незрілою та нестабільною та соромиться звернення до психолога. Хоча на практиці у багатьох європейських країн психолог займає одне з найважливіших ролей у підтриманні психологічно здоров'я в колективі. Турбуватися про психологічне здоров'я не є менш важливим, ніж про фізичне, тому ігнорувати його не потрібно.

12. Перспективна кар'єрного росту, а також навчання та курси підвищення кваліфікації працівника дають усвідомлення, що він може навчитись робити краще та, що його результати будуть кращими. Це у свою чергу допомагає підвищити бажання працювати та підвищує впевненість у своїх силах, що є запорукою запобігання проявам професійного виснаження. [64]

Усі професії типу людина-людина це вже про потенційний ризик, оскільки при роботі з громадянами слід уміти не тільки контролювати свої емоції, а й попереджати емоції інших задля впливу на них. У такому випадку працівник знаходиться в постійному стресі та не може розслабитись, що призводить до емоційного виснаження.

Дослідження, проведені автором магістерської роботи, як у теорії так і на практиці, дають розуміння, що професійне вигорання у тій чи іншій стадії присутнє майже у всіх працевлаштованих осіб. Це говорить і про невміння керівника створити належні умови праці і про неспроможність самої людини займатися своїм психологічним здоров'ям.

Інакше кажучи профілактична робота має проводитись одразу з двох напрямків. Перший це саморозвиток самого працівника, який орієнтований на підвищення психологічної стійкості та на зростання рівня любові до себе і турботи про себе. З іншого боку це постійна і послідовна діяльність керівника, направлена встановлення доброзичливої атмосфери в колективі, а також на становлення таких умов праці, які будуть однаково комфортними усім службовцям. Адаптування – запорука профілактики синдрому професійного виснаження.

3.2. Розробка тренінгової програми щодо попередження та подолання синдрому «емоційного вигорання»

Дослідження синдрому професійного виснаження відбувалося автором магістерської роботи одразу у кількох напрямках. Перш за все у першому розділі магістерської роботи було досліджено теоретичні вчення, які на сьогоднішній день були систематизовані у сфері вивчення синдрому професійного виснаження.

Дослідження теорії показує, що багато вітчизняних та зарубіжних науковців, які досліджують поняття емоційного вигорання, визначають його причини, систематизують фактори впливу на розвиток професійного виснаження, а також впливають на розроблення ефективної профілактичної програми, що дозволяє попередити синдром професійного виснаження та

вилікувати його у випадку таких проявів. Постійний стрес на роботі і є невід’ємною умовою діяльності працівників соціономічної сфери.

Автор магістерської роботи вважає, що уміння розуміти свої емоції та керувати ними є важливим елементом профілактичної роботи. Крім того розуміння свого «я» це також і запорука розвитку психологічного здоров’я людини та гарантія підвищення її психологічної культури. Мета будь-якого виду тренінгової програми це – пошук та систематизація причин, чому виникає синдром виснаження у тій чи іншій сфері професійної діяльності, а також розроблення способів подолання напруги, а також способів загальної профілактики проявів емоційного виснаження.

Будь-яка вдало побудована програма передбачає завдання, які на неї покладаються. Тобто усі проведені заходи орієнтовані саме на виконання поставлених задач. Говорячи про тренінгову програму із запобігання синдрому емоційного виснаження у представників соціономічної сфери, автор магістерської роботи пропонує визначити такі завдання майбутньої програми:

- розвиток самоконтролю;
- акцент на умінні аналізувати свої зв’язки з іншими людьми;
- розвиток навичок аналізу негативних ситуацій та ознайомлення з найпоширенішими способами уникнення та подолання конфліктів через вплив на інших людей та на своє сприйняття.

Під час підготовки магістерської роботи автор магістерської роботи неодноразово наголошував на тому, що будь-які причини та симптоми розвитку синдрому професійного виснаження можуть бути внутрішніми або зовнішніми. Тому і ця програма має бути побудована на усвідомленні, що потрібно одночасно впливати на внутрішні і зовнішні умови. При побудові тренінгової програми слід врахувати усі чинники, що впливають на розвиток синдрому професійного виснаження, від чого буде залежати подальший результат.

Крім того, така програма має бути динамічною та універсальною. Тобто не можна створювати лише такі заходи, що будуть актуальні у конкретному місці для конкретного колективу. Такі правила заганяють працівників у жорсткі рамки, не даючи свободи самостійного психологічного розвитку. Правила мають бути більш-менш універсальними для окремих категорій працівників соціономічної сфери. Говорячи про їх динамічність автор магістерської роботи мав на увазі, що такі правила мають бути легко пристосовані до змінюваних умов робочої діяльності.

Переходячи до розроблення тренінгові програми автор пропонує перерахувати ті фактори, що впливатимуть на формування тренінгової програми та впливатимуть на порядок ведення профілактичної діяльності. Найкраще обирати наступні фактори:

- контроль зовнішніх проявів емоцій;
- визначення причин;
- формулювання способів припинення та попередження синдрому емоційного виснаження. [80]

Тренінг це заняття орієнтовані на конкретний результат. Самоосвіта це корисно і має бути у робочому колективі, але якщо говорити про синдром професійного виснаження, то він потребує не заглиблення в себе і заглиблення у навчання, а збільшення спілкування з іншими людьми, контроль своїх емоцій, усвідомлення себе та інших людей, а також створення доброзичливих умов співпраці з іншими громадянами. Тому тренінг має бути орієнтований саме на практичну роботу, яка прямо чи опосередковано пов'язана з розвитком особистих психологічних якостей.

Теоретичні заняття також можуть бути, але вони мають бути стислими, лаконічними, цікавими, акцентуючи увагу лиш на головному. Не існує чітких вимог до того, як саме має бути організоване заняття. Але зважаючи на рекомендації щодо оптимальної тривалості будь-яких

тренінгів, автор магістерської роботи пропонує проводити заняття у наступний спосіб:

- тривалість 2-3 години;
- регулярність - мінімум 1 раз у тиждень;
- кількість осіб - не більше 20;
- умови мають бути комфортними, тобто тренінг має

проводитись у приміщенні або на вулиці, в залежності від погодних умов та має створювати довірчу атмосферу, забезпечуючи усіх учасників необхідними технічними матеріалами.

Структура тренінгу може бути абсолютно різною та залежить від представників соціономічної сфери, а також від тих задач, які перед собою ставить навчання. Так, автор магістерської роботи пропонує побудувати кожне заняття з такою універсальною структурою:

1. Ознайомлення, тобто початок роботи, представлення учасників один одному. Бажано надати слово кожному працівнику та запитати, які його причини відвідування вказаного тренінгу. Ведучий має почати з себе та розповісти, чому саме він тут і чим він займається. Також повинен вміти створювати довірчі стосунки та має надавати можливість кожному учаснику поділитися своїми проблемами.

2. Розминка включає швидке пристосування учасників тренінгу один до одного. Ніщо так не зближає колектив, як спільні логічні або рухливі ігри. Такі ігри мають бути простими, без визначення лідера, а також повинні мати чіткі правила і межі. Тривалість цієї стадії не повинна перевищувати 10 хвилин, оскільки основна задача не перевтомити людей, а зблизити їх між собою.

3. Основна частина тренінгу полягає у безпосередньому впливі на сприйняття людиною себе, своєї роботи, а також оточуючого середовища. Це найтриваліша частина заняття, яка і заключається у коригуючій роботі. Завдання мають бути веселими, активними, різноманітними та повинні

позитивно впливати на загальний емоційний стан людини. Під час такого тренінгу ведучий повинен не лише підвести працівників до питання емоційного виснаження та способів їх профілактики, а й повинен створити умови, які допоможуть загалом дещо позбутися стресу та дозволять отримати нові навички, впевнитись у своїй значущості та допоможуть створити емоційний баланс у трудовому колективі. Зважаючи на те, що ця стадія доволі тривала, не буде зайвим провести одну-дві розминки, які допоможуть розслабитись, відпочити, змінити рід діяльності та знову повернутися до освіти.

4. Завершується заняття розслабляючими іграми. Незалежно від того, як проходив тренінг і які основні теми зачіпалися під час його проведення, завершення заняття має бути саме на позитивній ноті. Тобто у учасників залишиться враження від тренінгу із тих, які вони отримують наприкінці навчання. Завершення заняття передбачає спокійне спілкування. Розстабляючі ігри – можливість позбавлення від стресу, а також розвиток відчуття безпеки.

5. І останній етап це нагадування про психологічну підтримку. Тобто кожен учасник, який на початку занять представлявся та говорив про себе, тепер має задати собі питання: Як для нього пройшло заняття? Що було важливо? Що було важким, а що дійсно сподобалось?. Від того, наскільки глибоко зможе людина копнути в себе та які висновки зможе зробити, залежить подальша робота над собою та успішність самостійної профілактики синдрому професійного виснаження.

Для того, щоб тренінгові заняття проходили максимально ефективно, необхідно залучити до його проведення одного або кількох ведучих, склад яких буде стабільним протягом усього часу навчання. Таким чином працівники зможуть звикнути до атмосфери, почнуть довіряти ведучому, поступово будуть відкриватися і прислухатися до нього.

Крім того, якщо у профілактичній роботі приймає участь одна група ведучих, то їм простіше погодити та скласти тематичний план за яким і буде проходити подальше навчання. Тематичний план має включати наступні теми:

1. Знайомство з проявами професійного виснаження та загальними способами регуляції власних емоцій. Ця тема передбачає різні види самостійної та групової роботи, включаючи спілкування, ігри, групову роботу, спостереження, дослідження. Основна задача – розказати учасникам, що таке синдром професійного виснаження, як він впливає на людей і робочі колективи в цілому, які є засоби його профілактики та припинення. Крім того, на цій стадії слід пояснити кожній людині, що професійне вигорання це нормально, що це не є хворобою і не має викликати сумнівів у своїх силах.

2. Створення довірливого та ефективного спілкування. На цьому етапі кожен із присутніх має бути ознайомлений з правилами взаємної комунікації. Мова йде не лише про самоповагу і вміння слухати, але про ознайомлення зі способами спілкування, механізмами подолання конфліктів, попередження спірних ситуацій, а також ознайомлення з основними етичними, культурними, психологічними правилами ведення діалогу. На цій стадії кожній людині має бути роз'яснено, що вона повинна не лише бути добрішою до себе, але й бути добрішою до свого опонента.

3. Розвиток комунікативних навичок, який заключається у представленні працівникам соціономічної сфери основних правил спілкування між собою та спілкування з клієнтами в залежності від особливостей професійної діяльності. Кожен працівник має зрозуміти, що саме він відповідальний за те, як буде проходити діалог та, які будуть його наслідки. На цій стадії тренінг має бути розслабляючим, розважальним з обов'язковою роботою в групах.

4. Конфлікти і спілкування. Як уже неодноразово зазначалось автором магістерської роботи, діяльність типу людина-людини це постійний потенційний стрес, оскільки у кожної людини є не тільки свій темпераменти, характер, але і ті життєві умови, які впливають на його психологічні реакції у тій чи іншій ситуації. Тому одна із головних задач тренінгу це визначення, що таке конфлікт, які причини його виникнення, а також як можна припинити конфліктну ситуацію і налагодити доброзичливі ситуації.

5. Як уже говорилося вище, саморозвиток та увага до свого психологічного здоров'я це гарантія захисту людини від емоційного виснаження. І творчість є тим способом розвитку та відволікання від робочих проблем, який актуальний для представників усіх соціономічних професій. Творчі завдання можуть бути абсолютно різними та можуть змінюватися від заняття до заняття з метою уникнення одноманітності.

6. Психологічна напруга, її причини і наслідки, подолання – ще один елемент, який має бути досліджений під час тренінгу. Автор, досліджуючи причини розвитку емоційного виснаження та орієнтуючись на способи його профілактики, неодноразово говорив про те, що стрес головний чинник розвитку професійного вигорання. Тому працівники соціономічної сфери мають бути ознайомлені зі способами релаксації, самоконтролю, самостійного психологічного розвитку та розвитку упевненості в собі і своїх силах.

Така тренінгова компанія охоплює усі питання, пов'язані з емоційним виснаження та його розвитком у тій чи іншій сфері. Також ведучий має звертати увагу на те, що професійне вигорання це нормально. Що професійне вигорання не патологія, що професійне вигорання небезпечне і, що необхідно вчасно реагувати на будь-які симптоми, які виникають під час роботи.

Емоційне виснаження це перш за все байдужість [56]. Мова йде не лише про байдуже ставлення до оточуючих, але і про ігнорування своїх особистих потреб. Багато теоретиків звертають увагу на те, що емоційне виснаження не завжди стосується тільки роботи і на те, що воно може бути результатом самостійного невміння людиною аналізувати, розуміти та приймати свої емоції. Тому тренінгова компанія має бути багато в чому орієнтована саме на психологічну самоосвіту кожного окремого працівника соціономічної сфери.

Додатково слід звернути увагу на те, що сон, на думку теоретиків-дослідників має важливе значення, але не є основним фактором. Відпочинок тільки дозволяє відновити втрачені сили, але по факту стресові чинники продовжують діяти надалі [65]. У першому розділі автором магістерської роботи було досліджено теоретичні надбання у сфері дослідження синдрому професійного виснаження. Акцентовано увагу на тому, що багато науковців вважають це хворобою, хоча автор з цим не згоден. Але слід погодитись з тим, що стрес на роботі це глобальне явище, яке нажаль поширюється між працівниками [58]. Варто комусь почати проявляти конфліктність та відстороненість, як це зі швидкістю лісової пожежі поширюється на інших учасників.

І ще цікавий факт у тому, що професійне виснаження внесено до міжнародної класифікації хвороб у категорії «Проблеми пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень, труднощами управління власним життям» [25]. Це означає, що синдром професійного виснаження розглядається як стихійне явище, що здатне до поширення, а тому і тренінги мають проходити постійно і регулярно.

Широм і Хобфолл нагадують про необхідність відокремлення понять втоми і виснаження одне від одного [52]. Автор магістерської роботи вже досліджував це питання та звертав на нього увагу наголошуючи, що звичайна втома легко переноситься та від неї легко позбутися. Тоді як

професійне виснаження потребує більш тривалих заходів. Тому говорячи про розроблення тренінгових програм, автор магістерської роботи хотів би наголосити на необхідності залучення до профілактичної роботи не лише тих осіб у яких з'являються симптоми емоційного виснаження, а й тих працівників, які постійно відчують втому. Оскільки постійна втомлюваність це стресовий чинник, який веде до розвитку емоційного виснаження [26].

Також ведучі таких програм мають пам'ятати про те що емоційне виснаження не має зворотньої дії. Це означає, що при виникненні симптомів та їх розвитку, не потрібно сподіватись на те, що вони зникнуть самостійно [40]. Тренінг має в першу чергу уповільнити дію стресових чинників та уповільнити розвиток синдрому емоційного виснаження. А далі поступово вводяться способи подолання синдрому професійного виснаження. Це тривалий процес, який потребує зусиль, навичок та терплячості.

І ще один фактор, який на думку автора магістерської роботи необхідно враховувати при розробленні тренінгової компанії, це професійна деформація [38]. Професійна деформація це пристосування до обраної професії та втрата орієнтирів її важливості. Напрямку професійна деформація не впливає на професійне виснаження, але є одним із її першопричин. Тому при підготовці тренінгових програм слід приймати до уваги особливості діяльності працівників конкретної соціономічної сфери та звернути увагу на те, як саме може проявлятися професійна деформація і як використати її з користю.

3.3. Результати формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів

На підставі емпіричного дослідження було підготовлено констатувальні висновки, які побудовані відповідно до статистичних і психологічних даних. Статистичні дані констативного висновку дають можливість оцінити поширеність синдрому емоційного виснаження та окремих його симптомів серед працівників соціономічної сфери.

Зокрема у дослідженні приймали участь студенти, тобто майбутні працівники соціономічної сфери. Психологічний аналіз проведеного дослідження дав можливість сформулювати основні причини виникнення емоційного виснаження, проаналізувати напрями його розвитку, а також визначити засоби профілактики синдрому професійного вигорання.

Третій етап дослідження це формувальний експеримент. На цій стадії перед автором магістерської роботи стояла задача запропонувати психокорекційну програму, яка допоможе попередити та припинити розвиток синдрому професійного вигорання у представників соціономічної сфери. У третьому розділі магістерської роботи автором було запропоновано тренінговий план та структуру занять, за якою можна проводити психокорекційну роботу з представниками соціономічної сфери з метою попередження розвитку синдрому емоційного виснаження.

Формувальний етап проходив у дві стадії. На першій стадії автор визначив структуру та зміст тренінгу, який буде підходити представникам соціономічної сфери. Структура є універсальною. Що стосується змісту, його можна коригувати в залежності від особливостей службової діяльності. Також від ведучого тренінгу залежить, скільки годин буде присвячено тій чи іншій темі і час психокорекційної роботи.

Друга стадія формувального етапу це дослідження оцінки ефективності тренінгової діяльності. Зокрема в основу лягли статистичні та

психологічні константувальні результати емпіричного дослідження, у якому приймали участь 20 студентів.

Орієнтуючись на теоретичні дослідження у цій сфері автор роботи запропонував структуру та зміст тренінгу, орієнтуючись на основні компоненти, які він має включати. Л. Карамушка пропонує технологію тренінгу з розподілом на компоненти [45]. Інформаційно-смісловий компонент передбачає ознайомлення респондентів з поняттям емоційного виснаження, його причинами, наслідками, стадіями та фазами розвитку, а також знайомство зі способами подолання та попередження емоційного виснаження. На цій стадії автором запропоновано використовувати ігри та короткі лекції з мінімумом інформації, щоб уникнути перевтоми. Доповнити інформаційно-смісловий компонент можна роботою у групах та доброю дискусією.

Корекційно-розвивальний компонент полягає у присвоєнні учасникам нових навичок, що допоможуть у професійній діяльності та допоможуть уникнути синдрому емоційного виснаження. Зокрема корисним буде моделювання різних ситуацій, що можуть траплятися у професійній діяльності респондента, та пропозиція найбільш вдалих способів вирішення таких ситуацій. Таким чином у респондентів розвивається вміння реагувати на різні психологічні чинники та коригується вміння уникати конфліктних ситуацій та налагоджувати доброзичливі взаємозв'язки з людьми.

Третій компонент запропонованого тренінгу це діагностичний, який пов'язаний із самоаналізом та зовнішнім дослідженням чинник, що свідчать про розвиток у людини синдрому емоційного виснаження.

Такі тренінги мають бути регулярними, оскільки стресові чинники, як причина розвитку синдрому професійного виснаження, нікуди не діваються та продовжують впливати на працівника. Допоки не будуть усунуті першочергові причини, а це скоріш утопія аніж виконуваний план,

поки і необхідно проводити роботу з працівниками з метою попередження і припинення емоційного виснаження на роботі.

У запропонованому тренінгу автор вважає за необхідне використовувати різні способи впливу на аудиторію: короткі лекції, ігри, дискусії, аналіз проблемних ситуацій, ситуаційні задачі, групова робота, творча діяльність.

Під психокорекцією слід розуміти вплив на людину з метою зниження стресу, розуміння себе та з метою зменшення емоційного напруження [36]. Психокорекція передбачає прямий вплив на інтелектуальну та особистісну поведінку людини та є результатом нормально психологічного розвитку [43]. Тобто психокорекція це безпосередній вплив на конкретну людину, а не на досліджувану групу в цілому.

Г. Вороніна та С. Бажутіна проводили теоретичні дослідження за результатами яких запропонували способи ефективного впливу на респондентів у психокорекційній роботі [29]. Рекомендації доволі прості та полягають у спілкуванні з клієнтом та у створенні довірчих стосунків.

Крім того, клієнту пропонується поглянути на одну ситуацію з різних боків з метою отримання навичок позитивного погляду на будь яку ситуацію У тому числі це пов'язано з професійною діяльністю. Переходячи до психокорекційної роботи слід приймати до уваги, що вона здійснюється з урахуванням таких принципів [63]:

- системність;
- нормативність, тобто відповідність умовам;
- вертикальна робота, тобто від складних психологічних процесів до елементарних;
- сукупність корекції і діагностування;
- динамічність;
- орієнтація на скорі результати.

Емпіричні дослідження, проведені автором магістерської роботи показали, що багато студентів мають ознаки емоційного виснаження на різних стадіях та жоден з них не звертає увагу на розвиток синдрому, оскільки вважає психологічне здоров'я недостатньо важливим та, тим паче, не має часу для заняття психологічною самоосвітою. Не вміння розпізнати у себе синдром емоційного виснаження та небажання боротися з причинами провокує подальше поширення синдрому у робочому колективі.

Оцінка ефективності корекційних заходів після проведення психокорекційної роботи має відбуватися шляхом повторного тестування. Тобто тренінги мають проводитись регулярно з різними групами респондентів, але не рідше одного разу на тиждень, щоб кожен працівник проходив тренінг попередження емоційного виснаження. Раз на місяць автор рекомендує здійснювати повторну оцінку проявів емоційного виснаження у робочому колективі. Зокрема, можна використовувати ті ж методики або залучати нові, що допоможе простежити зміну стану проявів синдрому емоційного виснаження у працівників соціономічної сфери.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерської роботи автор приділив увагу дослідженню засобів попередження синдрому емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери, розробленню тренінгової програми, а також аналізу результатів формульованого експерименту та оцінці ефективності корекційних заходів. Так автор дійшов висновку, що засоби профілактики емоційного виснаження лягають в основу розроблення тренінгу, який у свою чергу є способом здійснення корекційних заходів.

Так, попередити синдром професійного виснаження можна через одночасний вплив на зовнішні та внутрішні чинники, що сприяють його розвитку. Під внутрішніми слід розуміти психологічну самостійність та зрілість працівника, а під зовнішніми умови праці та стимулювання роботи. Зважаючи на ці першопричини автор розробив структуру та зміст тренінгу, регулярне проведення якого гарантує зменшення проявів синдрому емоційного виснаження працівників соціономічної сфери, а також сприяє попередженню таких проявів.

При цьому автор наголошує на тому, що у випадку виникнення синдрому емоційного виснаження він просто так не проходить, а потребує корекційної роботи. Щоб говорити про ефективність корекційних заходів, необхідно повторювати емпіричні дослідження щомісяця слідкуючи за динамікою розвитку.

ВИСНОВКИ

Наукова робота присвячена феномену емоційного вигорання представників соціономічної сфери діяльності та способам і засобам його запобігання. Проведене теоретичне та експериментальне дослідження дозволяє зробити такі висновки:

1. На підставі аналізу наукової літератури з проблеми дослідження було з'ясовано, що існує доволі багато теоретичних надбань та наукових праць у сфері дослідження синдрому професійного вигорання фахівців соціономічної сфери та явища взагалі. Але більшість робіт присвячено саме причинам емоційного виснаження, ознакам проявам, способам подолання. Тоді як питання профілактики досліджується лише у розрізі окремих категорій професій типу людина-людина. Вперше поняття емоційного виснаження було оприлюднено у 1974 році, з чого і почалося глобальне дослідження феномену.

2. Соціально-психологічна характеристика особливостей протікання синдрому емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери включає різні види проявів, серед яких поведінкові (виникнення та розвиток шкідливих звичок, ігнорування правил внутрішнього трудового розпорядку, підвищення самокритичності, відокремлення від колективу, апатія та небажання спілкуватися), психофізичні (важке дихання, погіршення сну, загальна втомлюваність, гормональний збій, втома), соціальні (замкнутість, самотність, проведення вільного часу наодинці, погіршення уваги), психологічні (конфліктність, замкнутість, пасивність та байдужість, переживання та підвищення рівня безпричинної тривожності).

3. Емпірично досліджено, що психологічними особливостями емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери виступають три стадії розвитку синдрому емоційного виснаження, кожен з яких характеризується своїм набором симптомів: виснаження (відчуження, деперсоналізація, емоційна стриманість, уникнення спілкування з

оточуючими), резистенція (дезорієнтація та неадекватна реакція на звичайні життєві обставини), напруження (тривожність та переживання, депресія, незадоволеність власними результатами).

4. Розроблена програма психокорекційного тренінгу щодо психопрофілактики та психокорекції емоційного вигорання у фахівців соціономічної сфери включала рекомендації щодо способу проведення тренінгових занять: тривалість 2-3 години, не рідше одного разу на тиждень, з залученням не більше 20 учасників щоразу. Тренінг має проводитися у комфортних умовах та повинен включати такі етапи: знайомство, розминка, основна частина, завершу вальний етап та підведення підсумків заняття.

5. Ефективність проведених психокорекційних заходів щодо психокорекції емоційного вигорання фахівців соціономічної сфери була здійснена на підставі результатів емпіричного дослідження, проведеного зі студентами, а також на підставі вивчення теоретичних досліджень, проведених у цій області та засвідчила, що корекційно-розвивальний компонент полягає у присвоєнні учасникам нових навичок, що допоможуть у професійній діяльності та допоможуть уникнути синдрому емоційного виснаження. Зокрема корисним буде моделювання різних ситуацій, що можуть траплятися у професійній діяльності респондента, та пропозиція найбільш вдалих способів вирішення таких ситуацій. Таким чином у респондентів розвивається вміння реагувати на різні психологічні чинники та коригується вміння уникати конфліктних ситуацій та налагоджувати доброзичливі взаємозв'язки з людьми. Оцінка ефективності корекційних заходів після проведення психокорекційної роботи має відбуватися шляхом повторного тестування. Раз на місяць автор рекомендує здійснювати повторну оцінку проявів емоційного виснаження у робочому колективі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акарачкова Е. С. Хронический стресс и нарушение профессиональной адаптации. / Акарачкова Е.С.// Журнал неврологии и психиатрии - 2000. № 5. - с. 56-59
2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды: В 2 т. / Б. Г.Ананьев. –М.: Педагогика. – 1980. – Т.1. – 340 с.;
3. Багатовимірність особистості: психологічний ракурс: колективна монографія / Н. П. Гапон, С. Л. Грабовська, В. А. Гупаловська та ін. ; за заг. ред. : С. Л. Грабовської, Р. І. Карковської. — 2015 р. — 374с.;
4. Барканова О.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум./ Баркова О.В. – Красноярск: Литера-принт, 2009. — 237 с.;
5. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»/ Баробанова М.В. // Вестник МГУ - 1995;
6. Бек Д.С. Когнитивная терапия: полное руководство / Д.С. Бек. – М.: Вильямс, 2006. – 400 с.;
7. Бойко В. Психоэнергетика / Бойко В. - СПб. : Питер, 2008 - 416 с.;
8. Бреус, Ю. В. Емоційний компонент у структурі освіти вищого навчального закладу / Ю. В. Бреус // Гуманітарні аспекти формування особистості : Збірник статей VI Всеукраїнської наукової конференції, 27 квітня 2012 р. — Львів — С. 277-287.;
9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практ. пособие 3-е изд., / Водопьянова Н.Е. — Москва — 2017. 343 с.;
10. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы. / Иванцевич Д.М., Доннелли Д.Х.- 8-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С. 274-275;

11. Горбушина О. П. Психологический тренинг. Секреты проведения. /О.П. Горбушина//Серия «Практическая психология – СПб: Питер, – 2007. –176с;
12. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / [Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки] — М. — 2007. — 301 с;
13. Дмитренко Е. Культура здоровья в системе управления человеческими ресурсами. Персонал./ Дмитренко Е. № 1- 2003 - С. 78-82.;
14. Емоційне вигорання або синдром двадцять першого століття. [Електроний ресурс] Режим доступу: <https://delta-med.com.ua/emotsijne-vygorannya-abo-syndrom-dvadtsyat-pershogostolittya>;
15. Еридчик И. Е. Синдром профессионального выгорания медицинского персонала в отделениях анестезиологии и реанимации. (Анестезиология и реаниматология)/ Еридчик И.Е. № 3 - 2009 - С. 9-13.;
16. Журавлева Л.П. Эмпатийные отношения детей, воспитывающихся вне семьи / Л.П. Журавлева // Психологический журнал. – 1996. – Т.17. – № 4. – С. 91-98;
17. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому "професійного вигорання" у вчителів / Зайчикова Т.В.: Автореф. дис.канд. психол. наук: 19.00.05 /. — К., 2005. — 20с.;
18. Зеер Э. Ф. Психология профессиональных деструкций: Учебное пособие для вузов / Зеер Э. Ф., Сыманюк Э.Э. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2005. - 240 с.;
19. Каверина Р. Д. Психологическая систематика профессий типа “человек–человек” в целях профессиональной ориентации : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. психол. наук : спец. 19.00.03

- “Психология труда, инженерная психология” / Р. Д. Каверина. – Л., 1981. – 22 с.;
20. Карамушка Л. М. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / Л. М. Карамушка, Т.В.Зайчикова – К: Міленіум – 2004. – 264 с.;
21. Карташов В. Н. Эмоциональное выгорание у мед. работника / Карташов В. Н. - Мистер Блистер. – 2006.- №10. С. 55.;
22. Коляденко Н. В. Синдром професійного вигорання у медичних працівників / Коляденко Н. В. // Довідник головної медичної сестри, — 2013. — №2. – С. 46-52.;
23. Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів / Коновчук Н.С. // Правничий вісник університету “КРОК”. – 2012. – Вип. 14. – С. 91-95;
24. Корнещук В. В. Категорія надійності в теорії і практиці підготовки фахівців соціономічних професій : монографія / В. В. Корнещук. – Одеса: изд-во ВМВ, 2009. – 308 с;
25. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3-16.;
26. Мальцева Н. В. Проявление синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы / Мальцева Н. В. дисс. на соискание уч. степени канд. психол. наук : 19.00.13, 19.00.07. – Екатеринбург– 2003, – 212 с.;
27. Маслач, К. Практикум по социальной психологии / К. Маслач — СПб:Питер, – 2000. – 522 с.
28. Медицинское образование в мире и в Украине / Ю. В. Поляченко, В. Г. Передерий, А. П. Волосовец, В. Ф. Москаленко и др. – Харьков : ИПП «Контраст», 2005. – 464 с.;

- 29.Мирончук Н.М. Педагогічні та психологічні чинники професійного здоров'я викладача вищої школи / Мирончук Н.М.. – К., 2006. – Вип. 86. – С. 386-393.;
- 30.Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи/ Мирончук Н.М. зб. наук.-метод. праць. Житомир: Видво Євенок О.О., 2017. С. 62-67.;
- 31.Мирончук, Н. М. Змістові характеристики самоорганізації праці викладача вищого навчального закладу/ В. Є. Литньов, Н.Є. Колесник, Т.В. Наумчук // ред. Формування дидактичної компетентності педагогів дошкільної та початкової освіти: зб. наук.-метод. праць. Житомир: вид-во ЖДУ ім. І. Франка - с. 64-68.
- 32.Орел В. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность / В. Орел. Харків - 2008 : Изд-во «Гуманитарный центр», – с. 296.;
- 33.Пастух Л. В. Розвиток психологічної компетентності керівників навчальних закладів освіти з попередження синдрому «Професійного вигорання» педагогів у післядипломній освіті. Проблеми сучасної психології / Пастух Л. В. - 2018. – № 39. – С.231-243.;
- 34.Пересадин Н. А., Дьяченко Т. В. Реабилитология. Стратегия и тактика эффективного восстановления здоровья/ Пересадин Н. А., Дьяченко Т. В. Монография.-Луганск, 2004. – 154 с.;
- 35.Попова Т.С., Горват-Янушевська І.І., Емпатія та її роль у взаємодії соціального працівника із клієнтом. / Попова Т.С., Горват-Янушевська І.І.// Збірник наукових праць «Соціологія» – 2013. – № 213. - С.116-120.;
- 36.Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2001. - С. 276-282.;

37. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури./ Киселиця О. М., Богданюк А. М., Гуліна Л.В., Свекла Р. М // Молодий вчений – 2018. – № 3.3 (55.3). С. 89–92;
38. Робертс Г. А. Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии/ Робертс Г. А – 1998. – № 1. – С. 39-46.;
39. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання / Є. Саламатіна // Психолог. – 2013. – № 8. – С. 26-28.
40. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания / Н. В. Самоукина // Управление персоналом, российский опыт. – М.: МГУ, 2000. – С. 201-215.
41. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре личности: монография / Санникова О. П – Киев-Одесса: Хорс, – 1995. – 334 с;
42. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи / Семигіна Т. // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. [Електронний ресурс]: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2019--70-85.pdf
43. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. / Сидоренко О., Яновська Е.// Науковий часопис національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова - Серія 12 : Психологічні науки. – 2020. – Вип. 9. – С. 143-153.
44. Сидоров П. Синдром емоціонального «выгорания». / Сидоров П. // Новости медицины и фармации – № 13. – с.7-8.;
45. Сидоров П. Синдром емоціонального вигорання [Електронний ресурс] / Сидоров П. // Медицинская газета. – 2005. – № 43. – Режим доступу : http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html;
46. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб., – 1999. – с. 28;

- 47.Скугаревська М. М. Синдром емоційного вигоряння/ Скугаревська М. М.//Медичні новини – 2017. – № 7– С. 3-9.
- 48.Современные проблемы исследования синдрома Эмоционального выгорания у специалистов коммуникативных профессий : коллективная моногр. / под ред. В. В. Лукьянова [и др.]. – Курск, – 2008. – 336 с.
- 49.Сторли Ф. Дж. Синдром выгорания: разработка концепции (синдром выгорания) [Электронный ресурс] / Ф. Дж. Сторли . – Режим доступа: <http://www.edinorog.boom.ru/psimaster/bornoutconcept.htm>
- 50.Тимофеева О. Залежність синдрому емоційного вигорання від особистісних особливостей у медичних працівників / О. Тимофеева// Актуальні проблеми психології. – К., 2007. – С. 293–299.
- 51.Трухан А. Влияние формально-динамических свойств психики на особенности эмоционального и поведенческого реагирования индивидов : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01/ А.Трухан. – Минск, 2005. – 198 с.
- 52.Федосова Л. О. Вплив емпатії на формування синдрому емоційного вигорання у медичних працівників [Електроний ресурс]/ Федосова Л. О., Подгородецька О. О. // Науковий журнал «Психологія»,–2016. – Режим доступу: http://medpsychology.pp.ua/emociyne_vygorannya_med (дата звернення: 9.11.2020);
- 53.Фетіскін Н. П. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп/ Фетіскін Н. П., Козлов В. В. , Мануйлов Г. М.. - М., Изд-во Інституту Психотерапії – 2002 р. – 490 с.;
- 54.Форманюк .. В. Синдром «Эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / .. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – 6. – С. 57–65.

- 55.Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульнорейтинговий курс: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : ВД «Професіонал», – 2005. – 656 с.
- 56.Allwood C.M., The relationship between personality, work, and personal factors to burnout among clinical psychologists: exploring gender differences in Sweden./ Allwood C.M., Geisler M.,Buratti// Counselling Psychology Quaterly. – 2020 . – p.1 – 20.;
- 57.Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) / Bar-On R.// University of Texas Medical Branch Psicothema, – 2006. – № 18, supl. – pp. 13-25.;
- 58.Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout / Cherniss C. // Professional of Burn-out: Resend Developments in Theory and Research. – London: Taylor and Francis, 1993. – P. 135-149.;
- 59.Chirico F. Job stress models for burnout syndrome: a review. / Chirico F. //Annali dell'Istituto Superiore di Sanita , – 2016 p. 443 – 456.;
- 60.Coaston C.S. Self-Care Through Self-Compassion: A Balm for Burnout. / Coaston C.S //The Professional Counselor, – 2016, – p. 285-297.;
- 61.Coupley L.A. Checking Yourself for Burnout and Compassion Fatigue./ Coupley L.A // The Counselor Education Newsletter, – 2013, – p. 1-3.;
- 62.Cox T., Griffiths A. The Burnout Companion to Study and Practice. A Critical Analysis/ Cox T., Griffiths A. – L., – 1998;
- 63.Freudenberger H. J. Staff Burnout./ Freudenberger H. J.// Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30. Pp. 159–165.;
- 64.Freudenberger H.J. Staff burnout / H.J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – V. 30. – P. 150-165.;
- 65.Gender-Based Differences in Burnout: Issues Faced by Women Physicians / K. Templeton, C. Bernstein, J. Sukhera [et al.] // NAM Perspectives. – 2019.

66. Grant L. Emotional Resilience in the Helping Professions and how it can be Enhanced/ Grant L. , Kinman G. //Health and Social Care Education, vol. 3(1), – 2014 p. – 23-34.;
67. Heinemann L.V.& Voigt T.H. Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. SAGE. v.8, – 2017– p. 1 – 12.;
68. <https://www.empatia.pro/emotsijnyj-intelekt-i-shlyahy-jogo-rozvy/>;
69. <https://www.empatia.pro/emotsijnyj-intelekt-yak-peredumova-usp/>;
70. <https://www.empatia.pro/yak-navchytysya-ei-ta-empatiyi/>;
71. Mayer J. D. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence /J. D. Mayer, D. R. Caruso, P. Salovey // Intelligence. – 1999. – V. 27. – P. 267–298.;
72. Mayer J.D., Emotional Intelligence./ Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. In R.J.Sternberg (ed.). //Handbook of Intelligence. P. 396-420.;
73. Picard J., et al. Burnout, empathy and their relationships: a qualitative study with residents in General Medicine, Psychology/ Picard J., Catu-Pinault A., Boujut E.// Health & Medicine, vol. 21, – 2016– p. 354-361.;
74. Posluns, K. Dear Mental Health Practitioners, Take Care of Yourself: a Literature Review on Self-Care. Int J Adv Counselling/ Posluns, K., Gall, T.L. vol.42, – 2020 p. 1– 20.;
75. Radman Al-Dubai S. A., Emotional Burnout, Perceived Sources of Job Stress, Professional Fulfillment, and Engagement among Medical Residents in Malaysia./ Radman Al-Dubai S. A., Ganasegeran K., Perianayagam W., Gopal Rampal K //The Scientific World Journal, vol. – 2013, – p. 1-9.;
76. Rupert P. Dorociak K. Preventing Burnout: What Does the Research Tell Us Professional Psychology: Research and Practice./ Rupert P., Miller A., vol. 46(3), – 2015– p.168–174.;

77. Spindler Rodriguez S. Y. & Carlotto M.S. Predictors of Burnout Syndrome in psychologists. / Spindler Rodriguez S. Y. & Carlotto M.S // Estudos de Psicologia (Campinas), vol. 34(1), p.141-150.;
78. Steel C., et al. Exhausted by cynical: burnout in therapists waorking within Improving Access to Psychological Therapy Services. Mental Health Journal. vol. 24. – 2015 – p. 33 – 37.;
79. Storlie F. Burnout: Theelaboration of a concept. Am J Nurs. 1974. December. P. 2108–2111.;
80. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines(1992). Geneva: WHO.;

Додаток А

**Шкала відповідей, що використовується у методиці «Синдром
вигорання в професіях людина-людина»**

0	1	2	3	4	5	6
ніколи	дуже рідко	рідко	іноді	часто	дуже часто	завжди

**Питання до респондентів, що використовується у методиці «Синдром
вигорання в професіях людина-людина»**

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся пранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теп-лоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмю знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати па продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, - нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити під усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці и колективі.
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. іноді підлеглі та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

продовження додатку А

Бланк для відповідей респондентів, що використовується у методиці
«Синдром вигорання в професіях людина-людина»

Бланк для відповідей

Номер твердження	Бали						
	0	1	2	3	4	5	6
1							
...							
22							

Ключі розрахунку результатів, що використовується у методиці
«Синдром вигорання в професіях людина-людина»

«Ключ»

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Таблиця рівнів вигорання, що використовується у методиці
«Синдром вигорання в професіях людина-людина»

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Додаток Б

Перелік питань, що використовується у методиці «Діагностика рівнів емоційного вигорання» (В.В.Бойко)

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та 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 на 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.

продовження додатку Б

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, що 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 намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

продовження додатку Б

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 партнераві, 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 на 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.

продовження додатку Б

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.

продовження додатку Б

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 мене.
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.

продовження додатку Б

Правила розрахунку результатів, що використовуються у методиці «Діагностика рівнів емоційного вигорання» (В.В.Бойка)

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)

Додаток В

Перелік питань, що використовується у методиці «Визначення психічного вигорання» (А.А.Рукавишников)

Призначення. Дана методика націлена на інтегральну діагностику психічного «вигорання», що включає різні підструктури особистості.

Інструкція. Вам пропонується відповісти на ряд тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте висловлювання і вирішите, випробовували

Чи ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало подібного почуття, поставте галочку або хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутній постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей в колонці «звичайно», а також відповідно з відповідями «рідко» і «часто». Відповідайте якомога швидше. Постарайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

Опитувальник

- 1.Я легко дратуюся.
- 2.Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
- 3.Меня турбує, що думають колеги про мою роботу.
- 4.Я відчуваю, що у мене немає ніяких емоційних сил вникати в чужі проблеми.
- 5.Меня мучить безсоння.
- 6.Думаю, що якби випала вдала можливість, я б змінив місце роботи.

продовження додатку В

- 7.Я працюю з великою напругою.
- 8.Моя робота приносить мені задоволення.
- 9.Чувствую, що робота з людьми вимотує мене.
- 10.Думаю, що моя робота важлива.
- 11.Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
- 12.Я задоволений професією, яку обрав.
- 13.Непонятливість моїх колег чи учнів дратує мене.
- 14.Я емоційно втомлююся на роботі.
- 15.Думаю, що не помилився у виборі своєї професії.
- 16.Я відчуваю себе спустошеним і розбитим після робочого дня.
- 17.Чувствую, що отримую мало задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
- 18.Мне важко встановлювати або підтримувати тісні контакти з колегами по роботі.
- 19.Для мене важливо досягти успіху на роботі.
- 20.Для вранці на роботу, я відчуваю себе свіжим і відпочив.

продовження додатку В

21.Мне здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль,

22. у мене не вистачає часу на мою сім'ю і особисте життя.

23.Я сповнений оптимізму стосовно до своєї роботи.

24.Мне подобається моя робота,

25.Я втомився весь час намагатися.

26.Меня стомлює участь у дискусіях на професійні теми.

27.Мне здається, що я ізольований від своїх колег по роботі.

28.Я задоволений своїм професійним вибором так само, як і на початку кар'єри.

29.Я відчуваю фізичну напругу, втому.

30.Постепенно я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.

31.Робота емоційно вимотує мене.

32.Я використовую ліки для поліпшення самопочуття.

33.Меня цікавлять результати роботи моїх колег.

34.Утром мені важко вставати і йти на роботу.

35.На роботі мене переслідує думка:.. Скоріше б робочий день закінчився.

продовження додатку В

36. Нагрузка на роботі практично нестерпна.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи оточуючим людям.
38. Я відчуваю, що став більш байдужим до своєї роботи.
39. Стучається, що у мене без особливої причини починає боліти голова або шлунок.
40. Я докладую зусиль, щоб бути терплячим з учнями.
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищений.
43. Мене дратує поведінка моїх учнів.
44. Мне легко зрозуміти почуття оточуючих по відношенню до мене.
45. Меня часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю більш черствим по відношенню до людей.
47. Я відчуваю емоційне напруження.
48. Я абсолютно не захоплений і навіть не цікавлюся своєю роботою.
49. Я відчуваю себе виснаженим.
50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Временами я сумніваюся в своїх здібностях.

продовження додатку В

- 52.Я відчуваю до всього, що відбувається навколо, повну апатію.
- 53.Виполненіє повсякденних справ для мене - джерело задоволення і задоволення.
- 54.Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
- 55.Я відчуваю задоволення від обраної мною професії.
- 56.Хочется «плюнути» на все.
- 57.Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.
- 58.Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві.
- 59.Мне сподобалася б робота, що забирає мало часу і сил,
- 60.Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
- 61.Я сумніваюся в значимості своєї роботи.
- 62.Іспитиваю почуття ентузіазму по відношенню до роботи.
- 63.Я так втомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
- 64.Считаю, що цілком компетентний у вирішенні проблем, що виникають на роботі.
- 65.Чувствую, що можу дати дітям більше, ніж даю.
- 66.Мне буквально доводиться змушувати себе працювати.

продовження додатку В

67.Присутствует відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти у зневіру.

68.Мне подобається віддавати роботі всі сили.

69.Я відчуваю стан внутрішнього напруження і роздратування.

70.Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.

71.Верю, що здатний виконати все, що задумано.

72.У мене немає бажання глибоко вникати в проблеми моїх учнів.

Обробка й інтерпретація даних

Дана методика включає три шкали: психоемоційного виснаження (ПШ), особистісного віддалення (ЛО) та професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем;

ПШ - 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).

ЛО-3, 4,9,10,11,13,18,21,30,33,35,38,40,43,46,48,51,56,59,61 ,
66,70,71,72 (24 затвердження).

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 затвердження)

Кількісна оцінка психічного «вигорання» за кожною шкалою здійснюється шляхом переказу відповідей в трибальну систему («часто» - 3

продовження додатку В

бали, «звичайно» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться по «сирому» балу. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» по кожній шкалою.

Додаток Г

Бланк відповідей, що використовується у методиці «Оцінка власного потенціалу вигорання»(Дж.Гібсон, Д.М. Іванцевич, Д.Х. Доннелі)

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Перелік питань, що використовуються у методиці «Оцінка власного потенціалу вигорання»

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі	1 2 3 4 5 6
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	1 2 3 4 5 6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	1 2 3 4 5 6
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	1 2 3 4 5 6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1 2 3 4 5 6
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	1 2 3 4 5 6
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	1 2 3 4 5 6
8	Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1 2 3 4 5 6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1 2 3 4 5 6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1 2 3 4 5 6
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1 2 3 4 5 6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1 2 3 4 5 6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1 2 3 4 5 6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1 2 3 4 5 6
15	Я конче незадоволений своєю роботою	1 2 3 4 5 6
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	1 2 3 4 5 6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1 2 3 4 5 6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1 2 3 4 5 6