

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Тихонова М. А.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
**ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИГОРАННЯ
ЖІНОК ТА ЧОЛОВІКІВ У БІЗНЕСІ**

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини

Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему **«ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИГОРАННЯ ЖІНОК ТА
ЧОЛОВІКІВ У БІЗНЕСІ»**

Виконала: здобувачка вищої освіти групи ПС-201з Тихонова М.А.

Керівник: канд. психол. н., доц. Османова А.М.

Завідувачка кафедри психології та соціології:
д. психол. н., проф. Бохонкова Ю.О.

Рецензент: д. психол. н., доц.
директорка Навчально-наукового
гуманітарного інституту
ТНУ ім. В. Вернадського Добровольська Н.А.

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології
Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.
«20» травня 2024 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Тихоновій Марині Анатоліївні

1. Тема роботи: **«Особливості психологічного вигорання жінок та чоловіків у бізнесі».**

Керівник роботи: Османова А.М. – к. психол.н., доцент, доцент кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від «24» квітня 2024 року, № 28/15.17.

2. Строк подання студентом роботи «10» червня 2024 року.

3. Вихідні дані до роботи: обсяг роботи – 80 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами з урахуванням Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015.

4. Перелік питань, які потрібно розробити: проаналізувати наукові джерела із зазначеної проблематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження та провести експериментальне дослідження; за допомогою математичних методів обробити й презентувати отримані результати; на основі результатів проведеного констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо проблеми дослідження.

5. Перелік графічного матеріалу: таблиці 12, рисунки 4 (гістограми, діаграми

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Османова А.М. – к. психол. н., доц., доцентка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	27.05.2024	09.06.2024
2.	Османова А.М. – к. психол. н., доц., доцентка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	10.06.2024	23.06.2024

Дата видачі завдання: 05.05.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	20.05.2024 – 26.05.2024	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	27.05.2024 – 02.06.2024	
3	Підбір діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту.	03.06.2024 – 06.06.2024	
4	Узагальнення результатів констатувального експерименту та їх графічна презентація.	07.06.2024 – 10.06.2024	
5	Розробка програми психопрофілактики і психологічної корекції емоційного вигорання	11.06.2024 – 13.06.2024	
6	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	14.06.2024 – 16.06.2024	
7	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	17.06.2024 – 19.06.2024	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат.	20.06.2024 – 23.06.2024	
9	Попередній захист роботи.	24.06.2024 – 30.06.2024	
10	Захист кваліфікаційної роботи.	20.05.2024 – 26.05.2024	

Здобувачка вищої освіти:

Тихонова М.А.

Керівник роботи:

канд. психол. н., доц.

Османова А.М.

РЕФЕРАТ

Текст – 70 с., табл. – 6, рис. – 8, джерел – 76.

У кваліфікаційній роботі проведено теоретико-методологічний аналіз основних наукових підходів до вивчення проблеми вигорання в професійній діяльності бізнесменів.

Експериментально розглянуто гендерні особливості психологічного вигорання в бізнесі. Проведено аналіз та підібрано психодіагностичні методики, спрямовані на дослідження гендерних особливостей психологічного вигорання в бізнесі. За допомогою методів математичної обробки даних представлено результати констатувального експерименту.

Ключові слова: ГЕНДЕР, ОСОБЛИВОСТІ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЧОЛОВІКИ, ЖІНКИ, ДОСЛІДЖЕННЯ.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ВИГОРАННЯ У БІЗНЕСІ.....	10
1.1. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у вітчизняних та зарубіжних теоріях	10
1.2. Емоційна спрямованість особистості як фактор вигорання і задоволеності професійною діяльністю.....	20
1.3. Ознаки та характеристики професійного вигорання у жінок та чоловіків бізнесменів	25
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1.....	29
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИГОРАННЯ У БІЗНЕСІ	31
2.1. Матеріали та методи дослідження гендерних особливостей психологічного вигорання у бізнесі	31
2.2. Результати емпіричного дослідження.....	34
2.3. Особливості психологічної корекції вигорання у бізнесі	49
2.4. Програма психопрофілактики і психологічної корекції емоційного вигорання.....	53
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2.....	73
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	78

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Професійна діяльність є складним явищем, що включає економічні, соціологічні, психологічні та етичні аспекти. Економічні аспекти змістовно пояснюють професійну діяльність з точки зору використання технологічних засобів. Соціологічний аспект враховує вплив на соціальну структуру суспільства, психологічний аспект характеризує професійну діяльність з точки зору взаємодії особистості та професії, а етичний аспект розкриває професійну діяльність з точки зору моральних відносин між людьми, що виникають у процесі професійної діяльності.

Аналізуючи вплив професійної діяльності на особистість, зроблено висновок, що професійна діяльність впливає на розвиток особистості людини через формування психічних процесів і новоутворень особистості, як загальна діяльність, як спрямована діяльність і як одна з основних сфер самореалізації та розвитку особистості в період розвитку дорослої людини. Аналізуючи вплив професійної діяльності на особистість людини, можна спостерігати як позитивні, так і негативні зміни. Зокрема, дослідники вказують на те, що кожна професія має свої професійні типи, стереотипи та кліше, на основі яких можна розрізнати людей різних професій.

Питання вигорання в професійній діяльності регулярно висвітлюється вітчизняними та зарубіжними авторами, але ще не є достатньо вивченим. Дослідження психологічної природи вигорання були проведені на прикладі низки професій, зокрема вихователів, вчителів, психологів та менеджерів. Однак емпіричних досліджень на прикладі бізнесменів, професії, яка має життєво важливе значення для суспільства і держави, досі бракує. Цей факт визначає інтерес і важливість вивчення гендерної специфіки психологічного вигорання в бізнесі.

Сьогодні існує потреба в усіх аспектах у професіоналах, які можуть гарантувати економічний розвиток держави. Якість, успішність та результативність професійної бізнес-діяльності значною мірою залежать від

різних емоційно-особистісних характеристик бізнесменів. Різні емоційні та особистісні характеристики бізнесменів також піддаються деструктивному впливу психічного вигорання. Існує також брак емпіричних досліджень психічного вигорання серед бізнесменів, що має серйозні наслідки: відсутність ефективних програм профілактики, оптимізації та модифікації вигорання, неузгодженість у складі виявлених детермінант вигорання, складність у здійсненні комплексного професійного вибору та зниження ефективності праці, а також негативні соціальні наслідки у вигляді зростання професійної незадоволеності та заперечення соціальної справедливості.

Аналіз психологічної літератури свідчить, що проблема професійного вигорання (його зміст, структура та функціонування) знайшла відображення у працях зарубіжних авторів (J. Storley, H. J. Freudenberger, W. Schaufeli та ін.) та українських науковців (Г. Василькевич, І. Ващенко, А. Висоцький, І. Галецька, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максименко, О. Матвієнко, О. Святка та ін.).

Хоча існує багато досліджень на тему психічного вигорання питання взаємозв'язку психологічного вигорання в бізнесі з емоційно-особистісними характеристиками, його детермінантами та гендерною специфікою в емпіричних аспектах ще недостатньо вивчено.

Останнім часом фахівці приділяють значну увагу вивченню психологічного вигорання в бізнесі, його детермінант та гендерної специфіки.) зосереджено увагу на відмінностях у вираженості структурних компонентів психологічного вигорання та психологічних описах, що пояснюють його прояв у представників різних професій (і спеціалізацій всередині професій).

Зазначається, що існують відмінності в механізмах, що детермінують синдром психологічного вигорання (далі – СПВ) і, відповідно, відмінності в детермінантах синдрому. У кінцевому підсумку, вивчення особливостей синдрому психологічного вигорання та визначення його емоційно-особистісних передумов дозволить краще зрозуміти деталі деструктивного впливу цієї професійної діяльності на особистість суб'єкта, а також напями покращення умов цієї професійної діяльності та забезпечення професійного

довголіття і здоров'я фахівців. та розробити заходи щодо забезпечення професійного довголіття і здоров'я професіоналів. Ці обставини визначили актуальність даної теми.

Об'єкт дослідження: гендерна специфіка психологічного вигорання в бізнесі.

Предмет дослідження: особливості психологічного вигорання в бізнесі у чоловіків та жінок.

Мета дослідження – проаналізувати особливості психологічного вигорання в бізнесі у чоловіків та жінок.

Для досягнення поставленої мети було вирішено такі **завдання дослідження.**

1. Провести теоретико-методологічний аналіз проблеми психологічного вигорання в бізнесі;
2. Виявити ознаки професійного вигорання в бізнесі;
3. Провести емпіричне дослідження гендерних особливостей психологічного вигорання в бізнесі;
4. Розробити програми профілактики та корекції професійного вигорання в бізнесі.

Для вирішення поставленої наукової проблеми та сформульованих завдань були застосовані такі **методи дослідження:** *теоретичні:* аналіз, класифікація, порівняння, систематизація. *Емпіричні:* бесіда, тестування, спостереження, експеримент, а також узагальнення та опис результатів дослідження і експерименту, впровадження їх у практичну діяльність людей.

Із застосуванням таких **психодіагностичних методик:** Опитувальник «Діагностика емоційного вигорання особистості»; тест на визначення «Психічного вигорання»; «16-факторний опитувальник» Кеттелла (форма С).

Практичне значення дослідження. Результати дослідження можуть бути використані організаційними психологами для роботи з бізнесменами з метою діагностики, профілактики та подолання професійного вигорання та самими бізнесменами для підвищення ефективності своєї діяльності.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ВИГОРАННЯ У БІЗНЕСІ

1.1. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання у вітчизняних та зарубіжних теоріях

Професійна діяльність та її опанування є одним із найскладніших етапів у житті людини, який має складну психологічну специфіку, що відображає складну психологічну взаємодію між професією та особистістю. Ця взаємодія супроводжується багатьма психологічними проявами та феноменами, що є загальноприйнятою парадигмою у вітчизняній психології [42]. Іншими словами, як зазначає Ю.В. Пуланова, "становлення людської особистості в професійній діяльності може розглядатися як як розвиток і збагачення, так і як редукція, деградація і деформація існування". З одного боку, особистість у цьому виді діяльності вдосконалюється, набуває певних навичок і вмінь тощо, з іншого - виникають різноманітні негативні явища" [52, с. 35].

Одним із таких негативних явищ є вигорання. Вперше.

Термін "вигорання" вперше був запропонований американським психоаналітиком Гербертом Фрайденбергом у 1974 році, майже одночасно з Г. З. Гінзбург [75,76], в рамках психіатричних орієнтацій у вивченні цього явища. Однак деякі дослідники, зокрема Н. Є. Водоп'янова, приписують цей термін психологу Г. Бредлі (1969), а згодом Г. Фрайденберг запозичив це поняття [28].

Г. Фрайденберг вивчав особливості психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному, тісному спілкуванні та взаємодії з емоційно порушеними клієнтами та пацієнтами.

Він вивчав особливості психологічного стану [75, с. 159].

Вперше цей психологічний феномен став проявом деяких його пояснень за допомогою методу спостереження і не як специфічний дослідницький конструкт, а скоріше як соціальна проблема; Г. Фрайденберг спостерігав за значною

кількістю працівників і виявив, що вони переживали виражений і стійкий стан емоційного виснаження, професійної діяльності та відповідне зниження працездатності й ефективності. Цей процес триває близько року і супроводжується переважно когнітивними та фізичними симптомами; Г. Фрайденберг запропонував термін "вигорання", який раніше використовувався в розмовній мові для опису наслідків хронічної наркотичної залежності, для опису цього явища - "млявості", розчарування, непотрібності та крайньої втоми медичних працівників запропонував термін [76, с. 727], а також використовувався в клінічній психіатрії ("вигорання") для позначення залишкових явищ шизофренії (поява незвичних симптомів).

Фрейденберг виділив три підходи до проблеми вигорання, кожен з яких має власні засоби вимірювання:

1. трифакторна модель Maslach & Jackson та опитувальник MBI. Згідно з цією моделлю, вигорання розглядається як відповідна реакція на професійний довготривалий стрес у міжособистісному спілкуванні і представляється як тривимірний конструкт (деперсоналізація, емоційне виснаження та зниження почуття особистісних досягнень).

2. модель Пайнса та опитувальник БМ. Згідно з цим підходом, вигорання - це стан емоційного, когнітивного та фізичного виснаження, спричинений тривалим перебуванням в емоційно перевантаженому стані.

3. модель Широма-Меламеда та опитувальник SMBQ також розглядаються як багатовимірні конструкти (когнітивна, фізична та емоційна втома), що лежать в основі вигорання [76].

Багато дослідників підтвердили валідність цієї концепції не тільки у працюючих людей, але й у пацієнтів, які перебувають у стані стресу. Наразі ці три підходи є найбільш важливими в зарубіжній психології.

С. І. Голомідова [22], за досить цікавим збігом обставин, задовго до того, як Г. Фрайденберг ввів цей термін і наповнив його подальшим психологічним змістом, А.П. Чехов наприкінці 19 століття у своїх "Шести палатах" (1892) та "Іонічі" (1890) дав лікарський образ інвалідності. Він дає досить лаконічний опис конкретних симптомів і проявів, які відображають стан.

Незважаючи на достатню обґрунтованість, спостереження, представлені та обґрунтовані з клінічної точки зору Г. Фрайденбергом, не знайшли широкого застосування в психології, і лише в 1976-1978 роках виявлені ним явища та сама тема стали "популярними" серед дослідників. У цей період американський соціальний психолог Крістін Маслач опублікувала статтю під назвою "Вигорання" в журналі соціальної психології "Human Behaviour".

"Human Behaviour", присвячену соціально-психологічним аспектам цього явища [44]. Згодом у співавторстві з психологом Сьюзен Джексон (Susan Jackson) створила одну з найбільш валідних і надійних психодіагностичних методик для вивчення цього конструкту - МВІ. Вивчаючи питання когнітивних стилів (стратегій), які люди використовують для подолання емоційного збудження, вона виявила, що досліджуваний феномен має певний вплив на професійну ідентифікацію та поведінку працюючих суб'єктів.

Вона виявила, що досліджуване явище має певний вплив на професійну ідентифікацію та поведінку суб'єктів праці. Згодом було запропоновано концептуальну модель цього явища.

Як зазначають багато авторів, які вивчають РВС, природа і сутність цього явища є складною, комплексною, багатовимірною і багатогранною. СЕБП, яке присутнє в різних професіях, зачіпає багато аспектів особистості працівника і викликається різноманітними факторами (зовнішніми і внутрішніми) і детермінантами. Він також має багато дезадаптивних наслідків, як у самій професійній діяльності, так і в непрофесійних сферах. Очевидно, що через таку багатогранну природу ВП у різноманітній літературі, присвяченій проблемі впливу професійної діяльності на працівників і, зокрема, проблемі ВП, можна зустріти величезну кількість визначень, кожне з яких розкриває певне розуміння особливостей ВП.

Наприклад, К.Маслач визначає професійне вигорання як "психологічний синдром втоми, цинізму та професійної неефективності, викликаний тривалими реакціями на хронічні емоційні та міжособистісні стресори у професійному середовищі" [44].

М. Бариш визначає "синдром вигорання" як "комплексний симптом

наслідків тривалого робочого стресу та певних професійних криз, що розвиваються в процесі строго нормованого та інтенсивного дотримання щоденного розпорядку дня в умовах екстенсивної та емоційно напруженої взаємодії зі складними об'єктами в робочому спілкуванні" [Цит. за: 8].

Н. Є. Водоп'янова визначає вигорання як "низку стійких симптомів, що виявляються в негативних емоційних переживаннях і ставленні до своєї роботи (професії), власної діяльності та предмета ділового спілкування, тобто порушення суб'єкт-об'єктних відносин" [17, с. 234].

В.В. Бойко визначає її як "психологічний захисний механізм, що виробляється особистістю у відповідь на вплив психотравми у вигляді повного або часткового виключення емоцій, форму професійної трансформації особистості" [11, с. 279].

За В.В. Бойко, емоційне вигорання – це динамічний процес, який відбувається поетапно, у повній відповідності до механізму виникнення стресу, з фазами [11]. На думку автора, кожна фаза супроводжується характерними для неї симптомами. Для фаз характерні такі симптоми: переживання травматичної ситуації, незадоволеність собою, "замкненість", тривога і депресія. II фаза "резистенція" - характеризується такими симптомами, як: нездатність до вибіркового емоційних реакцій, емоційна дезорієнтація, розширення емоційно-економічної сфери, зниження професійної відповідальності. III фаза "виснаження" - характеризується: емоційним дефіцитом, емоційною відстороненістю, деперсоналізацією, психосоматичними та психомоторними розладами.

А. Пайнс та Е. Арансон запропонували більш широке визначення вигорання. Вони описують вигорання як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, викликаний тривалою залученістю в ситуації з високими вимогами до емоційної сфери. На думку вчених, емоційне вигорання як ознака перевтоми може виникати в будь-якій професії та в непрофесійній діяльності (наприклад, хатній роботі) [81]. Фізична втома характеризується зниженням рівня енергії, виснаженням, хронічним безсонням і широким спектром фізичних і психічних скарг. Емоційна втома включає почуття безпорадності, безнадійності та обману, що може призвести до емоційних спалахів. Психічна втома - це негативне

ставлення до себе і життя в цілому.

Таким чином, зрозуміло, що концепція феномену вигорання, запропонована багатьма дослідниками, є надзвичайно плюралістичною та багатогранною. На сьогодні серед дослідників не існує єдиного, загальноприйнятого визначення чи назви цього явища. Кожне з цих визначень розкриває різні аспекти для розуміння та аналізу його природи.

Це і чинники, і механізми, і структура, і форма, і місце у відповідних процесах та умовах.

Якщо говорити про найзагальніше розуміння СЗП, то можна зробити висновок, що це явище в найзагальніших рисах розуміється наступним чином.

- Це відображення стадії дистресу (виснаження) в класичній теорії Г. Сельє;
- Специфічні форми професійної деформації (або деструкції) особистості;
- Специфічні механізми психологічного захисту;
- специфічні форми професійної дезадаптації;
- Екзистенційні кризи, що виникають внаслідок інтеріоризації суб'єктом праці неконструктивних професійних цінностей, норм і правил; ціннісної дезорієнтації, нездатності реалізувати власні професійні очікування або специфічних форм внутрішньо рольового конфлікту;
- Самостійне явище, яке тією чи іншою мірою відображає процеси та наслідки впливу праці, професійної діяльності та її особливостей на особистість працівника, є негативним, деструктивним, дезадаптивним і відрізняється від інших шкідливих явищ, що виникають у процесі професійної діяльності;
- професійний стрес та професійна деформація [82].

Слід також зазначити, що у різних дослідників немає єдиного терміну для позначення феномену вигорання. Так, часто використовуються поняття "професійне вигорання", "емоційне вигорання", "психічне вигорання", "емоційне вигорання", "синдром вигорання" та інші близькі поняття, які вважаються синонімами.

В рамках нашого дослідження ми розглянемо найбільш конструктивне використання поняття "духовне вигорання" та відповідне визначення В.Е.

Орла.

"Воно розвивається на трьох рівнях: особистісному (інтроспективному), міжособистісному (міжособистісно-реляційному) та організаційному, тобто формується і проявляється в професійній діяльності" [49, с. 98]. Водночас, враховуючи складну природу феномену вигорання та визначення, запропоновані багатьма дослідниками, ми вважаємо за доцільне використовувати в нашій роботі термін "синдром вигорання" та відповідне операційне визначення. Синдром вигорання - це стійкий психічний стан, що складається з трьох компонентів - розумового та емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження почуття особистих досягнень, - який подвійно детермінований специфікою професійної діяльності (як екзогенна детермінанта синдрому) та особистісними характеристиками працівника (як ендогенна детермінанта синдрому) [87].

Погляди різних дослідників на його структуру, детермінанти та механізми, що визначають його властивості, є евристичними та багатограними, і кожне визначення розкриває відповідні аспекти його вивчення та аналізу [45, С.59].

Виходячи з психологічної сутності СПВ, а також конкретного розуміння відповідної психологічної моделі, набору факторів, їх причин і наслідків, різних теоретичних підходів до розуміння і аналізу даної проблеми в залежності від аналітичної схеми даного явища і поглядів на його природу, можна виділити наступні найбільш поширені підходи до вивчення і розуміння цього феномена, що також змушує задуматися про загальну природу пропонованої їм моделі. [41, 43, 56 і т.д.]].

Синдром професійного вигорання у людини розвивається поступово і проходить 3 стадії:

1. Починається він з приглушення емоцій, згладжування гостроти переживань і яскравості переживань. Фахівці раптом помічають: в цілому все добре, але в голові порожньо і нудно. Емоції, які підвищують ваш настрій, зникнуть. Відстороненість проявляється в особистій взаємодії з членами сім'ї, близькими друзями, підвищується тривожність. Повертаючись додому, людина найчастіше хоче побути один, відокремленою.

2. Виникає непорозуміння з колегами. Фахівці починають з презирством відгукуватися про колег і клієнтів в своєму робочому колективі. Потім виникає огида в присутності колег, клієнтів. Така поведінка фахівця є неконтрольованим неусвідомлюваним проявом почуття самозбереження в міжособистісному спілкуванні, що перевищує рівень безпеки для організму.

3. Уявлення про життєві цінності вже притупилися. Емоційне ставлення до світу "згущується", фахівець стає байдужим до всього і перетворюється на інавгурацію у власному житті. За звичкою такий фахівець може деякий час зберігати деяку холодність і зовнішню повагу, але все ж холод фізичної удаваної байдужості [57].

Залежно від характеру поглядів на динаміку цього явища розрізняють наступні:

1) змістовний (факторний, багатофакторний, статичний, ефективний) підхід. Представники цього підходу зазвичай розглядають емоційне вигорання як стан, що формується в результаті впливу різних факторів, включаючи кілька специфічних факторів, склад і зміст яких варіюються в залежності від моделей і теорій, запропонованих різними авторами.;

2) процедурний (динамічний) підхід. Цей підхід фокусується на процедурних і динамічних аспектах даного явища. Тобто дослідники розглядають його як специфічний процес, що розвивається з часом і проходить через чітко визначені кілька етапів, які слідують один за одним.

Залежно від розуміння причин появи і протікання СПВ (його факторів, причинно-наслідкових зв'язків) розрізняють наступні: [59]

1. Індивідуально-психологічний (інтроперсональний) підхід. Представники цього підходу ставлять перед собою завдання пошуку і визначення внутрішніх факторів, процесів і якостей, які тісно корелюють з емоційним вигоранням, приводячи до нього. Тобто побачити ключ до пояснення основних причин виникнення емоційного вигорання, а також його механізмів в певних особистісних характеристиках і станах суб'єкта.

Представники цього підходу пояснюють виникнення емоційного вигорання з точки зору екзистенціального підходу в психології-кожен з них бачить в якості

основної причини емоційного вигорання невдалий, неоптимальний пошук сенсу життя або об'єктивно існуючу неможливість реалізації своїх очікувань, екзистенціальних цінностей і устремлінь у професійній діяльності. активність.

2. Соціально-психологічний (міжособистісний) підхід. Цей підхід пов'язує причини і виникнення емоційного вигорання, а також його механізми з різними особливостями міжособистісного спілкування і соціальної взаємодії. Дослідники з'ясували, що основною причиною емоційного вигорання є напружені відносини між співробітником і клієнтом, які вимагають від фахівця глибокого, інтенсивного і емоційно насиченого взаємодії і комунікації (отже, SPV - це свого роду "плата за співучасть"), або результат несприятливих соціальних порівнянь, коли фахівець не може бути залучений в процес вигорання. спеціаліст порівнює результати своєї діяльності з результатами колег, тобто з результатом "емоційного вигорання". Ключем до аналізу причин є процес соціального сприйняття і результати спільної діяльності.

3. Організаційно-психологічний підхід. Представники цього підходу фокусують свою увагу на різноманітних факторах і інтересах в умовах галузі, фахівців і робочого середовища. Як фактор, що впливає на SPV, вони наводять різні особливості професійної діяльності співробітників. Наприклад, повсякденний характер роботи, неоптимальний нагляд і підтримку з боку керівництва організації, соціальну ізоляцію, нездатність реалізувати особисті цілі в роботі, неоптимальні особливості організаційної культури і т. д.

Аналізуючи теоретичні та практичні дослідження в країні і за кордоном, можна виділити наступні концепції, що пояснюють феномен емоційного вигорання [34; 35; 50; 58; 60].

1. Синдром емоційного вигорання-одна з форм деструктивної поведінки, яка розвивається в процесі спеціалізації і призводить до професійної деформації особистості.

2. Синдром емоційного вигорання – це хронічне загострення стресової напруги в умовах професійної діяльності (професійний стрес).

3. Синдром емоційного вигорання – це професійна криза, яка приносить розчарування в роботі як способі набуття сенсу життя.

4. Синдром емоційного вигорання-це механізм психологічного захисту, який формується під впливом несприятливих факторів професії і особистісних особливостей.

5. Синдром емоційного вигорання-це професійно обумовлене дисфункціональний стан нормальної здорової людини без вираженої патології.

Залежно від застосовуваної при аналізі і поясненні механізмів СПВ психологічної теорії або підходу виділяються:

1. *Екзистенційний підхід*. З точки зору цього підходу, SPV зазвичай розглядається як кінцевий продукт процесу фрустрації, що виникає внаслідок екзистенціального дисбалансу. Такий дисбаланс виникає в результаті принципової незгоди між співробітником і його професійною діяльністю (або особливостями її контексту, існуючими в реальності), а також в результаті "смислового відчуження".

2. *Когнітивно-поведінковий підхід*. С. Т. Мейер, Х. Д. відповідно до цього підходу, розробленого в роботах Фішера та інших, SPV є кінцевим результатом серії ранніх помилкових очікувань, які не відповідають реальним умовам праці.

3. *Психоаналітичний підхід*. У рамках цього підходу SPV, по суті, можна розглядати як результат психологічного захисту та зворотної міграції в аналітичному процесі.

4. *Гештальт підхід*. Цей підхід, в цілому, розглядає емоційне вигорання як нездатність сприймати реальність цілісним чином.

5. *Психодинамічний підхід*. В рамках цього підходу емоційне вигорання асоціюється з певними психічними розладами (особливо нарцисичними), викликаними незгодою між реальністю і ідеалами і цінностями індивіда.

6. *Системний підхід* [28; 29]. В рамках запропонованого підходу була зроблена спроба концептуалізувати spv з точки зору теорії систем. Цей універсальний принцип дозволяє подолати певні обмеження вищевказаного підходу:

1. "Вивчаючи окремі підструктури вигорання, представлені як сукупність симптомів, ми виявили, що ієрархічна структура вигорання в цілому та її окремі

підструктури, а також основна структура вигорання в цілому можна розглядати як єдине ціле".;

2. Ви можете перейти від констатації взаємозв'язку між окремими змінними (як зовнішніми, так і внутрішніми по відношенню до предмету діяльності).

"Емоційне вигорання" відноситься до аналізу структурних і функціональних аспектів "емоційного вигорання" , тобто до представлення деталей структурної організації, таких як когнітивні, мотиваційні і т. д. особистісні характеристики в залежності від ступеня емоційного вигорання (і навпаки) дозволяють показати їх функції, взаємний вплив і закономірності формування;

3. Це дозволяє виявити властивості, пов'язані або спільні з іншими явищами, а також їх специфічні та унікальні характеристики;

4. Це дозволяє подолати фундаментальні суперечності між змістовним і процесуальним підходами до даного явища, простежити динаміку його становлення і розвитку, розглянути його як структурно-рівневе утворення, що виникає на певному етапі професійного становлення і розвитку суб'єкта зі своєю власною динамікою, закономірностями, механізмами, умови і характерні особливості формування, і кожен їх етап має певні внутрішні деталі, зокрема [20, С. 89].

У цьому дослідженні ми будемо використовувати 3 основні компоненти (симптоми) як структурний зміст синдрому вигорання:

- порушення в емоційній сфері (емоційна втома, почуття незадоволеності;
- порушення професійної взаємодії (психологічна напруженість, дегуманізація міжособистісної взаємодії);
- порушення самооцінки (зниження особистих професійних досягнень);

Синдром емоційного вигорання, в контексті професійної діяльності, може виникати з самого початку професійного становлення, через свою емоційної складової, постійно нагадує стан незадоволеності результатами роботи, професійні деформації проявляються в основному на більш пізніх етапах професійного становлення і не завжди усвідомлюються суб'єктом [13, с.37].

Слід зазначити, що емоційне вигорання носить негативний характер і є показником негативного професійного розвитку. Емоційне вигорання негативно

впливає на ефективність професійної діяльності суб'єкта. Аналіз факторів, що впливають на формування емоційного вигорання, дозволяє стверджувати, що існують суб'єктивні фактори, що стосуються особистості фахівця і його соціально-психологічних і особистісних характеристик, об'єктивні фактори, що стосуються професійного середовища, і суб'єктивно-об'єктивні фактори. Емоційне вигорання виникає при взаємодії передумов особистості з професійним оточенням, в ситуації, коли вимоги діяльності переважають над ресурсами особистості, що призводить до порушення сталого стану внутрішньої рівноваги.

Деформація спостерігається в основному в особистісній сфері-поряд з емоційно-вольовими особливостями і психічними станами, які, безсумнівно, побічно впливають на мотиваційну систему людини, формуючи спотворене ставлення до професійної діяльності, самому собі в професії і іншим людям.

1.2. Емоційна спрямованість особистості як фактор вигорання і задоволеності професійною діяльністю

Професійне вигорання – одна з найактуальніших проблем на сьогоднішній день. Політичні, соціальні та економічні зміни створюють нові умови праці, які, безумовно, впливають на психологічний стан людини. Синдром професійного вигорання керівників будівельної галузі-це форма професійного захворювання, яка не тільки руйнує професійну діяльність людини, але і викликає виникнення різних психосоматичних захворювань.

У сучасному світі підвищуються умови для підвищення кваліфікації співробітників і продуктивності професійної діяльності, особливо в сфері роботи з людьми. Професійна діяльність накладає психологічний відбиток на особистість людини і коригує її. Якщо така діяльність пов'язана зі стресовими ситуаціями, конфліктами, то цей відбиток в майбутньому може привести до синдрому професійного вигорання. Підвищення попиту і стандартів на ринку професій має

як позитивні, так і негативні наслідки. Позитивною стороною є формування провідних фахівців, а негативною - професійне вигорання.

Психологічне здоров'я є однією з детермінант професійного життя, а повноцінне психічне здоров'я є важливою умовою професійної діяльності та успіху такого фахівця, а, отже, і успіху компанії. Професійне вигорання-складне багатокomпонентне явище, що включає в себе безліч факторів. Розуміння сутності професійного вигорання, його структури і стадій вельми суперечливо. Це пов'язано з різними підходами, такими як:

Його опис. Кожен фокусується лише на одному аспекті та лише на факторах певної групи. Проблема професійного вигорання відображена в роботах вітчизняних і зарубіжних вчених: Г.Діона, Н.Левицької, м. Лейтера, Л. А. Малець, в. Орловської, т. Форманюк, х. Я. Фрейденберг, у. Шуфелі, г. Сальє, с. Максименко, в. Бойко та інших.

Проблема "синдрому емоційного вигорання" являє собою складну психофізіологічну реакцію, актуальність психологічних, емоційних і фізичних досліджень, пов'язаних з діяльністю у відповідь на негативні фактори, що викликають "синдром емоційного вигорання", визначається також високою соціальною значимістю проблеми, швидкими темпами її поширення і необхідністю нових базових знань. дослідження в цій галузі.

Для того щоб виник цей "синдром емоційного вигорання", повинні збігатися певні характеристики і фактори. Це відбувається не дуже швидко. Кожна особистість може проявляти себе по-різному.

Сьогодні дослідники фокусуються не тільки на життєвих труднощах, стресах, кризах і конфліктах, а й на психологічних резервах і особистісних ресурсах, які допомагають людині успішно їх долати.

У максимальному ступені це відноситься до діяльності бізнесмена як найбільш яскравого представника соціально орієнтованої професії, кількості його професійних і життєвих труднощів в результаті високої напруженості в соціальному середовищі, змін цінностей, норм і стереотипів, властивих сучасному суспільству, проблем, пов'язаних із запобіганням розвиток несприятливого

психічного стану у бізнесменів, акцент на негативному характері, що знижує ефективність їх діяльності. І успіх у самореалізації стає дуже актуальним.

За останні 10 років "емоційне вигорання" в зарубіжній і вітчизняній психологічній літературі займає чільне місце при вивченні шкідливих психічних функціональних станів суб'єктів господарювання, монотонному відображенні негативного впливу умов і змісту професійної діяльності, поряд зі стресом, емоційним напруженням і перевтомою.

Фізичний стан і самопочуття бізнесмена.

До теперішнього часу багато досліджень показали, що важлива роль у розвитку професійного вигорання відводиться зовнішнім факторам соціального і професійного середовища, включаючи організацію, престиж професії, ставлення з боку сім'ї і держави, яке сьогодні є дезадаптивним для багатьох бізнесменів. Але, незважаючи на це, далеко не всі бізнесмени схильні до впливу шкідливих факторів навколишнього середовища. Це означає значний внесок у розвиток емоційного вигорання суб'єктивної діяльності та особистісних якостей, які можуть посилювати негативний вплив зовнішніх умов на розвиток емоційного вигорання, навпаки, знижувати стрес від професійних та соціально-психологічних факторів та підвищувати стійкість до виникнення професійного вигорання [12; 14]

Т.А. Флоренская, посиляючись на концепцію орієнтації, прийшла до висновку, що, думаючи про особистісний розвиток, завжди слід мати на увазі духовний напрямок [36]. Духовна орієнтація-це вектор, який орієнтує все життя людини і особливо яскраво проявляється в професіях, спрямованих на взаємодію з оточуючими.

Наявність емоційного настрою-одна з необхідних умов успішного професійного процесу, що приносить задоволення і потреба в подальшій діяльності.¹

Для оптимального співвідношення активності і розвитку особистості, L.I.It слід зазначити, що Анциферова вважає, що суб'єкту необхідно домагатися задоволення від результатів процесів і діяльності [4]. У той же час задоволеність роботою вважається комплексною характеристикою, що включає значну

винагороду, Популярність, соціальний статус професії, емоційне задоволення від змісту виконуваної роботи.

Поняття емоційної спрямованості особистості, участі емоцій в мотивації діяльності слід розглядати не тільки в офіційній функції "оцінки", а й в особливій ролі цінності самодостатності. І. Додонов визначає емоційну спрямованість як "чисто функціональну потребу людини в емоційному

Насичення виражається в прагненні суб'єкта до певного переживання взаємин з реальністю" [26, с.103].

Ступінь відповідності емоційної спрямованості особистості вимогам професії дозволяє реалізувати цінні для людини емоції, тим самим забезпечуючи задоволення і розвиток в виконуваної діяльності. Емоційна орієнтація розглядається нами і як проекція спрямованості цінностей людини, і як вектор розвитку особистості в професійній діяльності, і як фактор професійного становлення.

С.Л. Рубінштейн виділив 2 основних способи існування онтологічних суб'єктів у світі – адаптивність і креативність служать варіантами професійного розвитку. Виходячи з цих положень, Д.Н.Завалишина виділяє наступні варіанти розвитку суб'єкта професійної діяльності: прогресивно-Творчий (фахівці вищого класу); адаптаційно-відтворювальний; адаптаційно-деформаційний; дезадаптивно-деформаційний ("психічне вигорання"). В ході їх аналізу виявилось, що саме перехід від системи "людина і професія" до системи "людина і світ" (яка відноситься до онтологічних предметів) дозволяє зрозуміти походження "дефіциту" і витоки виникнення "дефіцитарності".

"Вада" такого розвитку криється не в самій професійній діяльності, а в розгалуженій системі взаємин людини зі світом, його загальної життєдіяльності.

У вивченні феномена особистого успіху склалися певні історичні тенденції. Давайте виділимо деякі з них:

А експеримент з вивчення рівня бажання почався в 30-і роки Ф. Хоппе

У 20 столітті був визнаний класиком, він вважав, що головним критерієм успіху або невдачі є рівень особистого бажання. Якщо людина досягає або перевищує своє бажання у вирішенні проблем, вона відчуває себе успішною і

підвищує рівень своєї мети; якщо рівень очікуваного бажання не досягається, то відчувається невдача.

У 20-х роках 50-го століття поняття "успіх" і "невдача" вивчалися з точки зору фрустрируючих концепцій. Крім того, вчені виділяють структурні особистісні компоненти, які визначають

Професійний успіх і результативність (самореалізація, самоефективність, керівна посада і т.д.).

У 20 столітті, в 60-х роках, була розроблена концепція мотивації досягнення, яка визначала професійний успіх.

В кінці ХХ століття-початку ХХІ століття професійний успіх в психології праці визначався як інтеграція вищих особистісних утворень: "особливого професійного потенціалу", "Духовності", "розумових здібностей" та ін.

Історично кількість складових успіху, що виділяються різними дослідниками, поступово зростає, а саме: здібності, розумові здібності, особистісні ресурси, людський потенціал.

Можливість для людей з різними природними схильностями і здібностями досягти найвищих професійних досягнень визначається як можливість компенсувати обмеження своїх здібностей іншими шляхом формування відповідних індивідуальних стилів діяльності.

Досягнення професіоналізму відбувається за рахунок розвитку таких особистісних якостей, як: впевненість, рішучість, ініціативність, організованість. Впертість в деякому сенсі, наполегливість в досягненні цілей, послідовність. Розвиток інтелектуальних якостей, творчого мислення, вдосконалення професійних знань і умінь, розкриття творчого потенціалу особистості, постійне самонавчання і саморозвиток.

Таким чином, можна зробити висновок, що в розвитку професійного успіху якості особистості є одними з вирішальних.¹ проте, теоретичне вивчення особистісних якостей і їх прояви в роботі - це питання особистісних особливостей в професійному успіху жінок і чоловіків в бізнесі.

На наш погляд, емоційна спрямованість особистості займає важливе місце в системі її професійно важливих якостей, що також може вплинути на варіанти

професійного розвитку особистості. При правильній емоційній орієнтації шлях прогресивного творчого розвитку найбільш вірогідний, а якщо він не збігається, то він дезадаптивний і деформований (емоційне вигорання).

1.3. Ознаки та характеристики професійного вигорання у жінок та чоловіків бізнесменів

Першими симптомами професійного вигорання є зниження енергії і стомлюваності, відстороненість від роботи і зниження ефективності. Важливо визначити його ознаки, щоб вчасно помітити, розпізнати і запобігти емоційне вигорання.

Першою ознакою може бути втома. Це не обов'язково стосується конкретно ситуації, команди чи відповідальності. Але коли накопичується втома, пропадає мотивація і інтерес до роботи. Цей фактор призводить до наступного: "відбудеться професійне вигорання", "синдром професійного вигорання", "синдром професійного вигорання", "синдром професійного вигорання".

Термін "синдром емоційного вигорання" був внесений до Міжнародного класифікатора захворювань як результат тривалого невирішеного стресу на робочому місці. Багато вчених і психотерапевтів вважають це захворюванням, але з 2019-5 років вони використовують цей термін тільки у випадках, пов'язаних з роботою.

"Синдром вигорання" класифікується як синдром, при якому супутні симптоми впливають на здоров'я.

Давайте подивимося, які професії найбільше схильні до "професійного вигорання".

По-перше, це буде професія, безпосередньо пов'язана зі спілкуванням з великою кількістю людей: менеджерами з продажу, вчителями, вихователями, соціальними працівниками, поліцейськими, медичними працівниками, консультантами.

Існує також категорія людей, які також піддаються ризику "професійного вигорання". Це люди, які бояться втратити роботу, в тому числі через свій вік і страх не знайти щось нове або відповідне.

Тоді люди страждають, на них лягає велика відповідальність і очікування швидких результатів. В цьому випадку "вигорання" може наступити дуже швидко – через 6 місяців.

Важливо також враховувати, що жителі великих міст більше страждають від "професійного вигорання", ніж жителі невеликих населених пунктів, оскільки їм доводиться стикатися з натовпом в дорозі кожен день, крім як по роботі.

З тих пір як ми провели дослідження в Києві, проблема професійного вигорання менеджерів з продажу стане ще більш актуальною і гострою.

Першим "дзвіночком" до професійного вигорання стане" емоційне вигорання" людини.

По-перше, ми можемо помітити порушення нормального сну: його тривалість і фазу глибокого сну, зниження концентрації уваги. Наступними ознаками є негативне сприйняття реальності, зниження ефективності на робочому місці і за його межами, ізоляція від колективу і сім'ї, сумніви в своєму професіоналізмі і здібностях.

Герберт Фрейденбергер досліджував емоційне вигорання. У 1974 році він опублікував статтю "вигорання персоналу", написану на основі спостережень за добровільним персоналом (включаючи їх самих) у безкоштовних клініках для наркозалежних. Також, спільно з колегою Гейл Норт, Фрейденбергер склав список причин, стадій емоційного вигорання і факторів його розвитку.

На основі його дослідження була проведена паралель з професійним вигоранням менеджерів з продажу в будівельній галузі. Однак давайте виділимо фактори, які викликають професійне вигорання у менеджерів:

- * У будівельній галузі дуже часто доводиться працювати в інтенсивному темпі, оскільки, крім спілкування з клієнтами по телефону або віч-на-віч, менеджерам необхідно проводити демонстрації на об'єкті;

- * Емоційний стрес. Це також поширений фактор у роботі менеджера. Спілкування з різними людьми з різним темпераментом, віком і статусом

може призвести до емоційного перевантаження;

* Відсутність адекватної компенсації за працю; Не секрет, що в сфері продажів будівельних матеріалів найчастіше менеджер прив'язаний до системи преміальної мотивації. Тому не всі переговори, зустрічі і виконана робота в цілому призводять до підписання контракту з клієнтом. Так, після витраченого часу і зусиль, це також важливий фактор, який викликає професійне вигорання менеджера.

Переходимо до розгляду ознак професійного вигорання. Отже, як дізнатися, що менеджера спіткало професійне вигорання:

- ✓ Нудьга та апатія. При чому цей стан може супроводжувати людину весь день, як на роботі, так і вдома. Як наслідок можна відчутти запаморочення, нудоту та поганий сон.
- ✓ Менеджер починає відчувати брак емоцій, все стає монотонно та не цікаво. Хоча з ним зустрічаються різні люди підхід до них він не змінює. Відчувається байдужість о своїх результатах, дратівливість, агресивність. Можна чути цинічні та песимістичні вислови. Також з'являється відчуття безпорадності, не здатності зосередитися на чомусь конкретному. На фізичному рівні проявляється у втраті апетиту.
- ✓ Менеджера перестає мотивувати результат його праці, як психологічний, так і фінансовий. Втрачається бажання спілкуватися з людьми і нічого не цікавить.

Як бачимо, кожен з менеджерів може потрапити такий стан і опинитися в зоні ризику. Але, завжди є вихід з таких ситуацій. Далі розглянемо як з ними боротися або не допускати.

Професійне вигорання менеджера з продажу нерухомості можна розділити на кілька етапів. Боротьба з вигоранням на роботі найбільш ефективна на ранніх стадіях, тому важливо помітити розвиток синдрому на ранніх стадіях.

Перший етап. Все ще важливо ототожнювати це з емоційним вигоранням, але це можливо. Це втома, яка не зникає після звичайного для людини відпочинку. Вона стає хронічною. Вона схожа на перевтому і викликає неухважність і зниження

концентрації.

Друга стадія. Найчастіше цей етап виникає, коли людина довгий час працює на 1 місці. Кількість клієнтів накопичується і доводиться вести різні розмови, не завжди позитивні. Хоча у них часто виникають претензії до розробників за якістю

Менеджер з продажу слухає і переймає. Цей етап призводить до небажання спілкуватися з клієнтами. З'являється бажання пустити все на самоплив. Все це може призвести до апатії та зниження мотивації. Також в цей період можуть з'явитися ознаки нездужання і хронічних захворювань.

Третя стадія. Ця стадія вже є заключною і найнебезпечнішою. Може початися трансформація особистості, симптоми проявляються у всіх сферах життя – ні робота, ні розваги, ні спілкування з коханою людиною не викликають інтересу і радості. Менеджер з продажу може досить швидко повністю вигоріти, в порівнянні з іншими видами роботи. Якщо не вжити заходів на попередньому етапі, все може обернутися важкою депресією.

Боротися з емоційним вигоранням на 3-й стадії дуже складно, тому краще запобігти його виникненню або переглянути спосіб діяльності на початковому етапі. Це те, що ми вивчаємо в цій статті, щоб не допустити його переходу на третю стадію.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

В результаті дії професійного стресу, як механізму психологічного захисту, як різновиду професійної деформації особистості, як професійної кризи, як клінічного розладу, існує безліч підходів до визначення змісту професійного вигорання.

У своїй роботі ми дотримуємося психологічного підходу, перш за все, тому, що робота ведеться в рамках психології, і саме психологічні показники професійного вигорання повинні бути об'єктом аналізу. По-друге, серед психологічних підходів найбільш підходящим, на наш погляд, є перший підхід, в якому професійне вигорання розглядається як результат тривалого і неконтрольованого професійного стресу. Цей підхід, перш за все, розглядає природу виникнення професійного вигорання.

В рамках першого психологічного підходу під професійним вигоранням розуміється емоційне, психічне і фізичне перевтома, обумовлене тривалим перебуванням людини в неконтрольованих стресових ситуаціях, в процесі емоційно насиченого контакту в професійній діяльності. На основі аналізу літератури було виділено 2 основних підходи до визначення структури та основних стадій розвитку професійного вигорання: ефективний (структурно-симптоматичний) та процедурний (процесуально-стадіальний).

Відповідно до ефективного (структурно-симптоматичного) підходу, професійне вигорання розглядається як специфічний стан, що складається з певних елементів (від одновимірних до багатофакторних). Тут підкреслюється процедурний (procedural stadium) підхід до вивчення професійного вигорання, а не (або не тільки) компоненти вигорання, які стадії вигорання проходять в своєму розгортанні, і замінюються ті чи інші компоненти вигорання один одним.

Огляд наукової літератури показує, що підхід у поєднанні з ресурсним підходом має евристичний потенціал у вирішенні проблеми профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання. Ресурсний підхід визначає такі психологічні процеси, стани і характеристики особистості, які служать

психологічною підтримкою і цілями для профілактики синдрому. Відповідно до комбінованого підходу, ефективна програма профілактики синдрому повинна бути спрямована як на організаційні, так і на особистісні зміни.

Синдром професійного вигорання – це багатофакторний процес, який залежить від зовнішніх (організаційні фактори) і внутрішніх (індивідуально-психологічні особливості) факторів. Розвиток синдрому емоційного вигорання розглядається відповідно до механізмів розвитку стресу, він проявляється в наступних симптомах: незадоволеність собою, нервозність, емоційні та моральні проблеми.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ГЕНДЕРНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИГОРАННЯ У БІЗНЕСІ

2.1. Матеріали та методи дослідження гендерних особливостей психологічного вигорання у бізнесі

У нашому дослідженні взяли участь 40 бізнесменів (20 жінок та 20 чоловіків). Вік досліджуваних бізнесменів – від 28 до 46 років. Кожному респонденту було надано набір з 3 способів, якими респондент повинен відповісти на запропоноване питання, попередньо вказавши стать.

Для вивчення особливостей професійного стресу і психічного стану бізнесменів були обрані наступні методики:

Опитувальник "діагностика синдрому емоційного вигорання особистості" [11]. Дана методика використовується для визначення стадії формування професійного стресу. Автори даної методики розглядають емоційне вигорання як професійний варіант особистості. Ступінь емоційного вигорання оцінюється за 3-бальною шкалою, згрупованою за 12 стадіями розвитку стресу.

1. Симптом "переживання травмуючої ситуації" проявляється в підвищеному усвідомленні травмуючих факторів професійної діяльності, які важко або неможливо усунути.

2. Симптоми "незадоволеності собою" – в результаті невдачі або нездатності вплинути на травмуючі ситуації людина зазвичай відчуває незадоволеність собою, обраною професією, становищем, виникає механізм "емоційної передачі" – енергія спрямовується не тільки на себе, але і не стільки зовні.

3. Симптоми "загнаності в клітку" – коли травмуючі ситуації дуже близькі і усунути їх неможливо, ми часто відчуваємо почуття безнадії, намагаємося щось змінити і знову і знову думаємо про неадекватні аспекти нашої роботи. Це призводить до збільшення психічної енергії за рахунок формування ідеалів: роботи думки, планування, цілей, сенсу.

4. Симптоми "тривоги і депресії" проявляються в зв'язку з професійною діяльністю в особливо складних ситуаціях, викликаючи емоційне вигорання як засіб психологічного захисту. Почуття незадоволеності роботою і самим собою створює потужне енергетичне напруження у вигляді переживання ситуативної або особистісної тривоги, розчарування в собі, в обраній професії.

Стадія "опору" – це фактично опір наростаючому стресу, що починається з моменту появи тривожної напруги. Людина свідомо чи несвідомо прагне до психологічного комфорту і намагається зменшити тиск зовнішніх обставин за допомогою підручних засобів.

1. Симптоми "неадекватного виборчого емоційного реагування" говорять про корисні навички, вироблені з часом, в перших випадках емоційного вигорання, коли фахівці вже не вловлюють різниці між економічним проявом емоцій і неадекватним виборчим емоційним реагуванням. Досить обмежена Реєстрація і помірна інтенсивність емоцій пов'язані з взаємодією з партнером. Легка посмішка, доброзичливий зовнішній вигляд, м'який тон мови, стримана реакція на сильні подразники, лаконічна форма вираження незгоди. Це "економить" емоції і обмежує емоційну віддачу за рахунок селективних реакцій під час робочих контактів.

2. Симптоми "емоційної і моральної дезорієнтації" - часто у фахівця виникає потреба в самовиправданні, не проявляючи до випробуваного відповідного емоційного ставлення, і він відстоює свою стратегію. Такі думки вказують на те, що емоції недостатньо стимулюють етичні почуття.

Зрештою, професійна діяльність, заснована на людському спілкуванні, не знає винятків.

3. Симптом "розширення сфери збереження емоцій" виникає, коли дана форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю (в спілкуванні з родичами, знайомими, друзями). На роботі професіонали втомлюються від контактів, розмов і відповідей на питання, тому їм не хочеться спілкуватися навіть з близькими людьми.

4. Симптоми "зниження професійної відповідальності" - у професійній діяльності зниження проявляється в спробі знизити відповідальність, що вимагає емоційних витрат.

Фаза "перевтоми" характеризується більш вираженим зниженням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у вигляді "емоційного вигорання" стає неодмінним атрибутом особистості.

1. Симптоми "емоційного дефіциту" - фахівець емоційно відчуває, що він більше не може допомагати предмету своєї діяльності. Вони не здатні увійти в їх становище, брати участь у спільній діяльності, співпереживати, реагувати на ситуації, які повинні викликати гнів, мотивувати і зміцнювати їх інтелектуальну, волю і етичну віддачу.

2. Симптоми "емоційного відчуження" – людина практично повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Її майже нічого не хвилює, і ніщо не викликає емоційної реакції – ні позитивна ситуація, ні негативна. Безпристрасна реакція - найяскравіший симптом

Від "емоційного вигорання". Це свідчить про професійну трансформацію особистості і шкодить предмету спілкування.

3. Симптоми "особистісного відчуження або деперсоналізації" проявляються в повній або частковій втраті інтересу до людини, суб'єкта професійної діяльності. Об'єкт лягає тягарем на фахівця, чий проблеми, потреби і неприємне існування не є ні фактами його існування.

4. Симптоми "психосоматичних і психовегетативних розладів" проявляються на рівні фізичного і психічного благополуччя. Перехід реакцій з Рівня емоцій на рівень психосоматичної медицини показує, що емоційний захист (вигорання) вже не в змозі самотійно справлятися зі стресом, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами особистості. Таким чином, організм рятує себе від руйнівних сил емоційного вигорання. Даний діагностичний тест виявляє не тільки особливості прояву синдрому емоційного вигорання, а й наявність психосоматичних і психотрофічних розладів. Це дозволяє побачити основні симптоми емоційного вигорання, в тому числі те, до яких стадій формування емоційного вигорання відносяться симптоми різних проявів

(домінуючі, що сформувалися або зароджуються). Аналіз симптомів відповідно до цих стадій показує розвиток синдрому емоційного вигорання на різних рівнях, від напруги і механізмів особистого захисту до емоційної втоми, відстороненості, психопатологічних розладів.

Другим методом вивчення емоційного вигорання є " синдром психічного вигорання " (а.а. Рукавишникова) [55] – тест для визначення психоемоційної втоми як процесу виснаження емоційних, фізичних і енергетичних ресурсів фахівців, що працюють з людьми. Методика характеризується психоемоційним перевтомою, що виявляється в апатії і холодності до оточуючих з ознаками хронічного емоційного і фізичного перевтоми, депресії і дратівливості. Особиста дистанція-це зменшення кількості контактів з іншими людьми, підвищена дратівливість і нетерпимість в ситуаціях спілкування, негативне ставлення до оточуючих. Професійна мотивація оцінюється за такими показниками, як професійна працездатність, оптимізм, інтерес до роботи, самооцінка професійних здібностей і ступінь успішності роботи з людьми.

Опитувальник Кеттела з 16 елементів (форма з). Метою даної методики є виявлення особистісних особливостей людини в процесі взаємодії

Навколишнє середовище. Ця методика дозволяє нам детально вивчити характер бізнесмена і виявити характеристики, які сприяють підвищенню рівня схильності професійного стресу і, навпаки, знижують його. Вибір методики обґрунтований можливістю виявлення відмінностей в особистісних характеристиках бізнесменів чоловічої і жіночої статі, що пояснюють особливості формування професійного стресу і протікання розумової перевтоми.

2.2. Результати емпіричного дослідження

На підставі результатів діагностики ми отримали кількісні дані по кожній методиці. Методика "діагностика синдрому емоційного вигорання особистості" (В.В. Бойко) давайте проаналізуємо дані про себе. Розглянемо результати вигорання по кожному етапу детально. На графіку видно, що процентне

значення чоловіків-бізнесменів розподілено майже порівну між 3 стадіями розвитку фази "стресу" (рис. 1).1). 30% чоловіків не відчувають стресу у зв'язку з професійною діяльністю, 47% мають симптоми стресу, а 33% формують всі симптоми і ознаки стресової фази.

Виходячи з представлених даних (малюнок. 1), ми бачимо, що у більшості жінок-бізнесменів (63% досліджень) вже сформувалися наступні стадії розвитку стресу "Нервозність". Основними домінуючими симптомами у жінок цієї групи є: "Незадоволеність собою" - почуття незадоволеності собою", "тривога і депресія"

- сильна напруга у вигляді переживання ситуативної або особистісної тривоги; в результаті 63% жінок-бізнесменів схильні до професійного стресу. Можливо, вони постійно відчувають тривогу і побоювання з приводу можливих негативних ситуацій, відчувають напругу в зв'язку з професійними завданнями, які виникають в діловій діяльності. Для них характерна висока внутрішня напруга і в той же час вони занижені

Самооцінка. Причиною професійного стресу для них є ситуація, яка змушує їх брати на себе відповідальність, особливо на роботі, і раптові зміни в їхньому житті. У 20% жінок стадія "тривога-напруга" знаходиться в стадії формування, тобто починають проявлятися симптоми напруги. І тільки у 17% жінок-бізнесменів немає симптомів, пов'язаних з тривогою або напругою.

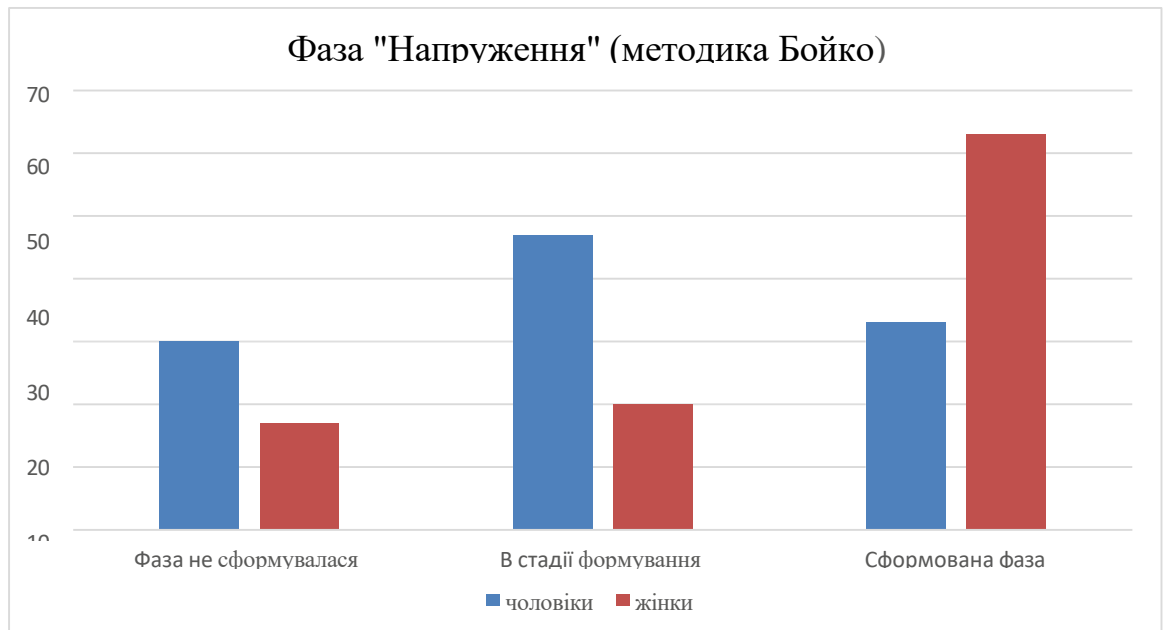


Рис. 2. 1. Кількість осіб, схильних до стресу на фазі «Напруження» (у %).

Якщо проаналізувати різницю між бізнесменами-чоловіками і жінками, то це пов'язано з особистісними якостями за статевою ознакою, які допомагають чоловікам більш спокійно і раціонально вирішувати професійні завдання, пов'язані зі спілкуванням, прийняттям рішень і впливом на інших. Розглянемо наступний етап розвитку стресу (див. рис. 2. 2).

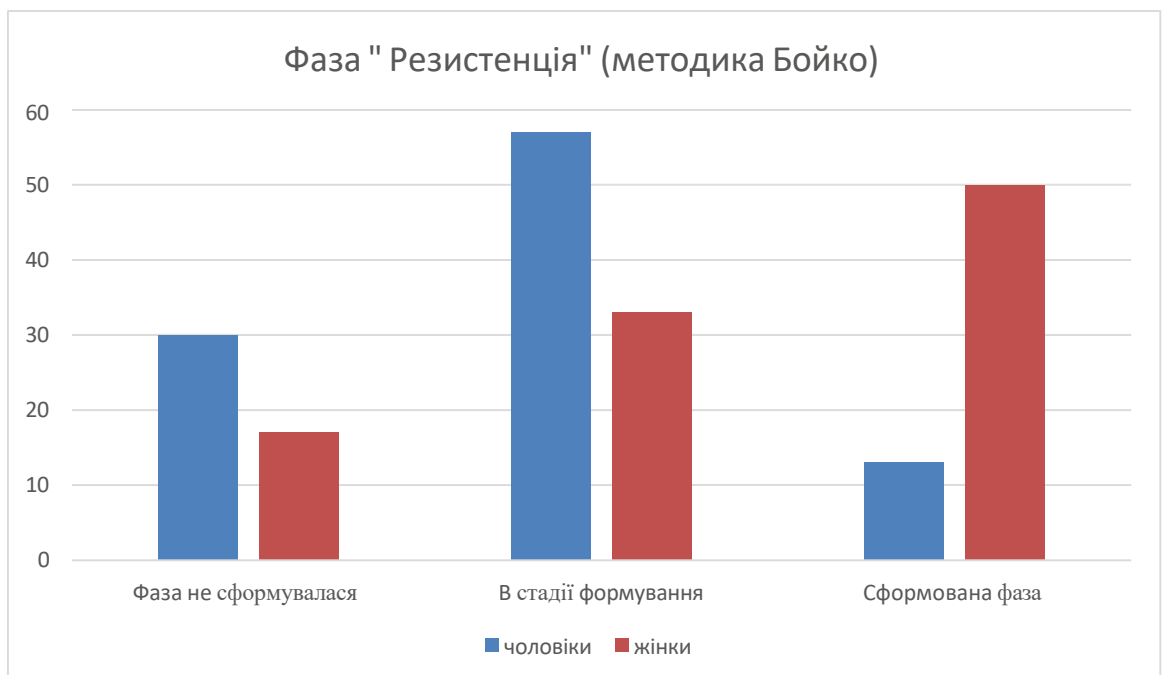


Рис. 2.2. Кількість осіб, схильних до стресу на фазі «Резистентність» (у відсотках)

При аналізі даних про чоловіків-бізнесменів, як видно з графіка, показано, що в більшості випадків (57%) фаза опору знаходиться в стадії формування чоловічого початку. Домінуючим симптомом в даному випадку є "розширення сфери рятівних емоцій". Цей симптом проявляється поза професійною діяльністю.

У 13% чоловіків формуються симптоми, пов'язані з перевтомою. Аналіз даних жінок показав, що ця стадія є формою, сформованою у більшості жінок-бізнесменів (50%). Основним домінуючим симптомом є "зниження професійної відповідальності", яке має на меті зменшити або применшити відповідальність, що вимагає емоційних витрат. Зниження професійної відповідальності призводить до зниження їх здібностей в роботі, зниження цінності їх діяльності і негативного самовідчуття за фахом.

У 33% жінок симптоми, пов'язані зі стадією "опору", тільки формуються, а у 17% жінок ці ознаки відсутні. Якщо порівнювати показники, то можна припустити, що стадії розвитку стресу у чоловіків-бізнесменів формуються повільніше, ніж у жінок-бізнесменів,

Давайте проаналізуємо заключну стадію розвитку стресу "втома" (див. рис. 2.3).

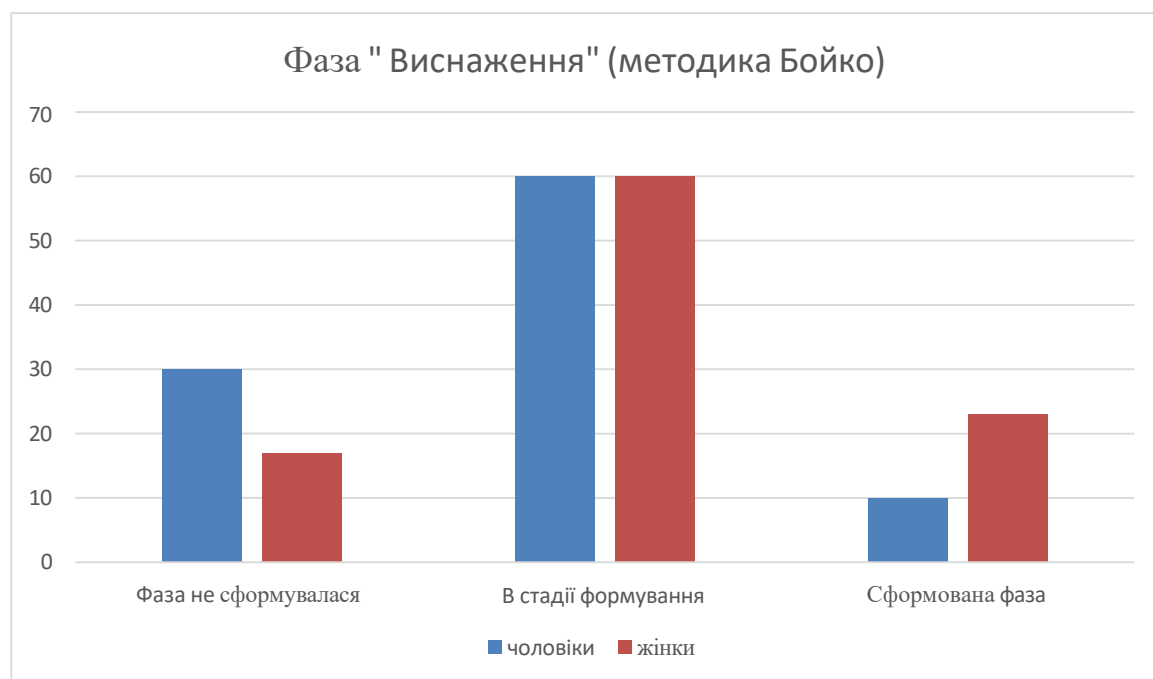


Рис. 2.3. Кількість осіб, схильних до стресу на фазі «Виснаження» (у відсотках)

У основній частині вибірки фаза " виснаження " знаходиться в стадії становлення. 60% опитаних бізнесменів виявляють ознаки втоми на стадії становлення. І тільки 10% і 23% чоловіків проявили ознаки втоми. Втома призводить до психічного та фізичного болю, втрати задоволеності якістю життя, втрати сенсу в житті та професійній діяльності. Результатом є втрата чутливості до переживань інших людей, здатності співпереживати і співпереживати, а також чутливості до своїх почуттів і переживань. Це призводить до емоційного повернення і неможливості залученості, трагічного переживання самотності.

Аналіз усереднених даних по всій вибірці показує, що всі стадії розвитку стресу у чоловіків знаходяться в стадії формування, а у жінок сформувалися ознаки 1-ї фази розвитку стресу "напруга і тривога" (див. табл. 1).

Таблиця 2.1.

Рівень «вигорання» на стадіях розвитку стресу (статеві відмінності)

Фази	Рівень вигорання (середнє значення)	
	Чоловіки max – 120 балів	Жінки max – 120 балів
1 фаза «Тривожне напруження»	56 в стадії формування	65,7 сформована
2 фаза «Резистенція»	45 в стадії формування	56,7 в стадії формування
3 фаза «Виснаження»	37 в стадії формування	46 в стадії формування

Показники вираженості симптомів стресу у бізнесменів-чоловіків нижче, ніж у жінок-бізнесменів, з чого ми робимо висновок, що жінки мають більшу схильність до професійного стресу і емоційного вигорання.

Далі ви можете зробити висновки про відмінності в причинах професійного стресу і емоційного вигорання як у чоловіків, так і у жінок-

бізнесменів в результаті застосування інших методів

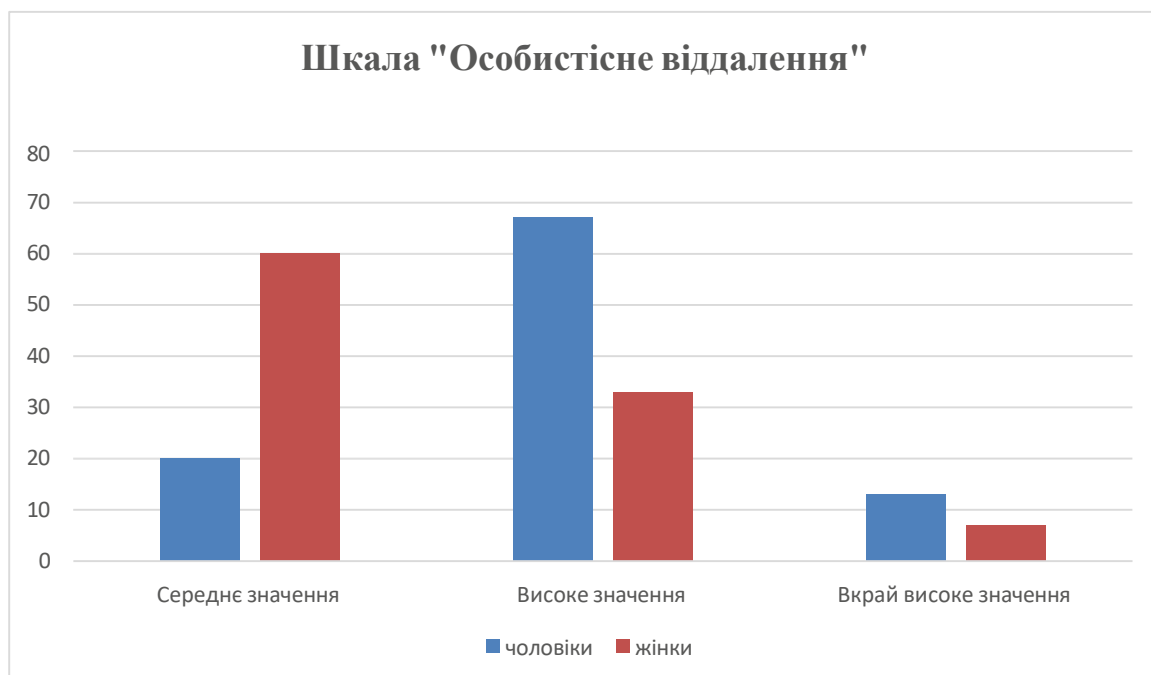


Рис. 2.4. Кількість осіб з симптомами особистісного віддалення (у %). Визначення синдрому психічного вигорання (а.а. Рукавишников). У цій методології ми аналізуємо 2 показника: "особиста дистанція" і "особисте самоусунення", "професійна мотивація".

Згідно з даними, відображеними на графіку, можна бачити, що шкала "особистої дистанції" не має низького значення. Це свідчить про наявність симптомів особистісного відчуження в професійній діяльності у всіх учасників дослідження.

У чоловіків-бізнесменів ми бачимо перевагу механізмів захисту від стресу у вигляді особистої дистанції. Високі значення у більшості чоловіків (67%) вказують на наявність виражених симптомів особистої дистанції. Такі результати свідчать про прагнення чоловіків скоротити кількість контактів з іншими людьми, підвищити дратівливість і нетерпимість у позаслужбових ситуаціях спілкування, розвинути негативне ставлення до клієнта. Дуже високі значення особистої дистанції спостерігаються у 13% чоловіків. для жінок – у віці 60 років%.

У ділових жінок більшість відповідей зосереджено в районі середнього значення. Це вказує на наявність на ранніх етапах формування дистанції, що виявляється в критичному відношенні до оточуючих. Тільки 33% жінок мають

високий рівень особистої дистанції, а 7% - Дуже високий. В цілому рівень особистої дистанції в професійній діяльності у жінок нижче в порівнянні з чоловіками. Чоловіки, в середньому, мають більш високу особисту дистанцію (Таблиця 2). Емпатія і співпереживання більшою мірою властиві жінкам. Здатність співпереживати і розуміти інших перешкоджає деперсоналізації людських відносин в процесі спілкування і запобігає деперсоналізацію в діяльності. Розглянемо показники за шкалою «Професійна мотивація» (див. рис.2.5).

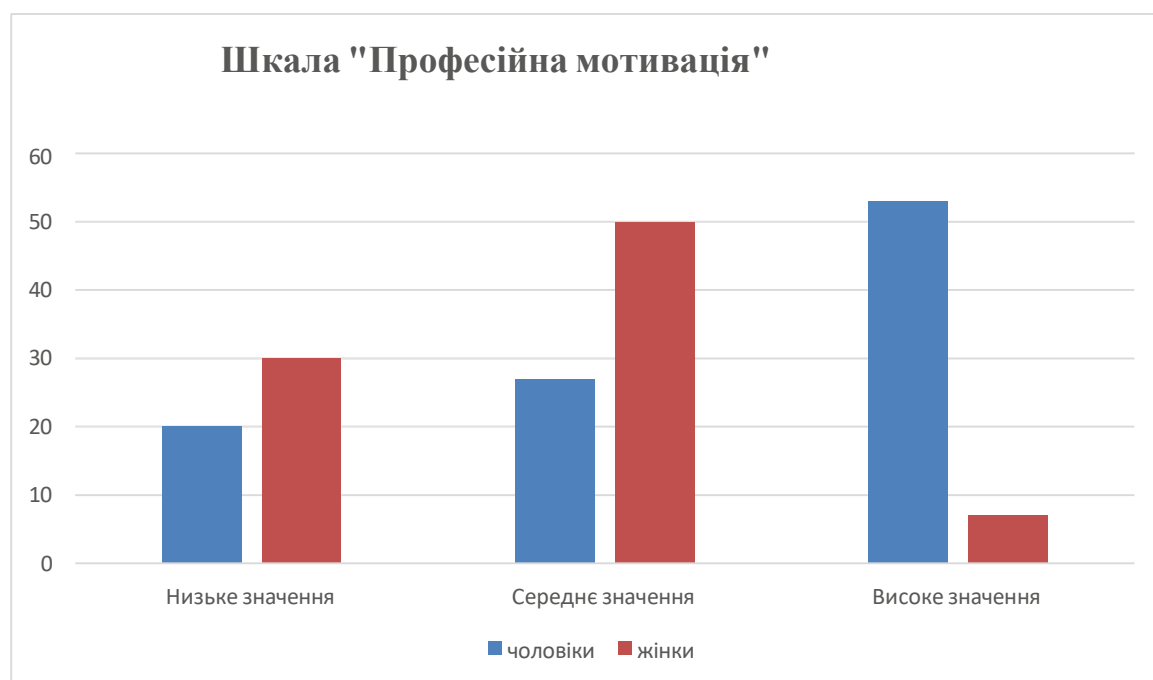


Рис. 2.5. Показники професійної мотивації (кількість у відсотках)

Згідно з графіком, понад 53% чоловіків – бізнесменів мають високий рівень професійної мотивації, 27% - середній, а 20% чоловіків-низький рівень професійної мотивації. Це свідчить про високий рівень трудової мотивації та ентузіазму до роботи серед більшості чоловіків-бізнесменів. Цей тип людей характеризується сильною представленістю

Необхідно домагатися успіху і орієнтуватися на позитивний кінцевий результат. В основному це енергійні, мобільні, домінантні, агресивні і орієнтовані на бізнес люди.

Серед жінок 50% мають середній рівень професійної мотивації, 20% -

високий, а 30% - низький. Більше процентних даних зосереджено в області середніх значень. Це вказує на те, що жінки менш активні у професійній діяльності.

Таблиця 2.2

Показники психічного вигорання (середні показники)

Шкали	Психо-емоційне виснаження	Особистісне віддалення	Професійна мотивація
Чоловіки	41 високий рівень	33 високий рівень	22 високий рівень
Жінки	42,1 високий рівень	29 середній рівень	18,6 високий рівень

Отже, синдром психічного вигорання (а.а. узагальнюючи результати методики визначення (Рукавишникова), було встановлено, що і чоловіки, і жінки відчують однаково високий рівень розумової перевтоми, що виявляється в хронічній емоційної і фізичної втоми, холодності, відстороненості від оточуючих. Більшість жінок-бізнесменів відрізняються більш вираженою емоційною стабільністю і чуйним ставленням до своїх клієнтів. Навчитися контролювати свої емоції, не пригнічуючи їх, є ключовим фактором запобігання вигорання. У той же час, згідно з нормативними даними, показники професійної мотивації, отримані між чоловіками і жінками, знаходяться на високому рівні, але серед жінок показники професійної мотивації низькі.

Аналізуючи показники чоловіків-бізнесменів, можна зробити висновок, що основною причиною їх емоційного вигорання є особиста відстороненість. Коли розвивається емоційне вигорання, залученість інших людей в їх роботу і справи значно знижується. У той же час ми спостерігаємо високий рівень професійної мотивації серед чоловіків-бізнесменів, тобто бажання досягти великих успіхів виражається в підвищенні продуктивності професійної діяльності, оптимізмі та інтерес до роботи. Низьким показником професійної мотивації жінок є той факт, що головною роллю жінок є роль сім'ї, а професійною роллю чоловіків, виходячи з

соціальних стереотипів, через призму цих ролей оцінюються особисті досягнення: чоловіки зазвичай оцінюються за професійними успіхами, жінки - за якістю життя. Від життя сім'ї і наявності дітей, відповідно до своєї соціальної ролі, чоловіки домагаються значних результатів у професійній діяльності, в той час як вона прагне до досягнення своїх цілей, жінка може пожертвувати своїми професійними амбіціями на користь своєї сім'ї.

Узагальнюючи результати порівняння результатів 2-х основних методик, ми можемо зробити наступні висновки:

1. Бізнесмени, незалежно від їх статі, піддаються професійному стресу, але формування симптомів стресу і "емоційного вигорання" в професійній діяльності у бізнесменів-чоловіків відбувається повільніше, ніж у жінок-бізнесменів.

2. Чоловік-бізнесмен демонструє ознаки всіх 3-х стадій стресу і емоційного вигорання на стадії формування, в той час як жінка демонструє стадію формування "тривожної напруги". Тобто ознаки стресу у вигляді тривоги і напруги проявляються явно. Наявність явних симптомів напруженості у жінок можна пояснити їх емоційними реакціями, тривожністю і підвищеною незадоволеністю собою в своїй діяльності.

3. Основним симптомом синдрому емоційного вигорання у чоловіків є звуження кола спілкування, відстороненість від клієнта, що виражається в їх власній емоційності.

4. Рівень професійної мотивації однаково високий серед бізнесменів-чоловіків і жінок, що відбивається на продуктивності професійної діяльності та інтерес до роботи. А ось кількісні показники професійної мотивації у жінок трохи нижче.

5. Можна вважати, що жінка-бізнесмен піддається професійному стресу і "вигорає" в основному через професійну мотивацію.

У процесі обробки результатів за методом Кеттелла ми вивчили дані за всіма шкалами (Таблиця 3). Графічно були відображені тільки їх шкальні показники, які виявили різницю в особистісних характеристиках бізнесменів в залежності від їх статі (див. рис. 1.6), і це в нашому дослідженні впливає на розвиток симптомів стресу в професійній діяльності.

Таблиця 2.3

Особистісний портрет працівників чоловіків і жінок (середньогрупові значення)

Фактори	Чоловіки	Жінки
А товариськість	4,9	5,7
В конкр.-абстрак. мислення	7,1	7
С емоційна стабільність	7,4	6,4
Е домінантність	8,2	7,3
Ф стримана експресивність	5,3	5
Г нормативність поведінки	6	6
Н боязкість-смівливість	6,5	5,7
І жорсткість – емоції. чутливість	5,7	5,7
Л довірливість-підозрілість	5,4	5,9
М практичність-мрійливість	4,8	5,4
N прямолінійність – дипломатичність	7,5	7,2
О спокій-тривожність	4,9	6,6
Q1 консерватизм-радикалізм	6,6	6,6
Q2 конформізм- нонконформізм	6,9	6,7
Q3 самоконтроль	6,3	6,3
Q4 розслабленість- напруженість	5,7	5,7

Відмінності були виявлені за такими особистісними характеристиками, як:

- - товариськість (фактор А) – жінки більш товариські;
- - емоційна стабільність (фактор С) – чоловіки більш емоційно врівноважені;
- домінантність (фактор Е) – чоловіки більш домінантні;
- смівливість (фактор Н) – жінки більш соціально активні і смівливі;
- практичність (фактор М) – чоловіки більш практичні;
- спокій (фактор О) – чоловіки більш спокійні, а жінки більш тривожні.

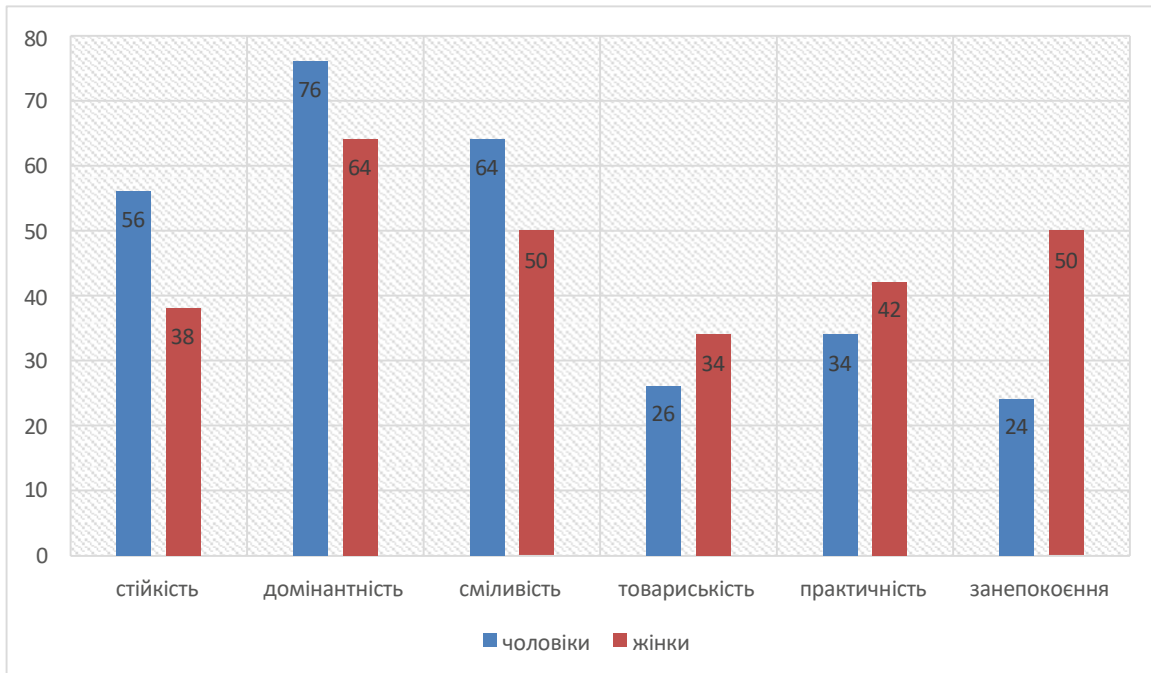


Рис. 2.6. Кількість осіб з високим рівнем вираженості особистісних характеристик (у %).

Нижче наведені результати по кожному фактору окремо:

1. Фактор А: "відкритість / інтимність" – у жінок-бізнесменів більш розвинені комунікативні якості, які можуть запобігти симптоми стресу і розвиток особистої дистанції в процесі діяльності. Однак лише 34% жінок та 26% чоловіків мають високий рівень комунікабельності (понад 7 балів), що свідчить про середній рівень комунікативних навичок.

2. Фактор С: "емоційна нестабільність/емоційна стабільність". Цей фактор характеризує динамічне узагальнення і стабільність. Як видно з графіка, чоловіки-бізнесмени частіше виявляють емоційну стабільність. Їх можна охарактеризувати як емоційно зрілих, наполегливих, врівноважених людей з високою здатністю дотримуватися соціальних моральних норм. Серед жінок-бізнесменів фактор С менш виражений, ніж у чоловіків, що вказує на підвищену емоційність і меншу стійкість до розчарування, дратівливості і втоми.

3. Фактор Е: "підпорядкування / домінування". Результати за цією шкалою характеризують учасників дослідження як самостійних, не залежних і наполегливих. Ці якості, безумовно, сприяють успіху в професійній діяльності і є зміцненням належної самооцінки. Перевага однаково високо представлена як

серед чоловіків, так і серед жінок-бізнесменів. Прагнення до домінування може негативно позначатися на емоційному стані і сприяти розвитку стресу і синдрому емоційного вигорання. Перевага представлена на високому рівні у 76% чоловіків та 64% жінок, які брали участь у дослідженні.

4. Фактор Н: "боягузтво-це сміливість". Результати за цією шкалою характеризують досить високий ступінь соціальної активності учасників дослідження, їх високу підприємливість, сміливість і схильність до прийняття самостійних рішень. Цей фактор найбільш виражений у чоловіків-бізнесменів (64% з числа обстежених) і може знижувати ймовірність розвитку професійного стресу і формування синдрому емоційного вигорання. На високому рівні 50% жінок-бізнесменів володіють соціальною сміливістю.

5. Фактор М: "практичність / мрійливість". В цілому до цього фактору можна віднести практичність, повсякденність, навпаки, своєрідне "витання в хмарах", романтичне ставлення до життя і т.д. особливість уяви відбивається в реальному поведінці людини на основі результатів обробки даних за цією шкалою. Таким чином, ми приходимо до висновку, що більшість як чоловіків, так і жінок мають досить низький бал.1. Це одна зі специфічних рис розглянутої нами професії, що характеризується врівноваженістю і розважливістю, швидким, банальним, орієнтованим на зовнішню реальність рішенням практичних завдань. Фантазія-це особливість творчих професій, пов'язаних з мистецтвом. У сфері бізнесу успіх діяльності частково залежить від практичності і реалізму фахівця. 34% чоловіків і 42% жінок проявляють неабияку практичність, і це результат їх професійної діяльності.

6. Фактор в:"невгамовність/тривожність". Виходячи з графіка, видно, що чоловіки-бізнесмени мають значно нижчі показники за цією шкалою.

Низький показник по цьому фактору характеризує тих, хто здатний впоратися з невдачею, на відміну від тих, хто сприймає невдачу як внутрішній конфлікт. Високий відсоток жінок-бізнесменів вказує на те, що вони схильні відчувати тривогу в складних ситуаціях. 50% жінок і 24% бізнесменів-чоловіків мають високий рівень тривожності. Людина, що має високий рейтинг цього фактора, відчуває свою нестабільність, напруга в складних життєвих ситуаціях,

легко втрачає самоконтроль, сповнений жалю і співчуття; для нього характерне поєднання симптомів іпохондрії і неврастенії і переважання страху.

Отже, чоловік-бізнесмен володіє такими видатними особистісними якостями, як абстрактність мислення, домінування, емоційна стабільність і дипломатичність. Жінки-бізнесмени володіють високим рівнем абстрактності мислення, домінування і дипломатичності, а всі інші характеристики знаходяться в зоні середніх значень. Найбільша різниця між бізнесменами була виявлена в таких характеристиках, як емоційна стабільність і тривожність, в залежності від статі: жінки-бізнесмени більш тривожні і емоційно нестабільні.

Для виявлення особистісних особливостей, що визначають схильність до професійного стресу, була виділена група випробовуваних з високим рівнем схильності до стресу, тобто бізнесменів чоловічої і жіночої статі, у яких були виявлені сформовані стадії розвитку симптомів стресу і емоційного вигорання. Окремо були також виділені 2 групи бізнесменів (чоловіки і жінки), у яких не було виявлено ознак симптомів стресу або емоційного вигорання.

Особистісні характеристики бізнесменів в чоловічій і жіночій групах порівнювалися з тими, які характеризують бізнесменів, як правило, не мають ознак стресу.

Таблиця 2.4

Особистісний портрет працівників чоловіків і жінок, схильних до професійного стресу (порівняльний аналіз)

Фактори	чоловіки(з симптомами стресу)	чоловіки (без симптомів стресу)	жінки(з симптомами стресу)	жінки(без симптомів стресу)
А товариськість	3	5,7	7	3,7
В конкр.-абстрак. мислення	7,6	6,7	7	7
С емоційна стабільність	4,5	8,8	4,7	9,6
Е домінантність	7,1	8,4	6,1	9,9

F стримана експресивність	4,3	5,5	4,5	5,6
G нормативність поведінки	6,5	5,8	6	5,6
H боязкість-сміливість	7,4	6	3,7	9
I жорсткість – емоції. чутливість	5,4	5,8	4,5	8
L довірливість-підозрілість	4,7	5,2	5,9	5,9
M практичність-мрійливість	6,4	3,4	4,6	7,8
N прямолінійність – дипломатичність	6,6	8,6	8	6,7
O спокій-тривожність	7,2	3,6	7	5,7
Q1 консерватизм-радикалізм	4,5	8,2	6,8	6,9
Q2 конформізм-нонконформізм	4,8	7,3	7	6,9
Q3 самоконтроль	5,8	6,7	6	6,3
Q4 розслабленість-напруженість	5,5	5,1	5,7	7

Аналіз особистісного портрета чоловіка з симптомами стресу показує, що бізнесмен з високим рівнем професійного стресу - це бізнесмен без ознак стресу з наступними параметрами::

- Низький рівень товарищкості, схильність до інтроверсії;

- Низький рівень емоційної стійкості;
- Великі мрії, схильність витати в хмарах;
- Високий рівень тривожності;
- Менше дипломатичності, менше гнучкості в поведінці і схильність до відвертості;
- консерватизм, схильність до стереотипної поведінки;
- Пристосуванство, схильність піддаватися груповому тиску;

Аналіз особистісних портретів жінок з симптомами стресу показав, що жінки-бізнесмени з високим рівнем професійного стресу відрізнялися від жінок без ознак стресу наступними параметрами::

- Контактність з високим рівнем товарищкості, що викликає розвиток симптомів стресу;
- Низький рівень емоційної стабільності;
- Боязкість і відсутність соціальної сміливості;
- Велика жорсткість, бездушність;
- Підвищений рівень тривожності;
- Високий рівень дипломатичності, нездатність бути прямолінійним в деяких ситуаціях;
- Пасивність

Таким чином, ми бачимо, що деякі характеристики, пов'язані зі статтю, безпосередньо впливають на рівень стресу та схильність до емоційного вигорання. Таким чином, у чоловіків відсутність спілкування викликає розвиток симптомів стресу. У жінок, навпаки, надмірна товарищкість призводить до виникнення стресу. У чоловіків надмірна мрійливість, а у жінок надмірна практичність викликають розвиток симптомів стресу. В цьому випадку відбувається порушення гендерної та рольової ідентичності, що викликає розвиток стресу і синдрому емоційного вигорання. Надмірна відвертість викликає стрес у чоловіків і надмірна дипломатичність у жінок. Як ви можете бачити, вираженість особистісних характеристик з екстремальними значеннями викликає стрес у професійній діяльності. Незалежно від статі, існують також особливості, які викликають стрес у діловій діяльності. Це...:

- Низький рівень емоційної стабільності;
- Низька самооцінка та схильність до залежної поведінки;
- високий рівень тривожності;

Отже, схильність до професійного стресу можна пояснити в першу чергу особистісними і поведінковими особливостями, які традиційно присвоюються людині в залежності від статі (наприклад, придушення спілкування приписується чоловікам, а товариськість традиційно вважається жіночим якістю). Щоб запобігти розвитку професійного стресу, бізнесменам, незалежно від статі, необхідно розвивати в собі такі особистісні якості:

- Емоційна стійкість, навички емоційного самоконтролю;
- Більш спокійне ставлення до зовнішніх факторів;
- навички домінуючого поведінки, підвищення авторитету, впливу на оточуючих в процесі професійної діяльності;;
- Комунікативні навички, вміння застосовувати їх в залежності від ситуації;
- Гнучкість поведінки.

2.3. Особливості психологічної корекції вигорання у бізнесі

Психодіагностичні дослідження емоційного вигорання дозволили створити стратегічну модель психологічної допомоги, що враховує його динаміку і структуру, в якій важливим елементом є психологічне консультування. Останнє вивчається в рамках дослідження як процес психологічного характеру. Автори багатьох робіт вважають, що причиною емоційного вигорання є психологічний фактор, в той час як інші причини є додатковими. Це означає, що необхідно проводити терапію емоційного вигорання в напрямку перемикавання уваги людини з зовнішніх факторів на ставлення до життя (внутрішнє), на смислову структуру діяльності фахівців.

Екзистенційний аналіз терапії психологічного вигорання повинен починатися на всіх рівнях: на рівні відносин, когнітивному, емоційному, фізичному, біографічному та соціальному рівнях [53].

Теоретична модель дослідження заснована на самопізнанні при вирішенні проблеми нівелювання симптомів емоційного вигорання на антропологічному, екзистенціальному та методологічному рівнях.

Симптомами емоційного вигорання є труднощі в спілкуванні з людьми, незалежно від того, чи є вони об'єктом професійної діяльності, яку виконує людина, і наявність невирішених екзистенційних проблем. Вибираючи напрямок, в якому буде проходити корекційна робота, необхідно орієнтуватися на ступінь розвитку комунікативних навичок і умінь учасників програми.

Стратегічні моделі психологічної підтримки людей з емоційним вигоранням включають:

- Різні підходи до вирішення екзистенціальних проблем (екзистенціально-гуманістичний підхід, тілесно-орієнтований підхід, гештальт-підхід);;

- Довгострокові-базові навички корекції (ситуаційне полегшення, екзистенційне консультування, Балінтовская група) і додаткові навички (тренінги з управління стресом, особистісного зростання, проблемної психотерапії, тренінги лідерства).;

- Різні моделі розмовної психотерапії, адаптовані для різних експертних груп (проблемно-орієнтована психотерапія, екзистенційне консультування, барринт-сесії);;

- Покроковий алгоритм надання психологічної підтримки людям з психологічним вигоранням.

З психологічних засобів, які можуть носити Груповий та індивідуальний характер, можна виділити наступні методи:

Інваріант-базові методи:

Ситуаційна розвантаження – це початковий етап лікування, на якому починається подолання емоційного вигорання. Він використовує заходи, спрямовані на зміну поведінки, розподіл та делегування обов'язків, встановлення та прийняття реалістичних цілей та усунення можливості обмеження часу. Крім

того, при необхідності необхідно почати обговорення ідей про вчення про віру, нормах і зосередитися на стандартній моделі мислення. Також важливо виявити недолік інформації, який не може підвищити ефективність праці (часто використовуваними методами для цього є нагляд, робота з конфліктами в команді). В кінці першого етапу необхідно співпрацювати з начальством і, зокрема, встановити межі [61]. Крім того, аналіз проводиться в напрямку перемикання уваги людини на життєву позицію, смислову структуру, яка раніше визначала його суб'єктивну життя. В ході аналізу у людини поступово формується його справжня екзистенціальна позиція. Це хороший результат для тих, хто стикається з синдромом психологічного вигорання. За межею існування недослідження досягає рівня особистісного розвитку. Висновок, до якого людина приходять в результаті своєї психологічної підтримки, - це віра, в яку вірить людина, що присвячує більше половини, якщо він не буде свого часу відчувати радість або захопленій процесом, рано чи пізно це призведе до емоційного вигорання.

Екзистенційне консультування – це про те, як людина сформувалася "тут і зараз", як вона керує своїм життям, що вона робить для подолання дискомфорту, все це дозволяє досліджувати труднощі Емоційне "вигорання" - це не патологія особистості, а результат парадоксу людського існування (тобто питання екзистенціального характеру). Екзистенціальна психологія має такі характеристики, що фокусується на людському житті, а не на особистості, яка є ізольованою цінністю психологічного характеру. Психологи звертають увагу на те, які відносини вибудовує людина зі співрозмовником, яке розуміння своєї ролі, які завдання людина намагається вирішити за допомогою спілкування.

"Перебуваючи з іншими людьми", вона формує уявлення про те, що людина знаходиться з самим собою. Вивчаючи поведінку людини під час індивідуальної роботи з психологом або групового взаємодії з іншими людьми, можна визначити основні принципи ставлення людини до світу і до самого себе.

Група Балінта зосереджується на різних характеристиках терапевтичних відносин (труднощі, реакції, невдачі). Психотерапевт і консультант починають обговорювати ці особливості з клієнтом. Використання групи Балінта для

проведення занять дає учасникам можливість зрозуміти стереотипи, які унеможливають досягнення вирішення проблеми і роблять відносини з оточуючими більш ефективними. У груповій роботі використовуються елементи психологічної драми, рольових ігор, емпатичного слухання і невербальної комунікації [62]. Valint Group-це група професійного і особистісного вдосконалення, створена для запобігання емоційного вигорання. За допомогою Valint group ви можете наповнити психологічну допомогу інтелектуально та емоційно. Valint Group-це унікальний спосіб створення комунікативної та творчої основи для толерантної взаємодії, який розвиває комунікабельність людей, що займаються різною професійною діяльністю [15, с. 160].

Для бізнесменів сталість стратегічної моделі психологічної допомоги доповнюється тренінгом з управління стресом [30]. У тренінгах немає подібності за кількістю пропонованих методик. Ваш власний вибір найбільш ефективних з них з точки зору особистих переваг і потреб. Даний тренінг передбачає наявність в концептуальному контексті різних психологічних методик. Психотерапевтичні методи релаксації. Сучасні методи тілесно-орієнтованої психології, психотерапії особистісного розвитку. Методи когнітивної психології, як базові, так і похідні (синтетичні методи) 1-го і останнього покоління. Головним критерієм в концептуальному контексті є доведена ефективність і відповідність поставленим цілям і завданням навчання.

Враховуючи універсальність і базовий характер багатьох навичок, придбаних в рамках пропонованого тренінгу, його незначні зміни дозволяють позиціонувати пропонований продукт як базовий в рамках багатьох програм розвитку і навчання. Деякі із запропонованих методик можуть бути застосовані і розвинені в повсякденному житті, включаючи умови професійної діяльності, міжособистісного спілкування, тотальної нестачі часу і т.д. це дозволяє значно підвищити ефективність повсякденних функцій, збільшити інтенсивність пережитого досвіду і можливість його подальшої інтеграції. Вирішуючи одну і ту ж задачу, рано чи пізно людина втомлюється від одноманітності і нескінченного повторення добре вивчених сценаріїв, починає розуміти свою здатність впоратися з ситуацією і що станеться в майбутньому.

Тренінг з управління стресом є основоположним у будь-якій типовій програмі психологічного коучингу, оптимізм, висока мотивація до успіху, підвищена працездатність, прагнення до професійного та особистісного зростання, без навичок контролю емоційного стану, вміння нейтралізувати негативний вплив стресових факторів, вміння якісно і швидко відновлюють ресурсні можливості і працездатність організму.

2.4. Програма психопрофілактики і психологічної корекції емоційного вигорання

Корекція і профілактика професійних порушень, особливо професійного вигорання, вимагає комплексного підходу.

Сучасна теоретична основа психологічної допомоги ґрунтується на тому, що за допомогою спеціально організованих комунікативних процесів можуть бути реалізовані додаткові психологічні сили винятковості, які можуть забезпечити винахід нових методів виходу зі складних життєвих ситуацій [49].

Організація психологічної допомоги здійснюється на основі науково обґрунтованих і апробованих теоретичних концепцій міжособистісних відносин, які вимагають поєднання соціально-психологічних і психолого-педагогічних знань [35].

Для запобігання професійного вигорання ми розробили програму психологічної корекції та профілактики цього явища.

Програма-це спосіб послідовної організації діяльності будь-якого змісту.Набір інструкцій, інструментів і методик для відтворення теоретично обґрунтованого процесу навчання і виховання, який дозволяє вам досягти певної мети. На відміну від методології, в ній є щось індивідуальне

При такому підході програма є більш універсальною і може бути реалізована на організаційному та управлінському рівні інших організацій.

Професійна тематика Н.Водоп'янової ґрунтується на концепції ресурсного розвитку, ми розробили діагностичну програму і програму профілактики і корекції професійного вигорання [17].

Боротьба з професійним вигоранням пов'язана з системою мотивації і спонукальних ресурсів, які сприяють професійному та особистісному розвитку об'єкта праці, реалізації цілей і самовизначенню.

Боротьба з професійним вигоранням обумовлена об'єднанням 4 ресурсних підсистем:

- Ресурсна система когнітивно-рефлексивної регуляції, спрямована на забезпечення ресурсами і задоволеністю якістю життя - так звані

"Ресурси рефлексії".;

- Система психологічної регуляції, що підтримує власну здатність до самоконтролю над поточними і майбутніми ситуаціями, впевненість в собі або віру в досягнення цілей - "ресурси самопідтримки".

- Система механізмів когнітивного і поведінкового подолання поточних і майбутніх труднощів, що забезпечують розширення ресурсної бази: чим частіше використовуються активні і екстенсивні копінг-стратегії, тим менш виражено професійне вигорання - "копінг-ресурси".

- Система самоконтролю і задоволеності особистими досягненнями і професійної самореалізацією - "ресурси особистих досягнень"; чим вище оцінка фактичного психологічного благополуччя і задоволеності професійної самореалізацією, тим нижче вираженість професійного вигорання.

Психологічна допомога суб'єктам праці повинна бути спрямована на підвищення суб'єктної активності, що знижує вираженість професійного вигорання і смислового відчуження.

Програма психологічної корекції та профілактики професійного вигорання – це послідовна система організованої психологічної поведінки, що складається з визначення цілей, проектування, визначення змісту, розробки ряду методів і форм профілактики та корекції симптомів професійного вигорання, а також побудови життєвих сценаріїв. Результатом реалізації програми є готовність людини до успішної професійної діяльності, професійного навчання та особистісних змін.

Традиційно весь потенціал психотерапії використовується для подолання вираженої форми професійного вигорання. Природничо-наукові (медичні) гуманітарні та особистісні; соціально-ідеологічні.

Теоретико-методологічна основа програми з подолання та профілактики професійного вигорання.

Особистість як системна якість особистості - це стиль культури, інтегральна якість особистості. Особистісність дозволяє людині стати відносно автономним і індивідуально унікальним суб'єктом культури. Засобами реалізації цієї функції є характеристики людини, які є складовими особистості. Ці компоненти проявляються по-різному, в залежності від властивої людині спрямованості, тобто тієї підсистеми особистості, яка охоплює його цінність, тобто компонента мотивації. Якостями особистості також можуть бути особиста свобода, особиста надійність, адаптивність, суб'єктивність, психологічна суверенність, здібності, здоров'я. Особливе місце особистості серед різних людських якостей полягає в тому, що особистість є інтегративним якістю людини, на відміну від часткових якостей. Характеристики особи, що складають зміст його часткової якості, також можуть бути інтерпретовані як характеристики особи, які виступають в якості його складових елементів.

Психологічні корекційні заходи, спрямовані на підсистеми орієнтації, а саме на сенс, цінності, мотиви, цілі, установки і потреби, дозволяють надавати системний вплив на особистісні детермінанти як професійної діяльності, так і становлення особистості. Груповий аналіз власної системи орієнтації допомагає учасникам групи усвідомити свої професійні та життєві наміри і дати собі відповіді на питання: "Навіщо я живу і працюю, чим є для мене моя професія, в чому суть моїх проблем, в чому причини незадоволеності своїм життям?".

Психологічні корекційні заходи, спрямовані на інструментальні підсистеми, дозволяють учасникам оволодіти засобами ефективної реалізації смислів, цінностей, мотивів, цілей, відносин і потреб.

В інструментальній підсистемі Г. Болл виділяє 3 компоненти: когнітивні, емоційні та здібності. Програма містить блоки, призначені для роботи з кожним компонентом:

- Когнітивне соціальне самовираження, стереотипи, сценарії, фрейми, концепції, ідентичність, знання. Різні аспекти професійної діяльності, професійного життя і становлення виражаються у свідомості індивідів в різних формах: професійні ідеї, професійні стереотипи, сценарії, фрейми, професійні міфи, професійні історії, професійне уявлення про себе і професійна ідентичність, знання про професійну поведінку, професійні норми.;

- Емоційний-емоції або почуття, які виникають у професійній діяльності або якимось чином пов'язані з нею;;

- База компетенцій-знання, навички та вміння, необхідні або бажані для здійснення професійної діяльності та кар'єрного росту.

Важливим у розробленій програмі є положення про те, що еволюційний та історичний розвиток особистості, як на індивідуальному, так і на універсальному рівні, забезпечується задоволенням базових потреб: потребою у виживанні, потребою в спілкуванні (інтерації), потребою в розумінні.

І потребою в єдності. Саме задоволення останньої активізує психологічні механізми психічного розвитку індивіда [19].

Психічний розвиток-це процес свідомого самовдосконалення особистості, який спонукає людину підпорядковувати своє природне і соціальне "я" вищим ідеалам, цінностям і сенсам, щоб гармонізувати поведінку і спосіб життя. Мотивація до самовдосконалення є основою дуже духовної особистості.

Принципи, що лежать в основі програми:

- Концептуальність (розробка заснована на певних наукових концепціях);
- Послідовність (логіка процесу, взаємозв'язок всіх частин);
- Керованість (Діагностика постановки цілей, проектування процесу навчання, поетапна Діагностика, модифікація виробничого процесу);
- Ефективність (результативність, заснована на результатах; оптимальність з точки зору матеріальних і тимчасових витрат; досягнення певних стандартів);
- Відтворюваність (можливість застосування в інших державних установах);

У своїй роботі ми також спиралися на принцип духовно орієнтованого підходу [24, с. 293]:

1. Принцип вищої доцільності. Відповідно до нього всі події у житті

мають сенс і цінність. Будь-який досвід є надбанням людини, що допомагає в майбутньому уникати подібних життєвих помилок.

2. Принцип цілісності. Життя особистості визнається цілісним мистецьким твором. Дотримання цього принципу в процесі психологічної роботи дозволяє розглядати враження, переживання, окремі стани особистості, світоглядні переконання з позицій єдності людини і світу.

3. Принцип свідомої взаємодії. Робота має бути побудована на основі усвідомленого ставлення до проблеми та спільного пошуку шляхів її розв'язання. Цей принцип акцентує увагу на надзвичайно важливій ролі самоусвідомлення клієнтом мети психологічної роботи, її основних етапів і завдань.

4. Принцип розвитку свідомості. Згідно з цим принципом подолання професійного вигорання здійснюється в контексті підвищення рівня свідомості особистості. Крім розв'язання актуальної проблеми робота орієнтується на стратегічну мету – розвиток свідомості учасників групи.

5. Принцип свободи волевиявлення. Дотримання цього принципу забезпечує право учасника на самостійний пошук шляхів розв'язання проблеми і обрання ним цінностей, смислів, ідеалів, цілей, поведінки, які б узгоджувалися із духовними цінностями.

6. Принцип детермінованості зовнішнього та внутрішнього. За цим принципом особистісна проблема професійного вигорання розглядається як схема-орієнтир розвитку особистості-професіонала. Ставлення до проблеми є показником рівня свідомості.

Традиційно для діагностики, профілактики й корекції вигорання, а також чинників, що впливають на його виникнення й розвиток, використовується комплекс методів і форм психологічної роботи. Серед методів діагностики вигорання, а також чинників його виникнення:

метод спостереження – для діагностики психологічного благополуччя, виявлення індивідуально-психологічних, соціально- психологічних і організаційних чинників вигорання, властивих професійній діяльності;

метод бесіди – для діагностики емоційного стану працівників, їхніх ставлень до діяльності й колег, до роботи в цілому, а також для визначення індивідуальних чинників вигорання;

метод експертних оцінок, метод аналізу документації – для вивчення об'єктивних факторів соціально-психологічних і організаційних характеристик професійної діяльності;

психодіагностичні методики, спрямовані на виявлення рівня вигорання, діагностику індивідуально-психологічних, соціально- психологічних і організаційних чинників вигорання.

Корекція та профілактика професійних деструкцій, зокрема професійного вигорання, потребують комплексного підходу.

Сучасна теоретична база психологічної допомоги ґрунтується на уявленні про те, що за допомогою спеціально організованого процесу спілкування можуть бути актуалізовані додаткові психологічні сили і здібності, які, в свою чергу, можуть забезпечити винайдення нових можливостей виходу зі складної життєвої ситуації [49].

Програма психологічної корекції та профілактики професійного вигорання.

Загальні положення програми.

1. Програма є необхідним компонентом заходів щодо забезпечення розвитку індивідуальних особливостей, міжособистісних стосунків і підвищення працездатності бізнесменів. Спираючись на професійні знання про вікові закономірності психічного розвитку, поведінку людини, взаємини між співробітниками, психолог забезпечує можливості для індивідуального підходу й групових занять зі співробітниками, визначає причини професійного вигорання й шляхи їхньої психологічної корекції.

2. Основними напрямками профілактики професійного вигорання бізнесменів є:

- психологічна підтримка – сприяння повноцінному психічному розвитку особистості;
- психологічне консультування – надання допомоги у самопізнанні,

адекватній самооцінці й адаптації в реальних життєвих умовах;

- психологічна корекція – активний психологічний вплив на усунення симптомів, причин професійного вигорання бізнесменів, що дає можливість гармонізувати параметри особистості й міжособистісних стосунків, підвищує працездатність працівників.

Загальними ознаками будь-яких психокорекційних групи є:

- полегшення у прояві емоцій;
- відчуття належності до групи;
- саморозкриття;
- опанування нової поведінки;
- санкціоноване групове здійснення міжособистісних порівнянь;
- поділ з лідером відповідальності за керівництво групою [23; 25; 37].

У психокорекційній групі формуються власні експліцитні та імпліцитні норми. Норми поведінки в групі мають відповідати меті групи.

Додатковим методом профілактики і корекції професійного вигорання було обрано метод номінальних груп (МНГ). Метод номінальних груп – один із багатьох розроблених структурованих групових процесів. Він застосовується у випадках, коли потрібно виявити й зіставити індивідуальні судження для того, аби мати рішення, до яких одна людина прийти не може. Результатом проведення сесії з використанням цього методу є вибір узгодженого рішення або постановка завдання, бажання учасників працювати над завданням, формування єдиної думки та почуття задоволеності з отриманих результатах.

План проведення сесії (порядок роботи)

I. Вступна частина.

1. Визначається мета засідання групи. Формулюється завдання.
2. Визначаються правила роботи.
3. Визначаються можливості використання результатів роботи.

II. Етап генерування ідей.

III. Етап перелічення ідей.

IV. Етап обговорення ідей.

1. Кожен учасник може запропонувати тлумачення ідей або їх комбін

2. Ідею можна а) відхилити, б) уточнити, с) агрегувати.

3. Кожен учасник має право вето щодо будь-якої ідеї..

V. Етап вибору і ранжування ідей.

1. Кожному учаснику пропонується вибрати і записати 3–8 найбільш важливих, на його погляд, пропозицій з переліку.

2. Кожному учаснику пропонується ранжувати відібрані ним варіанти,

VI. Заключний етап.

1. Обговорення роботи.

2. Заклучна спроба агрегувати обрані ідеї.

3. Визначення подальших кроків і програми дій.

З метою розвитку психологічної та професійної компетентності пропонувалися завдання:

- ситуаційні (стимулюють творче ставлення до професійної діяльності);
- мотиваційні ситуаційні (спрямовані на формування мотивів досягнення професійної компетентності);
- дискурсивно-соціально-психологічні (сприяють розвитку культури спілкування, формуванню стилю індивідуальної діяльності, набуттю та закріпленню знань);
- гностично-евристичні (розвивають критичне мислення, вміння виходити з комплексних рефлексивних ситуацій з опорою на логіку та інтуїцію).

Ситуаційне моделювання. Аналіз практичних професійних ситуацій включає в себе виконання таких процедур, як "реальні" ситуації (з життя, з літератури) і подальша психологія, з метою виявлення професійних якостей. Аналіз ситуації спонукає учасників робити певний вибір, брати участь у професійних консультаціях, вчитися слухати, фіксувати та аналізувати ідеї та думки інших людей.

Рольова гра. Це виконання різних професійних ролей, посад, обмін ролями, аналіз конфліктів у відносинах. Ділові (імітаційні) рольові ігри дозволяють відтворити ряд ланок професійної діяльності, щоб подумки отримати результати від виконання професійних завдань. Учасники ділових ігор вчаться спільно

вирішувати умовні професійні завдання з метою досягнення загального результату та отримання колективного продукту групових професійних творчих рішень.

Проективне малювання. Основне завдання проективного малювання-виявити і зрозуміти проблеми і переживання клієнта, які важко висловити словами. Проективне малювання-допоміжний метод групової роботи. Це дозволяє діагностувати та інтерпретувати труднощі спілкування та емоційні проблеми. Тема малюнка вибирається таким чином, щоб дати учасникам можливість висловити свої почуття і думки в малюнку. Цей метод дозволяє впоратися з емоціями, про які випробуваний з якої-небудь причини не підозрює. Теми, пропонувані для малювання, дуже різноманітні і можуть стосуватися як індивідуальних, так і групових проблем.

У проективному малюванні використовуються наступні прийоми:

1. Вільне малювання – малюнки виконуються індивідуально, а обговорення їх відбувається у групі. Тема або задається, або обирається членами групи самостійно. На малювання виділяється до 30 хвилин, потім малюнки вивішуються і обговорюються. Спочатку про малюнок висловлюються члени групи, а потім сам автор. Обговорюються розбіжності інтерпретації малюнка.

2. Комунікативне малювання. Учасники групи поділяються на пари, які спільно малюють на певну тему. Після закінчення процесу малювання відбувається його обговорення. Обговорюються думки й почуття з приводу процесу малювання, які виникли у членів діад, і їхнє ставлення один до одного в процесі малювання.

3. Спільне малювання. Кілька людей (або вся група) малюють на одному аркуші (наприклад, групу, її розвиток, настрій, атмосферу в групі та ін.). По закінченні малювання обговорюється участь кожного члена групи, характер його внеску й особливості взаємодії з іншими учасниками в процесі малювання.

Додаткове малювання. Малюнок рухається по колу – один починає малювати, інший продовжує, додаючи щось своє тощо.

Під час інтерпретації проективного малюнка звертається увага на зміст, способи вираження, кольори, форму, композицію, розміри, що повторюються в різних малюнках одного учасника, специфічні особливості. Існує два способи

роботи з готовими малюнками: демонстрація всіх малюнків одночасно, перегляд і порівняння їх знаходження спільними зусиллями загального й відмітного змісту; розбір кожного малюнка окремо.

Проективний малюнок сприяє самопізнанню, взаєморозумінню й активізації групового процесу. У ньому виявляються безпосереднє сприйняття людиною тієї чи іншої ситуації, різні переживання, часто неусвідомлювані й не вербалізовані.

Заняття 1. Поняття особистості як суб'єкта діяльності.

Мета – ознайомити слухачів з поняттями «індивід», «індивідуальність», «особистість»; дати поняття структури особистості; роз'яснити активний характер особистості.

Завдання – сформувати первинні навички самопізнання, показати і продемонструвати активний характер особистості в соціальному середовищі. Засоби реалізації завдань: ознайомлення з результатами попереднього тестування; складання автопортрета особистості з використанням діагностованих параметрів; проведення тесту Куна-Макпарленда «Хто Я» (експрес-варіант – 5 відповідей); проведення гри, орієнтованої на отримання зворотного зв'язку («Порівняння думок»); підведення підсумків, домашнє завдання – проективний малюнок «Я вчора – Я сьогодні – Я в майбутньому».

Заняття 2. Самооцінка і самоствавлення. Гармонізація параметрів особистості.

Мета – ознайомити слухачів з поняттями самооцінка та самоствавлення; дати поняття Я-концепції особистості та структур особистості; роз'яснити активний характер особистості.

Завдання – дати слухачам повне й точне уявлення про себе як про індивідуальність, про розвиток внутрішньої активності; започаткувати базис для формування соціальної довіри та формування адекватної самооцінки; розвивати соціальні емоції та комунікативні навички.

Засоби реалізації завдань – ознайомлення з поняттям особистості і Я-концепції; аналіз самоствавлення та його складових, механізм формування самооцінки, причини перекручувань самооцінки (завищена, занижена).

«Особистісний портрет» – ресурсні якості характеру й принципи їхнього

розвитку. Методика – «Позитивна самооцінка» [136, с. 219–220].

Заняття 3. Розвиток професіоналізму.

Мета – ознайомити слухачів з поняттями професіоналізму, професійної компетенції, кар'єри, професіоналізму особистості, рівнями його розвитку.

Завдання – ознайомити слухачів з основними структурними змінами особистості в процесі індивідуально-професійного розвитку, підготувати до усвідомленої роботи з власними професійними проблемами і формування ескізу майбутнього.

Засоби реалізації завдань – ознайомлення слухачів з поняттям професіоналізму, професіоналізації, кар'єри, лабілізації – усвідомлення людиною неадекватності своєї поведінки у професійних ситуаціях, незадоволеності її колишніми формами поведінки, створення позитивної мотивації до навчання та професійних і особистісних змін, готовності до засвоєння нового. Ознайомлення з прийомами і техніками нової професійної поведінки, його можливими альтернативами. Закріплення нових способів діяльності, інтеграція їх в особистість. Методика – «Проблемне коло» [36, с. 117].

Заняття 4. Професійні кризи.

Мета – ознайомити слухачів з поняттям професійної кризи та її типами (криза професійного становлення, криза навчально-професійної орієнтації, криза професійного навчання, криза професійних експектацій, криза професійного зростання, криза професійної кар'єри, криза соціально-професійної самоактуалізації, згасання професійної діяльності, кризасоціально- психологічної адекватності).

Завдання – ознайомити слухачів з типологією професійних криз, динамікою їх розгортання та причинами виникнення. Проблема безробіття в суспільстві. Поняття структурного безробіття. Система профорієнтації як спосіб профілактики структурного безробіття. Поняття технологічного безробіття. Притлумлене, приховане, тимчасове безробіття. Стан людини у разі втрати роботи – «невроз безробіття». Система мотивів безробіття.

Засоби реалізації завдань – ознайомлення слухачів з поняттям професійних

криз, усвідомлення слухачами власної професійної кризи, створення мотивації для подолання професійних деформацій. Використано методику «Коло спілкування» [45, с. 218] та вправи «Кінопроба» та «Валіза».

Заняття 5. Професійне вигорання.

Мета – ознайомити слухачів з поняттям професійного вигорання. Дати класифікацію форм і чинників професійного вигорання.

Завдання – ознайомити слухачів з трьома аспектами професійного вигорання, сформувавши у них уявлення про симптоми професійного вигорання (психофізичні, соціально–психологічні, поведінкові) та його чинники (особистісний, рольовий, організаційний).

Засоби реалізації завдань – інформаційні повідомлення, групова дискусія (метод обміну досвідом), діагностика симптомів професійного вигорання, проєктивний малюнок «Я – Я на роботі», обговорення професійного шляху в організації кожного з учасників, використання методик «Вперше» та «Подорож у дитинство».

Заняття 6. Особливості поведінкових стратегій соціально-психологічної адаптації.

Мета – ознайомити слухачів з поняттями соціально-психологічної адаптації, поведінкової стратегії, поведінкового стереотипу, ролі та рольової залежності; роз'яснити роль високоадаптивних, нейтральних і дезадаптивних поведінкових стратегій у процесі соціально-психологічної адаптації; сформувавши уявлення про зв'язок ефективних поведінкових стратегій і успішності у навчальній діяльності і в соціальному середовищі.

Завдання – сформувавши у слухачів уявлення про поведінкові стратегії та їх роль у соціально–психологічній адаптації; ознайомити їх зі змістом і специфікою конкретних поведінкових стратегій соціально-психологічної адаптації; спрямувати слухачів на засвоєння високоадаптивних поведінкових стратегій.

Засоби реалізації завдань – ознайомлення зі змістом різних типів поведінкових стратегій, тестування та ознайомлення з результатами тестування за методикою «Адаптивні стратегії поведінки»; робота з реальними ситуаціями з

життя учасників семінару – визначення типу використаної стратегії персонажем ситуації; колективне моделювання поведінки професіонала в проблемній ситуації (складання розповідей про сім типів розгортання ситуації залежно від типу поведінкової стратегії соціальної адаптації уявного учасника соціальної взаємодії).

Заняття 7. Життєвий шлях.

Мета – ознайомити слухачів з поняттям «життєвий шлях», сформувати у них уявлення про спосіб життя, задоволеність життям, життєтворчість.

Завдання – розвиток інтернальності, прийняття відповідальності за своє життя, розвиток уявлень про час планування, розвиток умінь та навичок співпраці. Засоби реалізації завдань – ознайомлення з різними теоріями життєвого шляху, усвідомлення необхідності проектування власного життя, використання методики «Координати життя», групова дискусія (метод обміну досвідом), виконання вправ «Вдосконалення» та «Уявний заповіт».

Заняття 8. Цілі життя і життєві перспективи.

Мета – ознайомити слухачів з поняттями потреби особистості, «цілі життя», смисли, з процесом цілепокладання, перспективами життя як генеральними цілями особистості.

Задання – розвиток навичок постановки цілей і розробки стратегічного планування власного життя, усвідомлення необхідності бачення життєвих перспектив, корекція життєвого сценарію.

Засоби реалізації завдань – інформаційні повідомлення, групова дискусія (метод обміну досвідом), виконання проєктивного малюнка «Корабель мого життя», мозковий штурм «Як подолати відчуття незадоволеності життям», метод побудови диспозицій (позиційні ігри, ігри-проживання та спонтанно-імпрізаційні ігри), виконання вправ.

Заняття 9. Я творець власного життя.

Мета – формування у слухачів активного ставлення до власного життя.

Завдання – усвідомлення можливості самостійно вносити зміни у власне життя (особисте і професійне), опрацювання стратегій змін, формування плану

змін.

Засоби реалізації завдань – інформаційні повідомлення, групова дискусія (метод обміну досвідом), формування робочих ідей (уявлення про власні можливості, оцінка своїх достоїнств і переваг, уявлення про ідеальну й можливу роботу), аналіз можливостей кар'єрного зростання та професійного навчання, постановка конкретних цілей, ревізія уже зроблених кроків.

Заняття 10. Заключна сесія.

Мета – підведення підсумків роботи.

Завдання – усвідомлення змін та огляд перспектив, підведення підсумків психокорекційної роботи.

Засоби реалізації завдань – діагности, обговорення результатів, написання есе «Мої зміни», презентація есе та їх обговорення. Соціально-психологічний тренінг корекції професійних деструкцій (професійного вигорання)

В якості базових тренінгових методик були використані техніки і прийоми різних психологічних і психотерапевтичних шкіл – гештальт-терапії, психодрами, методики Е. Помиткіна, авторські методики. Застосування технік різних психологічних шкіл зумовлене прагненням збагатити програму найбільш дієвими практичними методиками, які мають власну психокорекційну цінність незалежно від теоретичного контексту шкіл, в яких вони були створені.

Тренінг спроектований як тренінг розвитку суб'єктності, в межах якого основним завданням тренера є розвиток суб'єктності учасників тренінгу, запуск основних механізмів та забезпечення динаміки цього процесу.

Однією з важливих цілей тренінгу був розвиток самосвідомості. За нашою моделлю рушійною силою профілактики та корекції професійного вигорання є процес саморозвитку, який ми розглядаємо як внутрішню активність особистості з якісного перетворення себе, особистісні самозміни.

Тобто фундаментальною психологічною умовою ефективної професіоналізації та кар'єрного зростання, реалізації особистістю власних цілей і цінностей є перехід на більш високий рівень розвитку самосвідомості. Згідно з соціально-психологічною моделлю розвитку свідомості людини Е. Помиткіна,

кожному з п'яти рівнів свідомості притаманна своя височина і, якнаслідок, своє ставлення до однієї й тієї ж проблеми. З підвищенням рівня свідомості поступово розширюється світогляд людини, її турбують і цікавлять багато явищ, подій світу.

Рівні свідомості:

1. Рівень егоцентричної обмеженості.
2. Рівень сімейних (родинних) цінностей.
3. Рівень суспільних, громадянських, національних цінностей.
4. Рівень загальнолюдських цінностей.
5. Рівень духовної свідомості (космічних, буттєвих цінностей).

Духовно орієнтований підхід передусім передбачає можливе (хоч і тимчасове) підвищення рівня свідомості члена групи. Заняття мають плануватися таким чином, щоб тренер-модератор постійно підтримував зв'язок з кожним членом групи і надавав йому зворотній зв'язок з урахуванням його інтересів, цінностей і життєвих смислів, тобто враховуючи його рівень свідомості. Корекція та подолання професійного вигорання базуються насамперед на сходженні від егоцентризму до більш високорівня свідомості.

Найвищий духовний рівень синтезує й містить у собі решту рівнів. Духовно розвинена людина розуміє запити й потреби інших, оскільки сама вже пройшла їх попередній шлях розвитку.

Перехід на новий, вищий рівень самосвідомості дає змогу особистості повному побачити проблему і перейти до її розв'язання шляхом зняття ключових ціннісно-сміслових суперечностей. Так, для світосприйняття першого рівня особиста проблема видається людині надзвичайно значущою, при цьому вона не дозволяє об'єктивно бачити ситуацію в цілому. Наприклад, проблеми на роботі можуть призводити до зниження самооцінки, самозвинувачень у власній нікчемності, роздумів про марність власного життя. Перехід на більш високий рівень самосвідомості допомагає людині бути менш емоційно залежною від особистих проблем та дає можливість бачити справжні причини виникнення проблеми і відповідно приймати правильні рішення щодо її розв'язання.

Завдання тренінгу:

- формування цілісної особистості суб'єкта праці, коли людині

допомагають побачити її працю цілісно, з урахуванням нових запитів життя та професії;

- формування окремих навичок професійної діяльності або професійного спілкування;
- розвиток мотиваційної сфери як пошук нових мотивів, смислів, побудова нової системи цілей професійної діяльності;
- спонукання до процесу постійного професійного самовдосконалення, апробації різних стратегій професійного зростання;
- корекція емоційної сфери, прийомів володіння емоційними станами у професійній діяльності;
- стимулювання вмінь взаємодіяти з іншими людьми в ході професійної діяльності;
- стимулювання усвідомлення професійних завдань на перспективу – уточнення професійних, соціальних і життєвих завдань, усвідомлення психічних та особистісних якостей, необхідних для професійних змін та просування у кар'єрі;
- побудова позитивної професійної Я-концепції, позитивного самоприйняття та самоствавлення в професії ;
- стимулювання потреби і здатності індивідуального самовираження в праці, посилення готовності працівників до інновацій.

Цілеспрямований і систематичний розвиток самосвідомості є базовою умовою соціально-психологічної корекції професійного вигорання.

Основними компонентами усвідомленої регуляції діяльності є прийняття суб'єктом мети програми перетворень.

Механізми регуляції поведінки пов'язані з діяльністю в умовах різноманітних життєвих ситуацій. Механізми самоусвідомлення, самоприйняття, прийняття інших і самовизначення є провідними у цьому процесі. Саме завдяки цим механізмам формуються кінцеві і проміжні цілі, обираються засоби реалізації мети, здійснюється оцінка за підсумковими і проміжними результатами, будуються системи зовнішнього і внутрішнього

контролю поведінки, здійснюється контроль включення особистості в різноманітні ситуації.

Методи та методичні прийоми тренінгу:

Діагностичні процедури. Цільове призначення діагностичних процедур у тренінгу – відбір учасників у групу; отримання учасниками нової інформації про себе; саморозуміння й саморозкриття; забезпечення й контроль ефективності тренінгових процедур.

Інформування як методичний засіб ведення тренінгу. Види інформування – планове, ситуаційне.

Психогімнастичні вправи. Тренування бажаної поведінки. Розвиток самопрезентації учасників. Допоміжні цілі психогімнастики – зменшення емоційної напруженості, активізація групової динаміки.

Рольові ігри. Психодраматичні прийоми.

Групова дискусія (структурована і неструктурована). Аналіз ситуацій.

Усі ці методи варіювали залежно від особливостей групи, етапу роботи, конкретних завдань. Враховувався ритм чергування сеансів і пауз відпочинку (релаксаційних вправ), психогімнастичних вправ.

Правила поведінки під час тренінгу:

- обов'язкове відвідування;
- точність початку і кінця;
- рівноправність;
- активність;
- безпека;
- конфіденційність;
- підтримка і допомога з боку групи кожному;
- зворотний зв'язок;
- принцип «тут і тепер»;
- висловлювання від себе особисто.

Технологія корекції (ТК) спрямована насамперед на зміну самоствлення. Та оскільки ставлення до себе формується на основі уявлень про себе, поєднаних із самооцінкою, і виявляється в поведінці, то в систему

психокорекційних впливів утягуються всі компоненти Я-концепції. Ми виділили п'ять напрямів технології корекції (ТК) професійного вигорання:

Перший напрям ТК передбачає усвідомлення учасниками своїх особистісних характеристик (особливостей самоствавлення, рівня самоактуалізації, ціннісних та смислових спрямувань) й оптимізації ставлення до себе, до своєї особистості. Включає вправи, орієнтовані на те, щоб сфокусувати увагу учасників на своїй особистості, на уявленнях про себе, на своїх звичних способах поведінки. Учасникам забезпечується можливість побачити себе, оцінити своє ставлення до себе та порівняти його зі ставленням інших учасників групи, оцінити свої особистісні якості. Досягається це насамперед через постійну вербалізацію своїх думок і переживань, яка відразу збагачується завдяки зворотному зв'язку від інших учасників групи. Відбувається руйнація стереотипів неадекватного самосрийняття та самооцінки, починається процес редукції деструктивної поведінки. В учасників виникають сумніви щодо усталених систем оцінок і самооцінок.

Другий напрям ТК включає усвідомлення учасниками себе в системі професійної діяльності і оптимізацію стосунків у цій системі. Основна увага зосереджується на відпрацюванні та закріпленні нових поведінкових патернів, ідпрацюванні навичок аналізу професійної діяльності і професійних завдань.

Третій напрям ТК має на меті усвідомлення учасниками себе в системі професійного та особистісного спілкування й оптимізацію міжособистісних взаємин з колегами, керівництвом і членами сім'ї. Приділяється увага розвитку соціально-перцептивних і комунікативних здібностей, усвідомленню звичних способів спілкування, аналізу помилок в міжособистісній взаємодії. Відпрацьовуються прийоми невербальної комунікації, навички оптимального спілкування. Досягається це через використання невербальних технік, а також рольових і організаційно-діяльнісних ігор.

Четвертий напрям ТК – це усвідомлення власних поведінкових стратегій соціально-психологічної адаптації і відпрацювання ефективних стратегій. Особливу увагу на цьому етапі приділяють інтеграції набутих знань, умінь і

навичок. Це досягається завдяки використанню великої кількості рольових ігор, сюжетами яких є реальні проблемні ситуації із повсякденного професійного життя.

П'ятий напрям ТК – опрацювання технік роботи зі стресом. Учасникам пропонується оволодіти стратегіями запобігання стресу та його подолання.

Стратегія 1 – уникнення стресу.

Прийоми, що допомагають уникати непотрібних стресорів:

1. Навчитися говорити «ні». Знати свої межі й дотримуватися їх. Не намагатися брати на себе більше, ніж те, з чим ви у змозі впоратися в особистому або професійному житті:
2. Уникати людей, які завдають стресу. Обмежувати час перебування з такою людиною або повністю припинити стосунки з нею.
3. Навчитися брати під свій контроль навколишнє оточення.
4. Уникати обговорення теми, що викликає надмірні переживання (політика, релігія, проблеми зовнішності та ваги, сімейні негаразди тощо).
5. Скороти список справ. Проаналізувати свій розклад, обов'язки й щоденні завдання. Поділити їх на ті, «які варто зробити», і ті, які «зобов'язаний зробити». Стратегія 2 – зміна ситуації.

За неможливості уникнути стресової ситуації потрібно робити спроби змінити її. З'ясувати, що можна зробити, аби змінити стан речей так, щоб проблема не виникла в майбутньому.

1. Виражати свої почуття, а не притлумлювати їх.
2. Йти на компроміси.
3. Бути наполегливими. Не займати позицію спостерігача у власному житті.
4. Ретельніше розподіляти час.
5. Стратегія 3 – адаптація до стресових чинників

За неможливості змінити стресор можна змінити себе, адаптуватися до стресових ситуацій і відновити почуття контролю, змінивши свої очікування й ставлення:

1. Навчитися дивитися на проблеми з різних боків, знаходити позитивні моменти в проблемі.
2. Навчитися дивитися на картину в цілому та оцінювати можливість розвитку стресової ситуації.
3. Здійснювати перегляд та корекцію своїх стандартів. Не налаштовуватися на невдачу, не вимагати досконалості виконання будь-якої справи. Встановити розумні стандарти для себе й інших.
4. Зосереджуватися на позитивному.

Стратегія 4 – приймати речі, які не можна змінити

Прийняття може бути важким, але в довгостроковій перспективі це простіше, ніж відгороджуватися від ситуації, яку не можна змінити:

1. Не намагатися контролювати неконтрольоване.
2. Бачити позитивні аспекти.
3. Ділитися своїми почуттями.
4. Навчитися прощати.

Отже, профілактиці та корекції професійного вигорання сприяє програма, яка має стійку узагальнену структуру і містить обов'язкові блоки, змістовну частину та результати. Зокрема, програма включає три взаємопов'язаних тематичних блоки – блок, що передбачає корекцію підсистеми спрямованості (потребово-мотиваційну); блок, спрямований на корекцію інструментальної підсистеми та блок, спрямований на корекцію саморегуляції особистості. Основними складовими програми є активне соціально-психологічне навчання (АСПН) – 10 занять-семінарів.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

Отже, детально вивчивши результати, отримані в ході аналізу даних з використанням 3-х методів, можна зробити наступні висновки:

Бізнесмени, незалежно від їх статі, піддаються професійному стресу, але формування симптомів стресу і "емоційного вигорання" в професійній діяльності у чоловіків-бізнесменів відбувається повільніше, ніж у жінок-бізнесменів.

Чоловік-бізнесмен демонструє ознаки всіх 3-х стадій стресу і емоційного вигорання на стадії формування, в той час як жінка демонструє стадію формування "тривожної напруги". Тобто ознаки стресу у вигляді тривоги і напруги проявляються явно.

Основним симптомом синдрому емоційного вигорання у чоловіків є звуження кола спілкування, відстороненість від клієнта, що виражається в їх власній емоційності.

Жінки піддаються професійному стресу і "вигорають" в основному через професійні мотиви та існуючі гендерні стереотипи. Гендерні стереотипи щодо статусу жінок у сфері управління бізнесом призводять до нижчої задоволеності роботою, ніж у чоловіків. Таким чином, жінки не дуже задоволені собою як професійними бізнесменами і схильні до занепокоєння і напруженості з цього приводу.

Жінки більш схильні до співпереживання та емоційних реакцій у порівнянні з бізнесменами-чоловіками, що допомагає жінкам залишатися доброзичливими

і позитивно ставитися до клієнтів. Жінки більшою мірою залучені в роботу інших людей.

Чоловіки-бізнесмени володіють такими видатними особистісними якостями, як абстрактність мислення, перевагу, емоційна стійкість і дипломатичність. На високому рівні абстрактне мислення, перевага, дипломатичність притаманні жінкам, а всі інші характеристики знаходяться в зоні середніх значень.

Найбільша відмінність в особистісному портреті бізнесмена було виявлено за такими ознаками, як емоційна стабільність і тривожність. Жінки-бізнесмени більш тривожні і менш емоційно стійкі.

Виразність особистісних характеристик в екстремальних значеннях викликає стрес у професійній діяльності (наприклад, надмірна мрійливість або ізоляція).

Незалежно від статі, існують такі характеристики, які викликають стрес в діяльності бізнесменів: низький рівень емоційної стабільності; низька самооцінка та схильність до залежної поведінки; високий рівень тривожності;

Отже, схильність до професійного вигорання можна пояснити в першу чергу особистісними і поведінковими особливостями, які традиційно присвоюються людині в залежності від статі (наприклад, придушення спілкування приписується чоловікам, а товариськість традиційно вважається жіночим якістю).

Більшість як чоловіків, так і жінок мають особистісними якостями, що сприяють ефективної самореалізації в професійній діяльності. Ми виділяємо такі риси особистості, як емоційна стабільність, спокій, активність, реалізм, практичність, наполегливість і вплив.

У групі бізнесменів-чоловіків вони виявили такі фактори, що провокують розвиток професійного вигорання: емоційна близькість, схильність до мрій, конформізм, консерватизм.

Серед негативних факторів, що впливають на розвиток професійного стресу і емоційного вигорання у жінок-бізнесменів, виділені тривожність, боягузтво, бездіяльність, надмірна практичність, ригідність і емоційна нестабільність.

Для досягнення оптимальної ефективності психологічної допомоги важливо було поєднувати систематичне використання індивідуальних та групових психологічних інструментів. Вплив індивідуальної психологічної корекції дає можливість усвідомити мотиви власних вчинків, особливості міжособистісних відносин, неконструктивний характер емоційних і поведінкових стереотипів, причини і способи реагування на переживання, умови формування системи відносин.

Групові психологічні інструменти використовуються в рамках групової роботи і спрямовані на корекцію неадекватних взаємин, установок, емоційних і поведінкових стереотипів, виявлення, аналіз, усвідомлення і вирішення проблем клієнта, його міжособистісних відносин і міжособистісних конфліктів, заснованих

на аналізі і використанні міжособистісних відносин. Взаємодія. Цілі групової роботи зосереджені на 3 основних елементах: пізнанні (саморозуміння), емоціях (самоотношеніи) і поведінці (саморегуляції).

Була розроблена програма тренінгу для запобігання емоційного вигорання серед бізнесменів. За підсумками тренінгу бізнесмен повинен отримати уявлення про те, як запобігти емоційному вигорянню.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дає можливість зробити наступні висновки:

1. У теоретичній частині роботи було проведено теоретико-методологічний аналіз проблеми психологічного вигорання в бізнесі. Висвітлено уявлення про професійне вигорання і його властивості у вітчизняних і зарубіжних теоріях. Було відзначено, що серед різних дослідників немає єдиного терміна, що позначає феномен емоційного вигорання. Часто використовуються терміни "професійне вигорання", "емоційне вигорання", "Синдром психічного вигорання", "Синдром емоційного вигорання", "Синдром емоційного вигорання" та інші споріднені поняття, які вважаються синонімами.

2. Виявлено ознаки професійного вигорання в бізнесі. Першими симптомами професійного вигорання є зниження енергії і стомлюваності, відстороненість від роботи і зниження ефективності. Важливо визначити його ознаки, щоб вчасно помітити, розпізнати і запобігти емоційне вигорання.

3. У даній роботі ми провели емпіричне дослідження гендерних особливостей психологічного вигорання в бізнесі. Отримані результати дозволяють підтвердити основну гіпотезу дослідження про те, що схильність до професійного стресу і психічної перевтоми в професійній діяльності визначається в першу чергу їх особистісними особливостями (емоційною стабільністю, рівнем тривожності, комунікативними особливостями) і проявляється по-різному в залежності від статі. В результаті цього дослідження було встановлено, що і у чоловіків, і у жінок спостерігаються однакові ознаки професійного стресу. Однак час прояву симптомів стресу різниться. Виходить, що симптоми стресу у жінок на стадії "тривожної напруги" більш виражені і сформовані. Було підтверджено, що це викликає стрес у професійній діяльності, незалежно від статі. Це: низький рівень емоційної стабільності; низьке почуття переваги, схильність до залежної поведінки; високий рівень тривожності. В цілому, переважна більшість людей, незалежно від статі, володіють особистісними якостями, що сприяють ефективній самореалізації в професійній діяльності. Були виділені наступні риси характеру бізнесмена: емоційна стабільність, спокій, активність, реалізм, практичність,

наполегливість і вплив.

4. В ході цієї роботи була розроблена програма профілактики і корекції синдрому емоційного вигорання в бізнесі. В результаті тренінгів фахівці отримали уявлення про те, як запобігти емоційному вигоранню.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Безпека і здоров'я на роботі за надзвичайних ситуацій у галузі охорони здоров'я: посібник для захисту медичних працівників та фахівців реагування. Женева: Всесвітня організація охорони здоров'я та Міжнародна організація праці; 2018 р.
[Електронний ресурс] Режим доступу:
<https://www.who.int/publications/i/item/occupational-safety-and-health-in-public-health-emergencies-a-manual-for-protecting-health-workers-and-responders>.
2. Боднар А.Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт. XVIII Міжнародна науково-практична конференція «Конфліктологічна експертиза: теорія та методика» [орг. комітет: А.М.Гірник (голова) та ін.]. Київ: [б.в.], 2019. С.8-12.
3. Бурлачук Л.Ф. Психодіагностика : учебник для вузов 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 384 с.
4. Бюлетень Всесвітньої організації охорони здоров'я. [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://www.who.int/bulletin/volumes/97/9/19-020919.pdf>
5. Головенко Х.В., Сопель О.М. Поширеність синдрому емоційного вигорання у медичного персоналу і фактори, які спричиняють його розвиток. ISSN 2411-1597. Медсестринство. 2017. №4. С.51-53. [Електронний ресурс]: Режим доступу: <file:///C:/Users/ANG/Desktop/8550-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-31716-1-10-20180207.pdf>
6. Гошовська Д. Психологія спорту і фізичного виховання: навч.-метод. посіб. Дрогобич: Унів. б-ка, 2006. 1228 с.
7. Гошовська Д.Т., Гошовський Я.О. Емоційне вигорання особистості в контексті депривованої психогенези. Психологічні перспективи. Вип.28. Луцьк, 2016. С.70-82.
8. Гошовський Я. Ревіталізація психогенези депривованої особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології. Сб. наук. пр.

Східноукр. нац. ун-ту ім. В.Даля. Луганськ: Ноулідж, 2004. №2(34). С.101-108.

9. Грабовська С., Єсип М. Проблема копінгу в сучасних психологічних дослідженнях. Соціогуманітарні проблеми людини. №4, 2010. С.188-199.

10. Грицук О.В. Основні принципи та підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання в зарубіжній психології [Електронний ресурс]: Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/old_jm/soc_gum/znpip/1/2012_35/Gricuk.pgf.

11. Дерев'янка С. П. Взаємодія емоцій та перцептивно-когнітивних функцій в процесі соціально-психологічної адаптації особистості. Проблеми загальної та педагогічної психології. Зб. наук. Праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. К., 2006. Т. VIII, вип. 7. С. 148 – 156.

12. Завацька Н.Є. Системний підхід до вивчення структури адаптаційного потенціалу особистості. Особистість у розвитку: психологічна теорія і практика: монографія. За ред. С.Д.Максименка, В.Л.Зливкова, С.Б.Кузікової. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. 430 с.

13. Здоровье работающих: глобальный план действий. ВОЗ. 2007 г. WNA60.26

14. Іванашко О.Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету ім.М.П.Драгоманова. 2007. №19 (43). С.82-85.

15. Калошин В. Ф. Як протистояти надмірним почуттям, емоціям, жахливим думкам за допомогою методу раціонального мислення. Практична психологія та соціальна робота. 2006. №6. С. 59 – 64.

16. Колдубовська Т.Б. Аналіз особливостей прояву ознак професійного вигорання у співробітників правоохоронних органів. Технології розвитку інтелекту: ел. наукометр. фах. журнал Інституту психології ім.Г.С.Костюка НАПН України.Київ, 2017. № Vol 2. No 5(16). URL: http://psytir.org.ua/index.php/technology_intellect_develop/issue/archive

17. Колосович О. Професійне вигорання як розлад психічного

здоров'я суб'єкта праці. Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві: Збірник матеріалів IV Всеукраїнської науково-практичної конференції (23 жовтня 2020 року). Уклад. З.Р.Кісіль. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2020. 256 с. С.123-127.

18. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика: навч. посіб для студентів вищих навчальних закладів. За заг. ред. М.С.Корольчука. Київ: Ельга Ніка-Центр, 2004. 400 с.

19. Кризові стани в сучасних умовах: діагностика, корекція та профілактика. Під ред. проф. Л. М. Юр'євої. К.: Видавництво ТОВ «Галерея Принт», 2017. 174 с. С.33-34.

20. Максименко С. Д. Теоретичні проблеми самоздійснення особистості. Проблеми сучасної психології : Зб. наук. праць К-ПНУ ім. І. Огієнка, Ін-ту псих. Г. С. Костюка АПН України. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2009. Вип. 5. С. 3 – 13.

21. Міщенко М.С. Особливості синдрому емоційного вигорання. Актуальні проблеми психології. Т. XI. Вип. 6. Кн.ІІ. 2013. С.103-113.

22. Міщенко М.С. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів: монографія. Умань: Візаві, 2016, 236 с.

23. Моцонелідзе І.О. Диференціація понять «емоційне вигорання» та «професійна деформація» в діяльності працівників органів внутрішніх справ. Проблеми сучасної психології. 2010. №8. С.736-745

24. Нікіфорова Л. Б. Структура та функції емоційної культура особистості. Гуманітарні науки. Наук. практ. журн. 2007. № 2. С. 150 – 154.

25. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект як інтегральна особистісна властивість. Практична психологія і соціальна робота, 2008. № 9. С. 22 – 27.

26. Опанасюк І. В. Співвідношення понять «емоційна спрямованість», «емоційна стійкість», «емоційна культура» у структурі емоційного інтелекту. Збірник наук. праць : філософія, соціологія, психологія. Івано-Франківськ : Вид- во ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. Василя Стефаника»,

2014. Вип. 19. Ч. 1. 252 с.

27. П'янківська Л.В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України: дис. ... канд. псих. наук: 19.00.09. Національний університет оборони України ім. Івана Черняхівського. Київ, 2019. 281 с.

28. Павленко Г.В. Толерантність до невизначеності як ресурс психологічного благополуччя студентів. Актуальні проблеми психології. Том 7. Випуск 47. 2019. С.208-218.

29. Павловські Ю.А. Специфіка та детермінанти професійного вигорання керівників бізнесу. Психологія особистості. Вип. 21. 2021. С.175-182.

30. Повякель Н. І. Теорія соціального навчання (Дж. Роттер). СПб.: Питер, 2005. 49 с.

31. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти. За наук. ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. К.: Міленум, 2004. 264 с. С.215.

32. Сіпко Л.О., Бузницька Л.С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціально-педагогічних професій. Psychological Journal. Vol. 5. Issue 9, 2009. DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.9.15>.

33. Слюсарева Е.С., Евмененко Е.В., Тинькова Е.Л. Антропологический подход в профилактике психосоматических расстройств: Учеб.-метод. пос. Ставрополь. 2011. 156 с.

34. Табачников О.Ю., Абдрахімова Ц.Б. Основи клінічної психології (навчальний посібник). Донецьк: Донбасс, 2006.

35. Таранова О.В. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) и хронической усталости (СХУ) как факторы профессиональной успешности (на примере педагогов-мастеров вождения): Автореф. дис. ... канд. псих. наук. М. 2014. С.14-15.

36. Терещенко К.В. Чинники психологічного здоров'я персоналу організацій. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1149-2704>

37. Уварова С.Г., Бойченко Н.Г., Гришкан С.О., Улько Н.М. Психологічна допомога в кризових ситуаціях. К.: ПВНЗ МІГП, 2016. 248 с.; 3 іл.
38. Усенко, Л. В., Канчура, Т. В., Шайда, О. О., Дудукіна, С. О., Усенко, О. О., Машин, О. М. (2020). Комунікативна компетентність – невід’ємна складова якісної професійної діяльності лікаря-анестезіолога. *Pain, Anaesthesia & Intensive Care*, (4(93), 94–100. [https://doi.org/10.25284/2519-2078.4\(93\).2020.220700](https://doi.org/10.25284/2519-2078.4(93).2020.220700)
39. Франчук В. В. Аналіз недоліків надання медичної допомоги в сучасних умовах (за матеріалами комісійних судовомедичних експертиз). *Судово-медична експертиза*. 2016. № 1. С. 56–61.
40. Франчук В. В. Місце, роль і значення лікарської професії в умовах сучасного українського суспільства. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров’я України*. 2017. № 3 (73). С.35-41.
41. Хьелл Ларри, Зиглер Дзніел. Теории личности основные положения и применение. Перевод С. Меленевской и Д. Викторовой L. Hjelle, D. Ziegler. *Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications 3th ed.:* McGraw-Hill, 1992; СПб.: Питер Пресс, 1997 Терминологическая правка В. Данченко К.: PSYLIB, 2006.
42. Чутко, Л. С., Козина, Н. В. Синдром эмоционального выгорания. *Клинические и психологические аспекты*. Изд. 3-е. М.: МЕД-пресс информ, 2015. 256 с.
43. Юр’єва Л.М. Охорона психічного здоров’я медичних працівників в умовах пандемії Covid-19. *Медичні перспективи*. 2020. Т. 25. №4. С. 12-21.
44. Юрьева Л.Н. История. Культура. Психические и поведенческие расстройства: монография. К.: Сфера, 2002. 314 с.
45. Юрьева Л.Н. Образовательные программы профилактики синдрома выгорания у специалистов, работающих в сфере охраны психического здоровья. *Український вісник психоневрології*. 2017. Том 25. Випуск 4(93). С.11-14.
46. Яроменок М.А. Професійне вигорання як чинник психічного здоров’я прокурора. *Юридична психологія*. №2 (21). 2017. С.185-195.

47. [Электронный ресурс] :
<https://www.who.int/publications/i/item/coronavirus-outbreak-rights-roles-and-responsibilities-of-health-workers-including-key-considerations-for-occupational-safety-and-health> -disease-(covid-19)-
48. [Электронный ресурс] :
<https://www.umj.com.ua/article/84423/stres-yak-nagalna-mediko-socialna-problema-v-umovax-vijskovo-agresii>
49. [Электронный ресурс]: https://e4aa8a2e-9b2c-4ba5-b782-54e23260c5ea.filesusr.com/ugd/86d9b8_7c20d612330b4ed9b2d7b9cadfda5ace.pdf?in_dex=true
50. [Электронный ресурс]: <https://moz.gov.ua/article/news/profesijne-vigorannja---javische-a-ne-hvoroba-scho-naspravdi-zatverdili-v-mkh-11>
51. Bao Y, San Y, Meng S, Shi J, Lu L. 2019 n-CoV epidemic: address mental healthcare to improver society. Lancet. 2020:395(10224):e-37-8. doi: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30309-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30309-3)
52. Berg C.A., Meegan S. P., & Deviney P.P. A social-contextual model of coping with everyday problems across the lifespan (англ.). International Journal of Behavioral Development (англ.)русск. 1998. № 22(2). P.231-237.
53. Bochner S. Defining intolerance of ambiguity. The Psychological Record. 1965. № 15. P. 393-400.
54. Bradburn N. The Structure of Psychological Well-Being. Chicago: Aldine Pub.
Co
https://www.norc.org/PDFs/publications/BradburnN_Struc_Psych_Well_Being.pdf,
1969.
55. Burisch, M. Das Burnout-Syndrom Theorie der inneren Erschop-fung Text. / M. Burisch. - Berlin, Heidelberg: Springer, 1989.
56. Chan A.O., Huak C.Y. Psychological impact of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak on healthcare workers in a medium size regional general hospital in Singapore. Occupational Medicine (Oxford, England). 2004. Vol.54. No.3. P.190-196. DOI: <https://doi.org/10.1093/occmed/kqh027>.

57. Chen Q, Liang M, Guo J, Fei D, et al. Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. *The Lancet Psychiatry*. 2020;7(4):15-16. doi: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30078-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30078-X)
58. Craik R. L. A tolerance for ambiguity. R. L. Craik. *Physical Therapy*. 1962.
59. Frenkel-Brunswick E. Tolerance towards ambiguity as a personality variable. E. Frenkel-Brunswick. *The American Psychologist*. 1948. №3. P. 268.
60. Frydenberg E. *Beyond Coping. Meeting goals, visions and challenges*. Oxford University Press, 2002. P. 272. ISBN 9780198508144.
61. Frydenberg E., Lewis R. *Adolescent Coping Scale: Manual*. Melbourne: ACER Press, 1993. P.15-20.
62. Ho C.S., Chee C.Y., Ho R.C., *Mental Health Strategies to Combat the Psychological Impact of COVID-19 Beyond Paranoia and Panic*. *Annals of the Academy of Medicine*. (Singapore). 2020. Vol. 49. No 3. P. 155-160
63. Hobfoll S. Conservation of resoursetheory: its implication for stress, health and resilience. *The Oxford handbook of stress, health and coping*. NY : Oxford Unibversity Press, 2011. P.127-147.
64. Huang Y., Zhao N. Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey. *Epidemiology*. 2020. Feb. URL: <http://medrxiv.org/lookup/doi/10.1101/2020.02.19.20025395>.
65. James, W. H. *Internal versus External Control of Reinforcement as a Basic Variable in Learning Theory*. Unpublished Doctoral Dissertation, Ohio State University. 1957.
66. Lahad M., Shacham M., Ayalon O. *The “BASIC Ph” model of coping and resiliency: Theory, research and cross-cultural application*. London, England: Jessica Kingsley. 2013.
67. Maslach C. Jackson S.E. (1981): The measurement of Experienced Burnout. *J. Occup. Beh.* 2, 99-113.
68. Maslach C. The Client Role in Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 1978-10. Т. 34, вып. 4. С.111–124.

69. Predeployment Sleep Duration and Insomnia Symptoms as Risk Factors For New-Onset Mental Health Disorders Following Military Deployment. P.Gehrman at al. Sleep. 2013. Vol. 36. No. 7. P. 1009-1018. DOI:

<https://doi.org/10.5665/sleep.2798>

70. Recommended psychological crisis intervention response to the 2019 novel coronavirus pneumonia outbreak in China: a model of West China hospital. J. Zhang at al. Precision Clinical Medicine. 2020. Vol. 3

71. Rotter J. B. (1982). The development and applications of social learning theory: Selected papers. New York: Praeger.

72. Rotter J. B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychol. Monographs, 1966. V. 80. P.11-28.

73. Ryff C., Keyes C. The Structure of Psychological Well-Being Revisited. Journal of Personality and Social Psychology, 1995. Vol.69, No.4. 719-727.

74. Schaufeli W.B., Leiter M., Maslach K. Burnout: 35 Years of Research and Practice. Career Development international. 2009. Vol. 14. №3. P. 204-220. doi: 10.1108/13620430910966406.

75. Selye H., 1950. The physiology and pathology of exposure to stress. A treatise based on the concepts of the general-adaptation-syndrome and the disease of adaptation. Montreal: ACTA. Inc., Medical Publishers (Doctoral Dissertation)

76. Shultz J.M., Baingana F., Neria Y. The 2014 Ebola outbreak and mental health: current status and recommended response. JAMA. 2015. Vol. 313. No. 6. P. 567-568. DOI: <https://doi.org/10.1001/jama.2014.17934>.