

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Климаш А.О.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
**ФОРМУВАННЯ СТІЙКОСТІ ДО СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ ПРИ
ВИКОНАННІ ПРОФЕСІЙНИХ ОBOB'ЯЗКІВ В СИТУАЦІЯХ
ЖИТТЄВИХ ЗМІН**

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Здоров'я людини

Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему «**ФОРМУВАННЯ СТІЙКОСТІ ДО СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ
ПРИ ВИКОНАННІ ПРОФЕСІЙНИХ ОBOB'ЯЗКІВ В СИТУАЦІЯХ
ЖИТТЄВИХ ЗМІН**»

Виконав: здобувач вищої освіти групи ПС-231зм

Климаш А.О.

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

Бохонкова Ю.О.

Рецензент: к. психол. н., доц., завідувачка кафедри
психології, філософії та педагогіки Кременчуцького
національного університету імені
Михайла Остроградського МОН України

Літвінова О. В.

Завідувачка кафедри:
д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю.О.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини

Кафедра Психології та соціології

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)

спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувачка кафедри психології

та соціології д. психол. н.,

проф. Бохонкова Ю.О.

«___» _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Климашу Андрію Олександровичу

1. Тема роботи: «Формування стійкості до синдрому вигорання при виконанні професійних обов'язків в ситуаціях життєвих змін».

Керівник роботи: Бохонкова Ю.О., д. психол. н., проф., завідувачка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 16.09.2024 р. № 62/15.17.

2. Строк подання здобувачем роботи: 01.12.2024 р.

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

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

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

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бохонкова Ю.О., д. психол. н., проф., завідувачка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	30.10.2024 р.	05.11.2024 р.
2.	Бохонкова Ю.О., д. психол. н., проф., завідувачка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	06.11.2024 р.	19.11.2024 р.
3.	Бохонкова Ю.О., д. психол. н., проф., завідувачка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	20.11.2024 р.	01.12.2024 р.

7. Дата видачі завдання: 21 вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	23.10.2024 р. – 29.10.2024 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	30.10.2024 р. – 05.11.2024 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту	06.11.2024 р. – 19.11.2024 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	20.11.2024 р. – 24.11.2024 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формульовального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	25.11.2024 р. – 04.12.2024 р.	
6	Представлення роботи на зовнішню рецензію	05.12.2024 р. – 06.12.2024 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	07.12.2024 р. – 09.12.2024 р.	
9	Захист роботи	11-15.12.2024 р.	

Здобувач вищої освіти:

Климаш А.О.

Керівник роботи:

д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю.О.

РЕФЕРАТ

Текст – 115 с., рис. – 13, табл. – 14, літератури – 102 дж., додатків – 4

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми виникнення синдрому вигорання у спеціалістів комунікативних професій.

Розглянуто сутність феномену емоційного та професійного вигорання, наведено ряд структурних та процесуальних моделей вигорання, розглянуто його ознаки та симптоми.

Проведено констатувальний експеримент і виявлено показники рівня вигорання у спеціалістів комунікативних професій та показники їх резильєнтності. Детальніше проаналізовано міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться.

На основі результатів констатувального експерименту розроблено й апробовано програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування стійкості до вигорання. Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стюдента.

Ключові слова: ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, МОТИВАЦІЯ, СИМПТОМИ ТА ОЗНАКИ, ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИГОРАННЯ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, КОРЕКЦІЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ, СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. СУЧАСНИЙ СТАН ПРОБЛЕМИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЇ.....	12
1.1 Наукове розуміння синдрому вигорання в трактуванні вітчизняних і зарубіжних психологів.....	12
1.2. Причини емоційного «вигорання»	24
1.3. Проблема психологічної стійкості до «вигорання»	27
1.3.1. Особистісні фактори стійкості до синдрому «вигорання»	30
1.3.2. Ресурсна концепція «вигорання»	36
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	44
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТІЙКОСТІ ДО СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ ПРИ ВИКОНАННІ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ В СИТУАЦІЯХ ЖИТТЄВИХ ЗМІН.....	46
2.1 Психологічні особливості професійної діяльності в ситуаціях життєвих змін.....	46
2.2. Обґрунтування та опис методів дослідження	55
2.3. Аналіз результатів констатувального експерименту	68
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	79
РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ У СПЕЦІАЛІСТІВ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОФЕСІЙ.....	81
3.1 Експериментальна програма тренінгу та її апробація.....	81
3.2. Результати формульовального експерименту.....	89
3.3. Оцінка ефективності корекційних заходів	93
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	99
ВИСНОВКИ.....	100
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	105

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Зважаючи на життя сьогодення, в умовах війни, соціально-економічних змін та спричинених цим стресів, зростають вимоги, що висуваються до професійних якостей особистості. Однак здійснення ефективної професійної діяльності ускладнюється при зростанні ймовірності розвитку несприятливих психічних станів.

Під час війни люди постійно перебувають у стані стресу. Вони хвилюються за власне життя та безпеку своїх близьких, постійно стежать за тривожними новинами й непокоються про майбутнє. Така ситуація створює надмірне навантаження на психіку та нервову систему, що призводить до емоційної втоми, яку часто називають емоційним вигоранням. Синдром вигорання є серйозним психологічним станом, що характеризується фізичним, емоційним і розумовим виснаженням, викликаним постійним стресом на робочому місці. Стрес досліджують на фізіологічному, психологічному та поведінковому рівнях. Це явище стало об'єктом пильної уваги вчених, психологів і роботодавців, оскільки його наслідки негативно позначаються як на здоров'ї працівників, так і на ефективності професійної діяльності.

Особливої значущості проблема вигорання набуває в контексті роботи в стресових умовах, що включають високу відповідальність, постійну взаємодію з ризиком для життя, інтенсивні фізичні та емоційні навантаження, а також необхідність ухвалення оперативних рішень у складних ситуаціях.

Актуальність теми зумовлена також тим, що розроблення ефективних стратегій профілактики вигорання та підвищення стійкості співробітників мають не тільки індивідуальне, а й соціальне значення. Ці заходи сприяють підвищенню стійкості професійних колективів і поліпшенню якості послуг, що надаються, або завдань, які виконуються, що особливо важливо в умовах обмеженості ресурсів і високого ступеня відповідальності за результати праці.

Незважаючи на значну кількість досліджень (К. Rogers, W. Schaufeli, M. Leiter, C. Maslach, S.E. Jackson, M. Burisch, E. Alan Hartman, О. Богомолець, Ю.О. Бохонкова, І.Г. Головська, В.Й. Бочелюк, О.М. Кокун, О.Г. Лосієвська, Л.В. Підлипна та ін.) присвячених окремим формам професійної деформації у робітників, вплив синдрому емоційного вигорання на структуру особистості вивчено недостатньо. Це створює труднощі в розробці ефективних підходів щодо його профілактики та корекції. У зв'язку з цим актуальним завданням є проведення дослідження, спрямованого на виявлення впливу «вигорання» на особистісні особливості співробітників, а також на розробку заходів щодо його запобігання та усунення.

Об'єкт дослідження – синдром вигорання як психологічна проблема.

Предмет дослідження – формування стійкості до синдрому вигорання при виконанні професійних обов'язків в ситуаціях життєвих змін.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити особливості вигорання спеціалістів комунікативних професій при виконанні професійних обов'язків в ситуаціях життєвих змін.

Для досягнення мети поставлені і вирішені такі основні **завдання дослідження:**

1. Виконати теоретичний аналіз феномена емоційного вигорання та визначити особистісні чинники, що сприяють стійкості до цього стану.
2. Емпірично визначити особистісні чинники, що сприяють стійкості до емоційного вигорання, аналізуючи такі ціннісно-сміслові параметри: сенсожиттєві орієнтації, поточні смислові стани, а також уявлення про професійну діяльність.
3. Розглянути сучасні підходи, спрямовані на формування стійкості до вигорання у спеціалістів комунікативних професій.
4. Підібрати методики та провести констатувальний експеримент, спрямований на виявлення впливу «вигорання» на особистісні особливості респондентів, а також на розробку заходів щодо його запобігання та усунення.

5. На основі результатів констатувального експерименту розробити та апробувати програму соціально-психологічного тренінгу із забезпечення стійкості до синдрому «вигорання» при виконанні професійних обов'язків в ситуаціях життєвих змін.

6. Оцінити ефективність корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики.

Методи дослідження: *теоретичні:* аналіз, синтез, узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження; *емпіричні:* бесіда, констатувальний та формувальний експерименти, тестування (методика визначення психічного «вигорання»; діагностики рівня емоційного вигорання; методика виявлення синдрому "вигорання" у професіях системи "людина-людина; методика «Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10»); *математико-статистичні та інтерпретаційні* (аналіз, синтез, систематизація отриманих даних для їх наочного відображення). Статистичне опрацювання емпіричних даних та графічне їх відображення здійснено за допомогою стандартного пакету програми MS Excel.

Методологічну та теоретичну основу дослідження становили: положення та принципи, розроблені в зарубіжній та вітчизняній психології: концепція сенсу життя (С.А. Дружилов, В. Франкл, Т. Яценко та ін.); наукові підходи до вивчення психологічного феномену «вигорання» (Ю.О. Бохонкова, В.Й. Бочелюк, М.М. Скугоревська, Н.І. Burish, С. Maslach, W.B. Schaufeli та ін.); ресурсна концепція подолання дезадаптації та дезінтеграції у трудовій діяльності (А.С. Борисюк, Н.Є. Завацька, Ю.О. Бохонкова, О. М. Кокун, Ю.В. Сербін, J.R. Freedy, S.E. Hobfoll та ін.); концепція саморозвитку особистості Г.С. Костюка; концепції розвитку особистості як суб'єкта власної життєдіяльності (Г.О. Балл, М.Й. Боришевський, Т.П. Вісковатова, І.В. Данилюк, З.О. Кіресва, В.О. Моляко, В.Ф. Моргун, В.О. Татенко, Т.М. Титаренко та ін.); концепції психічної та соціально-психологічної адаптації людини (Ю.О. Бохонкова, Г.Г. Горелова, Н.Є. Завацька, О.М. Кокун,

С.О. Ларіонова, Г.В. Ложкін, та ін.).

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що:

– *розкрито* сутність феномена професійного «вигорання» як сукупність негативних переживань, що виникають внаслідок втрати смислів життя та праці;

- *уточнено та доповнено* феноменологію емоційного «вигорання», виявлено його особливості, ступінь, структуру, закономірності розвитку (чинники, умови, механізм) залежно від рівня екстремальної насиченості професійної діяльності.

- *представлено* структурно-змістовну характеристику ціннісно-сміслових особистісних факторів стійкості до професійного вигорання. Обґрунтовано роль ціннісно-сміслових факторів у системі особистісних ресурсів стійкості до вигорання;

– *розроблено та доведено* ефективність соціально-психологічної програми, спрямованої формування стійкості до синдрому «вигорання», які забезпечують ефективність розвитку структурних компонентів соціального інтелекту шляхом підвищення соціально-психологічної компетентності студентів, розвитку здатності адекватно сприймати та оцінювати поведінку з огляду на патерни соціального і професійного контексту;

Теоретичне значення дослідження полягає в тому, що виявлено й описано особистісні та поведінкові чинники ризику професійного та емоційного «вигорання» у спеціалістів комунікативних професій; розроблено й апробовано програму психологічного тренінгу, спрямованого на формування стійкості до синдрому «вигорання».

Практичне значення дослідження полягає в тому, що виявлені особистісні фактори стійкості до «вигорання» дають підстави фахівцям зосередити увагу на роботі із синдромом «вигорання» в аспекті смислів життя та пріоритетів смислів праці. Отримані результати дослідження можна використовувати в тренінговій роботі та роботі з персоналом або підборі

кадрів. Результати дослідження можуть бути використані в курсах «Соціальна психологія», «Педагогічна психологія», «Психологія організації», спецкурсах та спецсемінарах з означеної проблеми.

РОЗДІЛ 1. СУЧАСНИЙ СТАН ПРОБЛЕМИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЇ

1.1 Наукове розуміння синдрому вигорання в трактуванні вітчизняних і зарубіжних психологів

Початкові дослідження на тему вигорання з'явилися в 1970-х роках у Сполучених Штатах. Одним із перших, хто звернув увагу на цей феномен, став американський психіатр Х. Фрейденбергер, який працював в альтернативній службі медичної допомоги. У 1974 року він описав явище, що проявлялося в нього самого і його колег у вигляді виснаження, втрати мотивації та почуття відповідальності, і дав йому назву – «burnout» («вигорання»). Було встановлено, що фахівці, чия професійна діяльність пов'язана з постійною напруженою комунікацією, згодом втрачають інтерес до своєї роботи, починають виконувати обов'язки формально і часто вступають у конфлікти з незначних приводів [13]. На думку вченого, причиною психологічного збою в професійній діяльності є відчуття перевантаженості чужими проблемами, характерне для спеціалістів «допоміжного характеру праці» (К. Роджерс, 1994). У результаті у таких працівників тривожність, фрустрація та невпевненість у собі набувають хронічного характеру, що негативно позначається як на процесі праці, так і на особистості самого працівника [13].

Професійне вигорання – стан, що виникає внаслідок тривалого стресу та перевантаження на роботі. Він часто приносить неприємні почуття, пов'язані з професійним середовищем: відчуття марності, втоми та відчаю. Людина з професійним вигоранням не відчуває мотивації та інтересу до роботи, а також відчуває байдужість до роботи, яка раніше її тішила та заряджала. Важливо зазначити, що вигорання не минає за день чи два - це серйозний симптом, який може тривати тижнями і навіть місяцями [15; 37].

Емоційне вигорання схоже на професійне своїми ознаками: воно також спричиняє відчуття відчуженості, виснаження, байдужості та спустошеності. Людина відчуває себе так, наче з неї висмоктали всі сили - їй уже нічого не хочеться. Єдина відмінність полягає в тому, що емоційне вигорання не обов'язково пов'язане з роботою: його може спричинити напруга в особистому житті, в сім'ї або колі друзів.

При цьому професійне та емоційне вигорання часто взаємопов'язані та здатні посилювати одне одного. Ці стани мають схожі причини та симптоми, тому їхнє вивчення проводитиметься спільно.

К. Маслач та Дж. Джексон у 80-х роках минулого століття, продовжуючи дослідження «вигорання», сформулювали характерні ознаки наслідків неузгодженості між працівником та професією. До них вчені віднесли:

- фізичне та емоційне виснаження;
- розвиток негативної самооцінки;
- негативне ставлення до роботи;
- втрату розуміння та співчуття з боку суб'єктів ділового спілкування [2].

Довгий час відсутність психологічного інструментарію ускладнювало дослідження «burnout». К. Маслач і Дж. Джексон створили опитувальник "Maslach Burnout Inventory" (MBI), що дозволяє виявляти виразність "вигорання" у фахівців різних типів професій. За сорок років наукових досліджень було досягнуто значних результатів у науковому визначенні «вигорання», його структури, симптомах, місцях у ряді психічних категорій тощо.

Дослідження «вигорання» як наукової категорії показало, що існують різні підходи у його визначенні. Одні вчені вважають, що це різновид професійного стресу (Е. Махер, К. Кондо та ін.). Інші розглядають його як наслідок професійних стресів (К. Маслач, Дж. Джексон, Дж. Грінберг,

М.М. Скугаревська, Л.М. Юр'єва та ін.). У зв'язку з чим з'явилися різні наукові інтерпретації «вигорання» (див. табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Інтерпретація «вигорання» у вітчизняній та зарубіжній психології

Ім'я вченого	Інтерпретація «вигорання»
К. Маслач	«Професійне вигорання» - психологічний синдром виснаження, цинізму, професійної неефективності, викликаний тривалою реакцією у відповідь на хронічні емоційні та міжособистісні стресові фактори професійному середовищі
Р. Кінцевий, М. Боухал	«Емоційне вигорання» - це результат несприятливого вирішення стресу на робочому місці, розвиток якого відбувається через професійну дезадаптацію
М.М. Скугарівська	«Емоційне вигорання» є синдромом несприятливого вирішення стресу на робочому місці та відповідає третій стадії загального адаптаційного синдрому за Р. Сілля - виснаження
M. Burish	«Burnout» - симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу та певних видів професійної кризи. Синдром розвивається за умови великої емоційно-насиченої взаємодії з важкими суб'єктами ділового спілкування та за дотримання строго нормованого, напруженого режиму дня
S.T. Meier	«Burnout» є стан, у якому людина очікує швидше покарання, ніж винагороди, через переживань щодо власної некомпетентності, відсутності трудової мотивації та т.д.

Продовж. табл. 1.1

Дж. Грінберг	«Професійне вигорання»-це несприятлива реакція, на стрес представлена психологічним, психофізіологічними поведінковими компонентами, що розвиваються в часі та мають певні фази, більше того, вигорання є основним фактором, низької професійної моралі, частих прогулів, та низької продуктивності, фізичної хвороби, та дистресу, зловживання алкоголем «і наркотиками, конфліктів у сім'ї та різних психологічних проблем»
A. Hart	«Емоційне згоряння» – це короткострокове одномоментний вплив факторів, що запускають адаптаційний синдром Вираженість синдрому обумовлена особливостями особистості – її захисними механізмами, особистісним ставленням до факторів негативного впливу, стресостійкістю.
Д. Дирендок, В. Шауфелі, Х. Сіксма	«Burnout» є емоційним виснаженням і деперсоналізацією'
A. Pines, E. Aronson	«Burnout» - стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного тривалим, перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях
L. Varhama, K. Bjorqvist	«Burnout» є відчуття тривоги, депресії, дратівливості через важку роботу, навантаження, стрес, ненадійність чи конфлікти. Загальні симптоми - це безсоння або психосоматичні розлади

Аналізуючи представлені тлумачення терміну «burnout» можна зробити висновок, що вони мають певні відмінності. Так, наприклад, за Т.С. Яценко «емоційне згоряння» розглядається як результат несприятливого

вирішення стресу на робочому місці в умовах професійної адаптації [88].

«Емоційне вигорання» розглядають як функціональний стереотип, який дає змогу дозувати й економно витратити енергетичні та психологічні ресурси. У цьому контексті «вигорання» визначається як процес, що має значення під час адаптації людини в професійному середовищі.

«Синдром емоційного перегорання» означає втрату психоемоційних можливостей людини за принципом розвитку стресу (за Г. Сельє) і є, таким чином, психічним процесом, що проходить стадії напруги, резистенції (опору) та виснаження. Психолог L. Morrow запропонував яскравий емоційний образ «запах палаючої психологічної проводки», що відображає, на його думку, внутрішній стан працівника, який відчуває дистрес професійного вигорання [48].

У С. Maslach «професійне вигорання» показано як сукупність стійких симптомів, що проявляються у негативних переживаннях та установках щодо своєї роботи, професії, себе та оточуючих [87-89]. У цьому трактуванні «вигорання» показано як і результат (сукупність симптомів) як і процес (негативні переживання).

Дослідження зарубіжних та вітчизняних психологів у визначенні «вигорання» показали, що невід'ємною для всіх наукових тлумачень залишається наявність психофізичного виснаження. При цьому розрізняють процесуальний (N. Burish) та результативний (E. Maher, J. Leiter) підходи в атрибуті його характеру.

Згідно з результативним підходом «вигорання» - це симптомокомплекс. У своїх дослідженнях E. Maher, C. Chemiss, N. Burish та ін. класифікували симптоми «вигорання» в п'ять ключових груп [86; 67; 68]:

1. Фізичні симптоми: втома, втома, безсоння, підвищений тиск, серцеві хвороби та ін.

2. Емоційні симптоми: песимізм, цинізм та черствість, байдужість, фрустрація, тривога, безпорадність, безнадійність; дратівливість,

агресивність, депресія, втрата ідеалів, надій у професії, переважання переживання самотності та ін.

3. Поведінкові симптоми: робота до 45 годин на тиждень, байдужість до їжі (мізерний стіл), відмова від фізичного навантаження, збільшення вживання тютюну, алкоголю, ліків тощо.

4. Інтелектуальний стан: зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі, збільшення нудьги, туги, апатії, недолік куражу, втрата творчості, байдужість до нововведень, нововведень та ін.

5. Соціальні симптоми: мінімальна соціальна активність; втрата інтересу до дозвілля, хобі; купірування соціальних контактів; спрощення взаємовідносин, як удома, і на роботі; відчуття ізоляції, нерозуміння інших; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег тощо.

Слід зазначити, що додавання окремих симптомів «вигорання» в симптомокомплекси носить індивідуально виражений характер. Це залежить від особистісних особливостей суб'єкта праці, її схильності до «вигорання» (С. Maslach, С. Kahili, В. Chemiss та ін.).

Розглядаючи «вигорання» з позиції процесуального підходу його представляють як процес, який може бути внутрішньо і зовні спостерігається (N. Burish, М.М. Скугорівська та ін.). Внутрішньо спостерігаємий процес характеризується змінами цінностей, життєвих орієнтацій і втратою сенсу життя. Відсутність позитивних переживань, втрата самодостатності та ідентичності із суспільними нормами буття призводять до відчуття дезінтеграції особистості. Зовні спостережуваний стан визначається видимими ознаками у вигляді змін у взаємодіях людини із собою та навколишнім світом. Це виявляється у зниженні самооцінки, у «порушенні балансу», втрати комунікативної компетентності, втрати мотивації праці тощо [87].

Дослідження структури «вигорання» показало, що у сучасної психології виділяють різні підходи у її розгляді. Це однофакторна, яка є

виснаженням, де негативні переживання і поведінка вважаються наслідком особистісних змін, що відбуваються [93]. Двофакторна модель або двовимірний конструкт, що характеризує емоційне виснаження як афективний компонент і деперсоналізацію, як «настановний», що відображає погіршення відносин з оточуючими людьми у діловому спілкуванні [73; 64; 97-99]. Трифакторна модель включає емоційне виснаження, перенапруга, втрату індивідуальності, зниження професійної ефективності [70; 88; 89]. Чотирьохфакторна модель відрізняється поділом одного з трьох факторів «вигорання» (виснаження, деперсоналізація, редукції особистих досягнень) на два окремі елементи, пов'язані або з роботою або з суб'єктами ділового спілкування [76; 101].

Широке поширення у вітчизняній психології набула трифакторна модель, де кожен із компонентів структури має своє наповнення. Так, емоційне виснаження характеризує емоційне перенапругу чи втрату емоційних ресурсів. Деперсоналізація - цинізм показує жорстку і надмірно відсторонену реакцію на суб'єктів ділового спілкування. Занижена самооцінка виражена у зниженні почуття особистої некомпетентності у роботі.

Кожен субфактор тривимірного конструкту як наділений відмітними ознаками, а й займає свою позицію щодо одне одного. На тлі думок про питому вагу кожного з компонентів психоемоційне виснаження виділяють як найбільш стійке та інтегративне [88]. Воно включає в себе емоційні та соматичні симптоми. Деперсоналізація та редукція особистих досягнень є додатковими підструктурними елементами. У тому числі редукція особистих досягнень характеризується комплексом емоційно-когнітивних симптомів. Цинізм-дегуманізація немає певної виразності. Цей субфактор "розмитий" і може бути представлений в інших компонентах трифакторної структури "вигорання".

У ієрархії конструкту «вигорання» виділяють низку рівнів:

1. Індивідуально-психологічний рівень із превалюванням емоційних

симптомів;

2. Соціально-психологічний рівень із переважанням мотиваційних симптомів;

3. Організаційний із вираженими когнітивними симптомами.

Вивчення сутності вигорання показало, що його часто розглядають як депресію, втому, розчарування; як дезадаптацію до робочого місця, професійних обов'язків; як професійну деструкцію, деформацію; як професійний стрес тощо. Проте накопичені знання дозволяють говорити, що «вигорання» є самостійним психічним явищем. «Burnout», на думку вчених, є формою захисту, пов'язаної з діяльністю, стрес – це результат перенапруги. При «вигорянні» страждає емоційна сфера, емоції притуплюються, при стресі насамперед страждає фізичний стан, емоції стають надмірними.

При «вигорянні» може статися втрата ідеалів і надій, при стресі відбувається втрата життєвої енергії. При «вигорянні» відбувається знецінення людських стосунків, при стресі з'являється фобія, тривога, паніка. «Вигорання» не «вбиває» людину, при стресі може настати летальний кінець, якщо дія стрес-факторів стають надмірними.

«Вигорання» на відміну стресу розтягнуте у часі, тобто, протікає досить довго і негативно позначається на психічному та фізичному здоров'ї людини. Як правило, воно розвивається непомітно і проявляється не у всіх людей, а лише у тих, хто схильний до емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень за показаннями особистісно-смислового розвитку та реакції на організаційні фактори.

Відповідно до теорії Г. Сельє, стрес – це реакція у відповідь будь-якої людини на стрес-фактори [48]. Стрес властивий життю і є невід'ємним компонентом існування людини. Розвиток стресу дозволяє мобілізувати особистісні ресурси та пристосуватися до змінних умов. Існує два види стресу. Еустрес як позитивні емоційні реакції на стрес-фактори, дистрес як емоційностресові стани з негативними переживаннями через брак наявних

ресурсів для реалізації вимог, що висуваються. Цілком уникнути стресів не можна, але можна навчитися керувати ними.

На відміну від стресу «вигорання» має лише негативний вектор розвитку та є дезадаптаційним синдромом, що тягне за собою негативні зміни у структурі особистості. Керувати «вигоранням» досить складно через те, що воно не носить яскраво виражений характер. Не завжди стрес є причиною «вигорання». Наприклад, фахівці екстремальних професій, які постійно перебувають під впливом сильних стрес-факторів і багато хто з них не «вигорає». В даному випадку йдеться про рятувальників, військових, пожежників, льотчиків, працівників силових структур тощо. «Вигорання» окреслюється як реакція на хронічні стреси на роботі, нехай незначні за силою, але тривалі за впливом. Таким чином, "вигорання" пов'язане зі стресом, але не є ним.

Порівнюючи «вигорання» і депресію слід зазначити, що депресія є афективним станом, що характеризується негативним емоційним тлом, зміною емоційної сфери, когнітивних уявлень та загальною пасивністю у поведінці. При депресії людина відчуває пригніченість, тугу, розпач тощо. Потяги, мотиви, волюва активність різко знижено, продуктивність діяльності падає. Ці ознаки депресії можуть бути симптомами «вигорання», проте при «вигоранні» поведінка людини має свої особливості. Вони у тому, що працівник прагне позбутися переживань, що травмують його психіку, «запускаючи» механізми психологічного захисту [33]. До них відносяться проекція, раціоналізація, заперечення тощо. Проекція проявляється у несвідомому відкидання власних неприйнятних почуттів, бажань, прагнень і перенесення в іншу особу. Для проекції, зазвичай, вибирається людина що у певної залежності від цього, хто використовує цей метод психологічного захисту. Так, наприклад, у педагогічній діяльності може бути учень. Вчитель, схильний до професійного вигорання схильний звинувачувати учня і не готовий брати на себе відповідальність за події, що відбуваються, не визнає

своїх помилок і не прагне їх виправляти. Інший вид психологічного захисту – це раціоналізація. Вона характеризується використанням у мисленні лише тієї частини інформації, що дозволяє виправдовувати соціально неприйнятні якості, бажання, дії людини. Раціоналізація має форму виправдувального поведінки, заснованого пошуку хибних підстав. Вона сприяє формуванню лицемірства в людини. Такий вид психологічного захисту часто трапляється у вчителів. Це пов'язано з тим, що педагогам доводиться виправдовувати свої вчинки як соціально значимі правильні, мають виховний ефект, хоча такими можуть і бути.

Заперечення характеризується ігноруванням потенційно тривожної інформації чи ухиленням від неї. Заперечення формує звичку жити, не чинячи опір важким обставинам, не приймаючи відповідальності на себе. Підпорядкування свого життя вимогам професії та професійним співтовариствам призводить, зрештою, до формування ситуативних ціннісних орієнтацій і, в силу цього, працівник не має можливості усвідомити сенс свого життя і праці.

Н. Freudtberger у своїх клінічних дослідженнях виявив, що «вигорання» завжди супроводжується почуттям гніву, а депресія переживання провини. Звідси випливає, що з подолання професійного вигорання слід звільнитися від гніву, а депресію долають, коли позбавляються почуття провини. Природа цих почуттів різна. Гнів - це емоція, що викликає відчуття сили, почуття хоробрості чи впевненості у собі. Гнів мотивує «напад», входить у «ворожу тріаду» поряд з такими емоціями як зневага та огида. Їх ще називають емоціями «бажання відчувати перевагу» (сильніший, інтелігентніший, більш цивілізований). Вина - це емоція, що виникає при порушеннях морального, етичного чи релігійного характеру, причому у ситуаціях, у яких суб'єкт відчуває особисту відповідальність. Депресія у своїх проявах повсюдна і пов'язана насамперед із особливостями самої людини. Вона проявляється у тузі, розпачі, фобії, пригніченості, почутті провини.

«Вигорання» обумовлено, передусім, професійною діяльністю і залежить лише від індивідуальних особливостей людини, а й від рольових, організаційних чинників [76].

В емпіричних дослідженнях [15; 16; 31; 36; 66; 69] виявлено зв'язок між депресією та синдромом вигорання. Вона виявлена між виснаженням та депресією. З іншими складовими «вигорання» зв'язок виражений слабо. Таким чином, можна говорити про загальні ознаки двох цих психологічних явищ, але не про їхню синонімічність.

Порівнюючи втому і «вигорання», відзначаємо, що втома як стан минає, тобто. людина здатна відновлювати свої розтрачені сили. «Вигорання» - це тривале явище у своєму розвитку, що стосується різних сфер особистості (когнітивні, емоційні, поведінкові, мотиваційні), безслідно не зникає. Динаміка "вигорання" визначає тип вигорання. Якщо розвивається виснаження, то афективна складова вигорання може позитивно змінитися за рахунок поліпшення фізичного та психічного стану. Що ж до настановного компонента «вигорання» - деперсоналізації (деформація відносин із іншими людьми, негативізм, цинізм тощо.), він найменше позитивно змінюється. Пов'язано це з тим, що дегуманізація відносин, що розвивається, у діловому спілкуванні зачіпає ціннісний аспект у структурі особистості людини, а він найважче модифікується. «Вигорання» відрізняє почуття невдачі, що відбиває негативний досвід у життєдіяльності працівника. На відміну від нього стомлення здатне викликати позитивні емоції. Це відбувається тоді, коли людина досягає поставленої мети, навіть якщо на це було витрачено багато особистісних ресурсів. Порівняння двох явищ показує, що «вигорання» відрізняється від втоми і є самостійним феноменом.

Часто «вигорання» відносять до професійної деструкції та деформації [15; 37; 47]. Професійна деструкція – це руйнування, зміна, деформація психологічної структури особистості, що склалася в процесі професійної праці. Виникнення та розвиток деструкцій знижує продуктивність праці,

впливає на мотивацію та професійну позицію, негативно позначаються взаємодії з іншими учасниками трудового процесу [63; 65; 85; 91; 94]. Дане поняття близьке за змістом поняття «вигорання». Однак вважається, що «вигорання» є різновидом професійної деструкції і є деформацією особистості при порушенні професійного розвитку особистості [74]. «Вигорання» є професійним феноменом, елементом підсистеми професійних деструкцій, що виявляється у повному професійному регресі особистості. Маючи спільні ознаки з професійними деформаціями, «вигорання», не є ідентичним поняттям. У них різна природа появи та розвитку [15]. Так професійні деформації - це перехід певних особливостей та форм професійної поведінки у сферу приватної поведінки та особистого життя [94]. «Вигорання» є переживанням несправедливості, розчаруванням через невідповідність вкладених зусиль та отриманого результату праці [77; 87-89].

Таким чином, визначаючи сутність «вигорання», слід сказати, що це насамперед розлад позитивної взаємодії особистості та професії. Багаторівневе утворення включає емоційний, мотиваційний, когнітивний, поведінковий, соматичний компоненти. «Вигорання» визнається синдром, об'єднаним у симптомокомплекс в обставинах індивідуального реагування на професійні стреси. У практичній психології «вигорання» розглядається в аспекті особистої деформації працівника під впливом професійних стресів [89; 98; 99]. Синдром «вигорання» є самостійним психічним явищем.

Згідно з результатами досліджень вчених (С. Maslach, М. Leter, К. Кондо, Х. Кюйнарпуу, К.О. Малишева, М.М. Скугоревська.) сьогодні виділяють низку факторів, що провокують неефективність працівника у професії. психологічну допомогу та підтримку працівникам, які переживають особистісно-професійну дезадаптацію та дезінтеграцію.

1.2. Причини емоційного «вигорання»

Виявлення причин (існуючих обставин) вигорання та виділення з них провідних залишається предметом наукових обговорень. Результатом виявлення основ емоційного вигорання при виконанні професійних обов'язків стала їхня диференціація.

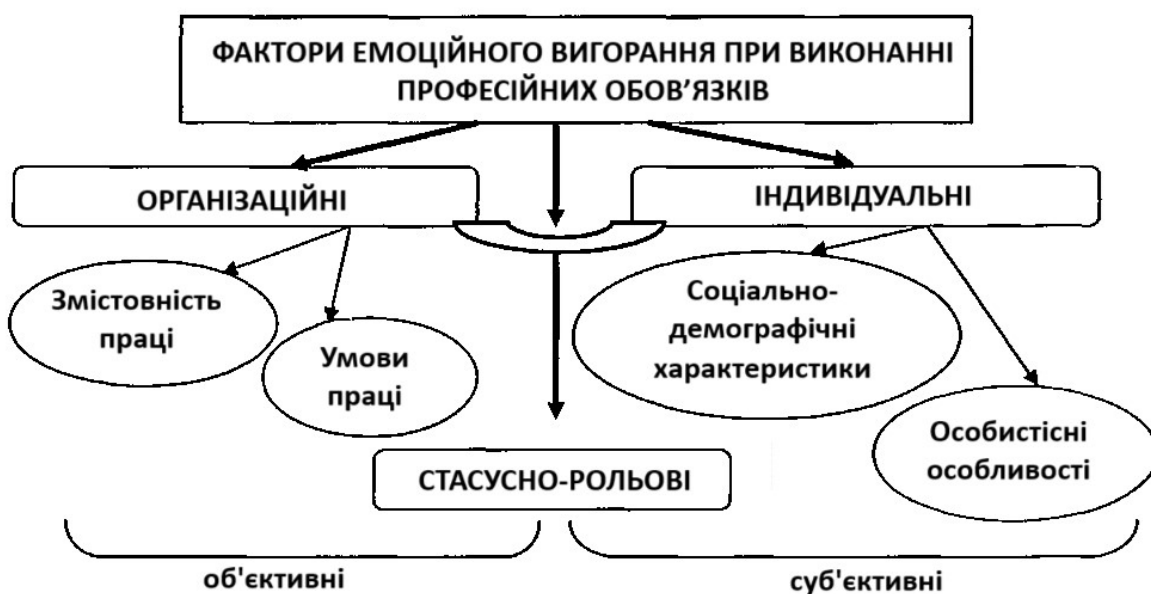


Рис. 1.1. Фактори емоційного вигорання при виконанні професійних обов'язків [41].

Класифікація причин професійного вигорання дозволяє виділити низку його груп. Це індивідуальні чи суб'єктивні чинники, які є соціально-демографічні, особистісні особливості людини праці. Інша група - це організаційні чи об'єктивні чи зміст праці, умови праці. Кожен із вище перерахованих факторів наповнений своїм змістом [70; 89]. Так, до умов праці, відносять:

- невідповідність між вимогами, що висуваються до працівника та його ресурсами;
- невідповідність між прагненням працівника мати більший ступінь

самостійності у своїй роботі та жорсткою, нераціональною політикою адміністрації в організації робочої активності, контроль над нею;

- відсутність винагороди, яка переживається працівником як невизнання його праці;

- втрата почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі, які не вирішуються конфлікти між працівниками;

- відсутність уявлення про справедливість на роботі та втрату самоцінності працівника;

- невідповідність між етичними принципами та принципами особистості та вимогами роботи;

- відсутність чіткого розподілу обов'язків, «розмиті» посадові інструкції;

- відсутність відповідного характеру керівництва;

- нечіткі критерії оцінки діяльності;

- невизначеність чи брак відповідальності у процесі професійної активності тощо.

До факторів змісту праці [18; 95] зараховують:

- недостатнє використання навичок та здібностей;

- дрібну роздробленість завдання, що повторюється (одні і ті ж примітивні операції) та ін.

До соціально-демографічних чинників, як складових індивідуальні причини професійного вигорання, відносять: стать, вік, соціальне становище, наявність дітей, етнічну приналежність, національність, географію проживання тощо. До особистісних факторів зараховують темперамент, характер, психічні стани. Останні являють собою пригніченість, зневіру, фрустрацію, низьку стресостійкість, агресивність, суперництво, нестриманість, «авторитаризм», «низький рівень емпатії», схильність до інтроверсії тощо [16; 41; 54]. Однак слід зазначити, що не лише негативні стани та властивість особистості впливають на дозрівання дезадаптаційного

синдрому у праці. Н. Freudenberger, наприклад, зазначає, що такі позитивні якості, як співчуття, гуманізм, м'якість, захопленість, одержимість, фанатизм, солідарність тощо. можуть також ініціювати професійне вигорання [23].

До рольових (статусно-рольових) факторів, що пробуджує професійне вигорання відносять [3; 20]:

- відсутність спільної діяльності спеціалістів;
- неузгодженість спільних дій, тоді як продукт праці залежить від злагодженості дій;
- посилення хворої конкуренції, що викликає дезінтеграцію у спільній діяльності;
- рольова невизначеність;
- рольова конфліктність;
- рольові поведінкові стереотипи, що обмежують творчу активність;
- незадоволеність професійним та особистісним зростанням;
- низький соціальний статус;
- негативні статево-рольові установки, що ущемляють свободу особистості.

У дослідженнях М.М. Скугорівська [51] поділяє фактори вигорання на три групи. До першої групи ставляться професійні чинники, аналіз яких показав, що вони характеризують здебільшого умови праці. Це психологічний клімат на роботі, посада, задоволеність з/платою, стаж роботи зі спеціальності тощо. Що ж до двох інших груп, то до них відносяться індивідуальні або соціально-демографічні характеристики, що становлять стать, вік, психологічний клімат у сім'ї, наявність хобі, активне заняття спортом та особистісні, що включають тривожність, емоційна стійкість, фрустрованість, боязкість, самовпевненість, домінованість, екстраверсію, гнучкість, локус контроль, сенси життя та праці тощо.

Maslach С. вважає, що походження професійного вигорання носить індивідуальний характер і залежить від емоційної, настановної (мотиваційної)

сфер людини та умов праці, у яких протікає професійна діяльність [70; 87-89]. Останнє є організацією робочого місця, перевантаження, одноманітність роботи, мікроклімат робочого приміщення (шум, вібрація, освітленість), інтер'єр, дизайн приміщення, організацію індивідуального робочого місця, графік роботи, безпека праці і т.д.

Аналіз факторів, що впливають на появу та розвиток «вигорання», показує, що сьогодні виділяють суб'єктивні чи індивідуально психологічні, особистісні, соціально-демографічні та об'єктивні як соціально-психологічні, професійні, організаційні фактори [51]. Традиційно у психології праці організацію успішності праці, підвищення її продуктивності розглядають у ракурсі змісту праці, умов праці, предмета праці, результатів праці тощо. Але специфікою психологічного підходу у визначенні ефективності професійної діяльності залишається перенесення акценту на особистість працівника. У зв'язку з чим аналіз особистісних особливостей працівника залишається досить перспективним напрямом у практичній психології.

Наявні дослідження професійного вигорання показують особливості його розвитку. Розуміння психологічної природи професійного вигорання дозволяє результативно працювати у континуумі його профілактики та пом'якшення. У разі пом'якшення слід розуміти, як пошук інших смислів працівника праці, виступаючих консолідуючою силою у формуванні стійкості щодо нього.

1.3. Проблема психологічної стійкості до «вигорання»

Стійкість у аспекті психології сприймається як цілісна характеристика особистості, що забезпечує її постійну адекватну реакцію на фрустуючий та стресогенний вплив кризових ситуацій.

В роботі [62] стійкість розглядається як збереження продуктивного

функціонування психіки в короточасній чи тривалій напруженій ситуації, як подолання труднощів людиною, як активне та безпомилкове виконання завдань. Це здатність людини сконцентруватися та розподілити увагу для успішного вирішення завдань та досягнення цілей. Психологічна стійкість професійної діяльності є здатність працівника не знижувати рівня працездатності під впливом емоційних чинників [61].

Схильність до професійного вигорання визначається ознаками психологічної стійкості особистості. До них відносяться тип нервової системи, життєвий досвід, професійна підготовка, навички та вміння, поведінка, рівень розвитку основних пізнавальних структур особистості тощо. Психологічна стійкість є конструкт, що складається з емоційного, вольового, мотиваційного, психомоторного компонентів. Емоційна складова структури стійкості характеризується вмінням керувати своїми емоційними переживаннями, відкрито висловлювати емоції відповідно до вимог ситуації. Вольовий компонент допомагає регулювати емоційні прояви. Він забезпечує толерантність, терпимість до чужої думки, самоконтроль, уміння давати об'єктивну оцінку подій. Мотиваційний компонент визначає адекватність спонукань у ситуаціях, що складаються. Психомоторний компонент характеризує поведінку та дію, їх чіткість та відповідність ситуації. Це вміння працівника володіти своїм тілом, керувати жестикуляцією та мімікою, контролювати свої пози, не допускати тремору рук, тремтіння голосу тощо. Взаємозв'язок і взаємодія компонентів психологічного конструкту стійкості є ту опірність, яка дозволяє працівникові боротися з професійними стресами та його наслідками.

У дослідженнях [15; 18; 37; 86] психологічна стійкість визначається як складне особистісне утворення, у якому синтезовані окремі якості та здібності, підтримувані внутрішніми (особистісна) і зовнішніми (міжособистісна, соціальна підтримка) ресурсами. Отже, виділяються дві групи чинників стійкості. Це особистісні чинники та чинники соціального середовища.

Особистісні характеризуються позитивним ставленням особистості до себе, оточуючих людей, до діяльності, життя цілому. Оптимізм, активність, впевненість, незалежність, відсутність ворожості, почуття спільності та соціальної приналежності забезпечують рівний без емоційних коливань настрій як основу психічної стійкості. Чинники соціального середовища представляють собою соціальну участь та підтримку, взаємодію, взаємовплив в умовах спільної діяльності. Вони мають значення для працівника, тому що формують самооцінку людини та сприяють її самореалізації [47].

Психологічна стійкість виявляється у вмінні та готовності особистості протистояти важким випробуванням та стражданнями. Стійкість оберігає особистість від дезінтеграції та особистісних розладів, створює основу внутрішньої гармонії, повноцінного психічного здоров'я, високої працездатності [86; 95].

Одним із провідних компонентів особистісних факторів стійкості залишається екзистенційна визначеність. Екзистенційна визначеність – це переживання задоволення своїх основних потреб, задоволеність самореалізацією, наявність привабливих життєвих цілей, встановлення те що, що людина може управляти своїм життям [86].

Відповідно до З. Фрейду, В. Франклу та інших, будь-яку дію людини випадково, а має певний сенс, який управляє діями, дозволяє прагнути пошуку та реалізації сенсу життя. Складна природа синдрому вигорання дозволяє припустити, що як фактори стійкості до його розвитку виступає сенс життя [49]. Функціонування смислової системи формує центральну позицію людини, визначає загальний підхід його до навколишнього світу і самого себе, задає життєвий напрямок, у тому числі професійної діяльності.

1.3.1. Особистісні фактори стійкості до синдрому «вигорання»

У науковій психологічній літературі «сенси життя» характеризують як феномен, що забезпечує нормальне та продуктивне особистісно-професійне життя людини. Психологія головним чином займається:

- вивченням причин втрати життєвих цілей, орієнтирів;
- дослідженням впливу сенсожиттєвих орієнтацій на життя та трудову діяльність людини;
- розробкою програм профілактики та подолання дезадаптаційного синдрому у фахівців різних типів професій та ін. [15].

У різних школах та напрямках «сенси» розглядаються як різні аспекти життєдіяльності людини, тому виражаються в таких поняттях як сенси дії, діяльності, поведінки, життя, існування тощо. Сенси може розглядатися як узагальнене, і як уточнююче поняття, що відображає навколишню дійсність людини. Виділяють ситуативний зміст, життєвий сенси як життєву необхідність; сенси життя як розвиток, прагнення; сенси буття - понад сенси, космічний сенси. За підсумками наявних знань та його теоретичного аналізу було сформульовано загальні положення про «сенси життя» [9; 58]:

- Сенси породжується реальними відносинами, які пов'язують суб'єкта з об'єктивною реальністю.
- Безпосереднім джерелом сенсиутворення є потреби та мотиви особистості.
- Сенси має дієвість, виконує функції регуляції практичної діяльності.
- Сенсиові освіти немає ізольовано, а утворюють єдину систему.
- Сенси породжуються та змінюються у діяльності, у якій реалізуються реальні життєві відносини суб'єкта.

У 90-ті роки ХХ століття розпочався новий етап наукових досліджень «Сенси життя». Результатом цих наукових досліджень стала розширена

характеристика інтеграційного поняття «сене життя». Сьогодні широкого поширення набуло уявлення про те, що сенсу життя притаманні:

- субстанційність, тобто, стійкість, самостійність і здатність проводити життя людини [8];
- вибірковість, тобто, розуміння те, що сене життя перестав бути загальним всім, він диференціюється за рівнем значущості як людини, так різних груп людей [18];
- амбівалентність сенсу життя, тобто, виділяються два рівні – це «внутрішній» як індивідуальна програма життя та «зовнішній» як групова програма діяльності [61];
- полімотивованість, що характеризується ієрархією «великих» і «малих» смислів, у тому діалектичному розвитку, за певних видах діяльності, досягають сенсу життя [61];
- інтеграційний – окремі вікові ставлення до життя перетворюються на єдину лінію життя [62];
- субстанціональність, як психологічний феномен, що визначає специфіку виникнення, етапи розвитку, самостійність існування та впливу на життя людей [62].

Сене життя, на думку В. Франкла [56], доступний будь-якій людині. Автор зазначає, що знаходження сенсу – це питання не пізнання, а покликання. Не людина ставить питання про сене свого життя, а життя ставить питання перед ним і йому доводиться відповідати на нього не словами, а вчинками та діями, що регулюються його совістю.

У дослідженнях [2] визначає ключовим моментом виникнення сенсу – пошук його логічності та корисності. Значення сенсу у цьому, що є опосередковуючим ланкою між психічної діяльністю і об'єктивної реальністю. Сене упорядковує образи, надає їм цілісність та суб'єктивну достовірність. Він стає опорою буття людини, що складаються з доцільних зв'язків та відносин із реальним світом.

За визначенням [2] смисли життя не просто певна ідея, мета, переконання - це особлива психічна освіта, що характеризується з одного боку своєю «адекватністю», «реалістичністю» або відповідністю об'єктивної реальності та індивідуальних можливостей людини, необхідних реалізації сенсу життя. З іншого боку, це «конструктивність» як позитивний (або негативний) вплив на процес становлення особистості та її успішності в діяльності.

Поряд з адекватністю смислів життя виділяються їхня оптимальність. Вона характеризується високою успішністю у діяльності; максимальним розкриттям здібностей; переживанням емоційного комфорту, повноти життя та задоволеності нею. Існує кілька аспектів раціонального сенсу життя. До них відносять «ситуаційний», що передбачає зміну структурної ієрархії смислів життя, під впливом ситуації, що відбуваються в житті людини. І «віковий», що є становлення оптимального сенсу життя на різних вікових етапах [2].

Вчені вважають, що в ранньому дитинстві відбувається засвоєння основ моральності та цінності життя. У підлітковому віці відбувається «скасування» колишніх цінностей, прагнень. Відбувається свого роду розрівнювання майданчика для майбутнього сенсобудування. У зрілому віці настає період «ломки» колишніх сенсожиттєвих орієнтацій і пошук нового життєвого сенсу. На віковому етапі «старість» процеси інволюції стають яскраво вираженими і починають переважати у житті та діяльності. У цей час відбувається зміна самооцінки у бік її зниження. Переважними стають переживання втрат [2; 6; 56]. Дедалі більше звужується коло спілкування, погіршується здоров'я, слабшають психічні функції, змінюються життєві перспективи, розпадається структура смисложиттєвих орієнтацій ряд окремих, обмежених і приземлених життєвих смислів .

Зміни структури сенсожиттєвих орієнтацій - процес закономірний. Він може проходити шляхом еволюційних і революційних змін. Еволюційні перетворення зачіпають структуру сенсожиттєвих орієнтацій, але з

порушують їх основу, головний компонент ієрархії сенсів особистості зберігається [27]. За такої зміни не зникає головна лінія життя. Еволюційна зміна може йти шляхом плавного якісного перетворення смислової структурної ієрархії. При революційному зміні сенсів відбувається «ломка» колишньої структурної ієрархії. Такі кардинальні зміни відбуваються внаслідок появи «крутих поворотів» у житті й у умовах подолання. Внаслідок цього з'являється нова «головна лінія» життя або «конгломерат» смислів [2].

Проблема диференціації груп смислів залишається актуальною в сучасній психології. Це пов'язано з різноманітністю характеристик, притаманних смисложиттєвим орієнтаціям. Серед них виділяють суб'єктивні й об'єктивні, внутрішні й зовнішні, біологічні та особистісні, індивідуальні й соціальні тощо.

Смисли життя виконують важливі відображувальні та регулятивні функції, спрямовуючи активність особистості на ключові події та ситуації. Це проявляється у вигляді внутрішньої діяльності, завдяки якій людина може подолати складні життєві обставини, відновити душевну рівновагу та впоратися з критичними ситуаціями. Переживання виступає одним із ключових механізмів інтеграції особистості, об'єднуючи її духовну, психічну та фізичну складові в єдине ціле.

Подолання життєвих проблем, пов'язаних із переживанням життєвих ситуацій, супроводжується характерним психічним станом. За визначенням [8] психічний стан є складне, різноманітне, стійке, що змінюється за своєю природою психічне явища, що впливає життєдіяльність людини. Психічні стани розглядаються як прояв потенціалу внутрішніх ресурсів людини, які активуються або можуть бути активовані в процесі виконання роботи в конкретній ситуації.

Актуальні смислові стани відіграють важливу роль в адаптації людини до змінюваного світу та об'єктивної реальності. Вони виступають механізмом функціонування системи особистісних смислів, що дозволяє людині

змінювати ці смисли в трьох часових вимірах і «розширювати межі» сприйняття свого життя, досягаючи гармонізації між часовими аспектами існування. Однак під впливом певних життєвих обставин може активуватися лише один або два з цих вимірів, що призводить до порушення синхронізації часових смислів. Переважання одного з часових модусів призводить до звуження внутрішнього світу людини та скорочення горизонту її екзистенційного бачення. Це викликає «втрату відкритості» до майбутнього, супроводжується почуттям покинутості й неспроможності. Можливості для розвитку значно обмежуються, порушуються осмисленість життя, його спрямованість та перспективи в часі. Відмова визнавати своє теперішнє цікавим і наповненим сенсом ускладнює позитивне сприйняття минулого як періоду самореалізації [8]. Сприйняття минулого може викликати незадоволеність власними досягненнями. За відсутності позитивного життєвого досвіду майбутнє уявляється туманним і невизначеним. Якщо людина не знаходить сенсу у поточній ситуації, це може призвести до зосередженості на одному з часових модусів і спровокувати «смиловий дисинхроноз». Тип актуального смислового стану визначається місцем локалізації сенсу, що впливає на обрану стратегію вирішення життєвих завдань. Спрямованість на майбутнє часто характеризує людину не як цілеспрямовану, а скоріше як мрійника, чий плани не мають реальної основи в теперішньому і не підкріплені особистою відповідальністю за їх виконання. Відсутність цілісного сприйняття життя значно ускладнює розуміння життєвих подій і заважає їх адекватному осмисленню. У такі моменти зазвичай відбувається переоцінка життєвих цінностей, що проявляється в актуалізації одних смислів і зниженні значущості інших. Такий обмін смислів дає змогу людині адаптуватися до змінного світу. Однак варто зазначити, що відхід окремих смислів на «периферію» смислової структури особистості може призвести до її дезінтеграції, унаслідок чого вона втрачає здатність осмислювати життя у трьох часових вимірах одночасно.

Готовність і здатність особистості до інтеграції та інтеріоризації дозволяють сприймати життя як цілісний, єдиний і постійно змінюваний процес. Іншими словами, людина може знаходити сенс у ситуаціях, узагальнюючи та систематизуючи смисли свого досвіду і цілей, наділяючи їх значеннями, які перебувають у взаємозв'язку в часовому просторі її суб'єктивного смислового поля. Активна життєва позиція, орієнтація на досягнення визначених цілей, пошук ефективних шляхів отримання соціально важливих та особисто задовольняючих результатів у діяльності сприяють аналізу та узагальненню смислів минулого і теперішнього, а також проектуванню майбутнього, при цьому зберігаючи цілісність власного «Я».

Сенси професійної діяльності можуть розташовуватись на різних рівнях у смисловій ієрархії життя людини. Якщо ідентифікація працівника з професією слабка, смисли праці знаходяться на периферії смислового конструкта особистості і мають обмежений вплив на процеси саморозвитку та самореалізації в професійній сфері. Коли ж смисли праці займають центральне місце в структурі сенсожиттєвих орієнтацій, працівник здатний досягти високих результатів у своєму професійному розвитку.

Сенс праці, згідно з доктриною В. Франкла [56] полягає в тому, що людина привносить у свою трудову діяльність те, що лежить за межами приписаних йому службових обов'язків і виявляє тим самим своє особистісне ставлення, до праці яке продукується у творчості. Останнє стає природним, важливим та необхідним у життєдіяльності людини, наповнюючи трудове життя змістом [56].

Свідомість трудової діяльності визначає напрямок професійного розвитку працівника та стає чинником, який сприяє збереженню і примноженню ресурсів у процесі праці. Проблема забезпечення ресурсами досі не вирішена остаточно, тому дослідження особистісно значущих ресурсів викликає особливу зацікавленість у контексті вивчення стійкості до професійного вигорання.

1.3.2. Ресурсна концепція «вигорання»

Термін «ресурс» часто застосовується у контексті подолання стресу. Його розглядають як функціональний потенціал (психологічний, фізіологічний, професійний тощо), який забезпечує стабільний рівень реалізації активності людини та досягнення встановлених параметрів протягом певного періоду часу.

В роботі [55] ресурси стійкості до стресу це – актуалізовані потенційні можливості людини у вигляді ментальних, вольових чи фізичних дій, спрямованих на адаптацію до стресогенної ситуації або її перетворення.

Основними складовими особистісних ресурсів для подолання стресових ситуацій є свідомість, усвідомленість, вмотивованість, значущість (цінність), цілеспрямованість у процесі «накопичення» та використання цих ресурсів для відновлення особистісного благополуччя після пережитих стресів і підготовки до потенційних майбутніх стресових ситуацій. Ресурси визначаються як допоміжні засоби, можливості, джерела, запаси, що використовуються у особливих чи виняткових випадках для досягнення бажаного результату. S.E. Hobfoll [83] називає ресурсами те, що є цінним для людини і допомагає йому впоратися зі стресами.

Основою розвитку синдрому «вигорання» є стресові фактори, що тривало впливають на працівника під час виконання професійних обов'язків. Тому є обґрунтованим аналізувати стійкість до вигорання через призму ресурсної концепції боротьби зі стресом. На думку вчених, «людська система» має певні можливості щодо перетворення ресурсів з урахуванням усіх обставин, що виникають [24]. Людина постійно розвиває свої ресурси і розумно зберігає їх, тим самим зменшує ймовірність розвитку в собі стресу. Провідним принципом збільшення особистісних ресурсів стає примноження саме з них, які мають значення для людини і є йому цінностями [102].

Інший принцип ресурсозбереження – це прагнення їх накопичення. S.E. Hobfoll [83] зазначає, що накопичення можливостей відбувається за рахунок встановлення балансу між «придбаними» та «втраченими» ресурсами. Поява та розвиток професійного вигорання обумовлена «втратою» особистісних ресурсів. Цей процес відбувається непомітно для людини. Згідно з моделями розвитку «вигорання», на перших його стадіях працівники, переживаючи професійний стрес, починають інтенсивно витрачати свій ресурсний запас, щоб досягти задоволення від роботи [99]. З часом виникає психофізіологічне напруження, емоційна втома, тривога та інші подібні стани. Переживання «невідповідності» професії або відчуття несправедливості, викликані надмірними вимогами до моральних і матеріальних стимулів, поступово посилюються. Ці відчуття призводять до зниження особистих досягнень і дегуманізації професійних відносин. В результаті втрачаються ресурси самоповаги, впевненості у своїй ефективності, сенсу професійної діяльності та задоволеності нею.

Процес збереження ресурсів або ефективного використання їх для відновлення, отримання підтримуючих ефектів та накопичення чи збільшення значущих матеріальних і духовних цінностей є основою стійкості до «вигорання». Нагромадження ресурсів передбачає випереджальний характер, тобто. придбання їх відбувається після того, як вони розтратилися, а задовго до того, як вони будуть витрачені [67].

Усі ресурси людини можна умовно класифікувати на особистісні, соціальні, психологічні, професійні, фізичні, матеріальні тощо. Серед них особистісні ресурси є основними у боротьбі з професійним вигоранням. Найважливішими серед них є самоконтроль, самооцінка, почуття власної гідності та «самоефективність». до них відносяться також соціальна сміливість, відповідальність, висока нормативність поведінки, радикалізм висока мотивація і т.д. Особистісні ресурси з'являються, розвиваються внаслідок соціальної взаємодії [67; 84; 97].

До іншої групи ресурсів відносяться соціальні, які характеризуються рівнем соціальної та моральної підтримки, життєвими цінностями, рівнем довіри (віра в себе, впевненість), міжособистісними взаєминами тощо. Соціальна підтримка виступає як зовнішній ресурс допомоги. Соціальна підтримка допомагає працівникові подолати відчуття самотності. Вчасна підтримка з боку оточення зміцнює впевненість і сприяє протистоянню зниженню особистих досягнень, дозволяючи зберігати професійну компетентність.

Психологічні ресурси N. Burish [67] відображають когнітивні, психомоторні, емоційні, вольові та інші можливості людини щодо забезпечення вирішення проблеми або контролю за емоціями. подолання вигорання – все це психологічні ресурси когнітивного рівня. вигорання передбачає усвідомлення та прийняття своїх почуттів та емоцій, потреб та бажань, оволодіння соціально прийнятними формами прояву почуттів, контролю за динамікою переживань, управління «застряганням».

Професійні ресурси — це рівень знань, навичок, досвіду та вмінь, що необхідні для ефективного виконання завдань у складних умовах. До них відносяться здатність справлятися з різним рівнем навантаження (як великим, так і малим), врахування тимчасових аспектів праці (зміни, інтенсивність, наприклад, проведення уроків або медичних операцій), фактори фізичного середовища (температура, кисневе голодування, вологість тощо), а також наявність або відсутність достатньої інформації, рівень відповідальності за результат праці, участь в управлінні робочим процесом (обмеження чи надмірні повноваження), організація робочого місця (наявність або відсутність «перешкод праці») та ризики для здоров'я (екстремальні умови праці).

До професійних ресурсів також відносять розвиток кар'єри, що включає в себе зміцнення або зміну професійного статусу працівника, виконання обов'язків у межах чітко визначених виробничих функцій, професійне

зростання як по вертикалі, так і по горизонталі. Важливими аспектами є здатність бачити альтернативи своїй діяльності, а також уміння орієнтуватися на ринку праці та інших сферах. До професійних ресурсів також відносять оплату праці. Однак варто зауважити, що цей ресурс має неоднозначний характер. Збільшення матеріальної винагороди не завжди є чинником привабливості професії. Зарплата, безсумнівно, є важливим ресурсом для подолання професійних труднощів, але це відбувається лише тоді, коли працівник розуміє механізм її формування, впевнений у справедливості оплати праці, бачить співвідношення своїх зусиль і винагороди, а також порівнює умови оплати праці з іншими працівниками.

Ділові відносини в процесі праці також є важливими професійними ресурсами. Ефективне вирішення конфліктів у колективі, збереження емоційного благополуччя, підтримка стабільності та впевненість у майбутньому сприяють роботі в емоційно комфортних умовах і дозволяють витратити психоенергетичні ресурси без шкоди для психічного здоров'я. Зазвичай ці умови можливі в разі добре організованого управління.

Фізичні ресурси визначаються станом фізичного здоров'я та функціональними можливостями організму.

Матеріальні ресурси відображають фінансовий стан, умови проживання та інші аспекти матеріального добробуту особи.

Умовна градація ресурсів та їх дослідження у цільовій групі або у конкретного працівника дозволяють ефективно їх відновлювати. Ресурсні можливості закладено у природі людини. Однак вони потребують зміцнення та розвитку. Чим активніше людина зміцнює свій потенціал, тим більше можливостей утворюється у неї задля досягнення успіхів у житті та праці [5; 45].

Стратегії та методи подолання професійного вигорання можна розглянути через призму теорії подолання стресу.

Стійкість до професійного вигорання проявляється у правильно обраних стилях «співволодіння» чи готовності особистості протистояти труднощам. За визначенням [46], стиль подолання – індивідуально своєрідний та стереотипний спосіб дії людини. Це звичні та оптимальні методи вирішення проблем. Існують проактивні та реактивні стилі. Люди з проактивним стилем намагаються передусім уникнути стресу, аби зберегти своє здоров'я та благополуччя в майбутньому. Вони прагнуть зберігати та накопичувати свої психоенергетичні ресурси. Водночас люди з реактивним стилем часто діють імпульсивно, не завжди продумують свої кроки і не прогнозують наслідки, активно витрачаючи свої життєві сили.

Пошук методів збереження життєвих ресурсів викликає інтерес у практичних психологів. У роботі [84] на основі наукових досліджень описано різні моделі стилів подолання стресу. Це «безконфліктне дотримання правил». Воно передбачає використання старих зразків поведінки, у яких проявляється інтерес до зовнішньої інформації та мало звертається увагу до чинники ризику. Тобто. людина реагує на умови, що змінюються, і діє відповідно до власного досвіду, отриманого раніше. Цей спосіб дії з одного боку видається надійним, так як хоча б одного разу дав позитивний результат, з іншого боку дуже важко передбачити події та їх розвиток, тому «безконфліктне дотримання правил» загрожує розвитком зіткнень, зумовлених появою нових, несподіваних явищ.

Інша стратегія — «безконфліктна зміна правил», яка полягає в пошуку нових, раніше не застосовуваних способів дій. Вибір цієї стратегії спрямований на уникнення можливих конфліктів. Проте виконати умови, які можуть суперечити одна одній, вкрай складно [84].

«Захисний догляд» визначається використанням когнітивних та поведінкових схем дії, що дозволяють уникати важких ситуацій. Це заперечення, зволікання, звинувачення, розумне обґрунтування тощо. Пильність вважається найбільш зрілим стилем подолання стресу. При ньому використовуються розумні способи вирішення проблеми та пошук необхідної

інформації [84]. Пильні люди розглядають альтернативні гіпотези щодо джерел труднощів і оцінюють рішення неупереджено.

"Підвищена пильність" часто називається "панічним стилем", зустрічається тоді, коли людина зайнята постійним і безпідставним пошуком вирішення проблеми, яке вона приймає імпульсивно і з сумнівом у правильності вибору, що тільки ускладнює проблему. Люди з підвищеною пильністю демонструють ознаки погіршення когнітивних здібностей як результат емоційного збудження [84].

З вищезазначених стилів подолання важко визначити один єдиний, який був би оптимальним у всіх випадках. Чим більше працівник знайомий з методами подолання труднощів та вміє їх застосовувати, тим ефективніше він справляється з стресовими ситуаціями. Стійкість до вигорання залежить від самопізнання людини. Специфіка психічної напруги визначається особистісними цілями, мотивацією, оцінкою ситуації та емоційним фоном.

J.B. Rotter [96] розглядав локус контролю як особистісну змінну, що визначає ефективність самоконтролю у важких життєвих ситуацій та подолання. Сприйняття людьми тих чи інших подій розташовується в континуумі зовнішнього та внутрішнього локус-контролю. Під зовнішнім контролем розуміється таке сприйняття позитивних чи негативних подій, яке пов'язується з особистим впливом чи поведінкою і є погано контрольованими. Внутрішній локус-контроль ґрунтується на сприйнятті позитивних чи негативних подій як наслідок особистих дій, тому перебуває під особистим контролем [96].

Самооцінка — це усвідомлення власного призначення та потенціалу. Це поняття часто використовується для опису позитивного ставлення до себе та здатності до самоконтролю. Люди з високим рівнем самооцінки рідше сприймають події як емоційно важкі або стресові. Працівники з високою самооцінкою, долаючи труднощі, ще більше зміцнюють віру в себе, краще розуміють свої можливості та розкривають здібності. Люди з низькою

самооцінкою мають вищий ризик розвитку професійного вигорання через негативне ставлення до себе. По-перше, у складних робочих ситуаціях вони відчують підвищений рівень страху та тривожності. По-друге, вони вважають свої можливості для подолання стресових життєвих і професійних обставин обмеженими. Такі працівники менш енергійні у прийнятті рішень і схильні до фаталістичних переконань, що запобігти негативним наслідкам неможливо. В результаті вони уникають труднощів, оскільки не вірять у свою здатність їх подолати.

Позитивне ставлення до себе та своїх досягнень є важливими ресурсами для подолання професійних стресів та їхніх наслідків.

Ресурсозабезпечення – це постійне оновлення і поповнення власних психологічних резервів, можливостей і засобів, які допомагають протистояти негативному впливу стресових факторів. Це досягнення балансу між витраченими і набутими ресурсами, що дозволяє ефективно справлятися з труднощами як під час, так і поза ними.

Ресурсозабезпечення є невід’ємною частиною життєдіяльності людини і полягає в здатності адаптуватися до змінюваних умов життя та роботи. Процес забезпечення ресурсами може бути успішнішим, якщо працівник навчається надавати собі достатньо коштів, можливостей, джерел, запасів, що мають особистісну цінність [46]. Ресурсозабезпечення можна трактувати як процес одночасного витрачання та відновлення ресурсів. З одного боку, витрата ресурсів означає «втрату» певного потенціалу, але з іншого — це також «набуття» нових можливостей у вигляді ціннісно-сміслових здобутків, що формують особистісний досвід, який людина отримує, розв’язуючи різноманітні життєві ситуації.

Згідно з гіпотезою Г. Сельє, процес ресурсозабезпечення може відбуватися на різних рівнях: поверхневому та глибинному. Поверхневий передбачає поповнення ресурсів, з невеликими психоемоційними, не

потребують зусиль дій. Це відбувається після відпочинку, релаксаційних процесів, сну, харчового задоволення, прогулянок і т.д. [48].

Відновлення глибинних ресурсів є складним процесом, що вимагає глибокого осмислення життя. Воно стає можливим, коли людина намагається зрозуміти всі можливі значення ситуації та обрати те, яке вважає для себе справжнім і найбільш значущим.

Чіткість у виборі сенсу праці досягається через узгодження особистісних якостей працівника з вимогами професії. Ключову роль у цьому процесі відіграють цінності та пріоритети, сформовані на основі загальнолюдських принципів.

Питання впливу професії на можливості людини досі залишається актуальним у наукових дослідженнях. Тому розуміння смислу праці варто шукати у глибинних аспектах професії, детально аналізуючи цю складну систему.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

У першому розділі розглянуто уявлення про синдром «вигорання» в інтерпретації вітчизняних та зарубіжних психологів. Зазначено, що згідно з результативним підходом «вигорання» – це симптомокомплекс. Класифікація симптомів «вигорання» складає п'ять ключових груп: фізичні симптоми (втома, втома, безсоння, підвищений тиск та ін.); емоційні симптоми (песимізм, цинізм та черствість, байдужість, фрустрація, тривога, безпорадність, безнадійність, агресивність, депресія та ін.); поведінкові симптоми (байдужість до їжі, відмова від фізичного навантаження, збільшення вживання тютюну, алкоголю, ліків тощо); інтелектуальний стан (зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі, збільшення нудьги, туги, апатії, втрата творчості та ін.); соціальні симптоми (мінімальна соціальна активність; втрата інтересу до дозвілля, хобі, нерозуміння інших; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег тощо).

Під час «вигорання» людина може втратити свої ідеали та надії, тоді як стрес призводить до виснаження життєвої енергії. «Вигорання» супроводжується знеціненням міжособистісних стосунків, тоді як стрес викликає появу фобій, тривожності та панічних станів.

Проведено аналіз причин емоційного «вигорання». Класифікація причин професійного вигорання дозволила виділити низку його груп. Це індивідуальні чи суб'єктивні чинники, які є соціально-демографічні, особистісні особливості людини праці. Інша група - це організаційні чи об'єктивні чи зміст праці, умови праці. Кожен із вище перерахованих факторів наповнений своїм змістом

Розглянуто проблема психологічної стійкості до «вигорання» та особистісні фактори стійкості. Зазначено, що подолання життєвих проблем, пов'язаних із переживанням життєвих ситуацій, супроводжується характерним психічним станом. Психічні стани розглядаються як прояв

потенціалу внутрішніх ресурсів людини, які активуються або можуть бути активовані в процесі виконання роботи в конкретній ситуації.

Дослідження зарубіжних та вітчизняних психологів у визначенні «вигорання» показали, що невід'ємною для всіх наукових тлумачень залишається наявність психофізичного виснаження.

Питання пошуку шляхів зниження вираженості синдрому «вигорання», його профілактики та психологічної допомоги тим, хто «вигорає», а також підвищення працездатності та стресостійкості є актуальною проблемою практичної психології. Взаємозв'язки синдрому вигорання і стратегії адаптації, наразі вивчені недостатньо, а одним із можливих напрямів у превенції вигорання може стати навчання реципієнтів конструктивній поведінці в рамках психологічних тренінгів.

Один із важливих компонентів профілактики синдрому вигорання - корекція неконструктивних стратегій поведінки та формування конструктивних копінг-стратегій (подолання професійних стресів), до яких належать упевнена поведінка та навички соціальної взаємодії.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТІЙКОСТІ ДО СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ ПРИ ВИКОНАННІ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ В СИТУАЦІЯХ ЖИТТЄВИХ ЗМІН

2.1 Психологічні особливості професійної діяльності в ситуаціях життєвих змін

Професійна діяльність є найважливішою складовою життєдіяльності людини. Ще раз відзначимо, що входження людини у професію закономірно призводить до формування професійного життя, особливості якого визначаються, насамперед, умовами професійної діяльності.

В Україні під час війни професійна діяльність фахівців багатьох галузей у суспільстві відбувається у складних умовах, що позначаються поняттями «особливі», «важкі», «кризові», «стресові», «надзвичайні», «змінені», «екстремальні». У сучасній психологічній літературі велика кількість робіт присвячена професійній діяльності в особливих умовах [3; 10; 12; 20]. Розглядаються такі аспекти діяльності в особливих умовах як особливості екстремальних факторів, функціональні психічні стани, психологічні якості людини, показники діяльності.

Особливі умови формують окрему категорію, що займає проміжне положення між звичайними та екстремальними умовами діяльності. Вони характеризуються специфікою впливу екстремальних чинників, домінуванням у фахівців негативних функціональних станів і змінами в системі психологічного регулювання діяльності. Різниця між особливими, екстремальними та надекстремальними умовами полягає не стільки в природі екстремальних факторів, скільки в їх періодичності, частоті, тривалості впливу, а також у кількісних характеристиках інтенсивності (потужності, дієвості) [52]. Категорія особливі умови діяльності справедлива для тих ситуацій, коли діяльність фахівця пов'язана з епізодичним, непостійним дією

екстремальних факторів або високою усвідомленою ймовірністю їх появи, при цьому екстремальні фактори не мають великої потужності та інтенсивності, а негативні функціональні стани, що виникають, виражені помірно [52]. До особливих умов відносять умови діяльності, у яких можуть раптово виникнути ситуації, небезпечні для життя суб'єкта діяльності чи оточуючих його людей. Причому фактори, що викликають виникнення екстремальних ситуацій, за своїм характером можуть бути як фізичними чи хімічними, так і соціальними, але головна їхня особливість у тому, що вони є позаштатними, позаплановими [32].

Поняття «екстремальні фактори» означає такі фактори, які небайдужі для організму і викликають у ньому гранично допустимі зміни. Зовнішнє середовище сприяє виявленню адекватності чи неадекватності функціональних, психічних можливостей людини у процесі діяльності [32].

Діяльність людини в особливих умовах пов'язана з нервово-психічною напругою, що викликається впливом різних негативних факторів. У більшості публікацій про екстремальні ситуації їх називають «стресори», «стрес-фактори», «стресогенні фактори». Наголошується, що факторів, що визначають умови діяльності як утруднені, дуже багато, вони відрізняються значною різноманітністю, насамперед це:

- фізико-хімічна характеристика умов діяльності;
- механічні дії (вібрації, навантаження);
- акустичні дії;
- небезпека;
- часте виникнення непередбачених, зокрема і аварійних ситуацій;
- специфіка діяльності;
- високий ступінь відповідальності, страх помилок, невдач [30; 32].

Отже, особливі умови діяльності можна визначити як специфічний клас умов, які виходять за межі нормальних і створюють середовище, в якому у людини можуть розвиватися негативні функціональні стани, що спричиняють

порушення психологічних механізмів регулювання діяльності.

Вирізняють відмінності між поняттями «екстремальні умови» та «діяльність в екстремальних умовах».

Таблиця 2.1

Основні відмінності понять «екстремальні умови» та «діяльність у екстремальних умовах» [52].

№	Критерій	Екстремальні умови	Діяльність в екстремальних умовах
1	Несподіваність виникнення	Виникають завжди раптово, несподівано для людини	Діяльність здійснюється за планом, виникнення екстремальних ситуацій та вплив екстремальних факторів очікувано
2	Час впливу екстремальних факторів	Вплив екстремальних факторів відносно короткочасний	Вплив факторів екстремальних умов діяльності відносно довготривалий
3	Мотиви поведінки та діяльності людини	Основним мотивом поведінки є прагнення врятувати життя собі і своїм близьким	Основний мотив поведінки – виконати професійні обов'язки. Мотив самозбереження є одним із супутніх мотивів та у ряді випадків пригнічується людиною
4	Ступінь свідомості поведінки	У переважної більшості знижено ступінь усвідомленості поведінки та її контролю	Поведінка в більшості випадків усвідомлена та контрольована
5	Ступінь активності поведінки	Поведінка людини в більшості випадків має реактивний характер	Поведінка людини активна і зумовлена, насамперед, внутрішніми установками людини
6	Ступінь готовності до впливу екстремальних факторів	Більшість людей виявляються неготовими до виникнення екстремальних ситуацій	Підготовка до діяльності здійснюється завчасно

Поняття «екстремальні умови» має на увазі різні умови, що виходять за межі звичайних, в яких можуть бути люди несподівано, ненавмисно, незалежно від роду їх діяльності та ступеня готовності до впливу загрозливих факторів. Поняття «діяльність в екстремальних умовах» передбачає передусім професійну діяльність спеціально підготовлених фахівців.

Велика кількість робіт присвячена проблемам забезпечення життєдіяльності людини в умовах середовища, що змінюються, під впливом різних факторів екстремальних значень. Більшість їх виходять із основних положень теорії адаптації [1; 6]. Адаптація сприймається як процес, з якого досягається оптимізація функціонування людини і баланс (гомеостазіс) у системі «людина - середовище» [1]. Існує кілька форм проявів феномена адаптації, що дозволяють розглядати останню як динамічну освіту, безпосередній процес пристосування до умов зовнішнього середовища, з одного боку, і як властивість будь-якої живої системи, яка саморегулюється, що визначає її стійкість до умов зовнішнього середовища та передбачає певний рівень розвитку адаптаційних здібностей, з іншого [27]. Згідно з цією позицією, чим ширші адаптаційні можливості, тим більш ймовірно нормальне функціонування організму та ефективна діяльність при впливі різних психогенних факторів.

У [4] людину розглядається як та, що підлягає дослідженню через опозицію: здатність людини адаптуватися до реальності, що ускладнюється, - прагнення людини змінювати себе на основі розвитку своїх здібностей як самоцінність. Людина постійно перебуває між прагненням змінитися у тому, щоб адаптуватися (тобто пристосуватися до зовні заданої йому цінності), щоб залишитися незмінним, і прагненням змінитися, щоб удосконалювати свої цінності, розвивати свої здібності [4]. У цій ідеї знаходить відображення один з найважливіших принципів системного історико-еволюційного підходу до розуміння людини [2; 11], за яким необхідною умовою розвитку різноманітних систем є наявність протиріччя (конфлікту чи гармонійної взаємодії) між

адаптивними формами активності, спрямованими на реалізацію родової програми, та проявами активності елементів, що несуть індивідуальну мінливість.

Специфіка професії, наявність небезпеки та ризику, великі фізичні навантаження, негативні емоційні впливи, різні нестандартні ситуації сприяють глибшому осмисленню життєвих цінностей. Така діяльність постійно ставить людину перед необхідністю переживання – перед необхідністю боротьби створення ситуації можливості реалізації життєвих потреб. У такій ситуації перед людиною постає завдання на сенс – завдання сенсобудування [9]. В рамках ставлення свідомості до буття робота переживання полягає у досягненні смислової відповідності свідомості та буття, що у віднесеності до буття суть забезпечення його змістом, а у віднесеності до свідомості – смислове прийняття їм буття [9].

У особливих умовах діяльності досить широке коло ситуацій можна розцінювати як критичні. Ситуація є сукупність об'єктивно-суб'єктивних обставин, особливостей буття конкретної людини, характерних для її життєдіяльності в якийсь момент або відрізок часу [52]. Системний підхід розкриває ситуацію як особливу, тимчасово сформовану функціональну цілісність, як особливу зовнішньо-внутрішню систему «людини у ситуації», що є єдність всіх компонентів ситуації, психологічну включеність людини у ситуацію.

Ситуація, що складається при взаємодії людини та дійсності пов'язана з низкою психологічних явищ:

- розумінням та оцінкою людиною ситуації та її окремих факторів;
- оцінкою значущості ситуації та ставлення до неї;
- мотивацією активності у ситуації;
- мобілізованістю;
- адекватністю рішень, поведінки та дій, у яких виявляється ступінь підготовленості до успішної діяльності у ситуації;

- психічним станом людини;
- поведінкою - активним проявом особистістю саморегуляції своєї психічної діяльності, і т.д. [52].

Критичні перебудови розглядаються як ситуації, у яких чітко спостерігаються процеси сенсобудування [71]. Існує два основні варіанти вирішення критичної ситуації. Перший полягає у перебудові сформованих структур діяльності, спілкування, особистісних властивостей та вихід на більш досконалу якість взаємодії зі світом (модель «вдалого» переживання, за Ф.Е. Василюком) [9]. Другий варіант ґрунтується на психологічному захисті, метою якого є зниження рівня емоційної напруженості (модель «невдалого» переживання, за Ф.Е. Василюком) [9].

Як другий клас ситуацій, в умовах яких відбувається сенсобудування, розглядаються ситуації взаємодії з іншою особистістю, що відкриває людині інший смисловий світ. Незважаючи на обмеженість кола людей, чії особистісні вклади можуть вплинути на розбудову смислових структур особистості, цей клас ситуацій є важливим. У разі професійної діяльності, що з активними, різнорівневими соціальними контактами роль таких ситуацій незаперечна.

У дослідженнях [38; 52; 71] наголошується, що для людей, які працюють в особливих умовах, сенс життя постає як мета професійного самовдосконалення, як прагнення та можливість допомагати людям. Сенс життя їм обмежується колом вузькоособистих інтересів, він виявляється, зокрема, у прагненні продовжувати себе у ній. Таке осмислення своєї професії дозволяє фахівцю пом'якшити вплив стресових ситуацій.

Проте, вплив особливих умов діяльності осмислення життєвих цінностей професіоналами менш однозначно. Зазначається, що висока напруженість часто спричиняє погіршення стану здоров'я, депресії. Про сенс життя багато фахівців, які працюють у особливих умовах, говорять як щось не реальне [30; 40]. Інакше висловлюючись, відбувається відчуження сенсу, зміст

не входить у світ конкретної людини.

У дослідженні [38; 52] виділено групи співробітників характером впливу професійної діяльності на становлення особистості:

- група професійної та особистісної дезадаптації. Екстремальність професії виявляється для представників цієї групи непосильним випробуванням, і вони йдуть із професії.
- група пасивної адаптації. Характерна «несійка рівновага» між вимогами професії та рівнем їх реалізації. Ці люди певною мірою звикають до труднощів професії як до життєвої необхідності і не відчують задоволення професійною діяльністю.
- група активного самовдосконалення. Професійне і особистісне самовдосконалення стає їм єдиним процесом, відбувається підвищення значимості професійної діяльності рівня сенсу життя [52].

Як один з найбільш несприятливих факторів у професійній діяльності виділяють психічну напруженість. Зазначається, що психічна напруженість людини виникає внаслідок складних умов діяльності, конфліктів, непередбачуваного неблагополучного розвитку подій і супроводжується відчуттям дискомфорту, тривоги, фрустрації. Розрізняють два види напруженості: стан, що має позитивний, мобілізуючий ефект на діяльність; і стан, що надає негативний вплив на діяльність та призводить до порушення стійкості психічних та рухових функцій, аж до дезінтеграції діяльності [82; 34].

У літературі розглядаються різні види психічної напруженості:

- перцептивна, що виникає у разі труднощів при сприйнятті необхідної інформації;
- інтелектуальна, що виникає за неможливості знайти адекватний спосіб вирішення проблемної ситуації;
- емоційна, що виявляється при виникненні емоцій, що дезорганізують діяльність;

- вольова, як нездатність людини виявити свідоме зусилля для виходу із ситуації;

- мотиваційна, що з боротьбою мотивів.

Щодо мотиваційного та емоційного компонентів діяльності виділяють:

- операційну напруженість, що виражається у відносно нейтральному підході людини до процесу діяльності, домінуванні процесуального мотиву, поглиненості справою, що оптимально впливає на виконання діяльності;

- емоційну напруженість як інтенсивні, виражені емоційні переживання під час діяльності, мотив самоствердження, відволікання змісту діяльності, зниження ефективності [34].

У роботах [5; 43; 44] розглядається поняття «професійний стрес (дистрес)», під яким розуміється напружений стан працівника, що виникає у нього при впливі емоційно-негативних та екстремальних факторів, пов'язане з виконуваною професійною діяльністю. Автор виділяє основні види професійного стресу:

- інформаційний стрес, який виникає в умовах жорсткого обмеження часу і посилюється в умовах високої відповідальності завдання; часто інформаційний стрес супроводжується невизначеністю ситуації та швидкою зміною інформаційних параметрів;

- емоційний стрес, що виникає при реальній чи передбачуваній небезпеці (почуття провини за невиконану роботу, відносини з колегами та ін.); нерідко руйнуються глибинні установки та цінності працівника, пов'язані з його професією;

- комунікативний стрес, пов'язаний із реальними проблемами ділового спілкування [43; 44].

Існує дві основні лінії інтерпретації поняття «стрес у праці»: у вузькому сенсі стрес – це завищені вимоги середовища до можливостей суб'єкта; у широкому сенсі стрес – це неадекватність у системі взаємовідносин «людина

- середовище», що включає також зв'язки між потребами людини та можливістю їх задоволення у праці (невикористання людиною своїх можливостей, зниження навантаження, низька стимуляція), що у великій мірі пов'язано з проблемою справедливості в праці та проблемою власної гідності професіонала [5; 34].

У руслі когнітивного підходу найбільш характерна модель професійного стресу запропонована G.R. Hockey, який вважає, що неузгодженість між вимогами діяльності та когнітивними ресурсами суб'єкта ініціює активність одного з керуючих контурів, що забезпечують зменшення неузгодженості. Перший контур включає такі стратегії, як збільшення особистих витрат працівника (у короткостроковому плані) або набуття нових навичок (у довгостроковому плані). Два інших контури також спрямовані на зняття неузгодженості лише іншими способами. В одному випадку застосовується стратегія зміни оцінки рівня вимог та цілей діяльності, в іншому – зміни управління зовнішніми умовами праці [45].

Усі варіанти регуляції стресу характеризуються різними рівнями витрат індивідуальних ресурсів. У першому випадку діяльність зберігається належним чином ціною збільшеного зусилля та фізіологічної активності. У другому – стабільність психічного стану індивіда досягається ціною зниження ефективності діяльності, в останньому – ефективність діяльності може бути збережена шляхом більш доцільного планування чи кращої організації праці [10; 45].

Вплив особливих умов діяльності визначається як об'єктивної складністю і ступенем адаптації людини, а й його ставленням до них. Інакше важливою є наявність певного сенсу виконуваної роботи. Об'єктивний зміст професійної діяльності може відповідати тому значенню, яке має для професіонала. Цим може бути пояснена варіативність поведінки людей в тих самих ситуаціях, пов'язаних з професійною діяльністю. Відповідно, різноманітність станів напруженості залежить не тільки від зовнішніх впливів,

а й від ціннісно-сміслового змісту діяльності та професійних умов, у яких перебуває суб'єкт.

2.2. Обґрунтування та опис методів дослідження

У дослідженні були використані такі психодіагностичних методики:

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка;

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

Методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров).

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10.

Необхідно зауважити, що кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями – «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін., вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини. Проаналізуємо кожну методику детальніше.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка [55].

Методика діагностики рівня емоційного вигорання, запропонована В. Бойком складається з 84 запитань (див. Додаток А) про себе і взаємини з партнерами (колегами, клієнтами, учнями тощо) та дає змогу діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмувальні впливи. Ця методика є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми: «Напруження», «Резистенція», «Виснаження».

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», можна дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції.

При обробці отриманих результатів відповідно до «ключа» здійснюються наступні підрахунки:

- 1) визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів;
- 2) підраховується сума показників симптомів кожної з трьох фаз.

Потім проводиться якісна обробка результатів з визначенням домінуючих симптомів у кожній фазі та ступінь вираженості окремих фаз синдрому. Спочатку збиралися індивідуальні дані, а потім визначалися ступінь сформованості фаз емоційного вигорання та вираженість окремих симптомів по групі загалом. Для зручності аналізу та наочного уявлення результатів фази вигорання позначені нами римськими цифрами, а відповідні їм симптоми – великими літерами алфавіту [55].

I. ФАЗА «НАПРУЖЕННЯ». Нервова (тривожна) напруга служить провісником і механізмом, що «запускає», у формуванні емоційного вигорання. Напруга має динамічний характер, що обумовлюється виснажливою сталістю або посиленням психотравмуючих факторів. Тривожна напруга містить кілька симптомів.

А – симптом «переживання психотравмуючих обставин».

Виявляється посилюючим усвідомленням психотравмуючих факторів професійної діяльності, які важко або зовсім непереборні. Якщо людина не ригідна, то роздратування ними постійно зростає, накопичується розпач та обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку інших явищ вигорання [55].

Б – симптом «незадоволеності собою»

Внаслідок невдач чи нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває невдоволення собою, обраною

професією, посадою, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного перенесення» – енергетика прямує не тільки і не стільки назовні, скільки на себе. Враження від зовнішніх факторів діяльності постійно травмують особистість і спонукають її знову і знову переживати психотравмуючі елементи професійної діяльності. У цій схемі особливе значення мають внутрішні чинники, що сприяють появі емоційного вигорання [55].

В – симптом «загнаності у кут».

Виникає не у всіх випадках, хоча виступає логічним продовженням стресу, що розвивається. Коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх не можливо, до нас часто приходять почуття безвиході. Ми намагаємося змінити щось, ще і ще раз обмірковуємо незадовільні аспекти своєї роботи. Це призводить до посилення психічної енергії за рахунок індукції реального: працює мислення, діють плани, цілі, установки, смисли, підключаються образи належного і бажаного. Зосередження психічної енергії досягає значних обсягів. І якщо вона не знаходить виходу, не спрацював будь-який засіб психічного захисту, включно з емоційним вигорання, то людина переживає відчуття «загнаності в клітку» [55].

Г – симптом «тривога та депресія»

Виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо ускладнених обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як психологічного захисту. Почуття незадоволеності роботою та собою породжують потужні енергетичні напруження у формі переживання ситуативної чи особистісної тривоги, розчарування собі, обраної професії, на конкретній посаді чи на місці служби. Симптом «тривоги та депресії», мабуть, крайня точка у формуванні тривожної напруженості при розвитку емоційного вигорання [55].

II. ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦІЯ». Виокремлення цієї фази в самостійну дуже умовно. Фактично опір наростаючому стрес починається з моменту появи тривожної напруги. Це природно. Людина усвідомлено чи несвідомо прагне

психологічного комфорту, знизити тиск вищих обставин з допомогою наявних у його розпорядженні коштів. Формування захисту за участю емоційного вигорання відбувається на тлі наступних явищ:

Д – симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування»

Безперечна ознака вигорання, коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома явищами, що принципово відрізняються, економічний прояв емоцій і неадекватне виборче емоційне реагування.

У першому випадку йдеться про вироблену з часом корисну навичку підключати до взаємодії з діловими партнерами емоції досить обмеженого реєстру та помірної інтенсивності: легка посмішка, привітний погляд, м'який, спокійний тон мови, стримані реакції на сильні подразники, лаконічні форми вираження незгоди, відсутність категорії, брутальності.

Зовсім інша річ, коли професіонал неадекватно «заощаджує» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів. Чинний принцип «хочу чи не хочу», вважаю за потрібне – приділю увагу цьому партнеру, буде настрій – відгукнуся на його стан та потреби [55].

Е – симптом «емоційно-моральної дезорієнтації».

Він ніби поглиблює неадекватну реакцію у відносинах із діловим партнером. Нерідко у професіонала виникає потреба у самовиправданні. Не виявляючи належного емоційного ставлення до суб'єкта, він захищає стратегію. При цьому звучать міркування: «це не той випадок, щоб переживати», «такі люди не заслуговують на хороше ставлення», «таким не можна співчувати», «чому я маю за всіх хвилюватися». Подібні думки та оцінки безперечно свідчать про те, що емоції не пробуджують або недостатньо стимулюють моральні почуття. Адже професійна діяльність, побудована на людському спілкуванні, не знає винятків [55].

Ж – симптом «розширення сфери економії емоцій»

Такий доказ емоційного вигорання має місце тоді, коли ця форма

захисту здійснюється поза професійною сферою – у спілкуванні з рідними, приятелями та знайомими. Випадок відомий на роботі ви настільки втомлюєтеся від контактів, розмов, відповідей на запитання, що вам не хочеться спілкуватися навіть з близькими [55].

З – симптом «редукція професійних обов'язків»

Термін "редукція" означає спрощення. У професійній діяльності, що пропонує широке спілкування з людьми, редукція проявляється у спробах полегшити або скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат. За горезвісними «законами редукції» нас, суб'єктів сфери обслуговування, лікування, навчання та виховання, обділяють елементарною увагою [55].

ІІІ. ФАЗА «ВИСНАЖЕННЯ». Характеризується більш менш вираженим падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

І – симптом «емоційного дефіциту»

До професіонала приходять відчуття, що емоційно він вже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності, не в змозі увійти в їхнє становище, брати участь і співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні чіпати, спонукати посилювати інтелектуальну волю та моральну віддачу. Про те, що це ніщо інше як емоційне вигорання, говорить його ще недавній досвід, якийсь час тому таких відчуттів не було і особистість переживає їхню появу. Поступово симптом посилюється і набуває більш ускладненої форми, дедалі рідше виявляються позитивні емоції і дедалі частіше негативні. Різкість, грубість, дратівливість, образи, примхи доповнюють симптом емоційного дефіциту [55].

К – симптом «емоційної відстороненості»

Особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Її майже щось хвилює, ніщо викликає емоційного відгуку ні позитивні обставини, не негативні. Причому це не вихідний дефект емоційної

сфери, не ознака ригідності, а набутий за багато років обслуговування людей емоційний захист. Людина поступово навчається працювати як робот, як бездушний автомат. В інших галузях він живе повнокровними емоціями. Реагування без почуттів та емоцій – найяскравіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості та завдає шкоди суб'єкту спілкування [55].

Л – симптом «особистісної відстороненості чи деперсоналізації»

Проявляється в широкому діапазоні умонастроїв і вчинків професіонала в процесі спілкування. Насамперед відзначається повна або часткова втрата інтересу до людини - суб'єкта професійної дії. Вона сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій - з нею доводиться щось робити. Об'єкт обтяжує своїми проблемами, потребами, неприємна його присутність, сам факт його існування. Метастази «вигорання» проявляються в настановах, принципах і системі цінностей особистості. Виникає деперсоналізований захисний деперсоналізований емоційно-вольовий антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності [55].

М – симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень».

Як впливає з назви, симптом проявляється на рівні фізичного та психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторного зв'язку негативної якості. Багато з того, що стосується суб'єктів, професійної діяльності, провокує відхилення у соматичних чи психічних станах. Деколи навіть думка про таких суб'єктів чи контакт з ними викликає поганий настрій, погані асоціації, безсоння, почуття страху, неприємні відчуття в серці, судинні реакції, загострення хронічних захворювань [55].

Перехід реакцій з рівня емоцій до рівня психосоматики свідчить у тому, що емоційний захист «вигорання» самостійно не справляється з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими

підсистемами індивіда. Таким чином, організм рятує себе від руйнівної сили емоційної енергії.

Потреба у повазі, визнанні є одним із найважливіших потреб особистості. У деяких концепціях особистості вона належить до базових, фундаментальних потреб. Ці потреби пов'язані з таким центральним освітою особистості, як самооцінка. Вона є складовою ядра особистості й у значною мірою визначає соціальну адаптацію особистості, будучи регулятором поведінки й діяльності. Однак самооцінка не є чимось даним, спочатку властивим особистості. Саме її формування відбувається у процесі діяльності та міжособистісної взаємодії. Соціум значною мірою впливає на формування самооцінки особистості. Ставлення людини до себе є найпізнішою освітою у системі відносин людини до світу [55].

І оскільки самооцінці належить особливо важливе місце у структурі відносин особистості, для виявлення сенсоутворюючих стратегій особистості необхідні її вивчення та облік.

Методика «Визначення психічного «вигорання»
О.О. Рукавішнікова» [55].

Ця методика використовується для діагностики прояву синдрому "вигорання" на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Вона містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам (див. Додаток Б):

1) психоемоційне виснаження (ПВ) – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;

2) особистісне віддалення (ОВ) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом

стосовно до інших;

3) професійна мотивація (ПМ) – рівень робочої мотивації й ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як: продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботі з людьми [29].

Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ» [29]:

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

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

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

Кількісна оцінка психічного "вигорання" за кожною шкалою здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему ("часто" – 3 бали, "зазвичай" – 2 бали, "рідко" – 1 бал, "ніколи" – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за "сирим" балом. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного "вигорання" у кожній шкалі:

- 1) низький (сума балів за вкрай низькими і низькими значеннями);
- 2) середній (бали за середніми значеннями);
- 3) високий (сума балів за високими та вкрай високими значеннями).

Після цього з'ясовуються прояви психічного "вигорання" на системно-структурних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному [55].

Таблиця 2.2**Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ) [55]**

Низькі значення	Середні значення	Високі значення
20 і нижче	21-39	40 і вище

Таблиця 2.3**Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ) [55]**

Низькі значення	Середні значення	Високі значення
16 і нижче	17-31	32 і вище

Таблиця 2.4**Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ) [55]**

Низькі значення	Середні значення	Високі значення
12 і нижче	13-24	25 і вище

Таблиця 2.5**Норми для індексу психічного «вигорання» (ПВ) [55]**

Низькі значення	Середні значення	Високі значення
51 і нижче	52-92	93 і вище

Наведемо прояви психічного «вигорання» на різних системних рівнях.

Таблиця 2.6

Життєві прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях [55]

Шкали ПВ	Прояви «психічного вигорання» на рівнях		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному
1	2	3	4
Психоемоційне виснаження	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
1	2	3	4
Особистісне віддалення	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар'єри
Професійна мотивація	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Знижена самооцінка: незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

Методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров) [55].

Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» зорієнтована перш за все на дослідження тих категорій фахівців, які

працюють в системі «людина – людина», насамперед менеджерів та педагогічних працівників. Тому саме цю методику, на думку авторів, доцільно використовувати організаційним психологам, аналізуючи синдром «вигорання» у менеджерів організацій та працівників освітніх закладів.

Дана методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексон. Методика містить 22 запитання (див. Додаток В), які відповідають 3 субшкалам [55]:

1) емоційне виснаження характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням;

2) деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, а в інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно підлеглих, колег по роботі тощо;

3) редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших [55].

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою. Рівень "професійного вигорання" визначається за таблицею рівнів "вигорання": низький, середній, високий (для кожної із субшкал) [29].

Таблиця 2.7

Обробка та інтерпретація результатів [55]

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

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця 2.8

Таблиця рівнів «вигорання» [55]

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

На основі результатів, отриманих за допомогою опитувальника, можна також розробити програми подолання синдрому «вигорання» як для окремої особистості (менеджера або працівника), так і для групи людей, які працюють в одному відділі чи організації [55].

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 [55].

Чимало визначень поняття «резильєнтність» характеризують її як властивість особистості. Ми також враховуємо цей підхід у нашій роботі, оскільки розвинута резильєнтність часто зберігається в довгостроковій перспективі і може позитивно впливати на людину в цілому. Однак ми використовуємо термін «резильєнтність» у більш широкому контексті, описуючи його як не лише одну властивість. Резильєнтність завжди проявляється в контексті конкретної ситуації, де людина використовує свої якості та здібності для ефективного впорядкування з неймовірними викликами. Навіть у важких та неочікуваних обставинах можна знайти можливість позитивного впливу на себе [39].

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (Campbell-Sills & Stein, 2007; Школіна та ін., 2020), включає 10 найбільш інформативних пунктів (Додаток Г) повної шкали з 25 пунктів. Відповідно, вона складається з 10 тверджень, відповіді на які даються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від «повністю невірно» = 0 до «вірно майже у всіх випадках» = 4).

При нормуванні кількісних меж п'яти градацій рівня резильєнтності використовувався крок у 20% отриманого розподілу показників на всій

вибірці.

За думкою Shahram Heshmat [82], резильєнтність визначається як психологічна здатність адаптуватися до стресових ситуацій і відновлюватися після негативних подій. Дослідник вказує, що резильєнтність – це процес створення ресурсів для пошуку кращого майбутнього після потенційно травматичних випадків. Деякі з цих ресурсів виникають з внутрішнього потенціалу людини, а інші – з її минулого досвіду, що дозволяє подолати труднощі.

Таблиця 2.9

Нормативні показники рівня резильєнтності (у балах) [24]

№	Рівень резильєнтності	Бали	Відповідний діапазон за відсотковим розподілом вибірки
1	Низький	0-15	0-20 %
2	Нижчий за середній	16-20	21-40 %
3	Середній	21-25	41-60 %
4	Вищий за середній	26-30	61-80 %
5	Високий	31-40	81-100 %

То ж на основі аналізу зарубіжних досліджень нами було напрацьовано власну модель резильєнтності особистості, у якій ми виокремили наступні компоненти: оптимізм; соціальні контакти (оточення); самопроєктування; самоставлення; цілі; сенси. Таким чином, модель резильєнтності особистості представляє собою систему стійких позитивних характеристик; це особистісний ресурс, який сприяє успішному відновленню людини до нормального психічного та фізичного стану після стресових та травматичних подій.

2.3. Аналіз результатів констатувального експерименту

У дослідженні щодо формування стійкості до синдрому вигорання добровільну участь взяли 30 респондентів. Їх вік становив: від 20 до 52 років, 17 осіб – жінки, та 13 – чоловіки. 22 респонденти після повномасштабного вторгнення (24.02.2022 р.) змушені були покинути власні домівки і мають статус «внутрішньо переміщеної особи». Дослідження було проведено із використанням технічних засобів у дистанційному форматі: опитування проводилися за допомогою Google-форм та готових бланків-опитувальників, які розсилалися за допомогою месенджерів; зустрічі для проведення тренінгових занять відбувалися на платформі ZOOM.

За допомогою **«Методики діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко)** ми мали змогу проаналізувати особливості вияву всіх компонентів «емоційного вигорання» у респондентів.

В результаті проведеного дослідження були отримані наступні дані (див. рис. 2.1-2.4), в емоційному вигоранні опитуваних респондентів (спеціалістів комунікативних професій) переважає фаза «Резистенція» (див. рис. 2.1), яка виявляється в протистоянні негативним подіям та внаслідок цього приводить до виснаження психічних ресурсів. А це призводить до неадекватних (зазвичай, занижених) емоційних реакцій, до зменшення спілкування з колегами по роботі, до погіршення якості, а часом навіть до припинення виконання професійних обов'язків, бажання побути наодинці. У 47% респондентів фаза вже сформувалася, у 43% – на стадії формування і в 10% – не сформована.

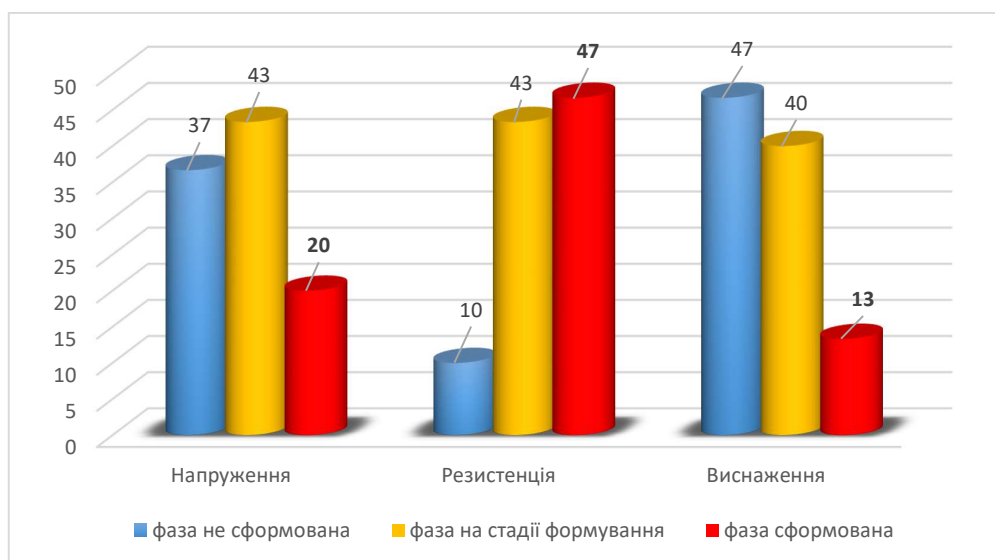


Рис. 2.1. Діаграма результатів дослідження емоційного вигорання за методикою діагностики В. Бойко – фази емоційного вигорання

Для спеціалістів комунікативних професій, в яких переважає фаза «Резистенція», відмінними ознаками є втрата інтересу до професійної діяльності, значне зниження потреби у спілкуванні та взаємодії, а також поява стійких соматичних проявів, таких як вечірній головний біль, підвищена дратівливість, відчуття тривоги, виснаження, помітне зниження енергії, часті застуди тощо. Навіть добре виспавшись і відпочивши у вихідні дні, людина може відчувати виснаження [55].

Також, на рисунку 2.2, представлено показники симптомів фази «Резистенція» у респондентів. Під час аналізу отриманих результатів можна констатувати такі факти: переважаючими симптомами у цій фазі є – редукція професійних обов'язків 50% (15 осіб) та розширення сфери економії емоцій у 50% (15 осіб) опитаних. Також яскраво виражений симптом неадекватного вибіркового реагування, який сформований у 47% (14 осіб) опитаних, емоційно-моральна дезорієнтація 33% (10 осіб) опитаних.

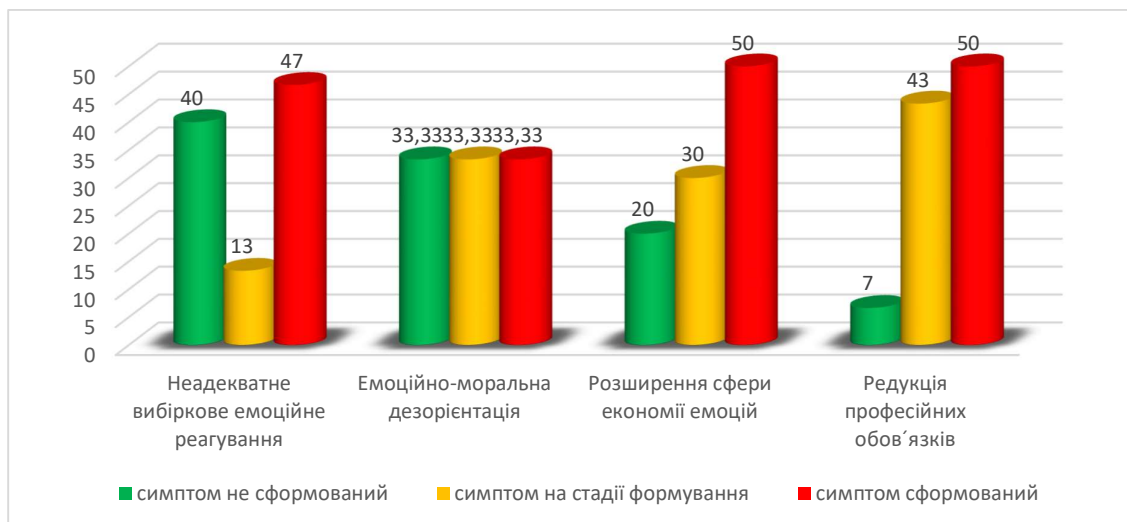


Рис. 2.2. Діаграма результатів дослідження емоційного вигорання – фаза «Резистенція»

Таким чином, аналізуючи отримані показники за фазою резистенція, можна виділити наступне:

1. Симптом «редукція професійних обов'язків» у професійній діяльності, пов'язаній з інтенсивним спілкуванням з людьми, проявляється в прагненні спростити або скоротити обов'язки, що потребують емоційних зусиль, емоційних витрат [55].

2. Симптом розширення сфери економії емоцій є доказом емоційного вигорання. Він має місце тоді, коли ця форма захисту здійснюється поза професійною сферою - у спілкуванні з оточуючими (рідними, знайомими тощо).

3. Симптом неадекватного вибіркового реагування сформований також досить високо 47% респондентів, що свідчить про безсумнівну ознаку вигорання. Цей симптом проявляється, коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома важливими і принципово відмінними явищами. До цих явищ належить:

- економний прояв емоцій;
- неадекватне вибіркоче емоційне реагування, партнери зазвичай

відчують емоційну черствість, нечемність і байдужість.

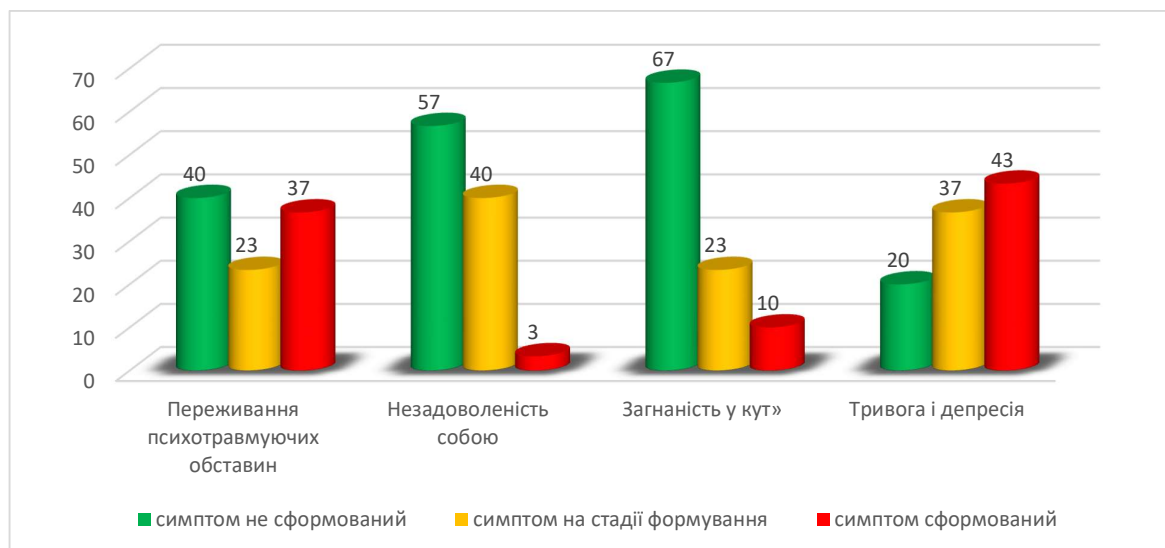


Рис. 2.3. Діаграма результатів дослідження емоційного вигорання – фаза «Напруження»

У фазі «Напруження» у 43% респондентів переважає симптом – тривога та депресія (див. рис. 2.3). Цей симптом проявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо ускладнених обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту. Почуття незадоволеності роботою і собою спричиняє сильне внутрішнє напруження, що виражається в переживанні ситуативної або особистісної тривоги, розчаруванні в собі, обраній професії, обійманій посаді або місці роботи. Симптом «тривоги і депресії» можна розглядати як крайній ступінь формування тривожного напруження на тлі розвитку емоційного вигорання [55]. При цьому у деяких респондентів присутні ознаки незадоволення собою 3% (1 особа) і відчуттів загнаності в клітку, тільки 10% (3 особи).



Рис. 2.4. Діаграма результатів дослідження емоційного вигорання – фаза «Виснаження»

За даними опитування у 44% респондентів у фазі «Виснаження» переважає симптом – емоційний дефіцит (див. рис. 2.4). У спеціалістів комунікативних професій виникає відчуття, що вони більше не здатні емоційно підтримувати своїх колег, клієнтів тощо, не можуть співпереживати, входити в їхнє становище чи відгукуватися на ситуації, які раніше спонукали до підвищення інтелектуальної, вольової і моральної віддачі. Усвідомлення того, що це є проявом емоційного вигорання, приходить, коли фахівець згадує, що ще зовсім недавно таких відчуттів у нього не було. З часом цей стан погіршується, набуваючи складніших форм: позитивні емоції проявляються все рідше, тоді як негативні — все частіше. Різкість, грубість, дратівливість, образливість і примхливість стають додатковими ознаками емоційного виснаження.

Виходячи з отриманих даних, ми можемо зробити висновок, що проблема «вигорання» респондентів досить актуальна. Тільки у 3-х (10%) осіб виявлено сформовану фазу напруження, у 13-ти осіб (43%) було виявлено стадію формування фази резистенції, у 14-ти (47%) - фазу резистенції вже

сформовано, фазу виснаження: у 4-х (13%) - фаза вже сформовано, у 12 осіб (40%) у стадії формування, що свідчить про необхідність проведення профілактики і психологічної корекції емоційного та психічного стану респондентів.

Для глибшого дослідження емоційного вигорання було застосовано методику **«Визначення психічного вигорання О.О. Рукавішнікова»**. Ця методика дає змогу точніше зрозуміти, з чим насамперед пов'язане емоційне вигорання: з психоемоційним виснаженням, особистісним відчуженням або зі зниженням професійної мотивації.

Результати дослідження представлені на рис. 2.5 та табл. 2.10.

Як видно з діаграми у переважній більшості респондентів виявлено високі значення показників «Особистісне віддалення» 60% (18 осіб) та «Професійна мотивація» 93% (28 осіб). Особистісне віддалення проявляється у скороченні кількості взаємодій з оточенням, зростанні дратівливості та нетерпимості під час спілкування, а також у негативному ставленні до інших людей.

Показник «Професійна мотивація», можна сказати, «зашкалює», підвищений рівень продуктивності професійної діяльності, оптимізму і зацікавленості в роботі, самооцінки професійної компетентності та ступеня успішності в праці - все це говорить про плачевний результат, про швидку енергетичну розтрату. Прояв високих значень компонента «професійна мотивація» супроводжується на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях наступними проявами «психічного вигорання»:

- незадоволеність роботою і стосунками в колективі;
- знижена самооцінка: незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі;
- зниження потреби в досягненнях.

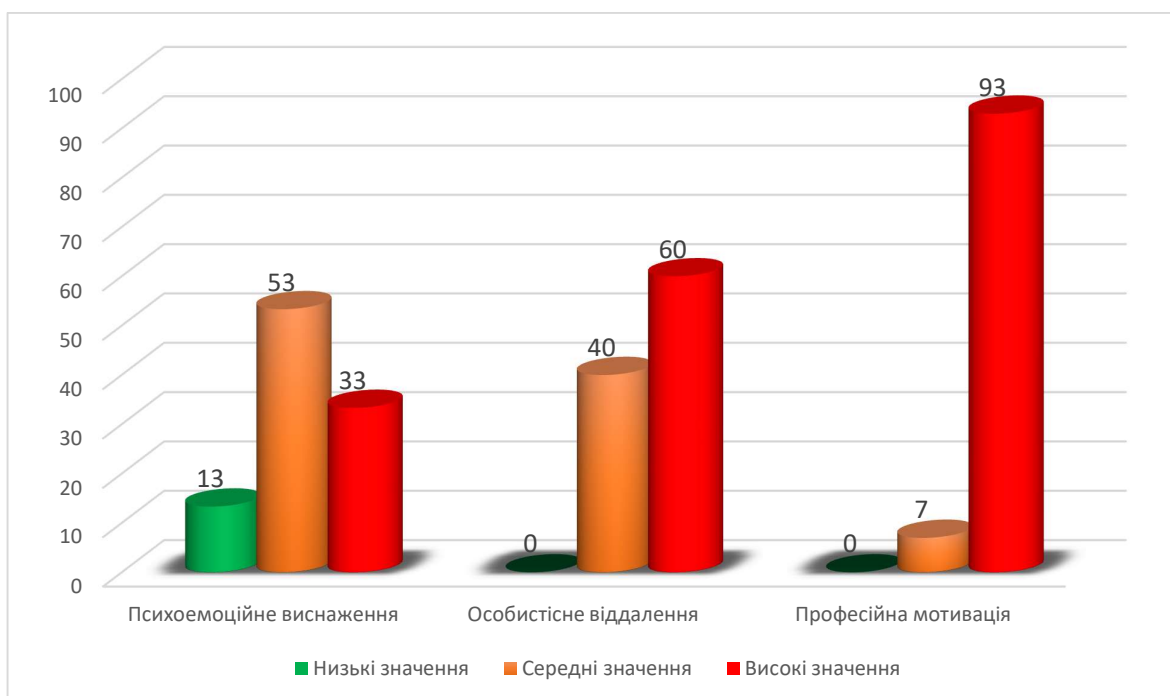


Рис. 2.5. Діаграма результатів діагностики прояву синдрому "вигорання"

Також із цієї діаграми видно, що третина респондентів 33% (10 осіб) має високий рівень показника «Психоемоційне виснаження». Психоемоційне виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

У ході дослідження у вибірці спеціалістів комунікативних професій були виявлені симптоми індексу психічного вигорання у відсотковому співвідношенні (див. табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Аналіз результатів дослідження за методикою А.А. Рукавішнікова

	Низькі значення	Середні значення	Високі значення
Індекс психічного вигорання	-	6 осіб (20%)	24 особи (80%)

Аналіз результатів свідчить про те, що більша частина респондентів 80% (24 особи) відчуває помітний рівень психічного вигорання, що негативно впливає на їхню професійну діяльність. Робітники, що мають високі значення показників щодо синдрому професійного та емоційного вигорання, внаслідок емоційного перенавантаження, зниження емоційного фону і втоми, схильні робити більше помилок у своїй роботі.

Таким чином, результати свідчать про те, що багато спеціалістів потребують психолого-педагогічного супроводу, підтримки, також необхідно проводити психологічну просвітництво.

Методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров).

Далі зупинимося детальніше на результатах рівнів емоційного вигорання за методикою «МВІ» в адаптації Г.С. Нікіфорова в групах: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Проведений аналіз даних, отриманих в результаті емпіричного дослідження, ступеня вираженості і поширеності синдрому вигорання за методикою МВІ (в адаптації Г.С. Нікіфорова) представлено на рис. 2.6, 2.7.

Результати дослідження емоційного вигорання за методикою МВІ в адаптації Г.С. Нікіфорова які представлені на рис. 2.6 показали, що більшість респондентів 83% (25 осіб) мають високий рівень емоційного виснаження. Ця субшкала вважається ключовим компонентом «професійного вигорання» та проявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні, відчутті спустошеності, низькій мотивації та втоми.

Результати дослідження редукції особистих досягнень за методикою «МВІ» в адаптації Г.С. Нікіфорова відображено у відсотковому співвідношенні на рисунку 2.6.

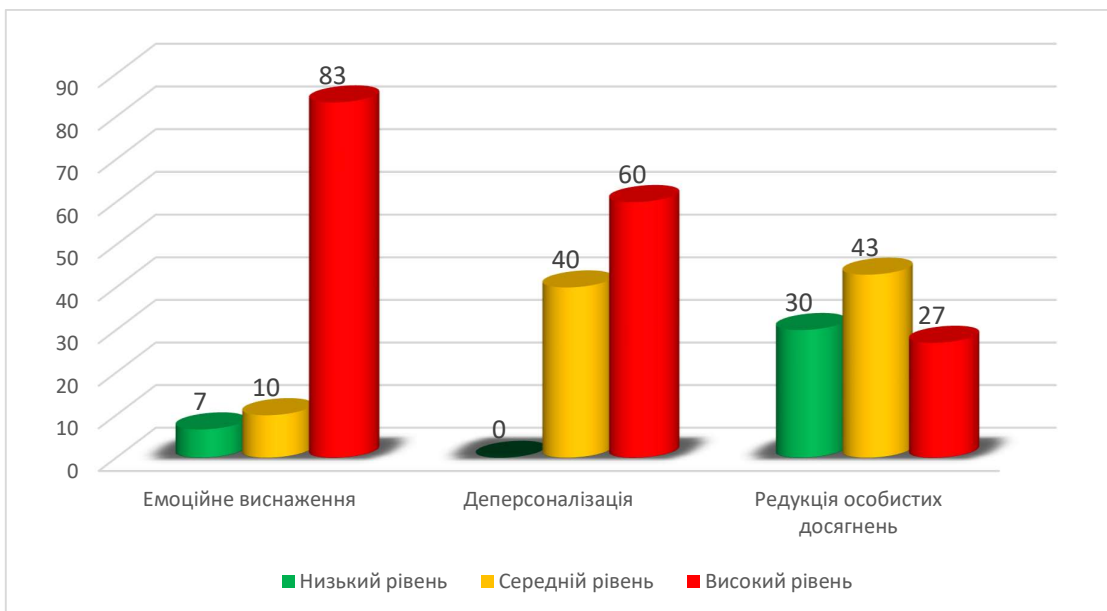


Рис. 2.6. Діаграма результатів дослідження прояву синдрому "вигорання" у професіях системи "людина-людина"

Виходячи з визначення, що деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми [46], у 60% (18 осіб) респондентів навколишнє сприймають викривлено, що проявляється у відчутті стану відчуження від самого себе. Також може проявлятися у зростанні негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно колег, клієнтів тощо.

Аналізуючи розподіл показників редукції особистих досягнень у респондентів можна виокремити, що низький рівень відзначається у 30% (9 осіб). Середній рівень редукції особистих досягнень відзначений у 43% (13 осіб), а високий рівень у 27% (8 осіб). Редукція особистих досягнень проявляється у схильності до негативного сприйняття себе, своїх професійних успіхів і досягнень, а також у критичному ставленні до власної компетентності та потенціалу.

Методика «Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10».

За даною методикою були підраховані результати та визначено високий, середній, низький рівні емоційно-діяльній адаптивності респондентів. Зведені дані загальних показників представлена на рис. 2.7.

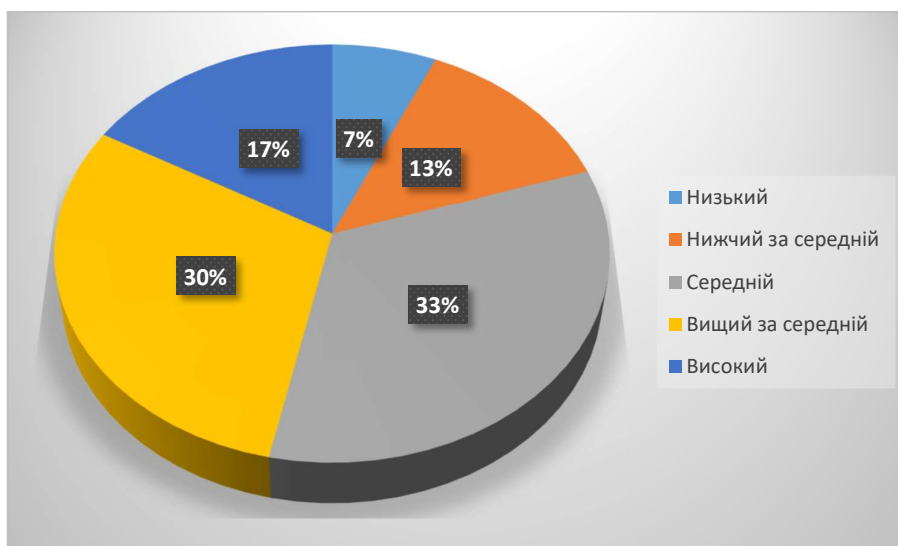


Рис. 2.7. Секторна діаграма показників рівня резильєнтності (у балах)

Стресостійкість, як захисний механізм організму, пов'язана зі здатністю адаптуватися до стресових чинників або зовнішніх впливів, таких як зміни життєвих обставин, а також ефективно протидіяти психологічним труднощам і стресовим ситуаціям. Це набуває особливої значущості для працівників, які періодично стикаються з викликами, що спричиняють стрес.

Аналіз отриманих результатів показує, що 30% (9 осіб) та 17% (9 осіб) мають високий рівень та рівень резильєнтності вищий за середній відповідно, що свідчить про їх можливість демонструвати високу здатність ефективно справлятися зі стресовими факторами та швидко відновлюватися після стресових ситуацій. Зазвичай такі люди мають добре розвинені навички адаптації, високий рівень емоційної стійкості та здатність залишатися продуктивними навіть у надзвичайно напружених умовах. Вони рідше потребують зовнішньої допомоги для подолання стресу і можуть слугувати прикладом стресостійкості для інших.

У третини респондентів 33% (10 осіб) відзначено середній рівень стресостійкості. Особи з середнім рівнем стресостійкості володіють окремими ефективними стратегіями подолання стресу, проте їх відновлення після

стресових ситуацій може супроводжуватися певними труднощами. Вони зазвичай зберігають працездатність і функціональність за умов помірного стресу, але під час тривалих або надзвичайно інтенсивних стресових подій можуть відчувати значне напруження. Для цієї групи корисними будуть втручання, спрямовані на розвиток додаткових навичок управління стресом і підвищення адаптаційних можливостей.

Низький рівень стресостійкості у 20% (6 осіб) свідчить про їх обмежену здатність ефективно справлятися зі стресовими факторами та відновлюватися після стресових ситуацій. Ці люди можуть потребувати додаткової допомоги та заходів для підвищення рівня їхньої стресостійкості.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У другому розділі було проведено аналіз обраних психодіагностичних методик для оцінки у респондентів стадій формування синдрому вигорання та рівнів стресостійкості.

Розглянуто етапи проведення констатувального експерименту, а також надано детальний опис респондентів, залучених до дослідження.

На підставі отриманих даних можна зробити наступні висновки:

Для спеціалістів комунікативних професій, переважає фаза «Резистенція» (метод В. Бойко), що є ознакою наявності синдрому вигорання. В них проявляється втрата інтересу до професійної діяльності, значне зниження потреби у спілкуванні та взаємодії, а також поява стійких соматичних проявів, таких як підвищена дратівливість, відчуття тривоги, виснаження, помітне зниження енергії тощо.

Майже половина опитаних має високі значення компонента «професійна мотивація». Прояв цього компонента супроводжується такими проявами «психічного вигорання», як незадоволеність роботою і стосунками в колективі, зниженням самооцінки, незадоволеністю собою як професіоналом, відчуттям низької професійної ефективності.

Узагальнені результати за показником резильєнтності (стресостійкості) показали, що більшість опитуваних володіють окремими ефективними стратегіями подолання стресу, але їх відновлення після стресових ситуацій може супроводжуватися певними труднощами.

Звісно окрім звичних факторів, що викликають емоційне вигорання, війна в Україні несе з собою величезний шок для людей. Війна стала травматичним досвідом для кожного українця, незалежно від того де вони знаходяться, в містах, яких торкнулися військові дії, чи проживають у віддалених регіонах або встигли виїхати за кордон. Через інформаційне та

емоційне перевантаження виникає хронічний стрес, який необхідно вчасно контролювати, щоб уникнути негативних наслідків.

РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ У СПЕЦІАЛІСТІВ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОФЕСІЙ

3.1 Експериментальна програма тренінгу та її апробація

Після того, як феномен «вигорання» став загальновизнаним, і стали відомими його негативні наслідки, увага вчених та роботодавців різних країн спрямована на питання щодо формування стійкості (запобігання (профілактики) та подолання) до синдрому «вигорання».

В результаті «згоряння» людина втрачає психічну енергію, у неї розвивається психосоматична втома (виснаження), емоційне виснаження, з'являється невмотивований занепокоєння, тривога, дратівливість, вегетативні розлади, знижується самооцінка, втрачається усвідомлення сенсу власної професійної діяльності. Ці симптоми можуть бути описані в контексті втрати або "вичерпування" психологічних ресурсів. У зв'язку з цим було розглянуто ресурсні концепції стресу та «вигорання».

Поняття психологічних ресурсів у психології розроблено мало. Ресурси часто розглядаються з технічного, економічного, психологічного поглядів. У психології цей термін зазвичай пов'язують із поняттям стресостійкості.

Г. Сельє запропонував розрізняти два види адаптаційних ресурсів людського організму під час стресу: поверхнева адаптаційна енергія та глибока адаптаційна енергія [48]. Поверхневі ресурси організму активізуються в стресовій ситуації «на першу вимогу», вони досить легко відновлюються. Активізація «глибокої» адаптаційної енергії починається тоді, коли людина довго перебуває у стресогенній ситуації та витрачені «поверхневі енергетичні ресурси». Виснаження «глибоких» ресурсів необоротне і веде до старіння та загибелі організму [48].

Ресурси когнітивної сфери особистості полягають у розумінні причин

труднощів, уточненні образу ситуації та включенні його в цілісні уявлення суб'єкта про себе, оточення та взаємозв'язки з оточенням. Здатність до когнітивного переструктурування життєвої ситуації дозволяє почуватися у більшій відповідальності за свої вчинки та рішення, повніше відчувати свідомість життя і бути більш задоволеним життям [91].

До ресурсів емоційної сфери відносяться усвідомлення та прийняття своїх почуттів та емоцій, потреб та бажань, що викликають ці почуття, оволодіння соціально прийнятними формами проявів почуттів, зняття емоційної напруги, контроль динаміки переживань усунення застрягань, неповного відреагування, зацикленості. Автор вказує, що саме емоційна сфера часто виявляється основним та єдиним об'єктом психологічної корекції. Велике значення має також корекція відносин особистості у напрямі, що забезпечує збереження психічного здоров'я та повноцінний розвиток особистості [5].

Ресурси поведінкової (або діяльної) сфери полягають у перебудові поведінки, зміні стратегій, планів, цілей та завдань, режимів діяльності. Значення даної категорії ресурсів обумовлено тим, що емоційні та когнітивні стратегії не завжди можуть бути ефективними засобами подолання стресу. У поведінковій сфері важливою характеристикою є спрямованість змін – активація та деактивація поведінки та діяльності.

Під ресурсами S.E. Hobfoll розуміє те, що є цінним людини і допомагає зберігати психологічну стійкість у стресових ситуаціях [83; 84]. Ресурси включають об'єкти, стани, особисті та енергетичні характеристики, які або самі по собі необхідні для виживання (прямо чи опосередковано), або служать засобами досягнення особисто значущих цілей. Для підвищення стресостійкості важливим є накопичення (консервація) ресурсів навіть тоді, коли немає стресу, що діє. Стратегія накопичення ресурсів є антиципаторним копінгом. У багатьох випадках антиципаторний копінг є ключем для розуміння стрес-реакцій у відповідь і стратегій долає поведінки. На жаль, цей

вид копіngu мало описаний у спеціальній психологічній літературі. Згідно з теорією консервації ресурсів, люди прагнуть отримати, зберегти і захистити те, що цінне для них і намагаються використовувати свої ресурси якнайкраще. Люди повинні також інвестувати (вкладати) ресурси для захисту від їхньої втрати, прагнути відновити втрачені ресурси та придбати нові [83].

Синдром «вигорання» та ресурсні концепції. У моделях розвитку «вигорання» [102] припускають, що на ранніх його стадіях люди намагаються протистояти безперервним робочим стресорам шляхом використання наявних у них ресурсів для подолання стресу. На цій стадії виявляється напруженість, тривожність та фрустрація через недостатність ресурсів, які можуть вплинути на вирішення проблем. Наслідком такої поведінки є емоційне виснаження, почуття деперсоналізації та невдачі, та різні супутні негативні переживання, такі як тривожність та депресія. У [102] зазначено, що на цій стадії люди намагаються вкладати свої ресурси в проблемно-орієнтовані рішення, наприклад, використовувати додатковий час. Коли ці ресурси є недостатніми, люди починають накопичувати ресурси, зменшуючи непрямі втрати ресурсів, що походять від постійного вкладення зусиль без результату.

Цикли втрати ресурсів при «вигоранні» є повільними, ілюзорними і навіть навмисно прихованими працівниками, професійними спілками, робочими правилами та властивою людям потребою вірити, що їхня робота цінується. До фахівців, особливо вразливим для «вигорання», належать викладачі, медичні сестри, соціальні працівники, персонал індустрії обслуговування, які мають часті громадські контакти. Наприклад, викладачі мають один із найвищих рейтингів «вигорання» серед інших професій. У багатьох освітніх закладах важка робота викладачів, початкова старанність, ідеалізм і почуття досягнення часто не цінуються. Такі фактори, як відсутність необхідних дидактичних матеріалів, обладнання, нестача пільг, низька зарплата призводять до постійної втрати ресурсів. Ізоляція викладачів у класі (один учитель у класі як система освіти) та часті трудові конфлікти в системі

викладач – менеджмент ще більше загострюють ситуацію.

Однак ще більшу роль, ніж втрата ресурсів, відіграє вкладення засобів без подальшого їх придбання. Така ситуація є дуже характерною для «вигорання». Цикли втрат поступово вичерпують особисті ресурси. Часто ресурси зменшуються непомітно, крок за кроком, із малою можливістю поповнення. А.М. Pines, розглядаючи проблему поповнення ресурсів, відзначає, що «вигорання» характеризується відчуттям безпорадності, безнадійності, «попадання в пастку» і зниженням ентузіазму в роботі. Таким чином, ресурси самоповаги, самоефективності, надії та відчуття мети (сенсу) руйнуються, а на фізичному рівні виснаження змінює початкову старанність, яка пізніше зводиться нанівець [93].

В основу програми тренінгу були покладені ресурсні концепції вигорання (Hobfoll, Pines та ін.), які розглядають стрес і ризик розвитку вигорання у зв'язку з втратою особистісних ресурсів. Стрес та ризик розвитку «вигорання» виникають:

- у ситуаціях, що становлять загрозу втрати ресурсів;
- у ситуаціях фактичної втрати ресурсів;
- за відсутності адекватного відшкодування ресурсів, коли вкладення особистих ресурсів задля досягнення бажаного значно перевищує отримуваний результат (наприклад, тимчасові витрати чи фізичні зусилля задля досягнення певної значимої мети значно більше, ніж придбання, наприклад, матеріального статку, статусу чи поваги).

Ми припустили, що для подолання «вигорання» необхідно заповнення психологічних ресурсів (емоційних, когнітивних, поведінкових). Розробка програми тренінгу зі стійкості до «вигорання» здійснювалася на основі уявлення про тривимірну модель «вигорання», підбиралися техніки, спрямовані на роботу з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією персональних досягнень.

Мета тренінгу – зниження рівня «вигорання» у фахівців

комунікативних професій та формування стійкості до стресів.

Завдання тренінгу:

1. Дати уявлення про емоційне та професійне «вигорання» та причини його виникнення. Усвідомлення негативних наслідків «вигорання» та його зв'язки з неконструктивними моделями долаючої поведінки, що ведуть до вичерпання ресурсів. Знайомство та усвідомлення різних моделей долаючої поведінки у ситуаціях стресу та "вигорання". Розвиток навичок конструктивної поведінки подолання.

2. Дати уявлення про ресурси особистості (когнітивні, емоційні та поведінкові) та ситуації неефективного використання ресурсів. Усвідомлення учасниками тренінгу власних ресурсів. Розкриття значення соціальної підтримки та копінг-стратегії пошуку та прийняття соціальної підтримки для збереження емоційних ресурсів «Я-концепції».

3. Навчання технік ефективного самоврядування в емоційно напружених ситуаціях професійного спілкування.

4. Розкриття типових стереотипів мислення та поведінки, зняття упереджень та неадекватних соціальних установок у контактах з дітьми.

5. Навчання комунікативним навичкам, необхідним у професійному спілкуванні.

Перший блок включав прийоми та техніки, спрямовані на подолання емоційного виснаження та відновлення емоційних ресурсів. Учасники тренінгу навчалися методам релаксації, технікам підвищення позитивного емоційного фону (настрою), технікам візуалізації ситуацій емоційного комфорту, технікам тілесно-орієнтованої терапії, підвищенню емоційної стійкості/стресостійкості.

Другий блок, спрямований на профілактику та подолання деперсоналізації, включав ігри та вправи, орієнтовані на розвиток інтерперсональної чутливості, зменшення негативних установок щодо клієнтів, техніки зближення (знаходження спільного між клієнтом та торговим

агентом), розвиток емпатії, а також робота з когнітивними обмеженнями, ірраціональними установками та переконаннями.

Третій блок спрямовано на підвищення самооцінки у сфері персональних досягнень і навчання ефективним моделям долаючої поведінки у професійно важких ситуаціях. Зокрема, включав вправи на формування вміння впевненої поведінки (ефективна самопрезентація, ситуації встановлення нових контактів, вміння сказати «ні», протистояння маніпуляціям), навчання комунікативним навичкам.

Організація та методичне забезпечення тренінгу. Підготовчий етап. У дослідженні взяли участь 30 респондентів, яким було запропоновано взяти участь у тренінгу щодо стійкості до вигорання. Також учасників просили визначити за 10-бальною шкалою ступінь психічної напруженості їхнього життя останнім часом. Заняття проводились 6 раз по два заняття на тиждень по 3 години на початок роботи. Для коригування програми було проведено контент-аналіз очікувань учасників щодо тренінгу. Результати представлені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Очікування учасників тренінгу

Предмет очікувань	Категорія ресурсів	Приклади
Відновлення психоенергетичного потенціалу (емоційне виснаження)	Енергетичні ресурси	1. Відновити психічну втому після робочого дня 2. Немає сил працювати 3. Вилити душу (емоційно вивільнитися)
Підвищення емоційної стійкості	Ресурси станів	1. Хочу бути більш спокійним і врівноваженим 2. Навчитися довго не переживати проблемні, конфліктні ситуації 3. Не потрапляти в емоційну залежність

Продовж. табл. 3.1

Освоєння технік ефективного ділового спілкування (персональні досягнення)	Особистісні ресурси	1. Як утримати клієнта 2. Дізнатися нові погляди та ідеї про те, як поводитися 3. З'ясування проблем клієнта 4. Хочу розповісти про свої помилки, можливо, вони допоможуть іншим 5. Сумніваюся у своїй придатності, але не можу все кинути
Оптимізація відносин із клієнтами (деперсоналізація)	Ресурси відносин (когнітивні)	1. Навчитися бути емоційно незалежним від клієнта 2. Підвищити ефективність відносин із клієнтами 3. Навчитися терпіти клієнта 4. Не переживати проблеми клієнта

I етап (6 годин). Учасникам пояснювалися цілі та завдання тренінгу, а також правила групової взаємодії. На цьому етапі відбувалося згуртування групи навколо цілей та завдань програми та формування готовності до змін. Використовувалися вправи та завдання, спрямовані на знайомство та формування доброзичливої атмосфери у групі. У ході знайомства учасники називали свої імена та ті особистісні ресурси, які допомагають їм зберігати психологічну стійкість та працездатність у важких ситуаціях професійної взаємодії. Учасникам було запропоновано згадати ситуації спілкування із важкими клієнтами та емоційні стани, що виникають при цьому. Потім відбувалося їхнє обговорення. Для активізації психологічних ресурсів нами використовувалися психотехнічні ігри, медитативні та релаксаційні техніки, спрямовані на роботу з напруженими емоційними станами. Учасники навчалися навичкам психічної саморегуляції (дихання, релаксація, візуалізація), відреагуванню емоцій та емоційно-орієнтованим моделям

долаючої поведінки для відновлення емоційного комфорту та благополуччя. Групові дискусії було спрямовано раціоналізацію емоційно навантажених взаємодій із людьми.

II етап (6 годин). На даному етапі учасники ознайомлювалися з основними когнітивними стереотипами, що заважали конструктивному подоланню важких ситуацій, використовувалися елементи когнітивної терапії. Учасники описували реальні стресові ситуації, з якими вони стикалися на роботі, потім вони обговорювалися та аналізувалися з погляду основних переконань та когнітивних процесів. Вправи були спрямовані на роботу з обмежувальними, ірраціональними переконаннями та сильними афірмаціями, проводилося навчання когнітивному переструктуруванню. Також на даному етапі здійснювалася робота з негативними почуттями та установками по відношенню до клієнтів. Проводилися вправи, створені задля вироблення більш позитивного ставлення до реципієнтів («Позитивні риси моїх клієнтів», «Що мене поєднує з клієнтом»). Проводились вправи на побудову системи внутрішньої та зовнішньої соціальної підтримки.

III етап (6 годин). На даному етапі проходило навчання комунікативним навичкам, необхідним у професійній діяльності (активне слухання, встановлення контакту та ін.). Проводилися рольові ігри, спрямовані на програвання модельних ситуацій спілкування з важкими клієнтами. У сюжетно-рольових іграх відпрацьовувалися моделі ефективної професійної та міжособистісної взаємодії (впевнена взаємодія з іншими, техніки особистісного впливу, емоційне відбудова у ділових комунікаціях та ін.). та мотивації саморозвитку (дискусії на тему «Професійна діяльність та самореалізація (що мені подобається у моїй професійній діяльності)», "Я як професіонал у спілкуванні з дітьми, мої переваги", "Я як співробітник фірми", "Я як особистість у спілкуванні з клієнтами"). Завдання полягало у знятті обмежень (заборон) говорити клієнту про свої професійні успіхи, професіоналізм, що допомагає усвідомити та прийняти відповідальність за

вирішення важких ситуацій, представляти свої переваги клієнту у ситуаціях професійного спілкування. Здійснювалося програвання важких ситуацій спілкування «педагог-студент», аналіз ситуації та усвідомлення неконструктивних способів реагування, повторне програвання.

Останній етап. На цьому етапі проводилося групове обговорення підсумків тренінгу, оцінювалася суб'єктивна задоволеність тренінгом.

3.2. Результати формувального експерименту

Для оцінки ефективності реалізованої програми тренінгу, через 2 тижні після його закінчення проведено повторну діагностику респондентів із застосуванням комплексу психодіагностичних методик, які використовувалися під час констатувального експерименту: методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка; методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова; методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров); методика «Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона–10».

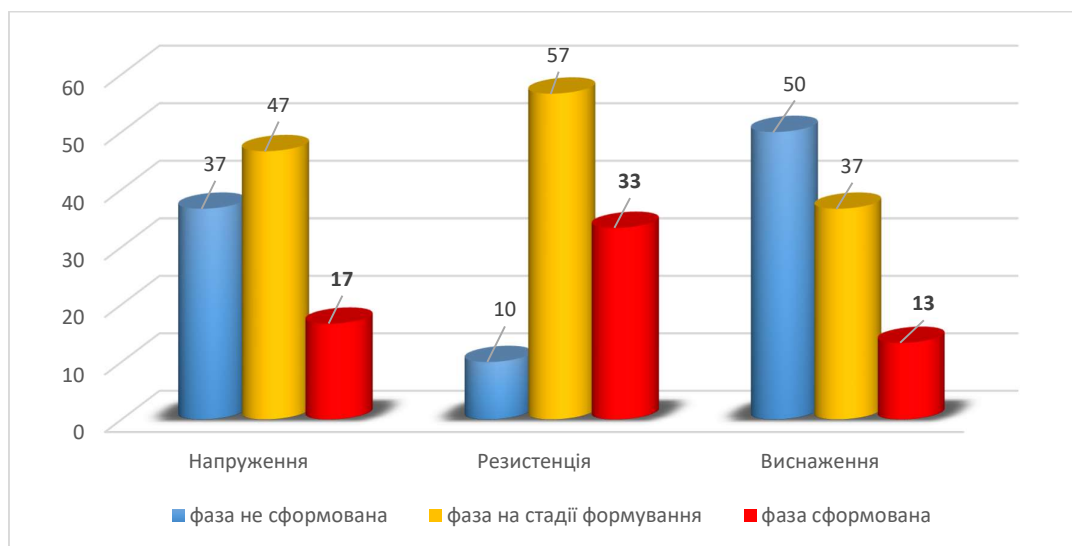


Рис. 3.1. Діаграма результатів емоційного вигорання за методикою діагностики В. Бойко – фази емоційного вигорання (після корекції)

Особливості вияву всіх компонентів «емоційного вигорання» у респондентів були проаналізовані за допомогою «Методики діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко). Оброблені відповіді респондентів можна візуалізувати у вигляді діаграми.

Як бачимо, за результатами повторного опитування показники високого рівня компонентів «емоційного вигорання» у респондентів знизилися, натомість зросли показники середнього рівня та низького рівня, у випадку компонента «Виснаження».

Для повторного оцінювання рівня психічного «вигорання» було проведено опитування за методикою «Визначення психічного вигорання О.О. Рукавішнікова». Результати представлені за допомогою

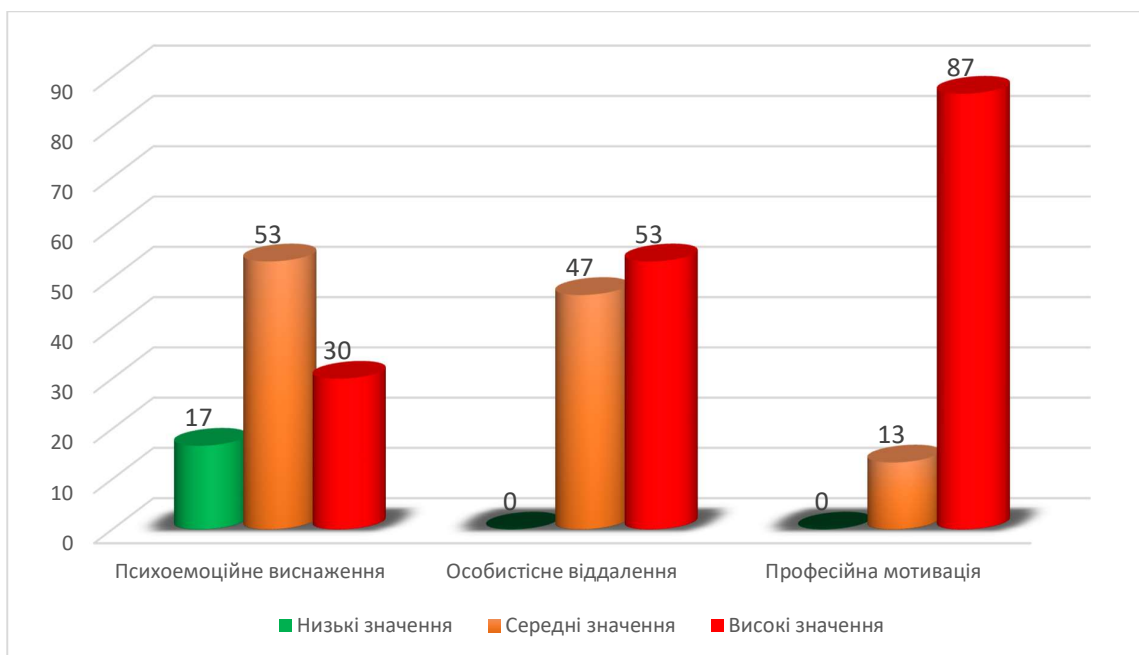


Рис. 3.2. Діаграма результатів прояву синдрому "вигорання" (після корекції)

З огляду на результати проведеного опитування, можна зробити висновок, що результати незначно змінилися в кращу сторону. Бачимо зміни у показниках кожного з рівнів стану психічного «вигорання».



Рис. 3.3. Сегментограма індексу психічного вигорання за методикою А.А. Рукавішнікова (після корекції)

Як видно з секторної діаграми результатів повторного опитування (див. рис. 3.3) значення високого рівня індексу психічного вигорання знизилися, а середні значення зросли на 13%.

Для повторної оцінки рівнів емоційного вигорання було застосовано методику «МВІ» в адаптації Г.С. Нікіфорова

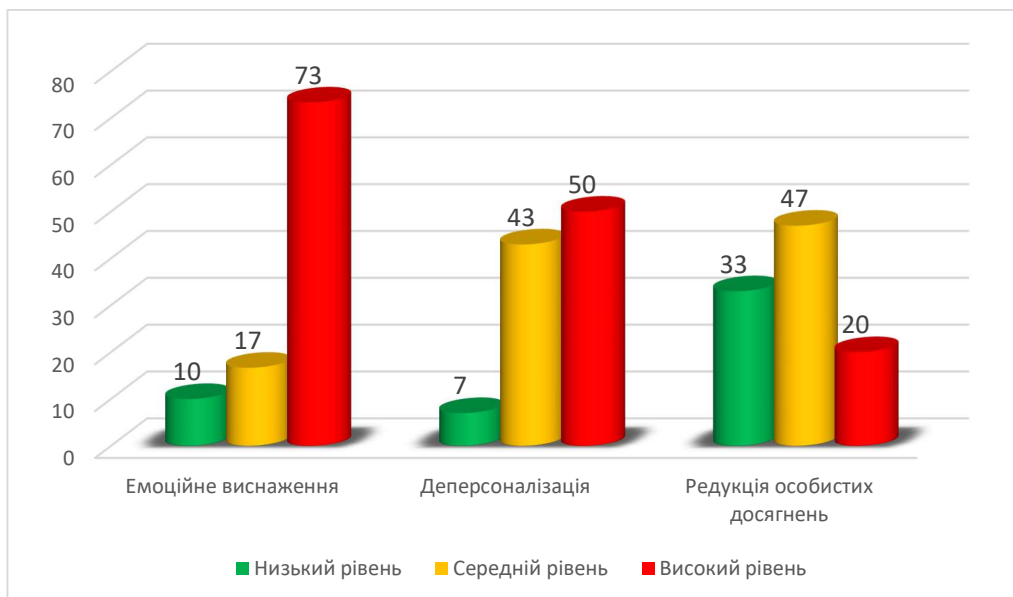


Рис. 3.4. Діаграма результатів дослідження прояву синдрому "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (після корекції)

Результати повторного дослідження емоційного вигорання за методикою МВІ в адаптації Г.С. Нікіфорова показали:

- емоційне виснаження: показники високого рівня скоротилися на 10%, середнього рівня зросли на 7%.
- деперсоналізація: показники високого рівня скоротилися на 10%, середнього рівня зросли на 3% та низького рівня – 7%.
- редукція особистих досягнень: показники високого рівня скоротилися на 7%, середнього рівня зросли на 4% та низького рівня – 3%.

Для діагностування рівня стресостійкості після проведення тренінгу повторного проводилося опитування за допомогою шкала резильєнтності Коннора-Девідсона. Результати повторного опитування представлені на рис. 3.5.

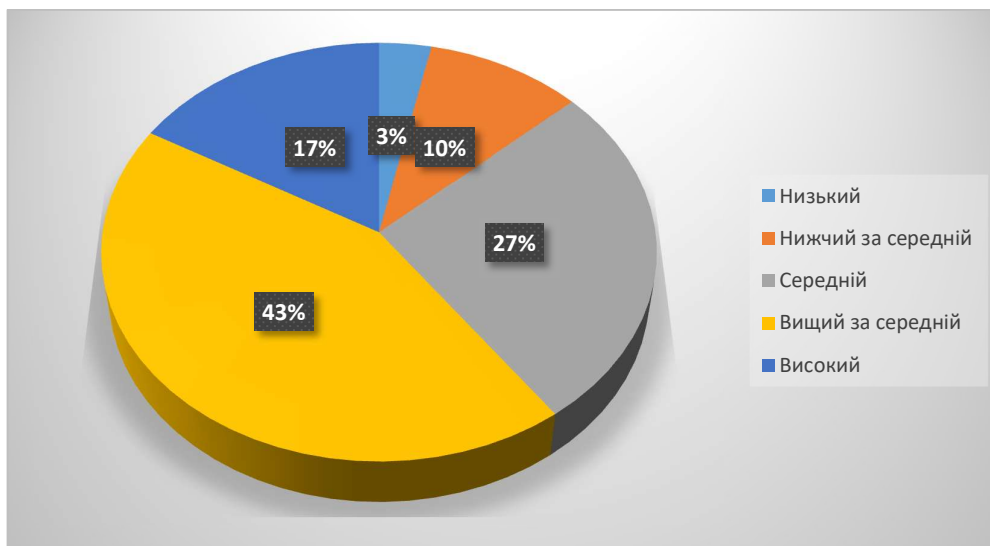


Рис. 3.5. Сегментограма показників рівня резильєнтності (після корекції)

Аналіз отриманих результатів показує, що рівень резильєнтності вищий за середній підвищився на 13%, що свідчить про зростання можливості респондентів демонструвати високу здатність ефективно справлятися зі стресовими факторами та швидко відновлюватися після стресових ситуацій.

3.3. Оцінка ефективності корекційних заходів

Для оцінювання ефективності психокорекційної програми тренінгу проведено порівняльний аналіз результатів двох вибірок (до і після проходження психологічного тренінгу) з використанням t-критерію Стьюдента для залежних вибірок.

Для обчислення емпіричного значення t-критерію Стьюдента в ситуації перевірки гіпотези про відмінності між двома залежними вибірками застосовується наступна формула:

$$t = \frac{|M_d|}{\sigma_d / \sqrt{N}} \quad 3.1$$

де: M_d – середня різниця значень;

σ_d – стандартне відхилення різниць;

N – розмір вибірки.

Кількість ступенів свободи розраховують як

$$df = N - 1 \quad 3.2$$

Кількість ступенів свободи для нашої вибірки склала:

$$df = 30 - 1 = 29$$

З метою оцінювання особливостей вияву всіх компонентів «емоційного вигорання» у респондентів після проведення тренінгу зроблено розрахунок за вибірками методики діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко).

Результати розрахунку приведено нижче (див. табл. 3.2).

На підставі отриманих результатів розрахунку можна зробити висновок, що після проходження тренінгу збільшилися показники середнього рівня, тобто показник «фаза на стадії формування» щодо емоційного вигорання та зменшилися високі показники – «фаза сформована». Таким чином, після проходження програми тренінгу зі стійкості до «вигорання», більшість респондентів мають середні показники компонентів «емоційного вигорання».

Значення t-критерію Стюдента становить: для фази «Напруження» – 4,568; для фази «Резистенція» – 4,003; для фази «Виснаження» – 4,116. Критичне значення t-критерію при числі ступенів свободи 29 – 2,002 це свідчить про те що корекційна програма виявилась ефективною.

Таблиця 3.2

Динаміка результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного «вигорання»» (В. Бойко) до та після тренінгу, n=30

Фаза та симптоми	Середні показники		Значення критерія t-Стьюдента
	До тренінгу	Після тренінгу	
Фаза «Напруження»			
фаза не сформована	37%	37%	4,568
фаза на стадії формування	43%	47%	
фаза сформований	20%	17%	
Фаза «Резистенція»			
фаза не сформована	10%	10%	4,003
фаза на стадії формування	43%	57%	
фаза сформований	47%	33%	
Фаза «Виснаження»			
фаза не сформована	47%	50%	4,116
фаза на стадії формування	40%	37%	
фаза сформований	13%	13%	

В таблиці критичних значень t-критерію Стьюдента знаходимо критичне значення t-критерію при числі ступенів свободи ($df = 29$) при рівні значущості $p = 0,001$ становить – 3,558, тобто для отриманих значень t-критерію Стьюдента – $p < 0,001$. Виходячи з вищесказаного, ми можемо зробити висновок про наявність достовірних відмінностей між показниками до тренінгу і після.

Для підтвердження ефективності психокорекційної програми тренінгу було повторно проведено опитування за методикою «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова» та встановлено деякі відмінності між результатами першого та другого тестування. Отримані результати представлені нижче (див. табл.3.3).

Таблиця 3.3

Динаміка результатів дослідження за методикою «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова» до та після тренінгу, n=30

Значення компонента	Середні показники		Значення критерія t-Ст'юдента
	До тренінгу, %	Після тренінгу, %	
Психоемоційне виснаження			
Низькі значення	13	17	4,669
Середні значення	53	53	
Високі значення	33	30	
Особистісне віддалення			
Низькі значення	0	0	4,295
Середні значення	40	47	
Високі значення	60	53	
Професійна мотивація			
Низькі значення	0	0	4,016
Середні значення	7	13	
Високі значення	93	87	
Психічне «вигорання»			
Низькі значення	0	0	7,148
Середні значення	20	33	
Високі значення	80	67	

Отже, після проходження тренінгу у переважної більшості збільшилися показники середнього рівня та зменшилися показники високих рівнів «вигорання». Значення розрахованого t-критеріїв Ст'юдента, свідчать про те що психокорекційної програма виявилась ефективною.

Для вивчення динаміки зміни ступеня вираженості та поширеності синдрому «вигорання» було повторно проведено опитування за методикою "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров).

Таблиця 3.4

Динаміка результатів дослідження за методикою «Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина» (Г.С. Нікіфоров) до та після тренінгу, n=30

Фаза та симптоми	Середні показники		Значення критерія t-Стьюдента
	До тренінгу, %	Після тренінгу, %	
Емоційне виснаження			
Низькі значення	7	10	3,949
Середні значення	10	17	
Високі значення	83	73	
Деперсоналізація			
Низькі значення	0	7	4,731
Середні значення	40	43	
Високі значення	60	50	
Редукція особистих досягнень			
Низькі значення	30	33	3,728
Середні значення	43	47	
Високі значення	27	20	

Проаналізувавши отримані результати за цією методикою, можемо зробити висновок, що відбулися значні зміни у показниках – підвищилася кількість респондентів з середнім та низьким рівнями синдрому "вигорання" та зменшилася з високим рівнем показника.

З метою виявлення достовірних відмінностей між вираженістю структурних компонентів «вигорання» у респондентів було проведено аналіз за t-критерієм Стьюдента. Результати розрахунків ($p < 0,001$) свідчать про наявність достовірних відмінностей між показниками параметрів «вигорання», що є доказом ефективності тренінгу.

Для визначення ефективності тренінгу проводилося повторне діагностування рівня стресостійкості за допомогою «Шкала резильєнтності

Коннора-Девідсона-10». Результати першого та другого тестування були співставлені із застосуванням t-критерію Стьюдента для залежних вибірок (див. табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Динаміка результатів дослідження щодо стресостійкості за шкалою резильєнтності Коннора-Девідсона до та після тренінгу, n=30

Рівень резильєнтності	Середні показники		Значення критерія t-Стьюдента
	До тренінгу, %	Після тренінгу, %	
Низький	7	3	3,816
Нижчий за середній	13	10	
Середній	33	27	
Вищий за середній	30	43	
Високий	17	17	

За результатами аналізу показників щодо резильєнтності встановлено, що після проходження тренінгу зменшився показник середнього рівня стресостійкості та показники – низький та нижче за середній та зріс на 13% показник резильєнтності вищий за середній. До проходження тренінгу: низький рівень складав 7%, нижче за середній – 13%, середній – 33%, вищий за середній – 30%; після проходження: низький рівень – 3%, нижче за середній – 10%, середній – 27%, вищий за середній – 43%. Розрахунок значення t-критерію Стьюдента ($p < 0,001$) підтвердив ефективність програми тренінгу.

Отже, після тренінгу більша кількість респондентів здатна демонструвати високу ефективність щодо подолання стресу та швидко відновлюватися після стресових ситуацій під впливом різних життєвих обставин.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У цьому розділі представлено програму соціально-психологічного тренінгу, спрямовану на зміцнення психічного та психологічного здоров'я юнаків. Метою програми було підвищення рівня стійкості до «вигорання». Програма була спрямована на роботу з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією персональних досягнень.

По результатам формувального експерименту, який був проведений після тренінгу, можна відзначити те, що у респондентів спостерігаються значні зміни, а саме:

- знизилися високі значення компонентів «Психоемоційне виснаження» та «Особистісне віддалення», а також загальний індекс психічного «вигорання»;
- знизилися високі та зросли середні показники рівня емоційного вигорання;
- підвищилася кількість респондентів з середнім та низьким рівнями синдрому "вигорання" та зменшилася з високим рівнем показника;
- збільшився показник середнього рівня стресостійкості та зменшилися показники високий та вищий за середній.

Для порівняння результатів констатувального та формувального експериментів і визначення, чи є статистично значущі відмінності між середніми значеннями, застосовано t-критерій Стюдента.

Виходячи з отриманих значень t-критерію Стюдента і порівняння їх з табличними значеннями, ми можемо зробити висновок про наявність достовірних відмінностей ($p < 0,001$) між показниками до тренінгу і після. Це свідчить про те, що впроваджена психокорекційна програма призвела до зниження загального рівня «вигорання» у респондентів та підвищення рівня їх стресостійкості.

ВИСНОВКИ

1. Виконано теоретичний аналіз феномена емоційного вигорання та визначити особистісні чинники, що сприяють стійкості до цього стану.

Актуальність цієї проблеми визначається важливістю психологічної допомоги великої категорії фахівців комунікативних професій, схильних до ризику вигорання. Проблема вигорання за останні десятиліття зайняла одне із провідних місць у психологічній науці. Професійне вигорання широко вивчається в аспекті професійної дезадаптації до робочих стресів, через вивчення сутності трудової діяльності, особливостей працюючого (його професійні здібності) і через дослідження взаємодії працівника з іншими учасниками ділових відносин. Велика увага до проблеми вигорання зумовлена тим, що виявлено численні факти зниження працездатності та психосоматичного здоров'я в осіб із вираженою симптоматикою цього синдрому.

Виявлення факторів, що сприяють стійкості до професійного вигорання та розробка на цій основі профілактичних та корекційних програм, спрямованих на зміцнення професійного здоров'я є важливим прикладним завданням у нових соціально-економічних умовах, які потребують дбайливого ставлення до людських ресурсів. Відповідно до думки провідних вчених аналіз причин і наслідків синдрому вигорання слід проводити у контексті зіткнення людини як зі стресорами професійної діяльності, а й у екзистенційному аспекті

Звісно окрім звичних факторів, що викликають емоційне вигорання, війна в Україні несе з собою величезний шок для людей. Війна стала травматичним досвідом для кожного українця, незалежно від того де вони знаходяться, в містах, яких торкнулися військові дії, чи проживають у віддалених регіонах або встигли виїхати за кордон. Через інформаційне та емоційне перевантаження виникає хронічний стрес, який необхідно вчасно контролювати, щоб уникнути негативних наслідків.

2. Емпірично визначено особистісні чинники, що сприяють стійкості до емоційного вигорання, аналізуючи такі ціннісно-сміслові параметри: сенсожиттєві орієнтації, поточні смислові стани, а також уявлення про професійну діяльність.

Аналіз факторів, що впливають на появу та розвиток «вигорання», показує, що сьогодні виділяють суб'єктивні чи індивідуально психологічні, особистісні, соціально-демографічні та об'єктивні як соціально-психологічні, професійні, організаційні фактори. У психології праці організацію успішності праці, підвищення її продуктивності розглядають у ракурсі змісту праці, умов праці, предмета праці, результатів праці тощо. Але специфікою психологічного підходу у визначенні ефективності професійної діяльності залишається перенесення акценту на особистість працівника. У зв'язку з чим аналіз особистісних особливостей працівника залишається досить перспективним напрямом у практичній психології.

3. Розглянуто сучасні підходи, спрямовані на формування стійкості до вигорання у спеціалістів комунікативних професій.

Психологічна стійкість виявляється у вмінні та готовності особистості протистояти важким випробуванням та стражданнями. В роботі показано, що ресурси стійкості до стресу це – актуалізовані потенційні можливості людини у вигляді ментальних, вольових чи фізичних дій, спрямованих на адаптацію до стресогенної ситуації або її перетворення.

Основними складовими особистісних ресурсів для подолання стресових ситуацій є свідомість, усвідомленість, вмотивованість, значущість (цінність), цілеспрямованість у процесі «накопичення» та використання цих ресурсів для відновлення особистісного благополуччя після пережитих стресів і підготовки до потенційних майбутніх стресових ситуацій.

Професійна допомога в разі емоційного вигорання може здійснюватися за допомогою двох видів терапії: роботи з особами, схильними до вигорання,

і пом'якшення дії організаційного чинника. Крім цього, найважливішим принципом запобігання синдрому вигорання є дотримання вимог психогігієни

Нині дедалі більшу увагу фахівців привертають нові технології попередження та подолання професійного стресу. Деякі з них спрямовані на адекватне інформування представників комунікативних професій про ранні ознаки вигорання і фактори ризику. Найефективнішими є групові форми роботи: спеціальні заняття в групах професійного й особистісного зростання та підвищення комунікативної компетентності.

4. Підібрано методики та проведено констатувальний експеримент, спрямований на виявлення впливу «вигорання» на особистісні особливості респондентів, а також на розробку заходів щодо його запобігання та усунення.

Емпіричне дослідження було проведено за допомогою наступних методик: «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка; методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова; методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров) та методика визначення стресостійкості за шкалою резильєнтності Коннора-Девідсона–10.

За результатами констатувального експерименту встановлено:

- для спеціалістів комунікативних професій, переважає фаза «Резистенція» (метод В. Бойко), що є ознакою наявності синдрому вигорання. В них проявляється втрата інтересу до професійної діяльності, значне зниження потреби у спілкуванні та взаємодії, а також поява стійких соматичних проявів, таких як підвищена дратівливість, відчуття тривоги, виснаження, помітне зниження енергії тощо.

- аналіз результатів свідчить про те, що більша частина респондентів 80% (24 особи) відчуває помітний рівень психічного вигорання, що негативно впливає на їхню професійну діяльність. Робітники, що мають високі значення показників щодо синдрому професійного та емоційного вигорання, внаслідок

емоційного перенавантаження, зниження емоційного фону і втоми, схильні робити більше помилок у своїй роботі.

- узагальнені результати за показником резильєнтності (стресостійкості) показали, що більшість опитуваних володіють окремими ефективними стратегіями подолання стресу, але їх відновлення після стресових ситуацій може супроводжуватися певними труднощами.

5. На основі результатів констатувального експерименту було розроблено та апробовано програму соціально-психологічного тренінгу із забезпечення стійкості до синдрому «вигорання» при виконанні професійних обов'язків в ситуаціях життєвих змін.

Метою тренінгу було зниження рівня «вигорання» у фахівців комунікативних професій та формування стійкості до стресів. Програма була спрямована на роботу з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією персональних досягнень.

Проведено формувальний експеримент, за результатами якого здійснено оцінку ефективності впроваджених корекційних заходів. Можна відзначити те, що у респондентів після проходження тренінгу спостерігаються значні зміни, а саме:

- знизилися високі значення компонентів «Психоемоційне виснаження» та «Особистісне віддалення», а також загальний індекс психічного «вигорання»;

- знизилися високі та зросли середні показники рівня емоційного вигорання;

- підвищилася кількість респондентів з середнім та низьким рівнями синдрому "вигорання" та зменшилася з високим рівнем показника;

– збільшився показник рівня стресостійкості вище за середній та зменшилися низькі показники.

6. Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики.

Для порівняння результатів констатувального та формувального експериментів і визначення, чи є статистично значущі відмінності між середніми значеннями, застосовано t-критерій Стюдента. Виходячи з отриманих значень t-критерію Стюдента і порівняння їх з табличними значеннями, ми можемо зробити висновок про наявність достовірних відмінностей ($p < 0,001$) між показниками до тренінгу і після. Це свідчить про те, що впроваджена психокорекційна програма призвела до зниження загального рівня «вигорання» у респондентів та підвищення рівня їх стресостійкості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Алгоритми діяльності працівників психологічної служби. Т. 1 / авт. кол. за заг. ред. В. Г. Панка. Київ: УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2019. 138 с.
2. Андрух І. В. Фактори, що впливають на формування феномену «емоційного вигоряння». Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. Вип. 12. Частина 1. Харків: НУЦЗУ. 2012. С. 22-29.
3. Асонов Д. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/295/483>
4. Ахієзер А.С. Проблема переходів у соціокультурних процесах і феномена осмислення переосмислення ситуації / А.С. Ахієзер // Світ психології. 2000, № 1 С. 217-229.
5. Баклицький, І. О. Психологія праці: підручник / І.О. Баклицький. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2008. 655 с.
6. Березовська Л.І. Актуальні проблеми розвитку особистості у сучасному суспільстві / І.І. Алмашій, Л.І. Березовська, І.І. Брецько та ін. ; за заг. ред. Т.Д. Щербан. Київ : Інтерсервіс, 2015. 293 с.
7. Білевич Н.О. Гендерні особливості синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності поліцейських // Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України. Харків, 2019 С. 229-233
8. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.04 «Медична психологія» / Н.М. Булатевич. – Київ, 2004 – 19 с.
9. Ващенко І.В. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи подолання: навч. посіб. / І.В. Ващенко, О.Г. Антонова // Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Київ: Знання, 1998. 289 с.

10. Ведяєв Ф.П., Воробйова Т.М. Моделі та механізми емоційних стресів. Київ: Здоров'я, 1983. 136 с.

11. Герасімова Н.Є. Внутрішньоособистісні конфлікти в процесі соціальної адаптації студентів до умов вищих навчальних закладів: дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія» / Герасімова Наталія Євгеніївна. Київ, 2004. 210 с.

12. Головаха Є.І. Життєва перспектива і професійне самовизначення молоді / Є.І. Головаха. Київ, 1988 142 с.

13. Горностай П.П., Васьковська С.В. Теорія і практика психологічного консультування: Проблемний підхід. К., Наук. Думка, 1995. 128 с.

14. Грибенюк Г.С. Перспективи розроблення психологічних проблем професійної діяльності особистості в екстремальних умовах. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. III ім. Г.С. Костюка АПН України. Київ, 2014. Т. VI. Випуск 5. С. 83-91.

15. Дружилов С.А. Психологія професіоналізму / 2-е изд., испр., доп. - Харків: Гуманітарний центр, 2017. 360 с.

16. Дудяк В. Емоційне вигорання [Текст] / В. Дудяк. К.: Главник, 2007. 126 с.

17. Дячкова О.М. Залежність ефективності діяльності в особливих умовах від структури особистості фахівця // Теорія і практика сучасної психології, № 2, 2020 р. С. 163-168.

18. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / Жогно Юрій Петрович. Одеса, 2009. 249 с.

19. Зайчикова Т.В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та соціально-демографічними чинниками вчителів / Т.В. Зайчикова // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К., 2006. Т. 1. Ч. 18. С. 43-49.

20. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання - шлях до збереження психічного здоров'я [Електронний ресурс] : метод. реком. / уклад. : Г.Л. Рурик. Електрон. текст. дані. Миколаїв : МНАУ, 2020. 41 с.

21. Кісіль З.Р., Кісіль Р.В. Особливості феномену синдрому емоційного вигорання у працівників національної поліції України // Соціально-правові студії. 2019. Випуск 4 (6). С. 111-123.

22. Ковровський Ю.Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України // Організаційна психологія. Економічна психологія. No 3/ 2015 С. 58-65

23. Ковровський Ю.Г. Рівень професійного вигорання у персоналу Оперативно-рятувальної служби МНС України / Ю.Г. Ковровський // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. Т. І: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2014. Вип. 41. С. 100-104.

24. Кокун О.М. Діагностика професійної життєстійкості та психофізіологічної стійкості: методичні рекомендації. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2024. 58 с.

25. Колтунович Т.А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес» // Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання, 2014 С. 142-151.

26. Короленко Ц.П. Психология человека в экстремальных условиях /Ц.П.Короленко. М., 1989. 304 с.

27. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості. Київ : Ніка-Центр, 2017. 432 с

28. Куфлієвський А., Селюкова Т., Рогоза Я. Особливості синдрому емоційного «вигорання» у працівників підрозділів ДСНСУ. Особистість,

суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання: зб. тез доп. міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової (30 березня 2017 р., м. Харків, Україна). Харків: ХНУВС, 2017 С. 199-200.

29. Леженіна Л.М. Методи дослідження емоційного вигорання. Наука і освіта. 2008. № 8-9. С. 37-49.

30. Ложкін Г.В. Психологічне супроводження військовослужбовців у діяльності за екстремальних умов. Київ : МО України, 2003. 218 с.

31. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.

32. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: начальні-методичний посібник / О. Мірошніченко Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155 с.

33. Міщенко М.С. Особливості синдрому емоційного вигорання [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/415/1/Mischenko_M.C..pdf

34. Назарук Н.В. Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія» / Н.В. Назарук. – Київ, 2007, 22 с.

35. Нечітайло І., Милославська О. Психологічний дистрес населення України під час війни. Особистість, суспільство, війна: тези доп. учасників міжнар. психол. форуму, м. Харків, 15 квітня 2022 р. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ, Нац. поліція України та ін. Харків: ХНУВС, 2022. С. 85-87.

36. Павлюк М.М., Журавська Д., Клімишина Н. (2018). Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. Актуальні проблеми психології, XI, 18, С. 226-244.

37. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання / С. Піговська // Психолог. 2011. № 14-15. С. 49-54.

38. Подшивайлов Ф.М. Теоретичне обґрунтування моделі мотиваційної сфери особистості. Актуальні проблеми психології. 2017. Т. XII. Психологія творчості. Вип. 23. С. 248-263.

39. Потапчук, Є., & Поліщук, О. (2024). Резильєнтність потенціал відновлення особистості у складних життєвих обставинах. Психологічний журнал, (11), 2024 С. 45-52.

40. Проданова О.М. Мотиваційні ресурси особистості та переживання кризового стану // Науковий вісник Ужгородського національного університету, Випуск 4, 2021 С. 143-149.

41. Професійне вигорання працівників світи: монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

42. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін; за наук. ред. А.В. Фурмана. Тернопіль: ТНЕУ, 2015. 220 с.

43. Психологія професійної діяльності та психологічна діагностика організацій: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання спеціальності 053 «Психологія» / укладач О.С. Юрков. Мукачево: МДУ, 2017. 116 с.

44. Психологія професійної діяльності: підручник / авт.-упоряд. В.С. Біскуп, А.Н. Гірняк, Г.С. Гірняк [та ін.]; за ред. С.К. Шандрука. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 255 с.

45. Психологія стресу: підручник / Л.Б. Наугольник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.

46. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології: навч. посібник К.: Кондор, 2005. 278 с.

47. Савчин М.В. Духовний потенціал людини : монографія / М.В. Савчин. – 2-ге вид., переробл. і допов. Ів.-Франківськ : Місто НВ, 2010. – 508 с.

48. Сельє Г. Стрес без дистресу / Г. Сельє // Журнал неврології ім. Б. М. Маньковського. Т. 4, № 1. 2016. – с. 78-89. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/jorn_2016_1_13.

49. Синдром "професійного вигорання" та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. Київ: Міленіум, 2004. 264 с.

50. Синдром вигорання у військовослужбовців: етіологія, ознаки, психодіагностика, корекція, профілактика: практичний посібник / Авт.-упоряд. Р. Тараненко, Ю. Титаренко. Кропивницький: НВЦ УІАТАП, 2024. 75 с.

51. Скугаревська, М. М. Синдром емоційного вигорання: діагностика, профілактика і терапія / М. М. Скугаревська // Білоруський медичний журнал. 2003. № 1. С. 82-86.

52. Смирнов Б.А. Психологія діяльності в екстремальних ситуаціях. Харків : Вид-во Гуманітарний Центр, 2017. 292 с.

53. Смірнова Т. Емоційне вигорання військовослужбовців збройних сил України як виклик до проблем психічного здоров'я в умовах війни // ВІСНИК Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки. 1(49)/2022 С. 48-53

54. Стельмах О.В. Чинники професійного вигорання особистості // Молодь і ринок №5 (203) 2022 С. 76-80

55. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник / За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-book-148.html>

56. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Психолог у концтаборі / Віктор Франкл ; пер. з англ. О. Замойської. — Харків: Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2016. 160 с.

57. Чепіга Л.П. Схильність до ризику і проблема професійного вигорання співробітників пожежної охорони / Л.П. Чепіга // Проблеми екстремальної та кризової психології. Х., 2007. Вип. 2 С. 275–282.

58. Чуйко О.В. Особистісне становлення суб'єктів професійної діяльності у соціономічних професіях: монографія. Київ: АДЕФ–Україна, 2013. 280 с.

59. Шкраб'юк В.С., Білик Д.І. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми // «Young Scientist» № 10 (86) 2020 С. 293-297.

60. Юр'єва Л.М. Професійне вигорання у медичних працівників. Формування, профілактика і корекція / Л.М. Юр'єва. К. : Сфера, 2004. 272 с.

61. Яценко Т. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання / Т. Яценко, Б. Іваненко, І. Євтушенко. Ч. 1. Київ : Главник, 2008. 175 с.

62. Яценко Т. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання / Т. Яценко, Б. Іваненко, І. Євтушенко. Ч. 2. Київ : Главник, 2008. 191 с.

63. Adenuga, A.O. (2021). Occupational stress and employees' job performance in selected manufacturing companies in Ogun state. Hallmark University Journal of Management and Social sciences, 3(2), 14-24.

64. Bakker, A., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year PERCEIVED INEQUITY AND BURNOUT 1917 longitudinal study among general practitioners. Journal of Organizational Behaviour, 21, 425-441.

65. Beehr, T. A., Bowling, N. A., Bennett, M. M. “Occupational Stress and Failures of Social Support: When Helping Hurts.” Journal of Occupational Health Psychology 15.1 (2010): 45-59.

66. Bocheliuk, V. Y., Zavatska, N. Y., Bokhonkova, Y. O., Toba, M. V., & Panov, N. S. (2020). Emotional Burnout: Prevalence Rate and Symptoms in

Different Socio-Professional Groups. *Journal of Intellectual Disability - Diagnosis and Treatment*, 8(1), 33–40. <https://doi.org/10.6000/2292-2598.2020.08.01.5>

67. Burish M. In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout // *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington, – 1993. – P. 75-93.

68. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study // *C. Cherniss // J. of Organizational Behavior*. 1992. – V. 13(1). – P. 1-11.

69. Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout / Cherniss C. // *Professional of Burn-out: Recent Developments in Theory and Research*. London: Taylor and Francis, 1993. P. 135-149.

70. Christina Maslach, Susan E. Jackson. The measurement of experienced burnout (англ.) // *Journal of Occupational Behaviour* [англ.]. 1981. Vol. 2. P. 99-113.

71. Csikszentmihalyi M. *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: HarperPerennial, 1990. — XIV, 305 p.

72. Deci E., Ryan R. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York, London: Plenum Press. 1985. 371 p.

73. Dierendonck D. V., Schaufeli W. B., Sixma H.J. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory // *Journal of social and clinical psychology*. 1994. V. 13 (1).

74. Edelwich J. *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession* / J. Edelwich, A. Brodsky. NY: Human Sciences Press, 1980. 255 p.

75. Elshaer N.S.M., Moustafa M.S.A., Aiad M.W., Ramadan M.I.E. Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers // *Alexandria J. Med*. 2018. Vol. 54. P. 273–277.

76. Firth G. H, Mims A. Burnout among special education paraprofessionals // *Teaching Exceptional Children*. 1985. V. 17.

77. Freudenberger H.J. Staff burnout // Journal of social Issues. – 1974. – V. 30. – P. 159-165.

78. Garden A.-M. The purpose of burnout : A Jungian interpretation. Special Issue : Handbook on job stress / A.-M. Garden // Journal of Social Behavior and Personality. 1991. Vol. 6 (7). P. 73–93.

79. Gujski J. Measuring professional uncertainty of teachers: report // The 9th European Evaluation Society International Conference, Praha, Czech Republic, 6-8 October, 2010. P. 1-5.

80. Hasnain N. Stress and Well-Being of Lawyers / N. Hasnain, Iram Naz, & Samina Bano // Journal of the Indian Academy of Applied Psychology. 2010. Vol. 36, No. 1. Pp. 65–168.

81. Herzberg F. The motivation to work. New York : Wiley, 1959. 157 p.

82. Heshmat Sh. The 8 Key Elements of Resilience. Psychology Today. 2020. URL: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/sciencechoice/202005/the-8-key-elements-resilience>

83. Hobfoll St. E., Lilly R.S. Resource conservation as a strategy for community psychology /St. E. Hobfoll, R.S. Lilly //Journal of Community Psychology. - 1993.-V. 21.-P. 128- 148.

84. John R. Freedy, Stevan E. Hobfoll. Traumatic Stress: From Theory to Practice Plenum series on stress and coping. Springer Science+Business Media, LLC, 1997 402 p.

85. M. Zakrizevska, J. Bulatova. Occupational Stress and Professional Deformation Among University Academic Staff// Journal of Business Management. Vol. 9 (2015): 20-27

86. Maher E. The burnout syndrome // J. of Consulting and Clinical psychology. – 1983. – №7. P. 15-20.

87. Maslach C. Maslach burnout inventory manual / C. Maslach, S. Jackson, M. Leiter. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1996. 52 p.

88. Maslach C. Burnout: the cost of caring / C. Maslach. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982. 192 p.
89. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory: Manual research edition. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press.
90. Morrow L. The burnout of almost everyone. Time, 1981 p. 84.
91. Ongori, H., Agolla, J. E. "Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance." Journal of Management Research 8.3 (2008): 123-135.
92. Perlman, B., Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future and research. Human relations. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.
93. Pines A., Aronson E. Career burnout. Causes and cures. N.Y.: The Free Press. 1988 p. 80-96
94. Polyakova OB. Professional strain identity: the concept, influencing factors, the effects of: ucheb. method. recommendations. Innovations in vocational schools: Supplement to the "Vocational Education. capital"2010; 9: 48
95. Professional burnout: Recent developments in theory and research / ed. by W.B.Schaufeli, C.Maslach, T.Marek. Washington DC : T&F, 1993. 292 p.
96. Rotter J.B., Chance J., Phares E.J. (Eds.) Applications of a social learning theory of personality. NY: Holt, Rinehart & Winston, 1972.
97. Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London, UK: Taylor & Francis.
98. Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (2000). Handleiding van de Utrechtse Burnout Schaal [Test manual: Utrecht Burnout Scale]. Lisse, The Netherlands: Swets & Zeitlinger.
99. Schaufeli, W. B., Van Dierendonck, D., & Van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. Work and Stress, 10, 225-237.

100. Schiffman S. Beat Sales Burnout : maximize sales minimize stress /
Stephan Schiffman. Avon, MA : Adams Media, 2005. 212 p.

101. Schwab R. L., Jackson S. E., Schuler R. S. Educator burnout: Sources
and consequences // Educational Research Quarterly. 1986. V. 10.

102. Shirom A. Burnout in work organization /A. Shirom //International
review of industrial and organizational psychology. - New York, 1989.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В.В. БОЙКО

Інструкція до тесту. Вам пропонується низка тверджень, щодо кожного висловіть свою думку. Якщо ви згодні з твердженням, то виберіть «так», якщо не згодні - «ні».

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватись.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами залежить від мого настрою – хорошого чи поганого.
6. Від мене, як професіонала, мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то якийсь час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що потребує професійного обов'язку.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить дедалі менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладнає у відносинах із діловим партнером.

Продовження Додатку А

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми чи напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді звичайнісінькі ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.

26. Мені дедалі важче встановлювати чи підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не припуститися помилок, чи зможу зробити все, як треба, чи не скоротять і т.д. п.

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

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Деколи я відчуваю, що треба проявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в серці, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

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

39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі у роботі.

Продовження Додатку А

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, спантеличують.

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

42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.

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

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю із партнерами автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене погіршення фізичного чи психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні чи психологічні навантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (ів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.

55. Я часто приношу до роботи негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Насамперед я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді я йду на роботу з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

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

Продовження Додатку А

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

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.

64. Я у розпачі через те, що на роботі маю серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня я не маю сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час; скоріше б робочий день скінчився.

69. Стану, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро турбують.

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

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

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

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

74. Мої вимоги до роботи вище, ніж те, чого я досягаю через обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервуюсь через все, що пов'язане з роботою.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити та чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

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

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

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала — розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Додаток Б

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

Інструкція. Вам пропонується відповісти на низку тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних із роботою. Будь ласка, прочитайте висловлювання і вирішіть, чи відчували ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало подібного почуття, поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутнє постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко», і «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

1. Я легко дратуюсь.
2. Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене турбує, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що я не маю жодних емоційних сил вникати в чужі проблеми.
5. Мене мучить безсоння.
6. Думаю, що якби надалася вдала можливість, я б змінив місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми вимотує мене.
10. Думаю, що моя робота є важливою.
11. Я втомлююсь від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволений професією, яку вибрав.
13. Нетямуцність моїх колег чи учнів дратує мене.
14. Я емоційно втомлююся на роботі.
15. Думаю, що не помилився у виборі своєї професії.
16. Я відчуваю себе спустошеним та розбитим після робочого дня.
17. Відчуваю, що маю задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти із колегами по роботі.
19. Для мене важливо досягти успіху на роботі.
20. Йдучи вранці на роботу, я почуваюся свіжим та відпочившим.

Продовження Додатку Б

21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль.
22. У мене не вистачає часу на моє сім'ю та особисте життя.
23. Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я втомився весь час намагатися.
26. Мене втомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольований від своїх колег по роботі.
28. Я задоволений своїм професійним вибором, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.
31. Робота емоційно вимотує мене.
32. Я використовую ліки для покращення самопочуття.
33. Мене цікавлять результати роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати та йти на роботу.
35. На роботі мене переслідує думка: скоріше робочий день закінчився б.
36. Навантаження на роботі практично нестерпне.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи людям.
38. Я відчуваю, що став байдужим до своєї роботи.
39. Трапляється, що в мене без особливої причини починає боліти голова чи шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути терплячим із учнями.
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині емоційно не захищений.
43. Мене дратує поведінка моїх учнів.
44. Мені легко зрозуміти почуття оточуючих щодо мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути та піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю більш черствими по відношенню до людей.
47. Я відчуваю емоційну напругу.
48. Я зовсім не захоплений і навіть не цікавлюсь своєю роботою.
49. Я відчуваюся виснаженим.
50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Іноді я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю до всього, що відбувається довкола, повну апатію.
53. Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення та задоволення.

Продовження Додатку Б

- 54. Я не бачу сенсу у тому, що роблю на роботі.
- 55. Я відчуваю задоволення від обраної професії.
- 56. Хочеться плюнути на все.
- 57. Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.
- 58. Я задоволений своїм становищем на роботі та у суспільстві.
- 59. Мені сподобалася б робота, яка забирає мало часу та сил.
- 60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
- 61. Я сумніваюся у значущості своєї роботи.
- 62. Відчуваю ентузіазму по відношенню до роботи.
- 63. Я так утомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
- 64. Вважаю, що цілком компетентний у вирішенні проблем, що виникають на роботі.
- 65. Відчуваю, що можу дати дітям більше ніж даю.
- 66. Мені доводиться змушувати себе працювати.
- 67. Присутнє відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти в зневіру.
- 68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.
- 69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування.
- 70. Я став із меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
- 71. Вірю, що здатний виконати все, що задумано.
- 72. Я не маю бажання глибоко вникати в проблеми моїх учнів.

Додаток В

Методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров)

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто ви відчуваєте почуття, перераховані нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для відповідей позначте по кожному пункту варіант відповіді: ніколи; "дуже рідко"; "іноді"; "часто"; "дуже часто"; "щодня".

1. Я почуваюся емоційно спустошеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Вранці я відчуваю втому та небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, і намагаюся враховувати це на користь справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими та колегами як з предметами (без теплоти та прихильності до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях, які виникають під час спілкування з колегами.
8. Я відчуваю пригніченість та апатію.
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став черствішим по відношенню до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота робить мене запеклим.
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Мені здається, що я надто багато працюю.
15. Буває, що мені справді байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими та колегами.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього та всіх.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці у колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато справді цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрачу інтересу до багато чого, що тішило мене у моїй роботі.
21. На роботі я спокійно впораюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом мені здається, що колеги та підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Додаток Г

Дослідницький бланк Шкали резильєнтності Коннора-Девідсона-10

Інструкція: Прочитайте, будь ласка, нижче наведені твердження та оберіть той варіант відповіді, що найбільш точно відображає міру Вашої згоди/незгоди з ним. Оцініть правдивість тверджень за шкалою від 0 до 4, де: 0 = повністю невірно; 1 = зрідка вірно; 2 = вірно час від часу; 3 = часто вірно; 4 = вірно майже у всіх випадках. Намагайтесь відповідати швидко.

1. Я можу адаптуватися до змін.
2. Я можу впоратися з будь-якими перепонами на своєму шляху.
3. Я намагаюся підходити з гумором до проблем, що виникають.
4. Необхідність протистояти стресу робить мене сильнішим.
5. Я швидко приходжу до норми після хвороб, травм чи інших негараздів.
6. Я вважаю, що можу досягти своєї мети, навіть якщо є перешкоди.
7. У стресовій ситуації я не втрачаю здатності зосереджуватись і ясно мислити.
8. Я не з тих, кого зупиняють невдачі.
9. Я вважаю себе сильною особистістю, коли йдеться про виклики і труднощі життя.
10. Я можу справлятися з неприємними чи болісними відчуттями, такими як сум, страх та гнів.