

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЗМІСТОВІ ПАРАМЕТРИ ПРОФЕСІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ**

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконав: студент 4 курсу 431 групи

Спеціальності 053 Психологія

Освітньо-професійної програми «Психологія»

Спеціалізація: соціальна психологія

Микита ВЕРЕГІНОВ

Керівник: д. психол. н., професор Ігор ПОПОВИЧ

Рецензент: к. психол. н., доцент Анастасія ЯЦЮК

Херсон – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ	6
1.1. Професійне вигорання як феномен психологічної науки.....	6
1.2. Змістові детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів.....	14
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФІЛАКТИКИ ВИНИКНЕННЯ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ	23
2.1. Опис методик, організація та результати дослідження синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів.....	23
2.2. Система конкретних прийомів профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»	31
ВИСНОВКИ	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	42

ВСТУП

Актуальність дослідження. Соціальні, політичні, економічні, культурологічні трансформації, що відбуваються в Україні сьогодні, висувають до особистості, до її професійної діяльності складні вимоги, що, безумовно, впливає на психологічний стан фахівців, зумовлює виникнення емоційного напруження, провокує значну кількість професійних стресів, які, в якості одного із найважчих наслідків, сприяють виникненню синдрому «професійного вигорання».

Проблема дослідження самого поняття синдрому «професійного вигорання» та визначення його змістових параметрів знайшла своє відображення у роботах як зарубіжних, так і вітчизняних вчених (Л. М. Карамушка, Н. О. Левицька, Г. В. Ложкін, С. Д. Максименко, Л. Малець, В. Є. Орел, Х. Дж. Фрейденбергер, У. Б. Шуфелі та ін.); окремі дослідження присвячені вивченню методів діагностики «професійного вигорання» (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, Т. І. Ронгинська, О. С. Старченкова та ін.); значна кількість вчених вивчала і аналізувала зміст, прояви, чинники професійного вигорання особистості загалом (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, Е. Ф. Зеєр, Г. В. Ложкін, С. Д. Максименко, Х. Маслач, В. Є. Орел) та в окремих професіях (Л. М. Карамушка, Г. В. Ложкін, О. Д. Сафін).

Зміст, чинники, особливості прояву синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів в останній період розвитку психологічної науки набули достатнього рівня дослідженості, проте вивчення змістових параметрів проблеми професійного вигорання практичних психологів потребує подальшого, поглибленого розгляду. Отже, соціальна значущість проблеми та

необхідність її вивчення зумовили вибір теми нашої роботи: **«Психологічні змістові параметри професійного вигорання практичних психологів»**.

Мета дослідження – визначити сутність, складові, змістові параметри синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів, а також узагальнити та репрезентувати практичні кроки щодо профілактики та подолання цього явища у фахівців даного профілю.

Об’єкт дослідження – синдром «професійного вигорання» в професійній діяльності практичного психолога.

Предмет дослідження – визначення особливостей профілактики та подолання «професійного вигорання» у практичних психологів, спираючись на визначення змістових параметрів даного синдрому.

У відповідності з метою визначено наступні **завдання дослідження**:

1. Узагальнити теоретичні відомості щодо аналізу синдрому «професійного вигорання» в науково-психологічній літературі;
2. Проаналізувати змістові параметри виникнення синдрому «професійного вигорання» практичного психолога;
3. Розглянути емпіричний аспект прояву синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів;
4. Узагальнити та систематизувати конкретні способи підвищення ефективності розвитку стресостійкості як запобігання синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів.

Методи дослідження. Теоретичні (аналіз та узагальнення проблеми на основі наукової психологічної літератури); емпіричні (тести, анкетування); методи узагальненого статистичного аналізу отриманих даних.

Теоретичне значення дослідження полягає: а) в узагальненні основних положень наявного інформаційного наукового ресурсу щодо розкриття змісту та структури синдрому «професійного вигорання»; б) виокремлення змістових детермінант виникнення синдрому «професійного вигорання» практичних

психологів на основі сучасних досліджень; в) визначенні умов профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів.

Практичне значення роботи полягає в тому, що отримані в бакалаврському дослідженні дані можуть будуть використані в системі вищої освіти для підготовки майбутніх та реально працюючих практичних психологів з метою профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання».

Апробація результатів дослідження. Результати наукового дослідження було представлено на V Міжнародній науково-практичній конференції молодих вчених, аспірантів та студентів «Соціально-психологічні технології розвитку особистості» (м. Херсон, 14 травня 2020 р.).

Структура та обсяг роботи: наукова робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Список використаних джерел налічує 41 найменування. Повний обсяг роботи становить 46 сторінок, з них основного тексту – 40 сторінок.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Професійне вигорання як феномен психологічної науки

Інтенсифікація життєдіяльності суспільства на сучасному етапі його розвитку ставить особливі вимоги до професійного становлення особистості. Особливого значення набуває професійна успішність, передумовами якої є формування професійних намірів, навчання і практична підготовка, входження в професію та знаходження власного місця у колективі та, як результат, максимальна реалізація людини у професійній діяльності. Професійне становлення особистості – це завжди тривалий процес, який характеризується рівнем відповідності між вимогами самої професії та адекватним оцінюванням власних можливостей, потенціалу, здатності швидко опанувати необхідні професійні навички. Позитивна динаміка професійного зростання визначає почуття задоволення людини від власної діяльності у обраній професійній сфері. Проте професійне становлення, яке охоплює тривалий період життя людини, може характеризуватися і змінами в провідній діяльності, життєвих, професійних планах особистості, а також – позначатися кризами професійного розвитку, зміною форм професійної активності. Тобто професійний розвиток особистості - це якісно-динамічний довготривалий процес, що, через вплив певних чинників, може характеризуватися періодами спадного характеру професійної активності, що виступають індикатором негативного впливу професії на діяльність особистості.

Негативний вплив професії на особистість проявляється виникненням різноманітних професійних деформацій, складовою яких є феномен психічного вигорання.

Професійна деформація особистості – це негативний вплив професії на психологічні характеристики людини, що впливають на її поведінку в повсякденному житті та знижують ефективність праці, проявляючись у змінах відчуттів, функціонування організму професіонала в цілому, що набувають стійкого характеру.

На основі узагальнення досліджень порушення професійного розвитку особистості А. Маркова виділила такі тенденції професійних деформацій: уповільнення професійного розвитку порівняно з віковими й невміння пристосовуватися до нових умов праці, дезадаптацію; неузгодженість окремих ланок професійного розвитку, коли одна сфера випереджає, а інша відстає (зокрема, мотивація до професійного зростання позначається відсутністю цілісної професійної свідомості); послаблення професійних здібностей, деструктивність професійного мислення; поява негативних якостей, тощо) [22, с.31].

Для позначення особливого типу професійних деформацій у сучасних наукових дослідженнях найчастіше використовуються взаємопов'язані терміни «професійний стрес», «емоційне вигорання», «професійне вигорання».

Поняття «професійний стрес» у науковій літературі визначається як феномен, який є фізіологічним і психологічним виміром і реакцією на складну професійну ситуацію. Вивчення феномену стресу як комплексного багаторівневого явища є предметом дослідження у галузях психології, фізіології, медицини, соціології, економіки тощо

До перших наукових спроб пояснити стрес як особливу реакцію організму на зовнішні подразники стало дослідження Г. Сельє, який

визначив поняття «стрес» [33, с. 23]. Сутність цього явища дослідник пояснював тим, що будь-яка неочікувана ситуація, що порушує звичний перебіг життя людини, може стати причиною стресу або стресом. Зміст самої стресової ситуації, об'єктивність її загрози, визначається саме суб'єктивним ставленням самої особистості, особливістю її емоційної реакції на певні події, які іншими учасниками можуть не сприйматися як деструктивні.

У праці «Стресс без дистресса» Г. Сельє виокремлює три стадії стресу або загального адаптаційного синдрому:

1. *Стадія тривоги.* Організм реагує на виникнення стресової ситуації, мобілізуючись перед загрозою, готуючись до боротьби або втечі. Фізіологічними проявами на цьому етапі можуть бути підвищення тиску, збільшення печінки та згущення крові та ін. За початковою фазою реакції людини на стресову ситуацію виникає шок, при якому активізуються індивідуальні захисні механізми тіла. Стадія тривоги виникає при першій появі стресового фактору.

2. *Стадія резистентності (опору).* Організм мобілізує захисні ресурси та намагається чинити опір загрози, що продовжує діяти і яку не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, що робить тіло вразливішим для інших стресових факторів. Організм намагається збалансувати витрати резервів на фоні адекватного зовнішнім умовам напруження функціональних систем. Це стадія максимальної адаптації та (в ідеалі) успішного повернення до душевної рівноваги, результатом чого є адаптація до стресу і повернення тіла до нормального стану. Але, за умови, якщо не спрацює захисний механізм, людина переходить до третьої стадії.

3. *Стадія виснаження.* У випадку порушення захисних адаптаційних механізмів при надмірному інтенсивному впливі стресового фактору різко

знижується здатність організму до протистояння зовнішнім чинникам. З'являється відчуття спустошеності та виснаження як наслідок тривалої дії стресу, що, у свою чергу, призводять до хворобливого стану організму, до екстремального зниження його захисних функцій. Через тривалу дію стресової ситуації реакції тіла, що дозволяють опиратися короточасним стресам, (підсилення енергії напруження м'язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, підйом тиску крові) стають шкідливими для здоров'я людини.

Дж. Гринберг [7, с. 49] ствержує, що стресова реакція особистості обумовлюється тим, як вона вміє сприймати та оцінювати (свідомо чи несвідомо) значення небезпечного, загрожуючого явища. Інтенсивність стресового досвіду, на думку вченого, визначається головним чином тим, наскільки людина відчуває, що зможе подолати ту чи іншу усвідомлену ним загрозу: відсутність впевненості у собі позначається на результативності дії захисних здібностей організму.

Відтак, поняття «стрес» у науковій літературі розглядається як реакція організму, яка виражається у стані напруженості, пригніченості та виникає у людини під натиском екстремального впливу.

Вивчення результатів наукових досліджень засвідчує, що одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є синдром «професійного вигорання».

Термін «вигорання» у сучасній психологічній науці має кілька тлумачень, що пов'язано із особливостями його перекладу з англійської мови. Саме поняття «burnout» (вигорання) запропонував американський психіатр Х. Фрейденбергер у 1974 р. для характеристики психологічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються із хворими клієнтами [5, с. 36]. У подальший двадцятирічний період феномен вигорання широко досліджувався в англійськомовних наукових статтях, зокрема і в аспекті

співвідношення таких понять, як стрес і вигорання, між якими не констатували чіткого розмежування. У російськомовних та україномовних психологічних джерелах феномен психічного вигорання ототожнюється із терміном «феномен емоційного вигорання» [5, с.36].

У більшості джерел термін «burnout» перекладається як «психічне вигорання» і тлумачиться як психологічне явище, що виявляється в дисфункціональних настановах і поведінці, зниженні професійної мотивації в осіб, що не хворіють на психопатологію [38, с. 49].

Більшість дослідників трактують вигорання як аспект стресу, як відповідь на хронічні робочі стресори [5, с. 38].

Вигорання вважається наслідком професійного стресу, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зменшенням персональних досягнень внаслідок дії різноманітних робочих вимог-стресорів [30, с. 36].

У сучасній психологічній науковій літературі феномен «професійного вигорання» тлумачиться як один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності та який є одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу. Цей термін є загальною назвою наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи [30, с.25].

Відтак, аналіз теоретичних та практичних досліджень вигорання в сучасній психології відбувається за низкою напрямків.

Значна кількість вчених вивчала і аналізувала зміст, прояви, чинники професійного вигорання особистості загалом (В. Бойко, Н. Водоп'янова, Е. Зеер, Г. Ложкін, С. Максименко, Х. Маслач, В. Орел) та в окремих професіях (Л. Карамушка, Г. Ложкін, О. Сафін).

Так, Х. Маслач і С. Джексон (1976, 1986) визначили психічне вигорання як феномен, що включає в себе емоційне виснаження,

деперсоналізацію та зниження професійних досягнень. Х. Маслач запропонувала визначати феномен емоційного вигорання через поняття «професійне вигорання», що зробило можливим розгляд цього явища в аспекті професійної деформації фахівця під впливом робочих стресів [23, с. 43.]

З наукової точки зору феномен професійного вигорання має свою структуру та динаміку, що дозволило дослідникам розробити основні концептуальні моделі, які В. Орел класифікує наступним чином: однокомпонентні, двофакторні, трикомпонентні та чотирикомпонентні.

В. Орел відзначає, що більшість із зазначених дослідників виокремлюють фазовий (або поступовий) характер вигорання. Так, Х. Фрейденберг і Дж. Норс припускали, що процес вигорання може бути поділений на певні етапи: примушення себе; суб'єктивне відчуття складності у роботі (стає усе важче працювати); ігнорування власних потреб; зміщення конфліктів (людина не усвідомлює причини дистресу); перегляд цінностей (друзі та вподобання повністю забуті); заперечення існуючих проблем (цинізм й агресія стають очевидними); уникання (зменшення соціальних контактів до мінімуму, ізоляція, вживання алкоголю); поведінкові зміни стають очевидними; виникають внутрішня порожнеча, депресія, феномен вигорання [26, с.81].

В. Орел наголошує, що основним рушійним фактором вигорання виступають суперечності між ступенем занурення в роботу й віддачею від неї [26, с.90].

Х. Маслач та його колеги виділяють шість сфер невідповідностей між бажаним і дійсністю в професійній діяльності [23, с.45]:

1. Невідповідність між вимогами, що висуваються до працівника, та його ресурсами, можливостями. Виникнення емоційного вигорання, спричиненого підвищеними вимогами до фахових ресурсів працівника,

може призвести до погіршення якості роботи й розриву взаємин з колегами.

2. Невідповідність між прагненням працівника щодо самостійності у своїй професійній діяльності та жорсткою організацією робочої активності та контролю за нею. Як наслідок, фахівець відчуває непотрібність, марність власних зусиль та втрачає відповідальність за результати професійної діяльності.

3. Невідповідність між роботою та особистістю. Причиною виникнення емоційного вигорання є відсутність визнання професійних досягнень, знецінення результатів його праці.

4. Невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії з колегами внаслідок ізоляції один від одного, формального контакту в колективі, невирішених конфліктів. Це спричиняє фрустрацію, зменшує можливість отримання соціальної підтримки.

5. Невідповідність між особистістю та роботою, що виникає в результаті відсутності уявлень про справедливість на роботі або справедливість як таку.

6. Невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами професійної діяльності [23, с. 45].

Б. Перлман та Е. Хартман розглядають емоційне вигорання як динамічний процес, що, розвиваючись у часі, характеризується зростаючим ступенем виразності трьох його основних проявів як реакцій на стресові ситуації: фізіологічні реакції, що проявляються фізичними симптомами (фізичне виснаження); афективно-когнітивні реакції (емоційне та мотиваційне виснаження, деморалізація, деперсоналізація); поведінкові реакції (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, зменшення робочої мотивації та продуктивності).

У дослідженні «Структурно-функціональна організація и генезис психического вигорання» (2005) В. Орел розглянув феномен вигорання як полісистемне утворення та обґрунтував його функції та структуру. Дослідник систематизував більшість підходів до визначення чинників вигорання та поєднав їх у три великі категорії залежно від характеру причин, що зумовлюють виникнення вигорання: індивідуальні, інтерперсональні й організаційні [27, с.92].

В. Орел підкреслював, що більшість цих моделей є спробами застосування відомих концепцій для аналізу вигорання (що не були підтвержені емпіричними дослідженнями. Спільною рисою даних моделей є акцентування на значенні сильних мотивів для виникнення симптомів вигорання: невідповідність між намірами й реальністю, яка провокує виникнення стресу; виснаження ресурсів особистості як результат застосування неадекватних стратегій подолання стресу, що згодом призводить до вигорання.

Сутність інтерперсонального підходу полягає в тому, що вигорання розглядається як наслідок інтенсивного емоційного напруження, яке виникає в процесі міжособистісної взаємодії у професійній діяльності [27, с.96].

Організаційний підхід акцентує увагу на принциповому впливі організаційних чинників на виникнення професійного вигорання [27, с.97]. На основі детального аналізу наукових праць В. Орел класифікував підходи до сутності й структури вигорання, підкреслюючи, що спільним у всіх підходах є розуміння вигорання як професійного феномена, який характеризується станом фізичного, емоційного та розумового виснаження [27, с. 97].

У своєму дослідженні В. Орел визначає «вигорання» як дезадаптаційний феномен; синдром «вигорання» характеризується

дослідником як своєрідна інтегративна реакція на дезадаптацію суб'єкта до професійного середовища. Концепція психічного вигорання, розроблена В. Орлом, дає цілісне уявлення про психічне вигорання, його структуру, динаміку розвитку, особливості впливу на особистість професіонала, параметри його професійної діяльності, життєдіяльності в цілому, а також дозволяє визначити джерела виникнення [27, с. 98].

Аналіз наукової літератури, присвяченої вивченню теоретичних основ феномена «професійного вигорання», дозволяє стверджувати, що сучасні дослідники визначають професійне вигорання як загальний професійний дезадаптаційний феномен, що негативно впливає на результативність праці. Моделі вигорання, розроблені науковцями, містять схожі чинники емоційного, психічного або професійного вигорання: організаційні, рольові, особистісні, професійні, соціальні, психологічні та ін.

Феномен професійного вигорання формується і виявляється у професійній діяльності особистості, негативно впливаючи на її протікання й результати, а також є одночасно причиною і наслідком психологічного відчуження й незадоволеності суб'єкта рівнем самореалізації, що виявляється в негативних психічних станах, процесах, стосунках.

1.2. Змістові детермінанти виникнення синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів

Вивчення наукової літератури з проблеми професійного вигорання дозволяє стверджувати, що цей синдром являється одним із проявів стресу, з яким стикається особистість у власній професійній діяльності внаслідок

тривалої дії стресових факторів та певних видів професійної кризи. У сучасних дослідженнях з даного аспекту доведено, що «вигорання», на відміну від інших форм стресу, містить низку своєрідних характеристик, що зумовлює необхідність в теоретичного та емпіричного вивчення цього синдрому.

Як уже було зазначено, термін «професійне вигорання» («burnout») був уведений в психологічну літературу американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 році. Це поняття з'явилося для характеристики психічного стану здорових людей, що знаходяться в емоційно напруженій атмосфері при інтенсивній взаємодії з клієнтами, пацієнтами, зокрема у процесі надання професійної допомоги. Внаслідок специфіки своєї діяльності практичні психологи знаходяться у постійному емоційному контакті з переживаннями, як правило – негативними, своїх клієнтів (пацієнтів, вихованців), мимовільно залучаючись до проблем, що викликають емоційне напруження.

Узагальнене твердження науковців, що синдром «професійного вигорання» є своєрідною реакцією особистості на вплив довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності, яскраво проявляється у професійній діяльності практичних психологів через перенасиченість її такими стресагентами, як: відповідальність за емоційний стан клієнтів, емоційна напруженість, «заглибленість» у міжособистісні контакти з пацієнтами тощо. Прояви стресу в роботі практичного психолога різноманітні і багаточисельні: фрустрація, підвищена тривожність, роздратованість, виснаженість.

Так, у праці Н.Є.Водопьянкової та Є.С.Старченкової «Синдром вигорання: діагностика и профілактика» (2008) синдром «вигорання» визначається як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що супроводжується зниженням особистої продуктивності.

Синдром включає в себе три симптоми: 1) емоційне виснаження: хронічна втома, зниження настрою, погіршення фізичного стану, розлади сну; 2) деперсоналізація, дегуманізація: негативне цинічне відсторонене ставлення до колег і клієнтів; 3) переживання власної нерезультативності: недостатність успіху, визнання, почуття власної неспроможності, провини [5].

Погіршення фізичного стану характеризується загостренням хронічних захворювань, порушенням сну, зниженням енергійності та іншими. Водночас, психічне виснаження позначається відчуттям емоційної спустошеності і втоми, дратівливістю, відсутністю радості, відчуттям безсилля тощо.

На духовному рівні вигорання проявляється бажанням уникати соціальних контактів, знеціненням себе і результатів власної професійної діяльності, відчуттям безглуздості докладених зусиль у будь-якій сфері, відстороненням і байдужістю. За твердженням Є. В. Юдіної ці симптоми виконують, передусім захисну функцію та виступають індикатором того, що обрана особистістю настанова в професійній діяльності являється непродуктивною. Виснаження і емоційна напруженість, дратівливість, навіть у якості захисної функції заважає виконувати професійні завдання - встановлювати взаємозв'язок з клієнтом, бути включеним і відкритим до спілкування. Симптоми синдрому вигорання, які ігноруються на етапі ситуаційного прояву, згодом проявляються яскравіше і заважають професійно та якісно виконувати свою роботу, що тільки підкріплює висновок про безглуздість, нерезультативність тощо [40, с.40].

Дослідниця, описуючи синдром вигорання з позиції екзистенціальної психології, зазначає, що практичні психологи (консультанти, психотерапевти) в силу особливостей своєї діяльності час від часу відчувають різні симптоми, такі як виснаження і втоми, але ці прояви не

завжди є вигоранням. За умови, що при відчутті втоми не виникає знецінення, дегуманізації, відрази, то в процесі своєї професійної діяльності психолог відчуває власну екзистенційну цінність як результат втілення в життя цінностей, які людина відчуває як її власні [39, с. 33]. Екзистенція, в розумінні В. Франкла, це - спеціальний термін для позначення повноцінного цілісного життя. Відповідно при блокуванні екзистенції виникає синдром вигорання, який показує, що людина тривалий час вже не проживає своє життя як таке, що наповнене сенсом [40, с. 43.]

Сукупність симптомів, що характеризують синдром вигорання у практичних психологів, Є. В. Юдіна описує через такі поняття, як спустошеність, млявість, беззмістовність, вимушеність. Вона пропонує інтерпретувати синдром вигорання через наступні положення:

- синдром вигорання як втрата життєвих цінностей;
- синдром вигорання як наслідок фрустрації екзистенціальних потреб;
- синдром вигорання як наслідок затвердження прагматичних цілей;
- синдром вигорання як наслідок втечі від зіткнення з екзистенціальними реаліями

Пояснюючи детальніше кожне положення, дослідниця зазначає, що синдром вигорання настає внаслідок поступової втрати життєвих цінностей, тривалого нерозміщення екзистенціальних цінностей в своїй професійній діяльності. Спираючись на те, що до екзистенціальних цінностей В. Франкл відносить цінності творчості, цінності переживань і цінності відносин, дослідниця підкреслює, що будь-яка ситуація надає можливість реалізувати, принаймні, одну з трьох ціннісних категорій і таким чином відкрити її сенс. Життя вимагає від особистості або реалізації цінностей творчості, через які людина може збагатити світ результатами своєї діяльності; або реалізації цінностей переживання, внаслідок чого

особистість сама має можливість збагатити свій внутрішній світ за допомогою сприйняття (переживання краси природи, мистецтва та ін.) [39, с. 35]. У першому випадку цінності реалізуються завдяки активності, діяльності, сміливості творити, у другому випадку - завдяки чутливості до явищ навколишнього світу. Третя цінність розкривається в реакції людини на обмеження її можливостей, у більш широкому значенні - у ставленні людини до своєї долі. Цю групу цінностей В. Франкл називає цінністю відносин, А. Ленгле - цінностями позиції, стверджуючи, що, завдяки реалізації цінностей відносин, життя ніколи не відчувається безглуздим. Людина, яка витрачає своє життя на реалізацію третьої цінності, не виснажується, тому що отримує почуття сповненості або самоактуалізації. Якщо за певних причин стає неможливим задоволення якоїсь однієї з цих цінностей, важливо, щоб залишалася можливість реалізовувати іншу з цього ряду. Таким чином, реалізація екзистенціальних цінностей є «страховкою від синдрому вигорання» [39, с. 36].

У праці «К проблеме синдрома выгорания у психологов-консультантов: экзистенциальный подход» Є.В.Юдіна із положенням про екзистенціальні цінності пов'язує теорію чотирьох фундаментальних екзистенційних потреб. Дослідниця спирається на думку А. Ленгле про те, що людина в найпотаємніших глибинах хоче екзистенції: опори, відносин, можливості бути собою, смислу. У випадку, коли особистість ігнорує це бажання, то її життя сповнене розчарування і спустошення [15, с. 20].

Розкриваючи змістові чинники виникнення синдрому вигорання у практичних психологів, авторка стверджує, що саме почуття опори і захищеності, прийняття і відчуття свого місця дозволяють особистості, і представникам професії зокрема, відчувати себе впевнено, оскільки життя як цінність переживається через близькість і любов, що дозволяє людині бути відкритою до інших, відчувати їх цінність, ставитись до них із

повагою, демонструвати самоповагу, отримувати визнання як результат професійної діяльності. Фрустрація перших трьох екзистенцій (опори, відносин, можливості бути собою як передумов екзистенції) унеможлиблює втілення сенсу, оскільки не можна керуватись тільки волею та розумом, ігноруючи задоволення попередніх потреб [40, с. 43].

Характеризуючи особливості поведінкової реакції практичного психолога при фрустрації кожної з виокремлених А. Ленгле екзистенцій, Є. В. Юдіна відзначає, що при дефіциті першої фундаментальної екзистенції – опори - психолог буде прагнути працювати в жорстко регламентованих організаціях і регламентованих видах діяльності: тренінгах, структурованому і директивному консультуванні; процес консультування буде насичений техніками, вправами; психолог буде дуже активний в цьому виді діяльності, щоб зберегти «надійність» в цьому житті [40, с. 43].

Дефіцит екзистенції відносин у психолога виражається в страху близькості, емоційних перевантаженнях; відносини в даному випадку супроводжуються почуттям провини, не зважаючи на великі зусилля, які психолог витрачає, допомагаючи іншим. Стратегія професійної діяльності психологів позначається виходом із локуса «клієнт-психолог»: вони присвячують себе іншим, нехтуючи своїми потребами, прагнуть бути значущими і важливими для іншого, доводячи себе до виснаження [40, с. 44].

При дефіциті визнання цінності свого Я (неможливість бути собою) людина прагне довести самоцінність через досягнення, владу, наявність грошей, статус, суспільне визнання. Особистість виснажується в прагненні здобуття поваги і визнання його іншими, що водночас проявляється і в нездатності визнавати і поважати інших [40, с.44].

При відсутності екзистенціальної установки сенсу практичний психолог буде захоплюватися модними течіями, суспільно визнаними цілями, ідеологічними заявами про порятунок світу і ошасливлення людства. Зайва романтизація цієї професії, надання їй «сверхсмислу» (В.Франкл), нереалістичність завдань неминуче будуть приводити до вигорання, оскільки психолог ніби втрачає здатність знаходити власний особистісний сенс в конкретних ситуаціях, не може відмовитися від ідеї «привнесення щастя». Цінності творчості, переживання і позиції підміняються «глобальними» ідеями, що також не дає можливість внутрішньо відчувати свою унікальну наповненість [40, с.45].

Дослідниця робить висновок, що дефіцит екзистенціальних потреб призводить до підміни цінностей прагматичними цілями (частково нав'язаних суспільством, частково як відповідь на дефіцит), коли інші люди, процес і навіть саме життя психотерапевта стають лише засобом для досягнення мети. Прикладом прагматичних цілей можуть бути досягнення будь-якого характеру: соціальне визнання, кар'єрне зростання, кількість «ошасливлених» клієнтів, матеріальні досягнення тощо. Прагматичні установки формуються у психолога з дефіциту потреб, який вплинув на вибір його професії, а тому, віддаючись професії, людина починає «спалювати» себе і свої ресурси для задоволення цього дефіциту, отримуючи як наслідок відчуття безсилля або спустошеності. Внаслідок домінування прагматичних цілей (соціальний статус, кар'єрне зростання, матеріальні блага) відбувається порушення діалогічного обміну, коли професійна діяльність, почуття інших людей не викликають відповідного емоційного відгуку фахівця, не даючи відчуття реалізованості, внаслідок чого власна життєдіяльність сприймається як безглузда та беззмістовна. За таких умов психолог продовжує завантажувати себе роботою, ставити

подальші цілі в досягненні чого-небудь, до повного фізичного та емоційного виснаження.

Характеризуючи синдром вигорання з точки зору екзистенційно-гуманістичного підходу, Є. В. Юдіна пояснює його виникнення, зокрема, і спробою психолога втекти в роботу від тривоги, пов'язаної з переживанням екзистенціальних реалій, до яких, цитуючи І.Ялом, відносить смерть, ізоляцію, свободу і безглуздість [41, с. 133]. Зіткнення з цими реаліями, як правило, супроводжується відчуттям тривоги, часом нестерпної, яку людина компенсує трудоголізмом і «спалюванням» себе на роботі; доводячи собі свою всемогутність, вона втягується в проблеми інших, притупляючи власний біль самотності, страх смерті, страх змін та невизначеності, відчуття безсилля тощо, з якими протягом життя неминуче стикається кожен. Проте, уникаючи відчуття власної тривоги від зіткнення з екзистенціальними реаліями, психолог втрачає здатність адекватно допомогти клієнту, що переживає біль від втрати або гостро усвідомлює безглуздість власного існування. Ігноруючи реальність, психолог приходять до знецінення результатів своєї діяльності, відчуваючи виснаження та розчарування, що і визначає прояви синдрому вигорання.

Відтак, розглядаючи синдром вигорання як наслідок сформованих неекзистенціальних настанов, дефіцит задоволення екзистенціальних потреб або як результат «втечі» від тривоги за непереносимості зіткнення з життєвими реаліями, Є. В. Юдіна робить висновок, що будь-який практичний психолог схильний до даного синдрому. Профілактика професійного вигорання у психолога, на її думку, полягає у регулярній супервізії, дотриманні правил організації своєї діяльності, турботі про себе на духовному рівні, що допомагає продовжувати отримувати задоволення від професійної діяльності та виконувати роботу на високому якісному рівні [40, с. 45].

Відтак, практичним психологам, які, відповідно специфіки своєї діяльності постійно перебувають в тривалому емоційно напруженому контакті з іншими людьми, властиві, як і іншим спеціалістам, що працюють в системі «людина – людина», зазначені прояви синдрому професійного вигорання.

Узагальнюючи рівні та стадії «професійного вигорання», В. Є. Орел розглядає синдром «професійного вигорання» з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій, які можуть бути характерними і для практичних психологів. У фахівця, що відчуває на собі дію «вигорання» першого ступеня, проявляються помірні, недовгі, і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми проявляються в легкій формі і виражаються в перебільшеній турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення, чи організації перерв у роботі [28, с.109].

На другій стадії синдрому «професійного вигорання» симптоми носять більш затяжний характер, і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут є неефективні. Психолог може почувати себе виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля [28, с.109].

Ознаки і симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми на кшталт виразок і депресії; спроби піклуватися про себе, як правило, не дають результату, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Психолог починає брати під сумнів цінність своєї роботи, професії і самого життя [28, с. 110].

Отже, професійна діяльність практичного психолога зарахована до переліку професій, які, маючи невизначені критерії успіху, водночас потребують постійного значного емоційного і фізичного навантаження, підвищеної відповідальності.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФІЛАКТИКИ ВИНИКНЕННЯ СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

2.1. Опис методик, організація та результати дослідження синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів

Виявлення схильності до синдрому «професійного вигорання» дозволяє дослідити причини та особливості його виникнення та вчасно запровадити комплекс дій щодо подальшого розвитку цього явища у роботі фахівця.

Відповідно до завдань даного бакалаврського дослідження, було експериментально перевірено наявність компонентів синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів. У нашому дослідженні було використано якісні та кількісні методи діагностики.

Метод інтерв'ю дав змогу вивчити загальне уявлення досліджуваних про синдром «професійного вигорання», ставлення практичних психологів до явища «професійного вигорання», до визначення змістових компонентів синдрому «професійного вигорання» практичного психолога, до методів профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів тощо. Анкета була складена нами за допомогою прямих, закритих запитань.

До переліку питань ми зарахували наступні:

1. Як Ви розумієте, що таке «професійне вигорання» практичного психолога?
2. Що Ви вважаєте змістовими детермінантами синдрому «професійного вигорання» практичного психолога?
3. Серед яких, на Вашу думку, професій найбільш розповсюджений синдром «професійного вигорання»?
4. Практичні психологи з яким стажем професійної діяльності найбільш схильні до розвитку цього синдрому?
5. Фахівці якого віку найбільш схильні до розвитку синдрому «професійного вигорання»?
6. Практичні психологи якої статі найбільш схильні до розвитку цього синдрому?

Друга методика, використана у дослідженні – Методика діагностики рівня суб'єктивного контролю (локус контролю) Дж. Роттера, що дає можливість визначити рівень сформованості суб'єктивного контролю (наскільки людина відчуває себе сильною, гідною і відповідальною тощо). Адаптація методики локусу контролю Дж. Роттера проведена Є. Ф. Бажніним, С.О. Голинкіною і О.М. Еткіндом. Методика містить 7 шкал: загальної інтернальності, інтернальності в галузі досягнень, інтернальності в галузі невдач, інтернальності в сімейних стосунках, інтернальності у виробничих стосунках, інтернальності у міжособистісних стосунках, інтернальності стосовно хвороби. Підраховується сума балів за кожною шкалою. Отримані сумарні бали переводять у стени. Якщо показник 1 – 3 стени – це свідчить про низький рівень суб'єктивного контролю у даній сфері, тобто - про екстернальність. Людина вважає, що події, які з нею відбуваються, є результатом впливу зовнішніх обставин (випадку, інших людей тощо). Показник 4 – 7 стени свідчить про середній рівень суб'єктивного контролю, тобто схильність до інтернальності чи

екстернальності не визначена. Про високий рівень суб'єктивного контролю, тобто - про інтернальність, свідчать 8 – 10 стенів. Людина вважає, що значимі події, які відбуваються у її житті є наслідком її власних дій.

Метод тестування був використаний нами для глибокого вивчення особливостей прояву синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів, а також змістових детермінант його виникнення.

Проаналізувавши методичний інструментарій, ми для нашого дослідження обрали опитувальник «Психічне вигорання» розроблений Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексон та «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

Відповідно опитувальника «Психічне вигорання», що розроблений Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексон, рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання» (низький, високий, середній) та субшкалами (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень). Пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою, які необхідно уважно прочитати та вирішити наскільки часто реципієнт відчуває себе таким чином відносно професійної діяльності. Інтерпретація відповідей відбувається відповідно моделі синдрому «вигорання» американських дослідників К. Маслач і С. Джексон.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка вивчає синдром «професійного вигорання» не тільки за трьома компонентами, але й за дванадцятьма симптомами «професійного вигорання». Ми обрали саме цю методику для нашого дослідження, тому що, на нашу думку, на сьогоднішній день вона дає найбільш повну картину особливостей синдрому «професійного вигорання».

Тест містить 84 запитання та «ключі» до відповідей. Максимальна оцінка 10 балів поставлена тій ознаці, яка найбільше впливає на симптом.

Використовуючи даний комплекс методів та методик, ми провели соціально-психологічне дослідження серед 18 досліджуваних практичних психологів міста Херсон.

Дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка. Як видно з таблиці 1, домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» у практичних психологів є «напруження», який, за В. В. Бойком, характеризується в легкій формі турботою про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі, забуванням якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компонента, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компонента синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що «професійне вигорання» практичних психологів починає розвиватись із першого компонента – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування первинних основних симптомів.

Таблиця 1

Рівень розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання»

№	Компоненти синдрому «професійного вигорання»	Рівні розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання», (у % від загальної кількості опитаних)		
		Низький	Середній	Високий

1.	Напруження	55,5	33,3	11,2
2.	Резистенція	50	44,5	5,5
3.	Виснаження	72,25	22,25	5,5

Такий висновок підкріплюється і даними про розвиток у практичних психологів окремих симптомів «професійного вигорання». Дані, отримані в результаті дослідження, свідчать про те, що у психологів в синдромі «професійного вигорання» домінують симптоми першого компоненту – напруження. Якщо проранжувати симптоми «професійного вигорання» за частотою виникнення, то перше місце отримує симптом «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» – у 50% опитуваних він є сформованим. Друге місце має симптом «редукція професійних обов'язків» – 28% опитуваних. Третє – симптом «Загнаність у кут» – 22,2% опитуваних. Четверте місце – симптом «особистісне відчуження (деперсоналізація)» – 17% опитуваних. П'яте – симптом – «тривога і депресія» – 16,8% опитуваних, тощо (табл.2).

Отже, такі дані дають можливість нам розкрити сутність поведінкових реакцій практичних психологів при виникненні синдрому. Переважна більшість опитаних фахівців, на наш погляд, схильні до такої захисної реакції, як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов'язків.

Таблиця 2

Особливості прояву симптомів «професійного вигорання»

№	Симптоми «професійного вигорання»	Відсоток від загальної кількості опитаних
1.	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому – «резистенції»)	50
2.	Редукція професійних обов'язків (симптом другого компоненту синдрому – «резистенції»)	28
3.	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	22,2
4.	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	17
5.	Тривога і депресія (симптом першогокомпоненту синдрому – «напруження»)	16,8
6.	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	16,5
7.	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	11
8.	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	5,5
9.	Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	5,5
10.	Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція»)	5,5
11.	Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція»)	5,5
12.	Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	0

З метою з'ясувати ставлення до проблеми «професійного вигорання» та ступень обізнаності в ній практичних психологів було проведено *опитування* серед фахівців даного профілю. Так, найбільш поширеною є відповідь, що синдром «професійного вигорання» невід'ємно пов'язаний з виснаженням емоційної сфери людини. Основними детермінантами розвитку синдрому «психічного вигорання» найчастіше визначають: професійний стрес; емоційну напругу; відсутність перспектив професійного

розвитку; конфлікти з колегами; одноманітність праці; негармонійно створений розпорядок робочого часу. У результаті проведення опитування визначено найбільш поширені методи профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»: перебування на свіжому повітрі, здоровий сон, організація режиму дня, розподілення професійних ролей та обов'язків, гармонізація емоційно-вольової сфери, ауторелаксація тощо.

Важливо відзначити, що 83% опитаних стверджують, що саме жінки найбільш схильні до розвитку синдрому «професійного вигорання», а 67% опитаних вказують, що найбільш вразливими до ризику виникнення синдрому виявляються працівники в перші 5 років своєї професійної кар'єри (у зв'язку з відсутністю досвіду у подоланні професійних проблем).

Статистичний аналіз не підтвердив наявності зв'язку між шкалами інтернальності та рівнем емоційного вигорання. Кореляційний аналіз допоміг виявити лише обернену залежність такого симптому емоційного вигорання як емоційний дефіцит та інтернальністю в галузі досягнень. Такий зв'язок можна пояснити тим, що чим більше людина бере на себе відповідальності за власні здобутки, тим більше виникає у неї почуття самодостатності, усвідомлення власної причетності до великої справи, тим більше у людини з'являється відчуття задоволення та гордості.

Таблиця 3

Рівень розвитку субшкал синдрому «професійного вигорання»

№ з/п	Субшкали синдрому «професійного вигорання»	Рівні розвитку субшкал синдрому «професійного вигорання», (у % від загальної кількості опитаних)		
		Низький	Середній	Високий
1.	Емоційне виснаження	44,5	44,5	11
2.	Деперсоналізація	33	50	17
3.	Редукція особистих досягнень	44,5	17	38,5

Як видно з Таблиці 3, дані дослідження за опитувальником «Психічне вигорання» розроблений Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона свідчать, що високий рівень емоційного виснаження належить 11% практичних психологів, середній рівень — 44,5%, низький рівень — 44,5%.

Таким чином, результати дослідження свідчать що у більшості практичних психологів відмічається схильність до розвитку синдрому «професійного вигорання». Основною причиною даного явища є професійна діяльність, що має ряд особливостей, суттєве місце серед яких посідає висока частота міжособистісних контактів при спілкуванні з клієнтами та їх родичами, що висуває високі вимоги до комунікативної компетентності фахівця. До цього також варто віднести психологічні труднощі «приймаючого», «безумовного» спілкування. Однак в будь-якому випадку залишається відкритим питання: чи є «професійне вигорання» характерною ознакою професії практичного психолога чи проявом професійної непридатності фахівця. Симптоми вигорання яскраво проявляються у практичних психологів, оскільки вони працюють в системі «людина - людина», тобто за професійним обов'язком змушені весь свій робочий день спілкуватися з людьми.

Синдром «професійного вигорання» є специфічним видом прояву професійної деформації практичних психологів, які працюють в тісному контакті з пацієнтами при наданні професійної допомоги. Коли працівник «вигорає» з будь-якої причини, він стає неефективним у своїх цілях і діях. «Професійне вигорання» як специфічний стан емоційного та фізичного виснаження, коли людина не може повноцінно функціонувати, є одним з найпоширеніших наслідків роботи в якості практичного психолога, коли він не має можливості діяти адекватно за умови повного занурення у свою професійну роль.

2.2. Система конкретних прийомів профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»

Загальновідомо, що практична психологія являється однією із сфер професійної діяльності, що спрямована на допомогу особистості у складних життєвих ситуаціях. Відтак, постає актуальне питання – хто ж допоможе самим практичним психологам оптимізувати свою працю? Відповідно сутності науки, вирішенням цього питання має займатися методологія психології, оскільки її змістом, власне, і виступає осмислення власної діяльності. Проте, окрім методологічних проблем в галузі діяльності практичного психолога, є ще і проблеми, пов'язані з організацією праці, з медико-гігієнічними аспектами діяльності практичних психологів, а також проблеми розвитку і саморозвитку фахівців тощо.

Загальновідомою є думка про те, що набагато простіше допомагати іншим спеціалістам і надзвичайно складно допомагати собі (або своїм колегам). Психологічна допомога передбачає віру в психолога як професіонала, в його компетентність та вміння обрати дієві методи, що, водночас, передбачає певну дезінформованість та, навіть, «наївність» клієнта, який із надією звертається до спеціаліста за допомогою і вірить у його «всемогутність». У ситуації, коли сам клієнт виступає компетентним спеціалістом у галузі практичної психології, йому немає необхідності шукати допомоги колег, адже він має бути здатним розібратися зі своїми психологічними проблемами власноруч. Проте, коли у самих психологів виникають особисті психологічні проблеми, вони (як спеціалісти) вже не можуть бути «наївними» і «некомпетентними» клієнтами. Тому їм потрібна

особлива допомога, яка відрізняється від допомоги звичайним людям. До таких видів допомоги можна зарахувати наступні :

1. неформальне спілкування з колегами, коли можна обговорити особисті проблеми, допомогти порадою у вирішенні певних питань, з доброзичливістю звернути увагу на помилки і недоліки іншого, морально підтримати у певних ситуаціях;

2. напівформальні варіанти спілкування, зокрема на конференціях, семінарах, круглих столах тощо. Такі форми взаємодії передбачають не тільки наукові інформативні повідомлення, а й обмін досвідом вирішення певних проблем. Такий формат спілкування передбачає створення атмосфери професійної спільності, взаєморозуміння і, за необхідності, взаємопідтримки. Досягнення цих важливих цілей, які на перший погляд здаються другорядними, має стати одним із пріоритетів при організації подібних заходів;

3. створення реабілітаційних центрів, центрів психологічної допомоги відновлення життєвих сил практичним психологам і психотерапевтам (діяльність таких центрів має враховувати специфіку професійної діяльності потенційних клієнтів);

4. проведення заходів щодо надання науково-обґрунтованої допомоги для оптимізації професійної діяльності практичних психологів, яка спрямована на подолання їх надмірної перевтоми і нервового перенапруження в роботі (наприклад, у спілкуванні з невихованими клієнтами та їх родичами, у «в'ясненні стосунків» з нетактовними співробітниками тощо). Незважаючи на те, що повністю виключити професійні конфлікти є нереальним завданням, важливо прагнути звести до розумного мінімуму нервове навантаження.

5. формування у практичного психолога навичок професійної саморегуляції, релаксації тощо. Вважаємо, що навчання цим корисним для

професійної діяльності навичкам має розпочинатися ще на етапі підготовки спеціаліста – у вищому закладі освіти.

Відтак, на рівні соціально-економічних факторів, що впливають на виникнення та розвиток синдрому «професійного вигорання» у практичних психологів, як найбільш дієву сферу психопрофілактичного впливу, визначили навчання майбутніх практичних психологів у вищих навчальних закладах.

Загальновідомим є факт, що повернути людину, що вже відчуває усі ознаки синдрому «професійного вигорання» до нормального способу життя дуже важко. Тому особливо актуально постає питання про профілактику цього синдрому. Вона повинна починатися з розпізнавання і розуміння сутності проблеми. У своєму твердженні ми спираємось на положення про те, що усвідомлення проблеми – 50% успіху її вирішення. Першим кроком до контролювання процесу вигорання може стати прийняття відповідальності за своє власне переживання стресу і поступове усвідомлення необхідності змінювати себе і своє ставлення до проблеми. Людина повинна задовольняти свої особисті потреби для того, щоб у неї був ресурс для взаємодії зі своїми клієнтами, колегами. Приймаючи на себе відповідальність за власний стрес, практичний психолог починає контролювати ситуацію, і, при цьому, виходить зі стану «жертви». Якщо практичний психолог не проявляє ініціативи щодо розробки своєї власної стратегії подолання «професійного вигорання», то найвірогіднішою є ситуація, коли ніхто інший цього також не зробить, а отже – нічого не зміниться.

В результаті узагальнення досліджень сучасних психологів представляємо у нашій роботі систему конкретних прийомів профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» практичного психолога.

Практична реалізація представлених прийомів профілактики синдрому «професійного вигорання» може здійснюватися у результаті використання практичним психологом «...конкретних прийомів на певних фазах протікання стресу та синдрому «професійного вигорання» [32].

Робота:

- Людина не виконує роботу своєчасно, не приходить на назначені зустрічі або не виконує інші зобов'язання;
- Людина припускається помилок через неуважність;
- Знижуються кількісні та якісні показники роботи;
- Людина довго вагається, приймаючи рішення;
- Затримується на роботі, але більше «одержима» роботою, ніж завжди;
- Усні або письмові доповіді мають нечіткий, незв'язний характер;
- Частіше, ніж звичайно, трапляються нещасні випадки.

Стосунки з колегами:

- Неадекватно сприймає гумор;
- Проявляє роздратування, недружелюбність, демонструє реакції гніву;
- Раптово почалися утруднення в спілкуванні та підтримуванні дружніх стосунків з іншими людьми;
- Висловлює незрозумілу або надмірну недовіру до колег.

Особистість:

- Виглядає втомленою, не здатна «розслабитися».
- Байдуже ставиться до життя; не виявляє ні до чого інтересу.
- Часто відчуває себе хворою або такою, що ось-ось захворіє.

2. Якщо людина знайшла в собі ознаки стресу, то необхідно здійснити глибшу когнітивну оцінку ситуації: виявити основні стрес-фактори у власній професійній ситуації та спробувати «усунути» їх. Це можна зробити таким чином:

- Назвати 5 найважливіших джерел стресу (стресорів);
- Описати коротко власні реакції на них;
- Подумати, як можна знизити вплив цих стресорів або повністю усунути їх дію [29].

3. Якщо виконання цього завдання не дало людині можливості глибоко проаналізувати основні стрес-фактори у власному професійному житті, то необхідно використати складніший прийом: почати вести «Щоденник стресових подій», збираючи інформацію за 7 компонентами щоденно:

1) Стресори цього дня:

- звичні стресори (які переживаються часто);
- незвичні стресори (які переживаються рідко).

2) Реакції на кожен стресор, що з'явився:

• фізіологічні реакції (потовиділення, м'язове напруження, підвищення артеріального тиску тощо);

- психологічні реакції (страх, тривога, хвилювання тощо).

3) Способи адаптації до стресора.

4) Кращі способи адаптації.

5) Прийоми релаксації, які використовувалися людиною в цей день.

6) Ефективність цих прийомів релаксації.

7) Відчуття, які були в цей день:

- фізичні;
- психічні.

Цей щоденник необхідно вести протягом 3 тижнів, після чого треба проаналізувати вплив стресу та синдрому «професійного вигорання» на власне життя та власну реакцію на стреси за допомогою наступних питань:

- Які стресори виникають у Вашому житті найчастіше?
- Чи хочете Ви й надалі відчувати вплив цих факторів?
- Якщо ні, то подумайте, яких стресорів Ви можете уникнути.

Яким чином?

- Як зазвичай реагує на стресори Ваш організм?
- Чи використовуєте Ви певні прийоми подолання стресу частіше, ніж інші?
- Ці прийоми працюють «на Вас» чи «проти Вас»?
- Чи існують інші прийоми подолання стресу, які Ви використовуєте рідко?

4. При аналізі стрес-факторів необхідно звернути увагу, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни (наприклад, реорганізація на роботі; перехід на нову посаду; зміна режиму або графіку роботи; зміна роботи дружиною (чоловіком); зміна місця проживання; хвороба близьких тощо), оскільки одна або кілька з них можуть виявитися для людини серйозними стрес-факторами в аналізованій період [11].

Треба визначити повсякденні рутинні, побутові справи, а також конфлікти, пов'язані з ними, які найчастіше виявляються стрес-факторами (наприклад, перевантаження професійними справами; необхідність взаємодії з великою кількістю людей під час роботи; несвоєчасне виконання колегами їх професійних зобов'язань; оволодіння новою технікою; перестановка або втрата речей; сімейні конфлікти тощо).

5. Визначивши основні стрес-фактори, які викликають професійний стрес, людині необхідно прийняти певні зобов'язання щодо подолання стресу.

6. Необхідно визначити основні мотиви здійснення власної професійної діяльності. Для цього людині треба скласти перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають виконувати цю роботу. Треба визначити мотивацію, цінність та значущість своєї роботи, можливості професійної кар'єри, основні етапи її здійснення.

7. Якщо людина зрозуміє, що ця робота для неї не є дуже значущою, вона їй не подобається та не дає можливості вирішити власні професійні та сімейні проблеми, то необхідно прийняти рішення – змінити роботу.

8. Якщо ж робота є для людини значущою, але вона відчуває, що починаєте «вигорати», то – хоча б тимчасово – необхідно зробити такі кроки:

- людина повинна попросити керівництво тимчасово знизити її навантаження;
- не брати роботу додому;
- не розмовляти про справи під час обіду та у вільний час.

9. Необхідно навчитися управляти своїм часом за допомогою таких прийомів:

- визначити основні цілі та завдання власної професійної діяльності на певний період;
- співвіднести результати їх виконання з можливостями здійснення певних етапів власної професійної кар'єри;
- визначити пріоритетність цілей та завдань;
- скласти розклад виконання справ;
- навчитися говорити «ні!»;

- делегувати свої повноваження; доручати завдання іншим;
- визначити розподіл свого часу тощо.

10. Якщо людина визначила, що одним зі стресорів, які обумовлюють виникнення у неї професійного стресу, є дуже великий обсяг роботи, то навіть якщо робота їй дуже подобається, необхідно спробувати змінити свій імідж «трудоголіка». Щоб подолати трудоголізм, треба використати такі засоби:

- Людина повинна сконцентруватися на тому, що їй подобається найбільше, та спробувати знайти способи припинити або мінімізувати виконання того, що їй не подобається;

- Спитати себе «Чим би я хотів займатися безкоштовно?» і потім спробувати спрямувати у це русло свою роботу;

- Навчитися продуктивно використовувати свій час, «не дозволяти часу використовувати себе». Вирішити для себе, скільки часу приділятимете відтепер роботі, потім скоротити свій робочий час до цього рівня. Використати для цього так звані «штучні» прийоми (назначити відразу після закінчення робочого дня зустріч з другом, запланувати відвідування басейну, похід в театр тощо);

- Залишити вільний час у власному робочому розкладі;

- Намагатись не забувати про приємні моменти своєї роботи: задоволення від виконаного завдання, свобода та можливість бути корисним іншим тощо;

- Надмірна захопленість роботою передбачає значний обсяг звітності про те, як Ви працюєте. Подумайте, як можна переструктурувати роботу, щоб вона приносила Вам більше задоволення;

- Визначте час для сімейних справ (розподіліть з членами родини побутові турботи, заплануйте виїзд на природу тощо).

11. Потурбуйтеся про правильне харчування. Визначте для себе збалансовану дієту, не дозволяйте «зайвому» галасу з Вашого оточення порушувати стан рівноваги.

ВИСНОВКИ

Феномен психічного вигорання є складовою різноманітних професійних деформацій, що виникають під негативним впливом професії на людину.

Вивчення результатів наукових досліджень засвідчує, що синдром «професійного вигорання» є одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу. Термін «вигорання» у сучасній психологічній науці має кілька тлумачень, що пов'язано із особливостями його перекладу з англійської мови. У більшості джерел термін «професійне вигорання» («burnout») перекладається як «психічне вигорання» і тлумачиться як психологічне явище, що виявляється в зниженні професійної мотивації в осіб зі здоровою психікою. Вигорання вважається наслідком професійного стресу, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зменшенням персональних досягнень.

Специфіка професійної діяльності практичного психолога та такі її стресогенні аспекти як: відповідальність за психічне здоров'я пацієнтів, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість та інші, зумовлює поширеність синдрому «професійного вигорання» серед практичних психологів, що характеризується низьким рівнем професійного зростання, домінуванням відчуття незадоволеності роботою, виснаженістю і деморалізованістю тощо.

Відтак, для практичного психолога, що відчуває симптоми професійного вигорання, важливо спрямувати зусилля на пошук можливостей для відновлення власної енергії. Практичного психолога із ознаками вигорання надзвичайно важко спрямувати на шлях відновлення власних життєвих сил, оскільки важливою передумовою цього процесу є

виділення часу і простору для подолання особистісних катаклізмів. Тому профілактика появи синдрому «професійного вигорання» набуває особливої актуальності. Вона розпочинається, передусім, у розпізнаванні перших ознак та діагностиці даної проблеми, аналізу чинників її виникнення; наступним кроком є визнання власної відповідальності за особистісне переживання стресу і вживання заходів для зміни у ставленні та реакціях на стресори. Практичний психолог повинен усвідомити важливість задоволення його особистих потреб з метою відновлення балансу життєвих сил, що, у свою чергу, є необхідною складовою його продуктивної комунікації із реципієнтами. Практичний психолог, що відчуває перші симптоми «професійного вигорання», повинен адекватно проаналізувати ситуацію та прийняти виклик, поступово вживаючи заходів для вирішення цієї проблеми та використовуючи відповідну групу методів подолання стресу у професійній діяльності. Ефективним кроком щодо попередження ескалації синдрому «професійного вигорання» практичного психолога є розробка конкретного плану короткочасних та довгострокових заходів, спрямованих на вихід із стресової ситуації (взяти на себе відповідальність за власний стрес, переосмислити пріоритети у професії та особистому житті, подолати страх змінити деякі аспекти способу життя, вносити адекватні зміни в рутину професійного діяльності).

Відтак, важливим елементом професійної культури психолога є формування готовності самостійно вирішувати власні психологічні проблеми (поки що цьому аспекту приділяється мало уваги при підготовці психологів у багатьох закладах вищої освіти). Водночас, вирішення проблеми грамотної допомоги самим практичним психологам може стати предметом для наукового і творчого пошуку сучасних студентів-психологів, які усвідомлюють, наскільки це важливо для розвитку якісної психологічної практики.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альманах психологических тестов / Сост. и общ. ред. Римские Р. Р. и С. А. – М.: «КСП» . – 1996. – 400 с.
2. Арефнія С.В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади / С.В.Арефнія, – дисс. на здобуття наук. ст. канд. психолог. наук. // [Електронний ресурс] https://library.krok.edu.ua/media/library/category/disertatsiji-avtoreferati-vidguki/arefniia_2018-disertatsija.pdf
3. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / В. В. Бойко – М. : Информ. Издат. Дом Филин. – 1996. – С. 132–147.
4. Винославська О. В. Людські стосунки: Навчальний посібник. / О. В. Винославська, М. П. Малигіна – К. : «КВІЦ». – 2001. – 83 с.
5. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова – СПб. : Питер. — 2005. — 336 с.
6. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. / Н. Е. Водопьянова — СПб.: Питер, 2009. — 225 с.
7. Гринберг Дж. Управление стрессом. – 7-е изд. / Дж. Гринберг – СПб. : Питер. – 2002. – 496 с.
8. Гришина Н. В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы / Н. В. Гришина // Психологические проблемы самореализации личности. — СПб. : Изд-во СПб. ун-та. — 1997. — С. 143–156.

9. Занковский А. Н. Психическая напряженность как свойство личности / А. Н. Занковский // Психическая напряженность в трудовой деятельности. – М. : Наука. – С. 225–237.
10. Карамушка Л. М. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. І. Бондарчук // Освіта і управління. – Т.6, Число 3. – 2003. – С. 57–66.
11. Карамушка Л. М. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. / [Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь] — К. : «Міленіум». — 2004. — 24 с.
12. Картрайт С. Стресс на рабочем месте / Пер. с англ. / С. Картрайт, К. Л. Купер — Х. : Изд-во Гуманитарный Центр. — 2004. — 236 с.
13. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. / Л. А. Китаев-Смык — М. : Изд-во «Наука». — 1983. — 368 с.
14. Климов Е. А. Пути в профессионализм (Психологический взгляд): Учебное пособие / Е. А. Климов — М. : Московский психолого-социальный институт: Флинта. — 2003. — 320 с.
15. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания // Дотянуться до жизни... Эмоциональный анализ депрессии./ А. Лэнгле — М. : Генезис, 2010. — 128 с.
16. Ложкин Г. Психологическое «выгорание» лидера / Г. Ложкин, А. Выдай // Персонал. — 1999. — №6. — С. 36–43.
17. Лушин П. В. О гуманном отношении психолога к себе: изменение парадигмы / П. В. Лушин // Практична психологія та соціальна робота. — 1998. — №8. — С. 4–6.
18. Льюис Д. Стресс-менеджер. Пер. с англ. / Д. Льюис — М. : Изд-во «Рефл-бук», ООО «Фирма «Издательство АСТ». — 2000. — 266 с.

19. Малец Л. Внимание «выгорание» / Л. Малец // Персонал. — 2000. — №2. — С. 99–102.
20. Малец Л. Синдром «выгорания» / Л. Малец // Персонал. — 1999. — №1. — С. 103–114.
21. Марищук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. / В. Л. Марищук, В. И. Евдокимов — СПб. : Издательский дом «Сентябрь». — 2001. — 260 с.
22. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К.Маркова — Москва: Знание, 2000. — 312 с.
23. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. /К. Маслач // Практикум по социальной психологии – СПб: Питер. — 2001. — С. 43-58.
24. Наенко Н. И. Психическая напряженность. — М. : Из-во Москов. ун-та. — 1976. — 112 с.
25. Обозов Н. Н. Психологическое исследование и консультирование. / Н. Н. Обозов — СПб. — 1994. — 55 с.
26. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль. — 1999. — С. 76–97.
27. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. — 2001. — т. 22. — №1. — С. 90–101.
28. Орел В. Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом / В. Е. Орел, И. С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль. — 1987. — С. 109-116.

29. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С.Никифорова, М.А.Дмитриевой, В.М.Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. – С. 276–282
30. Профілактика синдрому «професійного вигорання» та професійної дезадаптації у соціальних педагогів // [Електронний ресурс]
<https://vipsoft.blob.core.windows.net/contest/f633d30c065d13c8b11afd84da0859c5.docx>
31. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. / Д. Я. Райгородский — Самара: Издательский Дом «БАХРАХ». — 1998. — 672 с.
32. Самоукина Н. В. Психология профессиональной деятельности. 2-изд. / Н. В. Самоукина – СПб. : Питер. – 2003. – 224 с.
33. Селье Г. Стресс без дистресса / Общ. ред. Е. М. Крепса. – М.: Прогресс. – 1982. – 236 с.
34. Слабинский В.Ю. Основы психотерапии. Практическое руководство / В.Ю. Слабинский – СПб.: Наука и техника, 2008. – 464 с.
35. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания». / Е. С. Старченкова // Автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб. – 2002. – 190 с.
36. Татенко В. О. Проблема актуалізації суб'єктних можливостей людини: психореабілітаційний аспект / В. О. Татенко // Актуальні проблеми психології: Наукові записки Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України / За ред С. Д. Максименка. – Вип. 19. – К. – 1999. – С. 231–239.

37. Тренінг педагогічного спілкування: Методичні поради для практичних психологів / Укладач А. М. Гірник. – К. : КВГІ. – 1995. – 36 с.
38. Фетискин Н.П. Социальнопсихологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – Москва: Издво Института психотерапии, 2002. – 490 с
39. Франкл В. Человек в поисках смысла. / Л.Франкл – М., 1990. – 368 с.
40. Юдина Е.В. Супервизия при синдроме выгорания психолога-консультанта с точки зрения экзистенциально-гуманистического подхода // Травматический стресс и профессиональная деятельность: Материалы научно-практической конференции / Под ред. Луковцевой З.В., Стрижалковской М.А. М., 2010. – С. 40–46.
41. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия / И. Ялом /Пер. с англ. Т.С. Драбкиной. – М.: Класс, 1999. – 576 с.