

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Гуманітарно-правовий факультет

Кафедра психології

Кваліфікаційна робота

(тип кваліфікаційної роботи)

Магістр

(освітнійступінь)

на тему «Особливості професійного вигорання педагогів дошкільних
закладів»

ХАІ.704.7-96п1/2.22В.053.194-9/207 КР

Виконав: здобувач (ка) б курсу групи №7-
96п1/2

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
(код та найменування)

Спеціальність 053 «Психологія»
(код та найменування)

Освітня програма «Психологічне консультування та
психотерапія»
(найменування)

Морозова Ольга Володимирівна

(прізвище та ініціали здобувача (ки))

Керівник: Бідюк І. А. к. психол. наук, доцент,
доцент закладу вищої освіти каф.704

(прізвище та ініціали)

Рецензент: Фролова Є.В. канд. психол. наук,
доцент закладу вищої освіти ім. Каразіна

(прізвище та ініціали)

Харків – 2022

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Факультет Гуманітарно-правовий факультет
Кафедра психології
Рівень вищої освіти другий магістерський
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
(код і найменування)
Спеціальність 053 «Психологія»
(код і найменування)
Освітня програма «Психологічне консультування та психотерапія
(найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Ю. І. Гулій

(підпис)

(ініціали та прізвище)

«06» жовтня 2021 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Морозової Ольги Володимирівни

(прізвище, ім'я та по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи «Особливості професійного вигорання педагогів дошкільних закладів», керівник кваліфікаційної роботи Бідюк Інна Аркадіївна

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

затвержені наказом Університету №28-уч від «11»січня 2022 року.

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи «10» лютого 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи Актуальність дослідження полягає в тому, що в даний час, такий синдром, як «професійне вигорання» вже стає добре знайомим явищем і проявляється різних сферах професійної діяльності. Об'єкт дослідження - специфіка професійного вигорання особистості. Предмет дослідження – особливості професійного вигорання педагогів дошкільних закладів. Мета дослідження - розкрити особливості професійного вигорання педагога дошкільного закладу.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік завдань, які потрібно розв'язати) _____
Провести теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання в психологічній літературі. Розкрити особливості прояву тривожності, стресу у педагогів дошкільних закладів. Виявити особливості прояву професійного вигорання у педагогів дошкільних закладів. Визначити залежність факторів, що спричиняють виникнення професійного вигорання у педагогів дошкільних закладів.

5. Перелік графічного матеріалу: _____

Рис. 3.1. Виразність ситуативної тривожності вихователів, Рисунок 3.2. Виразність ситуативної тривожності вихователів, Рис. 3.3. Виразність стресу у вихователів.

Табл. у кількості 4 з додатків

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	<i>Бідюк Інна Аркадіївна, к. психол. наук, доцент закладу вищої освіти каф.704</i>	11.10. 21-	15.11. 21
2	<i>Бідюк Інна Аркадіївна, к. психол. наук, доцент закладу вищої освіти каф.704</i>	18.11. 21-	23.11. 21
3	<i>Бідюк Інна Аркадіївна, к. психол. наук, доцент закладу вищої освіти каф.704</i>	15.12. 21-	22.12. 21

Нормоконтроль _____

(підпис)

С. В. Кузьміна

(ініціали та прізвище)

«10» лютого 2022 р.

7. Дата видачі завдання «06» жовтня 2021 р.**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1.	Затвердження теми, мети та завдань дипломної роботи	06.10.21-07.10. 21	
2.	Складання плану роботи	08.10.21-10.10. 21	
3.	Аналіз літературних джерел. Написання першого розділу дипломної роботи	11.10.21-15.11. 21	
4.	Визначення психодіагностичного інструментарія для проведення практичної частини дослідження . Написання другого розділу дипломної роботи.	18.11. 21-23.11. 21	
5.	Проведення практичної частини дослідження.	24.11. 21-07.12. 21	
6.	Статистична обробка отриманих даних.	08.12. 21-12.12. 21	
7.	Написання третього розділу дипломної роботи.	15.12. 21-22.12. 21	
8.	Написання загальних висновків. Оформлення списку використаних літературних джерел, додадку(ків) та змісту.	23.12. 21–02.02. 22	
9.	Передзахист.	03.02.2022	
10.	Внесення коректив до тесту дипломної роботи.	26.01. 22-03.02. 22	
11.	Оформлення та підписання відповідної документації.	06.02. 22-08.02. 22	
12.	Підготовка електронної презентації та тексту доповіді.	08.02. 22-09.02. 22	
13.	Строк подання студентом роботи на кафедрі.	10 .02. 22	
14.	Захист.	15-16.02. 22	

Здобувач

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ (підпис)

_____ (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Дипломна робота: 79с., 3 табл., 3 рис., 6 дод., 31 джерело.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійне вигорання, дошкільний початковий заклад, стресогенність, педагог, саморегуляція, відповідальність.

Об'єкт дослідження - специфіка професійного вигорання особистості.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання педагогів дошкільних закладів.

Мета дослідження - розкрити особливості професійного вигорання педагога дошкільного закладу.

Методи дослідження - аналіз, узагальнення наукової літератури, методики та опитувальники.

Висновки : В результаті діагностики рівня професійного вигорання у педагогів дитячих садків було виявлено: середній рівень симптомів емоційного вигорання. Це такі симптоми як: психоемоційне виснаження, деперсоналізація та самооцінка професійної ефективності.

Відсутність високого рівня вигорання показала, що у вихователів вплив стресогенних чинників нижчий, ніж у інших соціальних професіях, але виявили високий рівень стресу одержуваний ними від швидко змінюваних вимог у роботі.

У групі вихователів ми отримали середній рівень тривожності та високий рівень стресу, що може залежати від багатьох факторів таких як великий досвід, неможливість змінити ситуацію, смирення та відчуженість від робочої ситуації.

ABSTRACT

Diploma thesis: 79с., 3 tablets, 3 figures, 6 additions, 31 sources.

Key words: emotional burnout, professional burnout, preschool, stress, teacher, self-regulation, responsibility.

The object of research is the specifics of professional burnout.

The subject of the research is the peculiarities of professional burnout of preschool teachers.

The purpose of the study is to reveal the features of professional burnout of a preschool teacher.

Research methods - analysis, generalization of scientific literature, methods.

Conclusions: As a result of diagnosing the level of burnout in kindergarten teachers was found: the average level of symptoms of emotional burnout. These are symptoms such as psycho-emotional exhaustion, depersonalization and self-assessment of professional effectiveness.

The lack of a high level of burnout showed that educators have a lower impact of stressors than in other social professions, but found a high level of stress they receive from rapidly changing work requirements.

In the group of educators, we received a medium level of anxiety and a high level of stress, which may depend on many factors such as extensive experience, inability to change the situation, humility and alienation from the work situation.

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 79с., 3 табл., 3 рис., 6 доп., 31 джерело.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, дошкольное заведение, стрессогенность, педагог, саморегуляция, ответственность.

Объект исследования – специфика профессионального выгорания личности.

Предмет исследования – особенности профессионального выгорания педагогов дошкольных учреждений.

Цель исследования – раскрыть особенности профессионального выгорания педагога дошкольного учреждения.

Методы исследования – анализ, обобщение научной литературы, методики и опросники.

В результате диагностики уровня профессионального выгорания у педагогов детских садов было выявлено: средний уровень симптомов эмоционального

выгорания. Это такие симптомы как: психоэмоциональное истощение, деперсонализация и самооценка профессиональной эффективности.

Отсутствие высокого уровня выгорания показало, что у воспитателей влияние стрессогенных факторов ниже, чем в других социальных профессиях, но также выявили возможность высокого уровня стресса от быстро меняющихся требований в работе.

В группе воспитателей мы получили средний уровень тревожности и высокий уровень стресса, что может зависеть от многих факторов, таких как большой опыт работы, невозможность изменить ситуацию, смирение и отрешенность от рабочей ситуации.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПЕДАГОГІЧНОЇ СФЕРИ.....	5
1.1. Сутність феномену «професійного вигорання», підходи до його вивчення.....	5
1.2. Психологічні особливості синдрому «професійного вигорання» у педагогів.....	13
1.3. Залежність факторів, що спричиняють виникнення синдрому «професійного вигорання» від особистих якостей педагога.....	24
РОЗДІЛ 2 ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ	34
2.1 Характеристика вибірки.....	34
2.2 Характеристика методів та методик дослідження	34
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ТА МЕТОДИ ЇХ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	41
3.1. Особливості тривожності та стресу у вихователів дошкільних навчальних закладів.....	41
3.2. Особливості професійного вигорання у працівників дошкільних навчальних закладів.....	47
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	55
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що в даний час, такий синдром, як «професійне вигорання» вже стає добре знайомим явищем і проявляється у різних сферах професійної діяльності.

Інтенсивність життя, швидка зміна інформації, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до працівників освітніх організацій нові, більш складні вимоги, що, безумовно, впливає на психологічний стан особистості, обумовлює виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів. Особливо яскраво вплив стресів проявляється у педагогічній діяльності, через перенасиченість її такими стресогенами, як: відповідальність за розвиток підростаючого покоління, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість, недостатня соціальна оцінка тощо.

Завдяки працям С. Л. Рубінштейна, В. А. Ядова, А. Г. Здравомислова, К. К. Платонова, Б. М. Гольдштейна, П. Д. Завадової, В. А. Пономаренко, В. Л. Маріщука, В. І. Лебедева, В. А. Бодрова, Т. Л. Бадоева, Т. Елерса, П. Фресса, Ж. Піаже, Х. Хекхаузена виявлена провідна роль мотивації в забезпеченні ефективності та безпеки праці, стійкості до дії стресогенних чинників, успішності навчання, адаптації фахівця і освоєння діяльності, сформовано уявлення про мотивацію як комплексний феномен, особливістю якого є єдність його змістовного і динамічного аспектів.

Постійна втома, спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори, незадоволення професією, велика кількість соціальної та емоційної активності призводять працівників освітньої сфери діяльності до схильності та прояву високого рівня емоційного виснаження й професійного вигорання.

Об'єкт дослідження - специфіка професійного вигорання особистості.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання педагогів дошкільних закладів.

Мета дослідження - розкрити особливості професійного вигорання педагога дошкільного закладу.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання в психологічній літературі.
2. Розкрити особливості прояву тривожності, стресу у педагогів дошкільних закладів.
3. Виявити особливості прояву професійного вигорання у педагогів дошкільних закладів.
4. Визначити залежність факторів, що спричиняють виникнення професійного вигорання у педагогів дошкільних закладів.

Для розкриття поставлених завдань нами були обрані наступні методи та методики: аналіз, узагальнення наукової літератури, методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка; методика «Психологічне вигорання» у професіях системи «людина — людина» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона), методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова, методика М. В. Русалова для визначення темпераменту, методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч.Д. Спілбергера та Ю.Л.Ханіна, методика «Шкала психологічного стресу PSM-25».

Дослідження проводилося на базах: Балаклійського ДНЗ №4, Балаклійського ДНЗ №8 компенсуючого типу, Балаклійського ДНЗ (ясла-садок) №2, Балаклійського ДНЗ №1 (садок-ясла).

У дослідженні взяли участь 55 людей, що розрізняються за рівнем кваліфікації (педагоги I, II, III категорії) і стажу (від 2 міс. до 30 років). На даному етапі у педагогів працюючих у дошкільному навчальному закладі вже сформовані усталені патерни поведінки і певний емоційний рівень. Вік

респондентів варіюється від 24 до 55 років, це необхідно для додання вибірці однорідності та репрезентативності.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПЕДАГОГІЧНОЇ СФЕРИ

1.1. Сутність феномену «професійного вигорання», підходи до його вивчення

Довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок впливу на особистість фахово притаманних стресів у професіях «людина – людина», трактується як «емоційне вигорання».

Досвідчені фахівці у розквіті сил та на піку кар'єри раптом розгублюються та втрачають інтерес до своєї роботи — ще вчора такої цікавої та важливої для них. Виникнення цієї проблеми може бути безліч, одна з гіпотез сучасних психологів - «синдром емоційного вигорання» – саме так називається це явище, від якого не застрахована жодна людина, та яке може мати настільки катастрофічні наслідки.

Помилково вважати, що представники так званих «комунікативних» професій краще за спеціалістів решти галузей здатні долати стрес, знаходити вдале розв'язання особистих і професійних проблем або зовсім не зважають на ці проблеми як на незначні подразники завдяки тому, що вони досконало обізнані на «комунікативності». Така біда як емоційне вигорання може спіткати саме висококваліфікованих спеціалістів так званих «комунікативних» професій. Серед таких не є виключенням і педагоги – учителі шкіл, викладачі інститутів, університетів, академій, вихователі дошкільних навчальних закладів.

Відомо, що представники комунікативних професій взагалі і дошкільні педагоги зокрема зазнають значного перевантаження під час своєї роботи. Рівень перевантаження сучасних дошкільних працівників є, наприклад,

такими, що в медиків і психологів, які займаються їхнім здоров'ям, з'явився термін – «синдром емоційного вигорання». Виявилось, що серед працівників комунікативних професій, схильних до цього синдрому, дошкільні педагоги складають найбільший відсоток – 40 – 60 %.

Серед причин цього явища можуть бути: соціальна невлаштованість педагогів (перевантаження під час уроків і спілкування з дітьми, низька заробітна плата, побутові проблеми, гостре квартирне питання).

Проте найважливішою причиною є невміння педагогів опанувати сучасні методи швидкого відновлення своїх психічних сил і наявність (у прямій або непрямій формі) шкідливих емоційних звичок таких, як дратівливість, образливість, гнів та ін.)

Якщо користуватися суто науковою термінологією, стан емоційного вигорання виражається деперсоналізацією, емоційною лабільністю, психічною неврівноваженістю. Простіше кажучи, переобтяжені роботою і незадоволені своїм соціальним становищем педагоги не завжди володіють своїми емоціями і часто «зриваються», травмуючи психічно як себе, так і своїх учнів. Ззовні цей неприємний синдром виявляється як підвищена дратівливість педагогів і втрата ними інтересу до роботи. Окрім цього, такий стан зазвичай призводить до появи в працівників цілої низки захворювань, які називають психосоматичними [23].

Робота педагога пов'язана з великим нервово-психічним навантаженням. Насамперед мова йде про організаційні й психологічні труднощі: соціальна оцінка, необхідність бути постійно «у формі», перевантаження, надмір контактів упродовж робочого дня, брак часу. Такі емоційні особливості педагогічної діяльності слугають виникненню і розвитку синдрому «професійного вигорання».

Термін «burnout (емоційне вигорання)» введений американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходяться в емоційно

навантажених атмосфері, інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами. Це люди, які працюють у системі «людина – людина» [6].

Уперше цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної непотрібності, а кількість професіоналів, схильних до емоційного вигорання, була незначною: співробітники медичних установ і різноманітних суспільних добродійних організацій. У 1982 році Роберт Шваб істотно розширив групу фахового ризику: це, насамперед, юристи, учителі, менеджери, поліцейські, політики [26].

Синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним у одній з таких професій як педагог. Саме тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку та перебігу у педагогічній діяльності.

Кристина Маслач, професор психології Каліфорнійського університету, розкрила це поняття, описавши його синдромом фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати емпатії щодо клієнтів. Вона підкреслює, що «професійне вигорання» – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням [17].

Вивчення синдрому триває. На сьогодні йому присвоєно діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10»: «Z 73 – проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям». Дослідження цього синдрому розпочалося зі співробітників медичних установ та різних громадських організацій. Професор Школи догляду при Університеті штату Невада, Ф. Сторлі, проводила дослідження цього феномену на медсестрах, що працюють у кардіології. Вона зробила висновок, що цей синдром є результатом конфронтації з реальністю, де людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання в творчу форму, відсутній [14].

Таким чином, на сучасному етапі розвитку зарубіжної думки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях. Закордонні психологи вже більше тридцяти п'яти років вивчають проблему професійного вигорання. За цей час було опубліковано близько трьох тисяч робіт з питань емоційного вигорання та відмічено близько ста симптомів, пов'язаних з емоційним вигоранням.

Валерій Орел вважає емоційне вигорання дисфункцією, яка викликана впливом професійної діяльності на особистість, що чітко проявляється у сфері суб'єктних видів праці [15]. На його думку, стрес не є причиною вигорання, що має суто професійне спрямування. На думку ученого є близькість вигорання до категорії психічних станів. Зокрема, структура емоційного вигорання включає три основні компоненти: емоційний (психоемоційне навантаження), мотиваційний (цинізм) і оцінний (самооцінка професійної ефективності).

На сьогодні відомі декілька підходів до визначення синдрому «професійного вигорання». Опіраючись на них можна відмітити декілька моделей емоційного вигорання, що описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна моделі, а також процесуальні моделі.

У першому підході розглянуто «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. «Професійне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми». Представниками цієї однофакторної моделі є А Пінес Е. Аронсон. У даному випадку, виснаження – це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань та поведінки – це зумовлені

ним наслідки. Тож урахувуючи таку модель, емоційне вигорання загрожує представникам будь-яких професій [12].

Другий підхід розглядає «професійне вигорання» як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Голандські вчені, які проводили дослідження двохфакторної моделі серед медсестер - Д. Дирендонк, Х Сиксма, В. Шауфелі .

Але найвідомішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Учені розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, яка складається з деперсоналізації, емоційного виснаження та редукції власних особистісних прагнень. Основна складова професійного вигорання і проявляється у пониженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості-емоційне виснаження. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. Це може мати прояв у підвищенні залежності від інших, або підвищенні негативізму, цинічності установок і почуттів. Редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, негативізмі відносно службових досягнень і можливостей своїх професійних досягнень і успіхів, або ж обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [15].

Чотирифакторна модель пояснюється, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно.

Процесуальні моделі розглядають його як динамічний процес, котрий розвивається у часі та має певні фази свого розвитку. Динаміка розвитку вигорання, за цими моделями, полягає у процесі зростання емоційного виснаження, через що виникають негативні установки до реципієнтів (суб'єктів професійної діяльності). Працівники намагаються створити дистанцію у спілкуванні з ними як спосіб подолання виснаження. Заразом

виникає негативна установка по відношенню до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Емоційному вигорання як динамічному процесу (в процесуальних моделях), що розвивається в часі є характерним збільшенням вираження його проявів. Наприклад у динамічій моделі Б. Перлмана та Є. Хартмана описано розвиток процесу емоційного вигорання як прояву трьох класів реакцій на організаційні стреси: фізіологічних, афективно-когнітивних та поведінкових.

Російський учений Віктор Бойко розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти «професійного вигорання». Створена ним «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» дає змогу оцінити прояви синдрому за дванадцятьма основними симптомами, що зазвичай супроводжують три компоненти «професійного вигорання». У роботі Віктора Бойко описано компоненти згаданого синдрому так:

1. Перший компонент – «напруження» – викликане власною професійною діяльністю та характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

1) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

2) незадоволеність собою – невдоволеність власною професійною діяльністю та собою як професіоналом;

3) депресія тривога й – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої;

4). «загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;

2. Другий компонент – «резистенція» – надмірне емоційне виснаження, яке провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, що роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- 2) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- 3) розширення сфери економії емоцій – відчуження, емоційна замкненість, бажання завершити будь-які комунікації;
- 4) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення витратити якомога менше часу на виконання професійних обов'язків.

3. Третій компонент– «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, нівелюванням власних професійних досягнень, спустошеністю, порушенням професійних комунікацій, розвитком психосоматичних порушень, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань,.

Можна виявити такі симптоми, як:

- 1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної почуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;
- 2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;
- 3) особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;
- 4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, проблеми з артеріальним тиском, розлади сну, головні болі, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Віктор Бойко відмітив, що кожен компонент синдрому складається з 4 симптомів [9].

Дослідження синдрому «професійного вигорання» охоплює і проблеми класифікації встановлення та детермінаційного ряду, тобто вичленування системи тих факторів, що гальмують розвиток феномена. Серед різноманітних соціально-психологічних та особистісних чинників Наталя Водопянова, Олександра Серебрякова, Оксана Старченкова відмічають три основні групи, що містять ризик синдрому «вигорання»: особистісні, ситуативні і професійні.

Особистісні детермінанти – соціально-економічної нестабільності, незахищеності, соціальної та міжособистісної ізоляції, висока мотивація влади, неконструктивні моделі поведінки, слабка «Я-концепцію», низька професійна мотивація. Ситуативні чинники – соціальне порівняння й оцінка інших, негативні, несправедливість, нерівність взаємин, напружені або «холодні» стосунки з колегами і підлеглими тощо.

Професійні фактори – когнітивно складні комунікації, необхідність постійного саморозвитку і підвищення професійної компетентності, емоційно насичене ділове спілкування, адаптація до нових комунікацій, змінні професійні ситуації, пошук нових рішень, самоконтроль і вольове рішення, нецікава робота, відсутність готових рішень, необхідність творчого пошуку тощо. Слід відмітити ще одну важливу роль серед однієї детермінанти, що зумовлює синдром «професійного вигорання» – наявність емоційного напруження контингента, з яким працює педагог (конфліктні батьки, «важкі» діти та ін.) [5].

За визначенням Марини Борисової, вигорання являє собою вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [11]. Емоційне вигорання становить набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. Можна розглядати вигорання як функціональний стереотип, бо ж він дає змогу людині дозувати та економно використовувати енергетичні ресурси.

Таким чином, синдром «професійного вигорання» є одним з проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Професійне вигорання можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, тому виникла необхідність у систематичних наукових дослідженнях цього синдрому.

1.2. Психологічні особливості «професійного вигорання» педагога.

Є ряд станів людини, що різко зменшують її мотиваційний потенціал. При монотонності життя, психічному перенавантаженні, стомленні зникає бажання виконувати роботу, до якої спочатку був позитивний мотив. Стан депресії, що виникає у здорових людей особливо сильно впливає на зниження мотиваційного потенціалу. Відчуття тривоги і депресії це також симптоми емоційного вигорання. Депресія являється афектним станом, що характеризується негативним емоційним фоном (відчаєм пригніченістю, тугою,) внаслідок важких та неприємних подій в житті людини або його близьких. Відчуття безпорадності виникає через життєві труднощі, невпевненість у своїх можливостях які поєднуються з відчуттям безперспективності. Сила потреб, рівень домагань різко знижується, прослідковується пасивна поведінка, безініціативність [11].

У той же час при втомі, тривозі у здорових людей можуть виникати нав'язливі стани (мимовільно, раптово обтяжливі думки, уявлення або спонукання, що з'являються в свідомості, до дії), при яких мотиваційний потенціал різко збільшується, «емоційне вигорання» чинить великий вплив на зниження мотиваційного потенціалу.

Зараз виділяють близько 100 симптомів, так чи інакше пов'язаних із «вигоранням».

Відомо, що «професійне вигорання» прослідковується у жінок частіше, ніж у чоловіків, у молодих людей частіше, ніж у літніх. Парадоксально, у зоні

ризик перебувають саме ті педагоги, які самовіддано присвячують своє життя роботі. Дослідниками помічена певна тенденція: сильна залежність від роботи призводить до повного відчаю.

Слід зазначити, що на кожному етапі педагогічної діяльності є свої особливості, які впливають на психоемоційний стан учителя.

Перші 5 років у дитячому садку – це час адаптації молодого працівника до умов роботи. 6-7 років – формування професійної позиції, підвищується професійна значущість. Для педагога з 11-15-річним стажем роботи характерна «педагогічна криза», яка носить суперечність між бажанням щось уміти і можливостями педагога. 16-20 років – період, пов'язаний із «кризою середини життя», коли підбивають попередні підсумки.

Найпродуктивнішим вважається період у педагогів зі стажем 21-25 років. Це педагоги, які мають сформовані професійно важливі риси. У цьому віці у них власні діти вже вирости, а тому вони повністю зосереджуються на роботі.

Для педагогів зі стажем понад 25 років характерне особливе сприйняття контролю за своєю діяльністю, яке залежить від біологічного старіння, психоемоційного напруження, професійного старіння (небажання опанувати нові методи роботи, несприйняття інновацій в освіті).

Основна психологічна проблема в діяльності вихователя – це постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії.

Дослідники вважають, що найчастіше синдром «професійного вигорання» трапляється у людей, які мають 11 – 16 років стажу.

До професійного вигорання більш схильні працівники, які змушені в силу своєї роботи багато і інтенсивно спілкуватись з різними людьми, знайомими і незнайомими. Тому цілком закономірно, що швидше «вигорають» люди, які мають інтровертований характер, індивідуальнопсихологічні особливості яких не поєднуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої

енергії, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «скидання» негативних переживань у зовнішнє середовище. Також існує взаємозв'язок між вигоранням і тривожністю, емоційною чутливістю, темпераментом.

Люди, що з головою занурюються в роботу, зневажають і відсувають на другий план свої потреби відносяться до найбільш вразливої категорії «вигораючих». Таким чином вони схильні втікати від проблем, які виникають в особистому житті. Такі люди, у своєму прагненні до ідеалу, стають надміру захопленими роботою. Вони відчувають сильну потребу бути необхідними і значимими. Зрозуміло, що такі люди дуже залежать від зовнішніх оцінок, особливо схвалення. Більшість позитивних емоцій працівники знаходять у своїй професійній діяльності. Через це вони часто втрачають зв'язок із своїми родичами і знайомими. У багатьох немає нікого, крім дружини чи чоловіка, з ким можна було б поговорити відверто.

Тож слід зазначити, що до синдрому «професійного вигорання» більш схильні люди, що відчувають постійний внутрішній особистий конфлікт, пов'язаний із роботою (наприклад, жінки, в яких існує внутрішнє протиріччя між роботою і сім'єю).

Професійне вигорання досить часто можна спостерігати як у чоловіків, так і у жінок у віці 30 р. Можливою причиною є криза 30 років, яку психологи часто називають «проблемою сенсу життя». Оглядаючись на пройдений шлях, людина відмічає, як вона при сформованому і зовні благополучному житті все-таки недосконала. Багато фахівців говорять про те, що критично переглядають своє життя. Відбувається переоцінка цінностей і буває так, що кар'єрні досягнення в цьому віці втрачають сенс.

Керівникам навчальних закладів слід пам'ятати, що демократичний стиль керівництва в меншій мірі сприяє виникненню вигорання, а авторитарний і критикуючий стиль спілкування керівника – навпаки, сприяє вигоранню.

З досвідом, це відчуття не зменшується, а навпаки – зростає. І разом з ним зростає усвідомлення своєї некомпетентності («Я знаю, що нічого не знаю») і крайньої відповідальності за долю дитини [22].

Звичайно, це не може не «спалювати» нормальну людину. Можна зауважити наступне: якщо людина не горить, значить – це не людина, а механізм, що ідеально підігнаний під рамки професійних установок, а її душа настільки мала, що легко вміщується у відведеному їй професійному просторі.

Згорання людини, яка працює в сфері психологічної допомоги є нормальним, оскільки це природний процес, а те, що вона не вміє вчасно помітити це - ні. Перфекціонізм (страх помилитися, бажання усе робити відмінно) призводять до напруження і помилок.

Генералізована професійна ідентичність, ототожнення себе з професійною діяльністю виникає в людей з підвищеною відповідальністю за справу, якою займаються. Такі педагоги відчують себе педагогами скрізь: не тільки на робочому місці, але й у спілкуванні з родиною, у транспорті, з друзями, обираючи собі в якості хобі знову ж таки педагогіку.

Не варто забувати і про потребу щоденної та багаторазової блискавичної «перебудови» вихователя, пов'язану з налаштуванням на роботу з різновіковими категоріями дітей. Якщо враховувати вікової та індивідуальні психологічні особливості дітей, то лише перетрансформація емоцій, підходів, методик та прийомів може спричинити втому і повне емоційне виснаження накінець робочого дня. Ці перевантаження можуть призвести до виснаження фізичних сил і моральних, а згодом і до професійного вигорання [13].

Крім підвищеного почуття відповідальності, фізичного навантаження, напруги у різноплощинних взаєминах «вихователь-дитина-батьки-колеги-керівництво» Кристина Маслач розглядала вигорання як синдром фізичного та емоційного виснаження, який свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів і включає розвиток низької самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату співчуття та розуміння по відношенню до

клієнтів. Науковиця вважала, що вигорання – скоріше емоційне виснаження, яке виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням.

Основними психологічними проблемами в діяльності вихователя є постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії; постійним знаходженням у стані підвищеної відповідальності за дітей. Потреба тримати під контролем кілька компонентів навчально-виховного процесу, таких, як дисципліна у групі, процес засвоєння знань різними дітьми, динаміку працездатності, тощо.

До симптомів, що виникають першими, можна віднести загальне почуття втоми, негативне ставлення до роботи, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприймання роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною. Педагог може легко впасти в гнів, дратуватися і почувати себе розбитим, зосереджувати увагу на деталях і бути налаштованим надзвичайно негативно до усіх подій. Гнів, що він відчуває, може призвести до розвитку підозрливості. Педагог може думати, що співробітники хочуть його позбутися. Такий стан може посилюватися відчуттям «незалученості», особливо якщо раніше педагог брав участь у всіх подіях. Також кожен, хто намагається допомогти, дати пораду, викликає роздратування.

Серйозними проявами «професійного вигорання» є поведінкові зміни і ригідність. Жертва «професійного вигорання» може стати ригідною у мисленні. Якщо людина зазвичай балакуча й нестримана, вона може стати тихою і відчуженою. Чи навпаки, людина, що зазвичай тиха й стримана, може стати дуже говіркою, вступати в бесіду будь з ким. Ригідний педагог закритий до змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, котрі є великою загрозою для вже виснаженої особистості.

Педагог, що відчуває на собі дію синдрому «професійного вигорання», може намагатися подолати ситуацію, уникаючи співробітників і дітей, фізично та думкою віддалятися від них. Уникнення та дистанціювання можуть проявлятися багатьма шляхами. Як приклад, педагог може часто бути

відсутнім на роботі. Він може спілкуватися безособовими способами з колегами й дітьми, може зменшувати власну залученість до контактів з ними. Педагог впадає в депресію й починає сприймати ситуацію як «безнадійну». Хочеться усамітнитись, бо набагато приємніше спілкування з тваринами та природою, ніж з людьми. Він може залишити свою посаду чи взагалі змінити професію [25].

Мосс Шеффер виділив такі ознаки стресового напруження:

- неможливість зосередитися на чому-небудь;
- погіршення пам'яті;
- занадто часті помилки в роботі;
- почуття втоми, що виникає занадто часто;
- дуже швидке мовлення; думки, що часто — вивіюються;
- часті болі, не спричинені фізичними проблемами;
- робота не приносить радості;
- підвищена збудливість;
- утрата почуття гумору;
- пристрасть до спиртного;
- різке зростання кількості випалених цигарок;
- постійне відчуття голоду або відсутність апетиту чи смаку до їжі;
- неможливість вчасно закінчити роботу.

У розвитку синдрому вигорання виділяють три стадії:

- Перша стадія (Фаза напруження). Усі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, як варіант через організацію частих перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на такі першочергові симптоми мало хто звертає увагу. Перша стадія може формуватися напротязі трьох-п'яти років. Напруження має динамічний характер, що обумовлюється постійністю, що вимотує, або посиленням факторів.

Це знаходить прояв у таких симптомах, як:

- 1) «Загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;
- 2) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- 3) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- 4) тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

- Друга стадія (Фаза «резистенції») – характеризується надмірним емоційним виснаженням. Спостерігається відсутність потреби в спілкуванні, інтересу до роботи: хочеться уникнути тих, з ким спеціаліст працює, тиждень триває нескінченно, поява стійких соматичних симптомів: головні болі ввечерами, немає сил, енергії, особливо, в кінці тижня, підвищена дратівливість, збільшення кількості простудних захворювань. Людина може почувати себе виснаженою після доброго сну та навіть після вихідних. Період формування даної стадії в середньому від 5 до 15 років.

Це знаходить прояв у таких симптомах, як:

- 1) неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки - неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- 2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- 3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;
- 4) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третя стадія (Фаза «виснаження»). Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблем типу язв і депресій. У людини можуть бути сумніви у

цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерні повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігається порушення пам'яті і уваги, порушення сну. Людина прагне до усамітнення. Стадія може формуватися від 10 до 20 років.

Тетяна Форманюк вважає, що «вигорання – це платня за свої нереалізовані очікування» [5]. Як причини найсильніших негативних переживань, пов'язаних із роботою працівників соціальної сфери, як правило, називають «відсутність результату» (відчуття, що працюєш «даремно», відчуття відчаю, коли щось не вдалося, не вийшло). Відчуття втрати значення діяльності, знецінення та безглуздя своїх зусиль стають найсильнішим чинником переживань.

Фахівці в галузі «вигорання» вважають, що розвиток «вигорання» не обмежується професійною сферою, його наслідки позначаються на особистісному житті людини, її взаємодії з іншими. Хворобливе розчарування в роботі як способі отримання значення характеризує всю життєву позицію [8].

Віктор Бойко розглядає «вигорання» як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. «Вигорання» – частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. Також, можуть виникати дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно впливає на виконанні професійної діяльності [8].

Віктор Бойко описує такі симптоми «вигорання» [8]:

1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної почуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях. Людину майже нічого не хвилює, ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. При чому це не початковий

дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а набутий за роки емоційний захист. Педагог поступово навчається працювати як бездушний автомат, як робот. В інших сферах живе повнокровними емоціями. Найважливіший симптом «вигорання» - реагування без відчуттів і емоцій. Він свідчить про професійну деформацію особистості і завдає збитків суб'єкту спілкування;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація) – розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, порушення професійних стосунків, та до професійної діяльності взагалі. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності;

4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Оксана Мірошниченко у навчально-методичному посібнику «Профілактика «синдрому» професійного вигорання працюючих в екстремальних умовах» виділяє емоційні, психофізичні, поведінкові, соціально-психологічні симптоми [11].

Психофізичні симптоми:

- почуття постійної, неминаючої втоми на протязі дня, зранку, відразу ж після сну (симптом хронічної втоми);

- відчуття емоційного і фізичного виснаження;

- зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості та страху);

- загальна астения (слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників);

- часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунковокишкового тракту;

- скачки вагм - різка втрата чи різке збільшення ваги;

- повне чи часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну вранці, починаючи з 4 годин, або ж навпаки, нездатність заснути до 2—3 години ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу);
- постійний сонливий стан, загальмований, і бажання спати протягом усього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення нюху, зору, слуху і дотику, запаморочення, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів, тремтіння [11].

Емоційні симптоми:

- нудьга, байдужість, пасивність і депресія (почуття пригніченості, знижений емоційний тонус,);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;
- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому);
- постійне відчуття млявості;
- втрата почуття гумору;
- негативізм в роботі і в особистому житті;
- відчуття розчарування, невпевненості, безпорадності, нав'язливі думки (помститися);
- важко зосередитися, нервовий плач, поганий настрій, песимізм [27].

Поведінкові симптоми:

- відчуття, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше;
- співробітник кардинально змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу та пізно йде чи навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде);

- керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі й іншим;

- незалежно від об'єктивної необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;

- дистанціювання від співробітників і учнів, підвищення неадекватної критичності; - відчуття некомпетентності в професійній діяльності;- відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;

- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлюване чи неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій;

- нестача енергії та ентузіазму;

- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотиків [17].

- бажання працювати зникає;

- труднощі в концентрації уваги;

- зростання нудьги, апатії, інтересу до життя;

- надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу;

- цинізм або байдужість до нововведень;

Соціально-психологічні симптоми:

- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);

- часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»);

- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не намагайся, все одно нічого не вийде»);

- почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде», чи з чимось не вдасться впоратися;

- відчуття непотрібності, підвищене почуття відповідальності; - нестача часу або енергії для соціальної активності;
- втрата ідеалів, надій, професійних перспектив;
- відчуття ізоляції;
- зменшення інтересу до дозвілля, хобі, соціальні контакти обмежуються роботою;
- девіантні форми поведінки (зловживання алкоголем, тютюном, кавою) [14].

Тож, симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

Отже зазначимо, що порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу: особистість професіонала, професійну діяльність, професійне спілкування. Ці порушення зумовлюють розвиток професійного «вигорання» – комплексу, що включає набір показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця. Педагог не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові навички і уміння. Як результат відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

1.3. Залежність факторів, що спричиняють виникнення синдрому «професійного вигорання», від особистих якостей педагога

Про наявність великої кількості стресорів вже давно говорять як зарубіжні, так і вітчизняні вчені, котрі вивчають педагогічну діяльність. Професія педагога насичена багатьма стресогенами, серед яких: соціальна оцінка, повсякденна рутинна, невизначеність, тощо. Прояви стресу в роботі вихователя різноманітні й численні. Серед найбільш поширених можна вирізнити такі: підвищена тривожність, виснаженість, фрустрованість, дратівливість,

Суттєвим стресогенним фактором є фізичні та психологічні перевантаження педагогів, що спричиняють виникнення так званого синдрому «професійного вигорання» – виснаження моральних і фізичних сил, що неминуче позначається на ефективності професійної діяльності, психологічному самопочутті, та на стосунках у сім'ї.

У професії педагога синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним. Тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку і перебігу конкретно у педагогічній діяльності.

Синдром «професійного вигорання» є стресовою реакцією, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Зважаючи на визначення стресового процесу за Г. Сельє (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження) «професійне вигорання» можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконтрольовий рівень збудження [2]. Педагоги працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги і контролю за взаємодією в системі «вихователь-дитина», що створює умови де стрес спричиняється безліччю стресогенів, які безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Почуття контролю над тим, що відбувається, може мати вирішальне значення. Якщо педагог реагує адекватно, адаптивним чином, він більш успішно та ефективно діє та підвищує свою функціональну активність і впевненість, у той час, як дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного вигорання». Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми й зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги. Прогресуюче чи безперервне порушення рівноваги неминуче призводить до «професійного вигорання». «Вигорання» – це не просто результат стресу, а наслідок неконтрольованого стресу.

На емоційний стан вихователів впливає і організаційний клімат у колективі і ставлення адміністрації. Якщо остання забезпечує працівникам можливість професійного зростання, усіляко підтримує, чітко розподіляє обов'язки, то в колективі переважатиме емоційно-позитивна атмосфера [23].

Синдром «емоційного вигорання» – добре знайоме явище в дитячих садках. Постійна втома, емоційна спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори від батьків, невдоволення професією – його прояви.

Процес вигорання виникає і розвивається поступово в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки». Спочатку у «вигораючого» починає зростати напруга у спілкуванні. Потім емоційна перевтома переходить у фізичну: людина не відчуває в собі сил для виконання навіть дрібних справ, доводиться докладати багато зусиль, для роботи.

Така втома може провокувати стан пригніченості, відчуття постійної напруги, апатію, спалахи роздратування, дискомфорту. Стає усе важче зосередитись на виконанні роботи, з голови вилітають важливі справи. Людина вже не завжди здатна стримати викликане оточуючими роздратування, виникає потреба обмежити контакти, усамітнитися. Коли це не вдається, то спрацьовує певна захисна реакція організму, яка може виражатися у байдужості до людей, цинізмі і навіть агресії.

Професійне вигорання – це синдром фізичного й емоційного виснаження, що свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів, яке включає розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи. Слід зазначити, що професійне вигорання дуже часто розвивається в тих, кого ми називаємо «трудоголіками». Понаднормова робота вдома й на вихідних, термінові виклики – сигнали реальної загрози початку синдрому вигорання.

Зараз не існує єдиної узагальненої класифікації чинників, що детермінують емоційне вигорання. Виділяють декілька класифікацій чинників у психологічній літературі зарубіжні та вітчизняні науковці, при вивченні емоційного вигорання у працівників соціальних сфер діяльності, що зумовлюють його виникнення. Наприклад, Р. Глен поділяв чинники емоційного вигорання на особистісні та професійні. К. Кондо – на соціальні, індивідуальні та організаційні, М. Лейтер – на соціально психологічні,

особистісні та професійні, Б. Перлман та Е. Хартман – на рольові, особистісні, і організаційні.

Вітчизняний дослідник Віктор Орел виділив дві групи чинників, які зумовлюють виникнення емоційного вигорання:

- індивідуальні, до яких відносить соціально-демографічні особливості працівника (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній та кваліфікаційний рівень) та особистісні особливості працівника (силь опору, витривалість, контроль, самооцінка нейротизм (тривожність) тощо);

- організаційні, до яких відносить умови праці (дефіцит часу, робочі перенавантаження, тривалість робочого дня тощо), зміст праці (кількість клієнтів, глибина контакту з клієнтом, гострота їхніх проблем, зворотний зв'язок тощо);

- соціально-психологічні (ставлення до об'єкта праці, взаємини в організації,) [29].

Тетяна Зайчикова, вивчаючи виникнення синдрому емоційного вигорання, виділила такі чинники:

- соціально-економічні – складні політичні процеси, економічна нестабільність, інтенсифікація професійної діяльності, соціальний статус професії, рівень оплати в даній галузі, рівень соціального захисту тощо;

- соціально-психологічні – бажання працювати в обраній організації чи сфері діяльності, ставлення співробітника до взаємин у колективі, ефективність праці, мотиви праці, конфліктність колективу, задоволеність життєдіяльністю колективу тощо;

- індивідуально-психологічні – соціально-демографічні (стаж професійної діяльності, вік, стать, сімейний статус тощо) та особистісні (агресивності, рівень тривожності, ригідності, фрустрованості, рівень суб'єктивного контролю тощо).

Григорій Никифоров виділив низку чинників, що зумовлюють виникнення і розвиток емоційного вигорання [10]:

- статусно-рольові (рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, рольові поведінкові стереотипи, відторгненість у референтній групі, негативні статево рольові (гендерні) установки тощо);

- особистісні (схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низький рівень самоповаги й самооцінки тощо);

- екзистенційні (нереалізовані життєві й професійні очікування, незадоволеність самоактуалізацією, досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи в обраній професії, знецінювання й втрата сенсу своїх зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості активної діяльності й життя взагалі тощо).

- професійно-організаційні (несправедливість взаємин в організації, відсутність корпоративної згуртованості, слабка організаційна культура, внутрішньо організаційні конфлікти, дефіцит адміністративної, соціальної і професійної підтримки, відсутність свободи планування, жорсткий контроль, відстороненість від прийняття рішень тощо);

На думку дослідника Віктора Бойко, найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання на два блоки: зовнішні чинники, які характеризують особливості професійної діяльності, і внутрішні чинники, які стосуються індивідуальних характеристик професіоналів [8]. До зовнішніх чинників ризику емоційного виснаження і зниження професійної активності, на думку автора, найбільш значущі є:

1. Хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, із цілеспрямованим сприйняттям партнерів та дією на них. Педагогу доводиться постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування: активно ставити і розв'язувати проблеми, уважно сприймати, посилено запам'ятовувати і швидко інтерпретувати (аналізувати) візуальну, звукову та письмову інформацію, швидко зважувати альтернативи й ухвалювати рішення.

2. Дестабілізуюча організація діяльності: нечітка організація та планування праці, нестача устаткування, погано структурована й розпливчата інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму» — дрібних подробиць, суперечностей, завищені норми контингенту, з яким пов'язана професійна діяльність (наприклад, діти у групі).

3. Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності визначається двома основними обставинами – конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник – підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега – колега». Рано чи пізно обачна людина з міцними нервами схилитиметься до тактики емоційного вигорання: триматися від усього й усіх подалі, не приймати все близько до серця, берегти нерви.

4. Підвищена відповідальність за функції, що виконуються педагогом. Вихователям постійно доводиться приймати на себе енергетичні розряди керівника, батьків, дітей. Усі, хто працює з людьми і чесно ставиться до своїх обов'язків, несуть етичну та юридичну відповідальність за благополуччя ділових партнерів, яких їм довірено, — дітей, батьків, колег. Плата висока — нервові перенапруження. Наприклад, у дошкільного вихователя за день проведення програми з дітьми самовіддача і самоконтроль настільки значні, що до наступного робочого дня психічні ресурси практично не відновлюються.

5. Психологічно важкий контингент, з яким має справу педагог у сфері спілкування: у педагогів – це діти з аномаліями характеру, нервової системи чи затримками психічного розвитку.

До внутрішніх чинників емоційного вигорання Віктор Бойко відносить такі:

- слабка мотивація емоційної віддачі у діяльності;
- схильність до емоційної ригідності;
- інтенсивне сприйняття та переживання обставин діяльності;
- моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Питання про домінуючий вплив кожної групи чинників на виникнення емоційного вигорання на сьогодні залишається актуальним та необхідним для розробки засобів його профілактики. Закордонні і вітчизняні науковці мають різні погляди та пропонують різні підходи до вирішення даної проблеми.

Соціальні психологи М. Лейтер та К. Маслач активно досліджуючи феномен емоційного вигорання з кінця 70-х років ХХ століття, запропонували підхід, що ґрунтується на взаємодії особистісних та ситуативних чинників і полягає в тому, що емоційне вигорання є результатом невідповідності між очікуваннями особистості та реаліями професійної діяльності. Чим вища невідповідність, тим більша можливість виникнення емоційного вигорання. Автори даного підходу виокремлюють шість сфер невідповідності між особистістю та професією:

- невідповідність між прагненнями працівника мати більшу самостійність у своїй професійній діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які він несе відповідальність, та жорсткою і нерациональною політикою керівництва щодо організації робочої активності та контролем за нею: в результаті у працівника виникає відчуття непотрібності, марності власної діяльності та втрачається відповідальність за результати професійної діяльності;

- невідповідність між вимогами, що висуваються до працівника та його ресурсами: наявність підвищених вимог до особистості працівника як до фахівця та до його можливостей; виникнення емоційного вигорання в даному випадку може призвести до погіршення якості роботи й розриву взаємин з колегами;

- невідповідність між роботою та особистістю: причиною виникнення емоційного вигорання в даному випадку є відсутність винагороди, що сприймається працівником як невизнання результатів праці;

- невідповідність між особистістю та роботою, що виникає в результаті відсутності уявлень про справедливість на роботі або справедливість взагалі: виникнення емоційного вигорання в даному випадку зумовлене тим, що

наявність уявлень про справедливість та самої справедливості на роботі забезпечує визнання та закріплення самоцінності працівника; невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами професійної діяльності: відбувається у випадках, коли працівника зобов'язують оперувати фактами, що не відповідають дійсності, вводити когось в оману та ін.

- невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії з колегами по роботі (працівник не відчуває себе повноправним членом робочого колективу). Крім того, така невідповідність може проявлятися і в колективі, де існують постійні не вирішені конфлікти (як по горизонталі, так і по вертикалі), оскільки вони породжують почуття фрустрації, ворожості та зменшують можливість отримання соціальної підтримки;

Кристина Маслач зазначає, що джерело проблеми емоційного вигорання знаходиться не стільки в професійній ситуації, стільки в самій особистості працівника. Ефективним засобом профілактики даного явища є аналіз стресових ситуацій, у яких опиняються працівники. Також, дослідниця вбачає причини виникнення емоційного вигорання в особливостях мотиваційної та емоційної сфер особистості і наголошує на необхідності індивідуального розвитку працівника [9].

Едвард Хубнер та Лес Мілс також зазначають, що на розвиток емоційного вигорання більш вагомий вплив здійснюють особистісні особливості працівника, ніж чинники професійного середовища [8].

Досліджуючи чинники «професійного вигорання» П. Марк та Дж. Моллі дійшли висновку, що зазначений феномен не пов'язаний ні з соціальними умовами праці, ні з біографічними особливостями, а залежить від психологічних характеристик особистості працівника [1].

Тож, психологічна специфіка «професійного вигорання» залежить не тільки від зовнішніх факторів, а від особистісного змісту мети діяльності, оцінки ситуації, в якій знаходиться людина. Із цього витікає, що професійна діяльність може виступати лише приводом для виникнення стресового стану.

При цьому справжні причини стресу – в особистісних особливостях людини: потребах, в її світогляді, мотивах і цілях, позиціях в міжособистісній взаємодії, стереотипах сприймання тощо. Список стрес факторів досить широкий. Будь-які аспекти професійного середовища можуть розглядатись як причина стресу, коли вони розцінюються особистістю як такі, що перевершують її можливості.

Можемо виділити фактори, які сприяють виникненню професійних стресів та синдрому емоційного вигорання у вчителів:

- високий рівень відповідальності за учнів;
- дисбаланс між інтелектуально-енергетичними затратами та морально матеріальною винагородою;
- напруженість і конфлікти в професійному оточенні;
- відсутність позитивного оцінювання;
- недостатні умови для самовираження;
- «непомітність» результатів роботи;
- одноманітність діяльності;
- відсутність перспектив у роботі;
- невирішені особисті проблеми.

Таким чином, до найбільш поширених факторів «емоційного вигорання» відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, які стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів. До найпоширеніших ознак тривалого стресу і синдрому вигорання можна віднести наступні: негативні установки стосовно роботи, виснаження, втому, безсоння, незадоволення роботою, нехтування виконанням своїх обов'язків, негативна самооцінка, порушення апетиту, посилення агресивності, пасивність, збільшення прийому психостимуляторів (кава, тютюн, алкоголь), пошук виправдань замість рішень, втрата концентрації, підвищена роздратованість, невиконання строків роботи, конфлікти на робочому місці, частий головний біль, розлади шлунку, почуття не усвідомленого постійного неспокою, робота вдома, невпевненість, почуття розчарування.

РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Характеристика вибірки

Дослідження було проведено на базах ДНЗ №4 «Ромашка», Балаклійського ДНЗ №8 компенсуючого типу, Балаклійського ДНЗ (ясла-садок) №2, Балаклійського ДНЗ №1 (садок-ясла). В дослідженні прийняли участь 55 осіб віком 24-55 років. На даному етапі у педагогів працюючих у дошкільному навчальному закладі вже сформовані усталені патерни поведінки і певний емоційний рівень.

Опитувані були попередженні про мету дослідження і проінструктовані відносно правил надання відповідей.

2.2 Характеристика методів та методик дослідження

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» тощо, вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини.

Для визначення рівня емоційного вигорання була використана методика діагностики рівня емоційного вигорання Віктора Васильовича Бойко.

Дана методика є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Дана методика складається з 84 пунктів, кожен з яких включає два судження ціннісного чи поведінкового характеру. Вона дозволяє встановити, на якій фазі

формування «емоційного вигорання» (напруження, резистенція або виснаження) перебуває педагог.

Автор характеризує компоненти згаданого синдрому так:

1. Перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликані власною професійною діяльністю. Це знаходить вияв у таких симптомах, як: 1) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 2) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом; 3) «загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі; 4) тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

2. Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

1) неадекватне вибіркоче емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;

2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;

3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;

4) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

3. Третій компонент «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного

ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень.

Тут виявляються такі симптоми, як:

1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної чуттєвості на тлі перевищення, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація)–порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків та до професійної діяльності взагалі;

4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як: порушення сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Далі нами була використана методика для визначення психічного «вигорання» Рукавішнікова. Дана методика дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними показниками: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація.

Суттєвим є те, що методика допомагає проаналізувати прояви синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях: міжособистісному; особистісному; мотиваційному. Методика дає можливість розробити певну систему психокорекційної роботи та встановити, за якими складовими найбільш «рельєфно» проявляється синдром.

Ще одна методика для визначення рівня «професійного вигорання - методика «Психологічне вигорання» у професіях системи «людина — людина» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексон)

Дана методика 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.

Варто нагадати, що методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексоном, і дає можливість визначити такі основні складові синдрому «вигорання»: деперсоналізація, емоційне виснаження, редукція особистих досягнень.

Методика є досить компактною у використанні порівняно з першими двома методиками — вона включає лише 22 запитання (у двох попередніх методиках — 84 та 72 відповідно). Тому її доцільно застосовувати у ситуації, коли потрібно дуже швидко провести опитування. 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.

Методика «Оцінка властивостей темпераменту» Володимира Михайловича Русалова. Дозволяє визначити діагностику енергійності, соціальної енергійності, пластичності, соціальної пластичності, соціального темпу, емоційності, соціальної емоційності.

Темперамент розглядається автором як система формальних поведінкових реакцій, що відображають різні боки функціональної системи в розумінні, а їх зміст відповідає 4-х блоковій структурі функціональної системи: аферентний синтез відповідає енергійності, зворотній зв'язок — емоційній чутливості, блок програмування — пластичності, блок виконання — темпу.

Кожне вимірювання складається з двох підвимірювань: об'єктивно орієнтованого і суб'єктивно орієнтованого (або комунікативного), пов'язаних

з двома головними сферами взаємодії людини з оточуючими (з предметним світом і суспільством).

Також була використана методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч.Д. Спілбергера та Ю.Л.Ханіна [28], опитувальник включає 40 питань, розділених на дві шкали «Ситуативна тривожність» і «Особистісна тривожність».

Шкала «Ситуативна тривожність» дає можливість визначити, коли проявляється тривожність, охоплена людина тривожністю завжди, чи вона залежить від конкретної ситуації в якій перебуває особистість. Шкала «Особистісна тривожність» дає можливість визначити стійкість людини до тривожності.

У рамках цього тесту створені 2 підшкали. Перша, шкала стану тривоги (ситуативної тривожності), оцінює поточний стан тривоги, вимірюючи, як респонденти відчують себе «прямо зараз», використовуючи суб'єктивні відчуття страху, напруження, нервозності, неспокою та збудження вегетативної нервової системи.

Ситуативна, або реактивна тривожність як стан характеризується суб'єктивно пережитими емоціями: напруженням, занепокоєнням, заклопотаністю, нервозністю. Цей стан виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію і може бути різним за інтенсивністю та динамічністю в часі.

Друга, шкала особистої тривожності, оцінює відносно стабільні аспекти особистості, її схильність до занепокоєння, оцінює відчуття/стан спокою, впевненості та безпеки.

Під особистісною тривожністю розуміють стійку індивідуальну характеристику, яка відображає схильність суб'єкта до тривоги і передбачає наявність у нього тенденції сприймати досить широке «віяло» ситуацій як загрозливі, відповідаючи на кожен з них певною реакцією.

Особистісна тривожність являє собою конституційну межу, яка обумовлює схильність сприймати загрозу в широкому діапазоні ситуацій. При високій

особистісній тривожності кожна з цих ситуацій є стресом для індивідуума й викликає у нього виражену тривогу.

Як властивість особиста тривожність активізується при сприйнятті певних стимулів, що розцінюються людиною як небезпечні (у т.ч. для самооцінки, самоповаги). Особи, які належать до категорії високотривожних, схильні сприймати загрозу своїй самооцінці й життєдіяльності у великому діапазоні ситуацій та реагувати дуже вираженим станом тривожності.

Якщо STAI показує у респондента високий показник особистісної тривожності, це дає підставу припускати в нього появу стану тривожності в різних пересічних ситуаціях. Дуже висока особистісна тривожність прямо корелює з емоційними і невротичними зривами та психосоматичними захворюваннями.

Для виявлення рівня стресу на базі нашого дослідження ми провели методичку «Шкала психологічного стресу PSM-25», [27], методика складається з 25 тверджень, підсумовуючи результати яких ми отримуємо 3 шкали оцінок стресу. «Низький рівень» говорить про високу стресостійкість людини, її легке пристосування до світу, що змінюється навколо. Він легко пристосовується до нових умов і вміє відпочивати. «Середній рівень» показує, що людина може підлаштовуватися під мінливі умови, але їй це дається вже важче.

На цьому рівні стресу людині варто задуматися про своє оточення, вчинки та дії, почати їх змінювати для збереження свого психологічного здоров'я. «Високий рівень» свідчить, що людина перебуває межі своїх можливостей. Він вже не такий гнучкий у своїх діях, у будь-який момент може перестати свої обов'язки на належному рівні. Математична обробка отриманих нами даних виявлення залежності двох змінних розраховувалася з допомогою «методу рангової кореляції Спірмена».

Таким чином, необхідно наголосити, що під час проведення прикладних досліджень в організації варто використовувати 3-6 методик — для взаємоперевірки та взаємодоповнення отриманих даних. Кожний педагог по-

різному ставиться до одних і тих самих подій, а один і той же стимул у несхожих людей може викликати різну відповідну реакцію.

Разом з тим можна виділити деякий інтервал певних реакцій педагога, який буде відповідати уявленням про психічну норму, а також визначати «відносний інтервал» ставлення до тих чи інших явищ, що стосуються категорії загальнолюдських цінностей, не виходячи за межі загальноприйнятих моральних норм.

Ступінь відповідності цьому інтервалу психічної і соціально-моральної нормативності і забезпечує ефективність процесу соціально-психологічної адаптації, визначаючи особистісний адаптаційний потенціал педагога.

РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ІНТЕРПРЕТАЦІЯ

3.1 Особливості тривожності та стресу у вихователів дошкільних навчальних закладів

На третьому етапі нашого дослідження ми провели діагностику за допомогою підібраних нами методик на тему нашого дослідження для підтвердження або спростування висунутої нами гіпотези.

Дослідження проводилося у кілька етапів:

- організаційний етап експерименту – вибір діагностичних методик, формування групи учасників експерименту;
- дослідницький етап – дослідження впливу синдрому емоційного «вигоряння» на індивідуальний стиль діяльності;
- аналітичний етап експерименту – аналіз, порівняння даних, добір рекомендацій, вкладених у профілактику «емоційного вигоряння».

Першою ми провели методику, щодо діагностики вихователів до рівня тривожності за допомогою «Методики суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності». За результатами проведеного дослідження, ми побачили, що менше половини педагогів мають високий рівень тривожності. За шкалою «Ситуативна тривожність» ми отримали такі дані: у 18 (31,2%) виявили високий рівень тривожності, 18 (31,2%) виявили середній рівень тривожності, і 19 (37,5%) виявили низький рівень ситуативної тривожності. Варто зазначити, що високі показники за цією шкалою негативно впливають на роботу вихователя, він не може контролювати себе у спілкуванні з адміністрацією та батьками дітей, що погано впливає на працездатність дітей. Мало контролює себе у ситуації стресу.

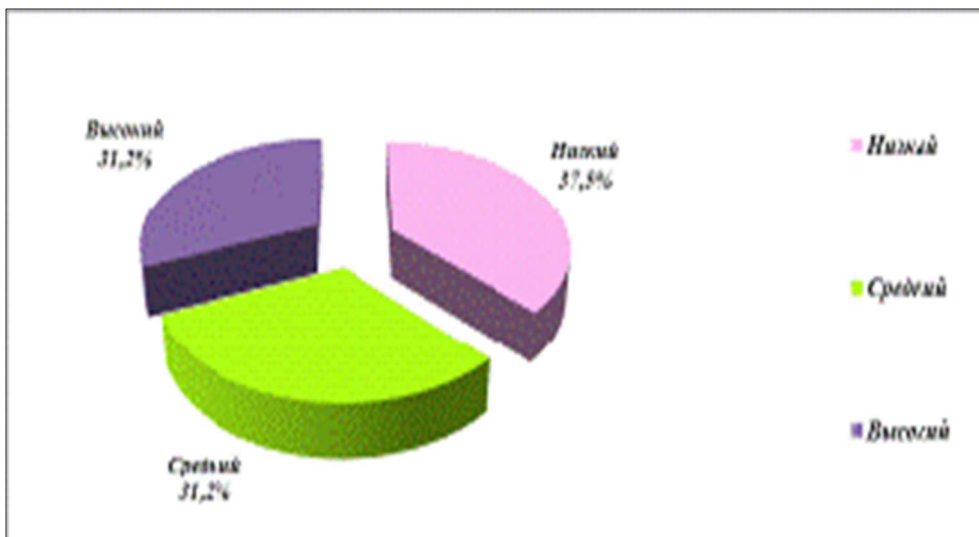


Рис.3.1. Виразність ситуативної тривожності вихователів.

За шкалою «Особистісна тривожність» ви бачимо, що 17 (28,1%) вчителів мають високий рівень тривожності, 29 (40,6%) педагогів мають середній рівень тривожності та 9 (31,2%) мають високий рівень тривожності. Більшість випробуваних мають середній показник за цією шкалою, що може пояснюватися великим досвідом педагогів, який допомагає їм долати ситуативну тривожність під час роботи.

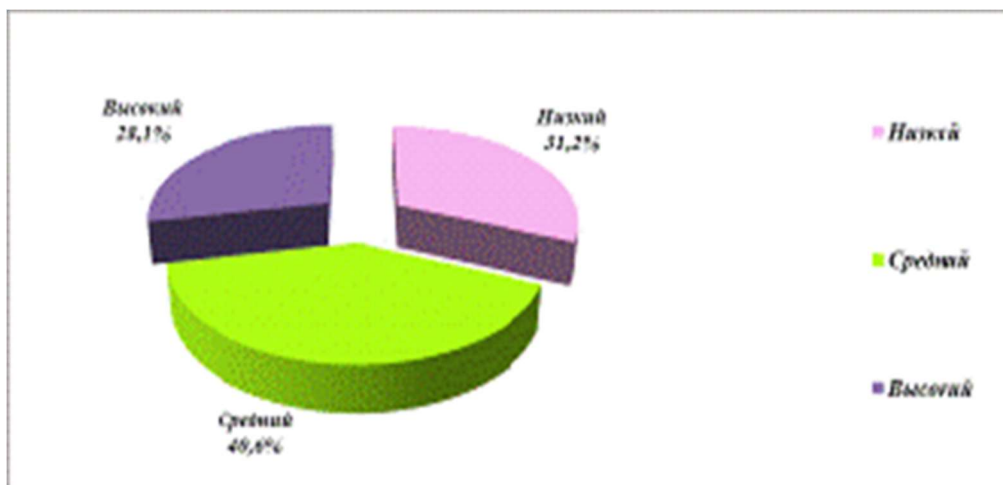


Рисунок 3.2. Виразність ситуативної тривожності вихователів.

Робота педагога є достатньо стресогенною і мало хто може впоратися з такими навантаженнями, що пояснює наявність високого рівня тривожності у вихователів. Дані які ми отримали підтверджують те, що процес вигорання вихователів відбувається за рахунок наявності у них тривожності, для подальшого підтвердження нашої гіпотези ми провели діагностику вихователів на рівень стресу.

Другою підбраною методикою стала «Шкала психологічного стресу PSM-25». За результатами проведеного дослідження, ми побачили, що більше половини педагогів мають високий рівень стресу. За методикою ми отримали такі дані: 19 (50%) педагогів мають високий рівень стресу, 18 (25%) педагогів мають середній рівень стресу та 18 (25%) мають низький рівень стресу.

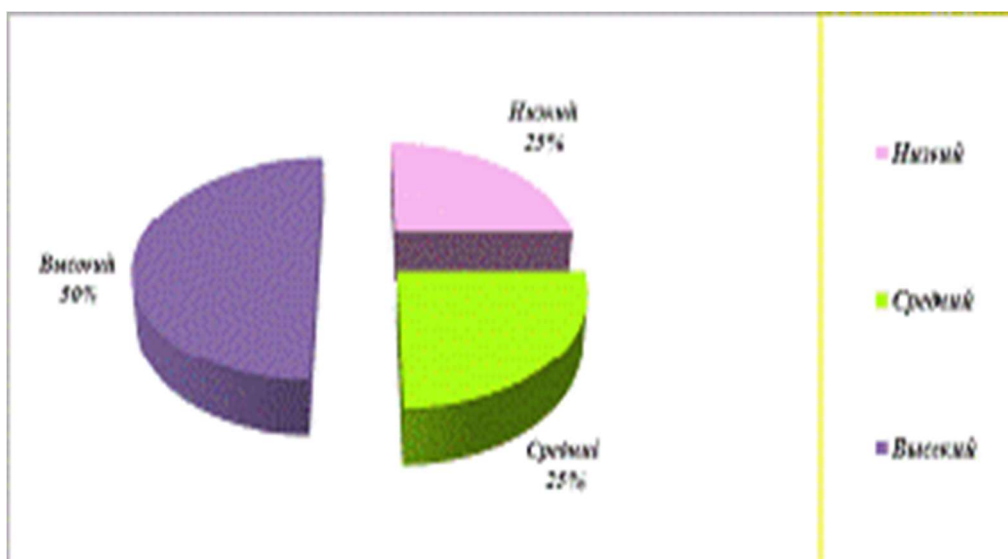


Рис. 3.3. Виразність стресу у вихователів.

Тлумачити такі показники стресу у вихователів можна тим, що робота у педагогів пов'язана з високою емоційною напругою, соціальною напругою, а також інформаційними навантаженнями у процесі професійної діяльності. Даний стан напруги створює бар'єри у професійній діяльності педагога, впливає на фізичне та психічне здоров'я та загалом на стресостійкість педагога. Окрім того, стресові стани істотно знижують успішність та якість

виконання роботи. На вихователях лежить висока відповідальність не лише за успішну та якісну освіту дітей, а й за їхнє життя та здоров'я.

З метою визначення рівня емоційного вигорання була проведена методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В. В. Бойком. Згідно плану дослідження, була проведена попередня бесіда для пояснення мети і завдань випробування. Подальша робота проводилася індивідуально в зручний час для кожного учасника дослідження.

Як ми зазначали вище, перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликані власною професійною діяльністю.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1.1 переживання психотравмуючих обставин;
- 1.2 незадоволеність собою;
- 1.3 «загнаність у кут»;
- 1.4 тривога й депресія.

Другий компонент – «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою.

Спираючись на це, будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

Це знаходить прояв у таких симптомах, як:

- 2.1 неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
- 2.2 емоційно-моральна дезорієнтація;
- 2.3 розширення сфери економії емоцій;
- 2.4 редукція професійних обов'язків.

Третій компонент «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, порушенням професійних комунікацій, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень.

Тут проявляються такі симптоми, як:

3.1 емоційний дефіцит;

3.2 емоційне відчуження;

3.3 особистісне відчуження (деперсоналізація);

3.4. психосоматичні та психовегетативні порушення

Слід зазначити, що у працівників більш молодшого віку симптоми емоційного вигорання не сформовані або не достатньо сформовані. Майже у всіх працівників сформований симптом «редукція професійних обов'язків» - спрощення.

У професійній діяльності, що включає широке спілкування з людьми, редукція виявляється в спробах полегшити або скоротити обов'язки, що вимагають емоційних втрат. У жінок переважають такі симптоми: «переживання психотравмуючих обставин» та «розширення сфери економії емоцій». Цей симптом проявляється тоді, коли педагог обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів. Діє принцип «хочу – не хочу»: визнаю потрібним – приділяю увагу людині, буде настрій – відреагую на її стан і потреби.

На третьому етапі нашого дослідження ми також провели кореляційний аналіз залежності змінних використовуючи метод рангової кореляції Спірмена. Даний метод призначений виявлення існування залежності між 2 і більше випадковими величинами (змінними), і навіть її сили. Емпіричне значення розраховувалося за допомогою формули:

$$r = 1 - 6 \frac{\sum d^2}{n^3 - n}$$

де d^2 – квадратів різниць між рангами; N - кількість ознак, що брали участь у ранжируванні. З отриманого нами аналізу двох методик ми можемо сказати, що зв'язок між ознакою Y (ситуативна тривожність) та фактором X (вигорання) слабка та пряма. Тобто чим вища тривожність, тим вищий рівень вигорання педагогів. Для того, щоб при рівні значимості α перевірити нульову

гіпотезу про рівність нулю генерального коефіцієнта рангової кореляції Спірмена при гіпотезі, що конкурує, $H_1: \rho \neq 0$, ми вирахували критичну точку:

$$T_{kp} = t(\alpha, k) \sqrt{\frac{1-p^2}{n-2}}$$

де n – обсяг вибірки; p - вибірковий коефіцієнт рангової кореляції Спірмена; $t(\alpha, k)$ - критична точка двосторонньої критичної області, яку знаходять за таблицею критичних точок розподілу Стюдента, за рівнем значущості α та числом ступенів свободи $k = n-2$. Між якісними ознаками існує значний ранговий кореляційний зв'язок. За таблицею Стюдента виявили $t(\alpha/2, k) = (0.05/2; 55) = 2.042$

$$T_{kp} = 2.042 \sqrt{\frac{1-0.116^2}{32-2}} = 0.37$$

Оскільки $T_{kp} > p$, ми прийняли гіпотезу про рівність 0 коефіцієнту рангової кореляції Спірмена. Можна сказати, що коефіцієнт рангової кореляції статистично - не значущий і ранговий кореляційний зв'язок між оцінками по двох тестах незначний.

Можемо зробити висновок, що наша гіпотеза про те, що педагоги дитячих садків мають високий рівень тривожності, частково підтвердилася. Педагоги справді мають тривожність, та у нашій вибірці цей чинник залежить від ступеня вигоряння конкретних педагогів.

Далі на третьому етапі нашого дослідження ми виявили зв'язок між рівнем вигорянням вчителів та його рівнем стресу. З отриманого нами аналізу двох методик ми можемо сказати, що зв'язок між ознакою Y (рівень стресу) і фактором X (вигоряння) слабкий і зворотний. Тобто чим нижча стресостійкість, тим вищий рівень вигоряння педагогів. Для того, щоб при рівні значущості α перевірити нульову гіпотезу про рівність нулю генерального коефіцієнта рангової кореляції Спірмена при гіпотезі конкуруючої $H_1: \rho \neq 0$, ми вирахували критичну точку:

$$T_{kp} = t(\alpha, k) \sqrt{\frac{1-p^2}{n-2}}$$

де n – обсяг вибірки; r - вибірковий коефіцієнт рангової кореляції Спірмена: $t(\alpha, k)$ - критична точка двосторонньої критичної області, яку знаходять за таблицею критичних точок розподілу Стюдента, за рівнем значущості α та числом ступенів свободи $k = n-2$. За таблицею Стюдента виявили $t(\alpha/2, k) = (0.05/2; 55) = 2.042$

$$T_{kp} = 2.042 \sqrt{\frac{1-0.146^2}{32-2}} = 0.37$$

Оскільки $T_{kp} > r$, то приймаємо гіпотезу про рівність 0 коефіцієнта рангової кореляції Спірмена. Іншими словами, коефіцієнт рангової кореляції статистично - не значимий і ранговий кореляційний зв'язок між оцінками по двох тестах незначний.

Таким чином бачимо, що дані за різними методиками співпадають: у двадцяти чотирьох «професійного вигорання», у дев'ятнадцяти – середній, у одинадцяти – низький.

3.2 Професійне вигорання у вихователів дошкільних навчальних закладів

Результати проведеного емпіричного дослідження синдрому «професійного вигорання» у вихователів дитячих садків дозволили зробити висновки, що педагоги мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання» та потребують подальшої серйозної та планомірної соціально-психологічної роботи з її попередження та профілактики, що є необхідним для удосконалення їх професійної діяльності.

У процесі досліджень було виявлено, що посилений контроль педагогічної діяльності фахівців, орієнтованих на творчу діяльність, є для них безперечним стресовим чинником. К. Кондо зазначає, що «креативні особистості» особливо чутливі до зовнішнього тиску, який може спричинити у них відмову від активної діяльності, пасивні форми протесту та психологічну пригніченість.

При проведенні методики емоційного «вигорання» В. Бойко були отримані наступні результати: у педагогічних працівників спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання. Найбільший відсоток (46%) припадає на фазу «резистенції», яка знаходиться в стадії формування, сформована фаза «резистенції» у 27% досліджуваних. Це говорить про те, що фактичний опір стресу починається з моменту появи тривожного напруження.

Згідно з отриманими даними, найбільш сформованими є такі симптоми синдрому «професійного вигорання», як неадекватне емоційне реагування (27%), редукція професійних обов'язків (27%), переживання психотравмуючих обставин (13%), тривоги та депресії (13%). На виникнення проявів синдрому професійного вигорання впливає тип темпераменту та розмір педагогічного стажу. Так у працівників молодшого віку (24-26 рр.) та які мають стаж до 6 років, симптоми емоційного «вигорання» не сформовані або не достатньо сформовані.

Майже у всіх працівників має місце сформований симптом «редукція професійних обов'язків» – спроба полегшити чи скоротити обов'язки, що вимагають емоційних втрат.

При проведенні опитувальника «Психологічне вигорання» (розроблений Н. Водоп'яною, О. Старченковою на основі моделі Х. Маслач та С. Джексона), було з'ясовано, що більшість педагогічних працівників мають середній рівень емоційного виснаження (25 чол.), середній рівень деперсоналізації (19 чол.), середній рівень редукції особистих досягнень (11 чол.). У групу з високим рівнем емоційного вигорання потрапили працівники, які мають професійний стаж 11-15 років, у групу з середнім рівнем 15-20 років, у групу з низьким – 2-6 років стажу.

Результати методики «Визначення психічного «вигорання» О. Рукавішнікова показали наступні результати: високий рівень психічного «вигорання» мають 20 педагоги, середній – 15, низький – 20.

Враховуючи стаж роботи, найбільш «небезпечним» у діяльності педагога є період 11-16 років, коли симптоми «професійного вигорання» спостерігаються найчастіше. Існування більшості проблем й труднощів педагогічної праці, як професії системи «людина-людина», підтвердились у результаті індивідуальних бесід з вихователями, у ході яких враховувалося, що якість отриманої інформації залежить від ступеня встановленого контакту. Унаслідок такого спілкування з'ясовано, що більшість (29) учасників дослідження загалом не дуже задоволені власним життям, а саме розподілом уваги, часу й сил між роботою та особистим життям, вважають, що неправильно ставляться до виконання професійних обов'язків, деякі вважають себе трудоголіками; багато хто згадує про те, що не може розслабитися навіть вдома, не перестає думати про роботу. Більшість учасників вважають, що синдромом «професійного вигорання» можна назвати загальну втому, яка особливо відчувається наприкінці навчального року, тільки троє учасників було обізнані у теорії даного питання до участі у даному дослідженні.

Слід зазначити, що основною метою дошкільної психологічної служби, як вважають багато авторів, є превентивна система дій, направлених на забезпечення індивідуального підходу до кожного суб'єкта освітньої діяльності, гармонізація середовища та гуманізація суспільних відносин в освіті. Це відповідає й завданням психопрофілактики.

Враховуючи, що головними впровадниками освітньої мети є вихователі, психопрофілактичні заходи необхідно починати саме з них. Але педагоги дуже рідко звертаються до психологів закладів освіти для вирішення особистих проблем, навіть пов'язаних з професійною діяльністю. Серед причин цього явища слід виділити: невіру вихователів у професіоналізм психолога, у збереження таємниці, впевненість у власних силах, залежність від оцінок оточення, брак часу, невірні життєві пріоритети.

До важливих особливостей ефективного вихователя належать впевненість у собі та висока самооцінка (позитивна оцінка себе як здібної

людини, гідної пошани), емоційна стабільність і прагнення до максимальної гнучкості. Проте в більшості сучасних педагогів переважає негативна «Я»- концепція, низька самооцінка, невпевненість у собі.

Педагоги з низькою самооцінкою неадекватно сприймають себе й оточуючих, відчують підвищену тривожність, що негативно позначається на педагогічному процесі. Ступінь адекватності самооцінки педагога багато в чому визначає розвиток емоційного напруження в педагогічній діяльності. Маючи адекватну самооцінку та позитивне само ставлення, педагог позитивно впливає на самооцінку й само ставлення дітей, стимулює в них прагнення до успіхів у навчальній діяльності, розвиває їхню особистість. Позитивний характер педагогічного іміджу сприяє профілактиці розвитку емоційного напруження в вихователя і дітей у групі, сприяє розвитку в них таких особистісних якостей, як доброзичливість, чуйність, впевненість у собі.

Тож наша гіпотеза про те, що педагоги дитячих садків мають високий рівень тривожності, частково підтвердилася. Педагоги справді мають високий рівень стресу, але у нашій вибірці цей чинник залежить від ступеня вигорання конкретних педагогів.

Перспективи подальших досліджень мають бути пов'язані з розробкою методичних рекомендацій щодо профілактичної та корекційної роботи з людьми різних типів темпераменту, різного досвіду (стажу) роботи; тренінгів, спрямованих на усвідомлення та подолання проявів емоційного й «професійного вигорання»; з розвитком окремими індивідами навичок самопізнання, прийняття себе і саморозвитку особистості.

Профілактика та корекція психічного вигорання повинна включати в себе прищеплення особистості навичок адекватного обставинам емоційного реагування. Важливими для профілактики виникнення синдрому «професійного вигорання» є навички володіння собою, уміння працювати з власними негативними емоціями, здатність до вільного, природного вияву почуттів та емоцій.

З метою профілактики «професійного вигорання», ми пропонуємо застосовувати тренінгові методи роботи, використовувати методи саморегуляції емоційного стану, вправи для релаксації. Серед найважливіших способів саморегуляції ми виділили наступні: виховання доброзичливості та оптимізму; контроль своєї поведінки (регуляція м'язової напруги, темпу рухів, мови, дихання); розрядка в діяльності (трудотерапія, музикотерапія, біотерапія, хобі, гумор); самонавіювання. Виховання доброзичливості та оптимізму пов'язане з володінням практикою позитивного мислення.

Здавна відомо, що негативні емоції спричиняють хворобливий стан душі, позбавляють людину життєвої сили. Позитивний спосіб мислення сприяє енергії життєтворчості, добра і радості. Релаксаційні техніки допомагають розслабитись, зняти нервові напруження, відновити душевну рівновагу, емоційну стійкість. Релаксація буває мимовільна (наприклад, перед сном) і довільна – з'являється після прийняття зручної пози в результаті мисленневих уявлень, які спричиняють стан спокою, розслаблення. У процесі релаксації людина знімає м'язове напруження, занурюється у приємні відчуття та спогади, наповнюється позитивними емоціями.

Наповнення позитивними емоціями відбувається також у діяльності, яка приносить задоволення, врівноважує внутрішній світ. Такою може бути діяльність будь-якого спрямування – трудова, прогулянки, читання, відвідування театральних вистав, участь у самодіяльних колективах, хобі, гумор.

Важливе значення у наповненні людини позитивними емоціями і гармонійними враженнями відіграє мистецтво. Його унікальний світ дарує нові відчуття, дає насолоду, сприяє релаксації, звільненню від негативу. Самонавіювання – це створення потрібних, бажаних станів шляхом багаторазового повторення словесної формули. Наприклад: «Я хочу бути спокійним – я можу бути спокійним – я буду спокійним – я спокійний. Самонавіювання передбачає занурення людини у необхідний стан, зосереджує увагу на ньому, підключає до співпраці підсвідомість.

Таким чином, людина регулює свій внутрішній стан, запобігає негативним чи стресовим ситуаціям. Ризик «вигорання» пом'якшують стабільна і приваблива робота, що представляє можливості для творчості, професійного та особистісного росту, задоволеність якістю життя в різних її аспектах, наявність різноманітних інтересів, перспективні життєві плани. Рідше «вигорають» оптимістичні і життєрадісні люди, які вміють долати життєві негаразди і вікові кризи, ті, хто займає активну життєву позицію, і звертаються до творчого пошуку при зіткненні з важкими обставинами, володіє засобами психічної саморегуляції, піклується про поповнення своїх психоенергетичних та соціально-психологічних ресурсів. Знижують ризик «вигорання» сильна соціальна, професійна підтримка, коло надійних друзів і підтримка з боку родини.

ВИСНОВКИ

У процесі написання дипломної роботи було визначено та проаналізовано теоретичні підходи до особливостей психологічних чинників емоційного вигорання педагогічних працівників; підібрано комплекс методик, спрямованих на вивчення психологічних чинників у даній категорії працюючих; визначено основні фактори, що сприяють на формування і прояв синдрому професійного вигорання, підібрано профілактичні заходи щодо подолання емоційного вигорання у педагогів.

У теоретичній частині дослідження ми провели психологічний аналіз проблеми професійного вигорання у педагогічній діяльності, розглянули основні теоретичні підходи до проблеми вигорання, розкрили особливості прояву емоційного вигорання у педагогів, описали можливі способи профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання.

В результаті проведеного теоретичного дослідження нами було встановлено, що синдром емоційного вигорання є фізичним, емоційним та розумовим виснаженням організму працівника, що виникає у здорових людей, які перебувають у напруженій робочій ситуації при виконанні своєї роботи. Цей синдром складається з 3 компонентів: емоційного виснаження, особистісного віддалення та зниження самооцінки.

У другому розділі нами була охарактеризована вибірка з 55 виховательок віком від 24-55 років у ДНЗ 4 «Ромашка», щодо дослідження професійного вигорання у педагогів та згідно цього підібрано та розглянуто методики діагностики виявлення рівня та схильності до професійного вигорання.

Дослідження мало такі методики як: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка; методика «Психологічне вигорання» у професіях системи «людина — людина» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона), методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова, методика М. В.

Русалова для визначення темпераменту, методика « Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч.Д. Спілбергера та Ю.Л.Ханіна, методика «Шкала психологічного стресу PSM-25».

В емпіричній частині нашого дослідження проводилася робота з дослідження особливостей прояву емоційного вигорання вихователів. Залежність вигорання від стресу та тривожності особистості . Отримані нами результати свідчать, що в педагогів дитячих садків присутній синдром вигорання і розвинений у середньому, але при цьому тривожність у педагогів виражена в середньому, а до стресу схильна більшість вихователів у його найвищій формі.

Більшою мірою для вихователів характерним є прояв синдрому в такому показнику як «особистісне віддалення», трохи менше в «психоемоційному виснаженні», і найгірше у вихователів простежується «зниження професійної мотивації». Більше у педагогів виражена особистісна тривожність, пов'язана з особистістю вихователя, а не його робочої ситуацією. Стрес у вихователів виражений високою мірою, що безпосередньо з рівнем емоційного вигорання.

Дані, які ми маємо в нашому дослідженні, можуть бути пов'язані з такими особливостями професії як велика наявність стресових ситуацій у роботі педагога, перевантаженість інформацією, велика кількість комунікації та емоційна завантаженість та інші. Отримані дані свідчать про необхідність розробки та проведення профілактичних заходів, спрямованих на нормалізацію показників синдрому професійного вигорання педагогічних кадрів.

Можуть бути застосовані такі заходи як: аутогенне тренування, саморегуляція, система заохочень, психокорекційні групи та інші. Результати проведеного нами дослідження частково підтверджують гіпотезу про те, що вихователі дошкільних закладів схильні до емоційного вигорання мають високий рівень тривожності та підвищений рівень стресу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрумова, А.Г. Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. / А.Г. Абрумова // Психологічний журнал. – 1985. № 6. – 107-115с.
2. Агеева, И.А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы / И. А. Агеева // – СПб.: Речь, 2007. – 208с.
3. Аландаренко, Ю.Д. Психологічна безпека – вчителя/ Ю.Д. Аландаренко// Психолог. - №4 2007. – 244с .
4. Антонова, Л.Г. Педагогический дневник и личность учителя: Пособие для учителя. / Л.Г. Антонова // – М.: Флинта Наука, 1998. – 88с.
5. Барабанова, М.В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» /М.В. Барабанова// Вісник МГУ. – сер. 14, Психологія. – 2010. - №1. – 54-58с.
6. Бернацька, О.В. Професійне вигорання психологів / О.В. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – 22-25с.
7. Бойко, В.В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. / В.В. Бойко// - СПб., Добродійко, 1999 .
8. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. /В.В. Бойко// – СПб., 1999. – 216с.
9. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении / В.В Бойко.; [2-е изд., доп. и перераб.]. //– СПб.:Пресса, 2004. – 474с.
10. Бондаренко, А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. / А. Ф. Бондаренко. //– К.: Укртехпресс, 1997. – 216с.
11. Борисова, М.А. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М.А. Борисова // Вопр. психологии. – 2005. – № 2. – 97-104с.
12. Булатевич, Н.М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – 47-50с.

13. Виноградова, Г.А.. О деформации личности педагога профессией / Г. А. Виноградова // Ананьевские чтения: тезисы научно-практической конференции. – СПб., 2001. - 248-249с.

14. Водопьянова, Н.Е. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности / Н. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова, Е. С. Старченкава // Вестник СПбГУ. – Сер. 6. – Вып. 2. - № 13. – 2008. – 83-91с.

15. Водопьянова, Н.Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек–человек» / Водопьянова Н. Е. // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [под ред. Г.С. Никифорова и др.]. – СПб.: Пресса, 2001. – 282с.

16. Волкова, Е.Н. Субъектность как интегративное свойство личности педагога: Дисс. канд. психол. наук. спец: 19.00.01. «Общая психология, психология личности, история психологии» РАН Институт психологии. / Е. Н. Волкова// – М., 1992. – 46с.

17. Гінгіна, О.Д. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників - ЗОШ І-ІІІ ступеня с. Новий Двір, 2012 – 30с.

18. Гокоболін, Ф.Н. Книга об учителе. – М.: Просвещение, 1965. – 260 с. Гордин Л.Ю. Организация классного коллектива. – М.: Просвещение, 1984. – 175с.

19. Горноста́й, П.П. Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – К., Наук. Думка, 1995. – 128с.

20. Дзюба, К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. – 2013. – № 8. – 24-25с.

21. Думанська, Г. Синдром емоційного вигорання у педагогів / Г. Думанська // Психолог. – 2010. – № 45. – 3-5с., - 131с.

22. Елканов, С.В. Профессиональное самовоспитание учителя: Кн. Для учителя./ С.В. Елканов //– М.: Просвещение, 1986. – 144с.

23. Емельянов, Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов.// – Л.: Сапфір, 1985. – 262с.

24. Єгорова, Є. Феномен емоційного вигорання та його прояви в професійній діяльності педагогічних працівників закладів профтехосвіти / Є. Єгорова // Педагогіка і психологія. Вісник АПН. – 2010. – № 4. – 66-73с.

25. Жуков, Ю.М. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг. / Ю. М. Жуков.// – М., 2004. - 128с.

26. Загвезинский, В.Л. Педагогическое творчество учителей. / В.Л. Загвезинский// – М.: Просвещение, 1987. – 159с.

27. Зайчикова, Т.В. Вплив синдрому «емоційного вигорання» на професійне становлення педагога / Т. В. Зайчикова // Теоретико методологічні проблеми генетичної психології: матер. міжнар. наук. конф., присвяченої 35–річчю наукової та педагогічної діяльності академіка С. Д. Максименка (17–18 грудня 2001 р., м. Київ). – Т. 4. – К.: Міленіум, 2002. – 131–135с.

28. Калошин, В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності / В.Ф.Калошин // Практична психологія та соціальна робота. – 2004, – № 9. – 60-66с.

29. Карчевська, О. Вплив емоцій на фізичний стан здоров'я / О. Карчевська // Психолог. – 2013. – № 6. – 12-13с.

30. Качюнас, Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. / Р. Качюнас.// — М.: Академический проект; Трикста, 2004. – 128 – 132с.

31. Самоукина, Н.А. Практический психолог в школе: лекции, консультации, тренинги. / Н.А. Самоукина //– М.:ИТОН, 1997. – 242с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Глибинне опитування

Синдром «емоційного вигорання» – добре знайоме явище в школах. Постійна втома, емоційна спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори учням і їхнім батькам, невдоволення професією – його прояви. За основу при складанні опитувальника використовувалася методика К. Маслача та С. Джексона, призначена для вимірювання ступеня «емоційного вигорання» в професіях типу «людина-людина».

Інструкція. Вам пропонується ряд тверджень, за кожним висловіть свою думку. Для оцінки ступеня своєї згоди з твердженням використовуйте шкалу:

- + 2 — «так»;
- + 1 — «швидше так»;
- 0 — «не знаю»;
- 1 — «швидше ні»;
- 2 — «ні».

1. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, що я витрачаю.
2. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
3. Через утому чи напругу я приділяю своїм справам менше уваги, ніж потрібно.
4. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні.
5. Я не відчуваю підтримки батьків своїх учнів.
6. Незважаючи на труднощі, інтерес до роботи зберігається, моя робота приносить мені багато радості.
7. Я відверто втомився від проблем, з якими доводиться мати справу на роботі..
8. Я часто радію, що моя робота приносить користь дітям.
9. Я помилився у виборі професії (займаю не своє місце).
10. Я звичайно виявляю цікавість до учнів і крім того, що стосується уроку.
11. У мене багато планів на майбутнє в моїй професії, і я вірю в їхнє здійснення.
12. Я постійно відчуваю підтримку в роботі від своїх колег.
13. Ранком я відчуваю втому та небажання йти на роботу.
14. Учням я приділяю багато уваги, але й одержую достатню віддачу від них.
15. Робота приносить мені усе менше задоволення.
16. Я б змінив місце роботи, якби була можливість.

17. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи.
18. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співробітництва в колективі.
19. Наша робота низько оцінюється суспільством, непрестижна.
20. Після роботи на якийсь час хочеться усамітнитися.
21. Моя робота погано на мене вплинула — притупила емоції, зробила нервовим.
22. Мої вимоги до якості виконуваної роботи вищі, ніж результат, якого реально досягаю в силу обставин.
23. Ситуація на роботі мені здається дуже важкою, напруженою.
24. Зазвичай я кваплю час: швидше б робочий день скінчився.
25. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.
26. Моє бажання навчити школярів не знаходить у них підтримки.
27. Мені здається, що я занадто багато працюю.
28. Останнім часом я став більш «холодним» до тих, з ким працюю.
29. Останнім часом мене переслідують невдачі.
30. Якби в мене була інша робота, я був би більш щасливий.
31. Я часто працюю через силу.
32. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато вартісного.
33. Працюючи з учнями, наче ставлю «екран», що захищає мене від негативних емоцій.
34. Після роботи я почуваю себе, як «вичавлений лимон».
35. Мені здається, що колеги все частіше перекладають на мене свої проблеми та обов'язки.

Бланк для відповідей:

1	8	15	22	29
2	9	16	23	30
3	10	17	24	31
4	11	18	25,	32
5	12	19	26	33
6	13	20	27	34
7	14	21	28	35

Нижче наводиться «ключ» до методики – перелічуються симптоми і відповідні номери тверджень (ознак).

Знак (-) перед номером означає, що відповідь «так» (+) чи «ні» (-) треба замінити на протилежну. Далі підраховується алгебраїчна сума балів у рядках. Чим вищий підсумковий бал у рядку, тим вища виразність цього симптому «емоційного вигорання».

1. Незадоволеність собою: 1, -8, 15, 22, 29.
2. Загнаність у клітку: -2, 9, 16, 23, 30.
3. Редукція професійних обов'язків: 3, -10, 17, 24, 31.
4. Редукція особистих досягнень: -4, -11, -18, -25, -32.
5. Відсутність соціальної підтримки: 5, -12, 19, 26, 33.
6. Емоційна спустошеність: -6, 13, 20, 27, 34.
7. Особистісна відчуженість (деперсоналізація): 7, -14, 21, 28, 35.

Додаток Б

Шкала тривоги Спілбергера (STAI)

Шкала тривоги Спілбергера (State-Trait Anxiety Inventory, STAI) є інформативним способом самооцінки рівня тривожності в даний момент (реактивна тривожність як стан) та особистісної тривожності (як стійка характеристика людини). Методика була розроблена в 1970 році.

Шкала Спілбергера через свою відносну простоту й ефективність широко застосовується у клінічній практиці з різною метою – для визначення вираженості тривожних переживань, оцінки стану пацієнта в динаміці та ін. Методика була адаптована Ю. Л. Ханіним, тому дана методика діагностики тривожних станів також має назву «Шкала Спілбергера – Ханіна».

STAI: клінічна значимість

Більшість із відомих методів оцінки рівня тривожності дозволяють оцінити тільки або особистісну тривожність, або поточний стан тривожності, або специфічніші реакції. Єдиним способом, що може диференціювати тривожність і як особистісну властивість, і як стан, є методика, запропонована Спілбергером.

Вимірювання тривожності як властивості особистості має важливе значення, адже ця властивість багато в чому обумовлює поведінку людини. Певний рівень тривожності – природна і обов'язкова особливість активної діяльній особистості. У індивідуума існує свій оптимальний (або бажаний) рівень тривожності, так звана корисна тривожність. Оцінка людиною свого стану в цьому відношенні є для неї істотним компонентом самоконтролю.

У рамках цього тесту створені 2 підшкали. Перша, шкала стану тривоги (ситуативної тривожності), оцінює поточний стан тривоги, вимірюючи, як респонденти відчувають себе «прямо зараз», використовуючи суб'єктивні відчуття страху, напруження, нервозності, неспокою та збудження вегетативної нервової системи.

Ситуативна, або реактивна тривожність як стан характеризується суб'єктивно пережитими емоціями: напруженням, занепокоєнням, заклопотаністю, нервозністю. Цей стан виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію і може бути різним за інтенсивністю та динамічністю в часі.

Друга, шкала особистої тривожності, оцінює відносно стабільні аспекти особистості, її схильність до занепокоєння, оцінює відчуття/стан спокою, впевненості та безпеки.

Під особистісною тривожністю розуміють стійку індивідуальну характеристику, яка відображає схильність суб'єкта до тривоги і передбачає наявність у нього тенденції сприймати досить широке «віяло» ситуацій як загрозливі, відповідаючи на кожен з них певною реакцією.

Особистісна тривожність являє собою конституційну межу, яка обумовлює схильність сприймати загрозу в широкому діапазоні ситуацій. При високій особистісній тривожності кожна з цих ситуацій є стресом для індивідуума й викликає у нього виражену тривогу.

Як властивість особиста тривожність активізується при сприйнятті певних стимулів, що розцінюються людиною як небезпечні (у т.ч. для самооцінки, самоповаги). Особи, які належать до категорії високотривожних, схильні сприймати загрозу своїй самооцінці й життєдіяльності у великому діапазоні ситуацій та реагувати дуже вираженим станом тривожності.

Якщо STAI показує у респондента високий показник особистісної тривожності, це дає підставу припускати в нього появу стану тривожності в різних пересічних ситуаціях. Дуже висока особистісна тривожність прямо корелює з емоційними і невротичними зривами та психосоматичними захворюваннями.

Процедура проведення

Інструкція: «Прочитайте уважно кожне з наведених нижче речень і закресліть цифру у відповідній графі справа залежно від того, як ви себе почуваєте в даний момент. Над питаннями довго не замислюйтесь, оскільки правильних і неправильних відповідей немає». До кожного питання виберіть одну з наведених відповідей : ніколи, часто, майже ніколи, завжди.

Шкала тривоги Спілбергера: обробка результатів включає наступні етапи:

1.Визначення показників ситуативної та особистісної тривожності за допомогою ключа.

2.На основі оцінки рівня тривожності – складання рекомендацій для корекції поведінки випробуваного.

3.Обчислення середньогрупового показника ситуативної тривожності (СТ) й особистісної тривожності (ОТ) та їх порівняльний аналіз залежно, наприклад, від статевої приналежності респондентів.

Інтерпретація результатів STAI

При аналізі результатів самооцінки треба мати на увазі, що загальний підсумковий показник по кожній із підшкал може перебувати в діапазоні від 20 до 80 балів. Чим вищим є підсумковий показник, тим вищий рівень тривожності (ситуативної або особистісної).

При загальній інтерпретації показників можна використовувати наступні орієнтовні оцінки тривожності: до 30 балів – низька; 31-44 бали – помірна; 45 і більше – висока.

Зіставлення результатів за обома підшкалами дає можливість оцінити індивідуальну значимість стресової ситуації для респондента.

Особам із високою оцінкою тривожності слід формувати відчуття впевненості й успіху. Їм необхідно зміщувати акцент із зовнішньої вимогливості, категоричності, високої значимості в постановці завдань на змістовне осмислення діяльності та конкретне планування за підзавданнями.

Низькотривожним особистостям, навпаки, потрібне пробудження активності, підкреслення мотиваційних компонентів діяльності, збудження зацікавленості, висвічування почуття відповідальності у вирішенні тих чи інших завдань.

Стан реактивної (ситуативної) тривоги виникає при потраплянні в стресову ситуацію і характеризується суб'єктивним дискомфортом, напруженістю, занепокоєнням і вегетативним збудженням. Природно, що цей стан є мінливим та відрізняється різною інтенсивністю. Таким чином, значення підсумкового показника за даними підшкалами дозволяє оцінити не тільки рівень актуальної тривоги випробуваного, а й визначити, чи знаходиться він під впливом стресу, а також яка інтенсивність цього впливу.

Шкала ситуативної тривожності

Інструкція: Залежно від самопочуття в даний МОМЕНТ, вкажіть найбільш підходячу для Вас цифру: «1» - ні, це зовсім не так; «2» - мабуть так; «3» - вірно; «4» - абсолютно вірно:

№пп	Судження СТ	Ні,це зовсім не так	Мабуть так	Вірно	Абсолютно вірно
1	Ви спокійні	1	2	3	4
2	Вам ніщо не загрожує	1	2	3	4
3	Ви знаходитесь в напрузі	1	2	3	4
4	Ви відчуваєте співчуття	1	2	3	4
5	Ви відчуваєте себе вільно	1	2	3	4
6	Ви засмучені	1	2	3	4
7	Вас хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Ви відчуваєте себе відпочившою людиною	1	2	3	4
9	Ви стривожені	1	2	3	4
10	Ви відчуваєте почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Ви впевнені в собі	1	2	3	4
12	Ви нервуєте	1	2	3	4
13	Ви не знаходите собі місця	1	2	3	4
14	Ви напружені	1	2	3	4
15	Ви не відчуваєте скутості і напруги	1	2	3	4
16	Ви задоволені	1	2	3	4
17	Ви стурбовані	1	2	3	4
18	Ви дуже збуджені і Вам не по собі	1	2	3	4
19	Вам радісно	1	2	3	4
20	Вам приємно	1	2	3	4

Табл. 2 Шкала ситуативної тривожності

Інструкція до другої групи суджень про самопочуття: Прочитайте (прослухайте) уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть (запишіть) підходячу для Вас цифру справа залежно від того, як Ви себе почуваєте ЗВИЧАЙНО: цифри справа означають «1» - майже ніколи; «2»- іноді; «3»- часто; «4»- майже завжди.

№п/п	Судження ОТ	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Ви відчуваєте задоволення	1	2	3	4
2	Ви швидко втомлюєтеся	1	2	3	4
3	Ви легко можете заплакати	1	2	3	4
4	Ви хотіли б бути такою ж щасливою людиною, як і інші	1	2	3	4
5	Буває, що Ви програєте через те, що недостатньо швидко приймаєте рішення	1	2	3	4
6	Ви відчуваєте себе бадьорим чоловіком	1	2	3	4
7	Ви спокійні, холоднокровні і зібрані	1	2	3	4
8	Очікування труднощів дуже турбує Вас	1	2	3	4
9	Ви занадто переживаєте через дрібниці	1	2	3	4
10	Ви буваєте цілком щасливі	1	2	3	4
11	Ви приймаєте все занадто близько до серця	1	2	3	4
12	Вам не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
13	Ви відчуваєте себе в безпеці	1	2	3	4
14	Ви намагаєтеся уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
15	У Вас буває нудьга, туга	1	2	3	4
16	Ви буваєте задоволені	1	2	3	4
17	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють Вас	1	2	3	4
18	Ви так сильно переживаєте своє розчарування, що потім довго не можете про них забути	1	2	3	4

19	Ви врівноважена людина	1	2	3	4
20	Вас охоплює сильне занепокоєння, коли Ви думаете про свої справи і турботи	1	2	3	4

Таблиця 3. Особистісна тривожність

Ситуативна тривожність (СТ) визначається по ключу:

$$СТ = (3,4,6,7,9,12,13,14,17,18) - (1,2,5,8,10,11,15,16,19,20) + 50 =$$

ОТ - Особистісна тривожність визначається по ключу:

$$ОТ = (2,3,4,5,8,9,11,12,14,15,17,18,20) - (1,6,7,10,13,16, 19) + 35 =$$

Поняття ситуативної (актуальною), - тобто реактивної тривожності і поняття особистісної, - тобто активної тривожності мають не тільки спеціальний, описаний вище, але й більш загальний психологічний сенс. З нашого досвіду, діагностика реактивної та активної тривожності дозволяє досить точно судити про прояв основних особливостей поведінки особистості в плані її ставлення до діяльності.

Додаток В

ОЦІНКА ПСИХІЧНОГО СТАНУ І РІВНЯ СТРЕСУ

Методика «Шкала психологічного стресу PSM-25»

Інструкція. Дайте оцінку вашому загальному стану. Після кожного висловлювання обведіть число від 1 до 8, яке найбільш чітко виражає ваш стан в останні дні (4-5 днів). Тут немає неправильних або помилкових відповідей.

Бали означають:

- 1 - ніколи;
- 2 - вкрай рідко;
- 3 - дуже рідко;
- 4 - рідко;
- 5 - іноді;
- 6 - часто;
- 7 - дуже часто;
- 8 - постійно.

Висловлювання	Оцінка
1. Я напружена та схвильована	1 2 3 4 5 6 7 8
2. У мене комок у горлі, і (або) я відчуваю сухість у роті	1 2 3 4 5 6 7 8
3. Я перевантажена роботою. Мені зовсім не вистачає часу для себе	1 2 3 4 5 6 7 8
4. Я проковтую їжу або забуваю поїсти	1 2 3 4 5 6 7 8
5. Я обмірковую свої ідеї знову та знову; я змінюю свої плани; мої думки постійно повторюються	1 2 3 4 5 6 7 8
6. Я відчуваю себе самотньою, ізольованою та незрозумілою	1 2 3 4 5 6 7 8
7. Я страждаю від фізичного нездоров'я: у мене болить голова, напружені м'язи шиї, болі у спині, спазми в шлунку	1 2 3 4 5 6 7 8
8. Я поглинена думками, змучена або стурбована	1 2 3 4 5 6 7 8
9. Мене раптово кидає то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10. Я забуваю про зустрічі або справи, які повина зробити або вирішити	1 2 3 4 5 6 7 8
11. Я легко можу заплакати	1 2 3 4 5 6 7 8
12. Я відчуваю себе втомленою	1 2 3 4 5 6 7 8
13. Я міцно стискаю зуби	1 2 3 4 5 6 7 8
14. Я не спокійна	1 2 3 4 5 6 7 8
15. Мені важко дихати, і (або) у мене раптово перехоплює подих	1 2 3 4 5 6 7 8
16. Я маю проблеми з травленням та з кишечником (болі, коліки, розлади або запори)	1 2 3 4 5 6 7 8
17. Я схвильована, стурбована або збентежена	1 2 3 4 5 6 7 8
18. Я легко лякаюся: шум або шурхіт змушує мене здригатися	1 2 3 4 5 6 7 8
19. Мені необхідно більш ніж півгодини для того, щоб заснути	1 2 3 4 5 6 7 8
20. Я збита з пантелику: мої думки сплутані; мені не вистачає зосередженості, і я не можу сконцентрувати уваги	1 2 3 4 5 6 7 8
21. У мене втомлений вигляд; мішки або круги під очима	1 2 3 4 5 6 7 8

23. Я стривожена. Мені необхідно постійно рухатися; я не можу встояти на одному місці	1 2 3 4 5 6 7 8
24. Мені важко контролювати свої вчинки, емоції або жести	1 2 3 4 5 6 7 8
25. Я напружена	1 2 3 4 5 6 7 8

Табл.4 Шкала психологічного стресу PSM-25

Обробка методики і інтерпретація результатів. Підрахуйте суму балів з усіх питань. Чим вона більше, тим вище рівень вашого стресу. *Шкала оцінок:*

- менше 99 балів - низький рівень стресу;
- 100-125 балів - середній рівень стресу;
- більше 125 балів - високий рівень стресу. Найкраще вам зможуть допомогти впоратися зі стресовим станом, який виснажує нервову систему, знижує імунітет, є причиною появи психосоматичних хвороб, фахівці: психологи, психотерапевти, психіатри.

Додаток Г

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів вашої професійної діяльності – учнів, батьків та інших осіб, з якими ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

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

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

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

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

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

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в дброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажасш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б небачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила нервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми, вочевидь, підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів

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

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«Ключ»:

Фаза «Напруження»

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

2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2),

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

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

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

3. Розширення сфери економії емоцій:

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

4. Редукція професійних обов'язків:

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

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

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

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5),

+59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5),

+48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів:

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми.

Показник виразності кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або увсьому синдромі «емоційного вигорання». Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку - «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийом психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;

- 37—60 балів — фаза на стадії формування;

- 61 і більше балів — фаза сформована.

Методика «Оцінка властивостей темпераменту» В. М. Русалова

Опитувальник структури темпераменту використовується для діагностики властивостей «предметно-деятельностного» і «комунікативного» аспектів темпераменту. ОСТ має 105 питань, допускає індивідуальне і групове вживання, без обмеження часу. Інструкція. Вам пропонується відповісти на 105 питань.

Питання направлені на з'ясування Вашої звичайної поведінки.

Постарайтеся представити типові ситуації і дати першу природну відповідь, яка приходить Вам в голову. Відповідайте швидко, не замислюючись, не пропускаючи жодного питання. Пам'ятайте, немає "хороших" або "поганих" відповідей. Якщо Ви вибрали відповідь "так", поставте хрестик (галочку). Ваші відповіді нікому не демонструватимуться.

1. Чи рухлива Ви людина? 2. Чи завжди Ви готові з ходу, не роздумуючи, включитися в розмову? 3. Чи віддаєте перевагу Ви самоті великої компанії? 4. Чи випробовуєте Ви постійне жадання діяльності? 5. Ваша мова зазвичай повільна і некваплива? 6. Чи ранимий Ви людина? 7. Чи часто Вам не спиться через те, що Ви посварилися з друзями? 8. У вільний час Вам завжди хочеться зайнятися чим-небудь? 9. У розмові з іншими людьми Ваша мова часто випереджає Вашу думку? 10. Чи дратує Вас швидка мова співбесідника?

11. Відчували б Ви себе нещасною людиною, якби на довгий час були позбавлені можливості спілкування з людьми? 12. Ви коли-небудь спізнювалися на побачення або на роботу? 13. Чи подобається Вам швидко бігати? 14. Чи сильно Ви переживаєте неполадки в своїй роботі? 15. Чи легко Вам виконувати роботу, що вимагає тривалої уваги і великої зосередженості? 16. Чи важко Вам говорити дуже швидко? 17. Чи часто ви випробовуєте тривогу, що виконали роботу не так, як потрібно? 18. Чи часто Ваші думки перескакують з однією на іншу під час розмови? 19. Чи подобаються Вам ігри, що вимагають прудкості і спритності? 20. Чи легко Ви можете знайти інші варіанти рішення відомої задачі?

21. Чи переживаєте Ви почуття занепокоєння, що Вас неправильно зрозуміли в розмові? 22. Чи охоче Ви виконуєте складну відповідальну роботу? 23. Чи буває, що Ви говорите про речі, на яких не знаєтеся? 24. Чи легко Ви сприймаєте швидку мову? 25. Чи легко Вам робити одночасно дуже багато подів? 26. Чи виникають у Вас конфлікти з вашими друзями через те, що Ви сказали їм щось, не подумавши заздалегідь? 27. Ви зазвичай вважаєте за краще робити нескладні справи, що не вимагають від Вас великої енергії? 28. Чи легко Ви розстроюєтеся, коли виявляєте незначні недоліки в своїй роботі? 29. Чи любите Ви сидячу роботу?

31. Чи легко Вам спілкуватися з різними людьми? 32. Ви зазвичай вважаєте за краще подумати, зважити і лише потім висловитися? 33. Чи всі Ваші звички хороші, бажані? Чи

швидкі у Вас рухи рук? 34. Чи виникають у Вас конфлікти з вашими друзями через те, що Ви сказали їм 35. Ви зазвичай мовчите і не вступаєте в контакти, коли знаходитеся в товаристві малознайомих людей? 36. Чи легко Вам перемикатися від одного варіанту рішення задачі на іншій? 37 Чи схильні Ви перебільшувати в своїй уяві негативне відношення близьких людей? 38. Чи балакучий Ви людина? 39. Вам зазвичай легко виконувати справу, що вимагає миттєвих реакцій? 40. Ви зазвичай говорите вільно, без запинок?

41. Чи турбують Вас страхи, що Ви не впораєтеся з роботою? 42. Чи легко Ви ображаєтеся, коли близькі Вам люди вказують на Ваші недоліки? 43. Чи випробовуєте Ви тягу до напруженої відповідальної діяльності? 44. Чи вважаєте Ви свої рухи повільними і неквапливими? 45. Чи бувають у Вас думки, які Ви хотіли б приховати від інших?

46. Чи можете Ви без довгих роздумів поставити лоскїтливе питання іншій людині? 47. Чи приносять Вам задоволення швидкі рухи? 48. Чи легко Ви "генеруєте" нові ідеї, пов'язані з роботою? 49. Чи смочче у Вас "під грудьми" перед відповідальною розмовою? 50. Чи можна сказати, що Ви швидко виконуєте доручену Вам справу?

51. Чи любите Ви братися за великі справи самостійно? 52. Чи багата у Вас міміка в розмові? 53. Якщо Ви обіцяли щось зробити, чи завжди Ви виконуєте свою обіцянку незалежно від того, зручно вам це чи ні? 54. Чи випробовуєте Ви почуття образи від того, що люди, що оточують Вас, обходяться з Вами гірше, ніж слідувало б? 55. Ви зазвичай вважаєте за краще виконувати одночасно лише одну операцію? 56. Чи любите Ви ігри в швидкому темпі? 57. Чи багато у Вашій мові тривалих пауз? 58. Чи легко Вам внести пожвавлення до компанії? 59. Ви зазвичай відчуваєте в собі надмір сил і Вам хочеться зайнятися якою-небудь справою?

60. Зазвичай Вам важко переключити увагу з однієї справи на інше? 61. Чи буває, що у Вас надовго псується настрій від того, що зірвалося запланована справа? 62. Чи часто Вам не спиться через те, що не ладнаються справи, пов'язані безпосередньо з роботою? 63. Чи любите Ви бути у великій компанії? 64. Чи хвилюєтеся Ви з'ясовувавши стосунки з друзями? 65. Чи випробовуєте Ви потреба в роботі, що вимагає повної віддачі сил? 66. Чи виходите Ви інколи з себе, злитесь? 67. Чи схильні Ви вирішувати багато завдань одночасно? 68. Чи тримаєтеся Ви вільно у великій компанії? 69. Чи часто Ви висловлюєте своє перше враження, не подумавши?

70. Чи турбує Вас відчуття невпевненості в процесі виконання роботи? 71. Чи повільні Ваші рухи, коли Ви щось майструєте? 72. Чи легко Ви перемикаєтеся з однієї роботи на іншу? 73. Чи швидко Ви читаєте вголос? Ви інколи розпускаєте плітки? 74. Чи мовчазні Ви, знаходячись в колі друзів? 75. Чи маєте потребу Ви в людях, які б Вас

підбадьорили і утішили? 76. Чи охоче Ви виконуєте безліч різних доручень одночасно? 77. Чи охоче Ви виконуєте роботу в швидкому темпі? 78. У вільний час Вас зазвичай тягне поспілкуватися з людьми? 79. Чи часто у Вас буває безсоння при невдачах на роботі? 80. Чи тремтять у Вас інколи руки під час сварки?

81. Чи довго Ви в думках готуєтеся перед тим, як висловити свою думку? 82. Чи є серед Ваших знайомих люди, які Вам явно не подобаються? 83. Зазвичай ви віддаєте перевагу легкій роботі? 84. Чи легко Вас образити в розмові по дурницях? 85. Зазвичай Ви першим в компанії наважуєтеся почати розмову? 86. Чи випробовуєте Ви тягу до людей? 87. Чи схильні Ви спочатку розміркувати, а потім говорити?

88. Чи часто Ви хвилюєтеся з приводу своєї роботи? 89. Чи завжди Ви платили б за провезення багажу на транспорті, якби не опасалися перевірки? 90. Чи тримаєтеся Ви зазвичай відособлено на вечірках або в компаніях? 91. Чи схильні ви перебільшувати в своїй уяві невдачі, пов'язані з роботою? 92. Чи подобається Вам швидко говорити? 93. Чи легко Вам стриматися від вислову несподівано виниклої ідеї? 94. Чи вважаєте за краще Ви працювати повільно? 95. Чи переживаєте Ви із-за щонайменших неполадок на роботі? 96. Ви віддаєте перевагу повільній, спокійній розмові?

97. Чи часто Ви хвилюєтеся із-за помилок в роботі, які були Вами допущені? 98. Чи здатні Ви успішно виконувати тривалу, трудомістку роботу? 99. Чи можете Ви, не довго думаючи, поводитися з проханням до іншої людини? 100. Чи часто Вас турбує відчуття невпевненості в собі при спілкуванні з людьми? 101. Чи легко Ви беретеся за виконання нових завдань? 102. Чи втомлюєтеся Ви, коли Вам доводиться говорити довго? 103. Ви вважаєте за краще працювати з прохладцею, без особливої напруги? 104. Чи подобається Вам всіяка робота, що вимагає перемикання уваги? 105. Чи любите Ви довго бути наодинці з собою?

Ключі до ОСТУ

Шкала - енергічність «так»- питання 4, 8, 15, 22, 42, 50, 58, 64, 96.

«ні» - питання 27, 83, 103.

Шкала - соціальна енергічність «так» -11, 30, 57, 62, 67, 78, 86.

«ні» - 3, 34, 74, 90, 105.

Шкала – пластичність

«так» - 20, 25, 35, 38, 47, 66, 71, 76, 101, 104.

«ні» - 54, 59.

Шкала - соціальна пластичність «так» - 2, 9, 18, 26, 45, 68, 85, 99.

«ні» -31, 81, 87, 93. Шкала - темп «так» - 1, 13, 19, 33, 46, 49, 55, 77.

«ні» - 29, 43, 70, 94.

Шкала - соціальний темп «так» -24, 37, 39, 51, 72, 92.

«ні» - 5, 10, 16, 56, 96, 102.

Шкала - емоційність «так» - 14, 17, 28, 40, 60, 61, 69, 79, 88, 91, 95, 97.

Шкала - соціальна емоційність «так» - 6, 7, 21, 36, 41, 48, 53, 63, 75, 80, 84, 100.

Шкала - «К» «так» - 32, 52, 89.

«ні» - 12, 23, 44, 65, 73, 82

Додаток Е

Визначення психічного «вигорання» (А. А. Рукавишников)

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

Інструкція. Вам пропонується відповісти на ряд тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте висловлювання і вирішите, випробовували Чи ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало подібного почуття, поставте галочку або хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутній постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей в колонці «звичайно», а також відповідно з відповідями «рідко» і «часто».

Відповідайте якомога швидше. Постарайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді. Форми відповідей : Зазвичай , Часто , Рідко , Ніколи.

Опитувальник

- 1.Я легко дратуюся.
- 2.Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
- 3.Меня турбує, що думають колеги про мою роботу.
- 4.Я відчуваю, що у мене немає ніяких емоційних сил вникати в чужі проблеми.
- 5.Меня мучить безсоння.
- 6.Думаю, що якби випала вдала можливість, я б змінив місце роботи.
- 7.Я працюю з великою напругою.
- 8.Моя робота приносить мені задоволення.
- 9.Чувствую, що робота з людьми вимотує мене.
- 10.Думаю, що моя робота важлива.
- 11.Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
- 12.Я задоволений професією, яку обрав.
- 13.Непонятливість моїх колег чи учнів дратує мене.
- 14.Я емоційно втомлююся на роботі.

- 15.Думаю, що не помилюся у виборі своєї професії.
- 16.Я відчуваю себе спустошеним і розбитим після робочого дня.
- 17.Чувствую, що отримую мало задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
- 18.Мне важко встановлювати або підтримувати тісні контакти з колегами по роботі.
- 19.Для мене важливо досягти успіху на роботі.
- 20.Ідя вранці на роботу, я відчуваю себе свіжим і відпочив.
- 21.Мне здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль,
22. У мене не вистачає часу на мою сім'ю і особисте життя.
- 23.Я сповнений оптимізму стосовно до своєї роботи.
- 24.Мне подобається моя робота,
- 25.Я втомився весь час намагатися.
- 26.Меня стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
- 27.Мне здається, що я ізольований від своїх колег по роботі.
- 28.Я задоволений своїм професійним вибором так само, як і на початку кар'єри.
- 29.Я відчуваю фізичну напругу, втому.
- 30.Постепенно я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.
- 31.Робота емоційно вимотує мене.
- 32.Я використовую ліки для поліпшення самопочуття.
- 33.Меня цікавлять результати роботи моїх колег.
- 34.Утром мені важко вставати і йти на роботу.
- 35.На роботі мене переслідує думка:.. Скоріше б робочий день закінчився.
- 36.Нагрузка на роботі практично нестерпна.
- 37.Я відчуваю радість, допомагаючи оточуючим людям.
- 38.Я відчуваю, що став більш байдужим до своєї роботи.
- 39.Случається, що у мене без особливої причини починає боліти голова або шлунок.
- 40.Я докладаю зусиль, щоб бути терплячим з учнями.
- 41.Я люблю свою роботу.
- 42.У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищений.
- 43.Меня дратує поведінка моїх учнів.
- 44.Мне легко зрозуміти почуття оточуючих по відношенню до мене.
- 45.Меня часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.
- 46.Я помічаю, що стаю більш черствим по відношенню до людей.
- 47.Я відчуваю емоційне напруження.
- 48.Я абсолютно не захоплений і навіть не цікавлюся своєю роботою.
- 49.Я відчуваю себе виснаженим.

50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Временами я сумніваюся в своїх здібностях.
52. Я відчуваю до всього, що відбувається навколо, повну апатію.
53. Виконення повсякденних справ для мене - джерело задоволення і задоволення.
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної мною професії.
56. Хочеться «плюнути» на все.
57. Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.
58. Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві.
59. Мне сподобалася б робота, що забирає мало часу і сил,
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
61. Я сумніваюся в значимості своєї роботи.
62. Испитиваю почуття ентузіазму по відношенню до роботи.
63. Я так втомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
64. Считаю, що цілком компетентний у вирішенні проблем, що виникають на роботі.
65. Чувствую, що можу дати дітям більше, ніж даю.
66. Мне буквально доводиться змушувати себе працювати.
67. Присутствует відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти у зневіру.
68. Мне подобається віддавати роботі всі сили.
69. Я відчуваю стан внутрішнього напруження і роздратування.
70. Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
71. Верю, що здатний виконати все, що задумано.
72. У мене немає бажання глибоко вникати в проблеми моїх учнів.

Дана методика включає три шкали: психоемоційного виснаження (П), особистісного віддалення (ЛО) та професійної мотивації (ПМ).

Для визначення психічного «вигорання» в межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем;

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

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

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

Кількісна оцінка психічного «вигорання» за кожною шкалою здійснюється шляхом переказу відповідей в трибальну систему («часто» - 3 бали, «звичайно» - 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться по «сирому» балу. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» по кожній шкалою.

Змістовні характеристики шкал :

Психоемоційний виснаження - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала , що працює з людьми. Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

Особистісний віддалення - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісний віддалення проявляється в зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативизме по відношенню до інших людей.

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