

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

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

Гуманітарно-правовий факультет

Кафедра психології

Дипломна робота

Магістр

(освітній ступень)

на тему «Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку»

«ХАІ.704.7-96п1.20О.053.205-9/19 ЗВ».

Виконав: студент 2 курсу групи №7-96п1

Спеціальність 053 «Психологія»
(код та найменування)

Освітня програма: «Психологічне консультування та психотерапія»
(найменування)

Мила О.І.
(прізвище й ініціали студента)

Керівник: Калайтан Н.Л.
(прізвище й ініціали)

Рецензент: Фролова Є.В.
(прізвище й ініціали)

Харків – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З НЕПОВНОЛІТНІМИ З ОСОБЛИВОСТЯМИ РОЗВИТКУ.....	5
1.1. Поняття синдрому емоційного вигорання та підходи до його вивчення.....	5
1.2. Чинники формування синдрому емоційного вигорання.....	10
1.3. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів.....	17
РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	23
2.1. Характеристика вибірки.....	23
2.2. Характеристика методів дослідження.....	24
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З НЕПОВНОЛІТНІМИ З ОСОБЛИВОСТЯМИ РОЗВИТКУ.....	34
3.1. Загальна характеристика прояву синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.....	34
3.2. Особливості механізмів психологічного захисту та копінг-стратегій у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.....	39
3.3. Особливості взаємозв'язку механізмів психологічного захисту, копінг-стратегій та синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.....	42
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	50
ДОДАТКИ.....	57

ВСТУП

Традиційно і в суспільній свідомості, і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності спеціалістів соціономічних професій, таких як лікарі, педагоги, психологи, соціальні працівники та інші, акцент робиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Разом з тим, саме робота з людьми через високі вимоги, які ставляться перед представниками цих професій, містить в собі небезпеку переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, а також ймовірністю виникнення професійного стресу і розвитку емоційного вигорання.

Дослідження проблеми емоційного вигорання знайшло своє відображення у роботах багатьох зарубіжних і вітчизняних вчених (Г. Фрейденберг, К. Маслач, С. Джексон, В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, В. Орел та ін.). Детально досліджені з точки зору потенційного розвитку даного феномену такі фахівці, як медичний персонал, педагогічні та соціальні працівники, психотерапевти, психологи-консультанти тощо. Особливий інтерес становить дослідження синдрому емоційного вигорання у психологів та інших фахівців, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку (Н. Ю. Зикова, Н. М. Коровушкіна, Т. С. Шевцова, І. В. Комаревцева, К. Hardeep, S. Mastrantuono та ін.). З одного боку, для даної категорії фахівців професійно значущими є такі якості як емпатія, гуманізм, терпіння, доброзичливість і тактовність. З іншого боку, складність і емоційна напруженість робочої ситуації, високий рівень персональної відповідальності вимагають психічних та енергетичних затрат, що може призвести до емоційного виснаження та розвитку емоційного вигорання. У зв'язку з цим, подальше вивчення проблеми синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, є актуальним та має соціальну й практичну значущість.

Об'єкт дослідження – синдром емоційного вигорання у психологів-консультантів.

Предмет дослідження – синдром емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

Мета дослідження – виявити особливості синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний аналіз проблеми синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

2. Визначити рівневі та структурні характеристики синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

3. Встановити особливості механізмів психологічного захисту та копінг-стратегій у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

4. Встановити особливості взаємозв'язку механізмів психологічного захисту, копінг-стратегій та компонентів емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

Вирішення поставлених завдань здійснювалося за допомогою використання наступних **методів дослідження:**

1. Теоретичний (аналіз, систематизація та узагальнення теоретичних підходів і літературних джерел з проблеми дослідження).

2. Тестування (методика діагностики емоційного вигорання В. В. Бойка; методика діагностики професійного вигорання (МВІ) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової та Є. С. Старченкової; методика «Індекс життєвого стилю» Плутчика–Келлермана–Конте, «Копінг-тест» Р. Лазаруса і С. Фолкмана).

3. Методи математико-статистичного аналізу отриманих даних (факторний аналіз (метод головних компонент, обертання Varimax)).

У дослідженні брали участь 35 психологів-консультантів м. Харкова, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Усі респонденти - жінки віком від 22 до 59 років.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З НЕПОВНОЛІТНІМИ З ОСОБЛИВОСТЯМИ РОЗВИТКУ

1. 1. Поняття синдрому емоційного вигорання та підходи до його вивчення

Концепція емоційного вигорання почала формуватися у 70-х роках минулого століття і незабаром отримала широке визнання як соціально-психологічна проблема, гідна уваги і вивчення. З тих пір феномен емоційного вигорання став предметом багатьох наукових досліджень зарубіжних та вітчизняних спеціалістів (Г. Фрейденберг, К. Маслач, С. Джексон, Г. Сельє, В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, В. Орел та ін.).

Вперше термін «емоційне вигорання» (burnout) запропонував у 1974 році американський психолог Г. Фрейденберг для характеристики психічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [49]. Це люди, які працюють в системі «людина – людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психологи, вчителі тощо. В своїй діяльності вони постійно стикаються з негативними емоційними переживаннями клієнтів, пацієнтів, вихованців та стають залученими до цих переживань, із-за чого відчують підвищене емоційне напруження.

На сьогоднішній день відомі чотири підходи визначення синдрому емоційного вигорання [30]:

1. Однофакторна модель, запропонована А.М. Пайнс, Е. Аронсон, відповідно до якої, вигорання - це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях.

2. Двофакторна модель, запропонована Д. Дирендонк, В Шауфелі, Х. Сиксма, відповідно до якої, синдром емоційного вигорання складається з двомірної конструкції - виснаження і деперсоналізації.

3. Трифакторна модель, запропонована К. Маслач, С. Джексоном, у якій вигорання розглядається як відповідь на професійні стреси, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

4. Чотирифакторна модель, запропонована Е. Іванікі, Р. Шваб, у якій один із елементів емоційного вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація або редукція особистих досягнень, розділяють на два окремі чинники. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою та з клієнтами відповідно.

Однак найбільш загальноприйнятим є розуміння вигорання, запропоноване К. Маслач і С. Джексоном. Згідно з яким під психічним вигоранням розуміється «стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що проявляється в професіях соціальної сфери». Психолог зазначає, що «професійне вигорання – це не втрата творчого потенціалу, а емоційне виснаження, що виникає на тлі стресу у процесі міжособистісного спілкування» [31]. Цей синдром включає три складових: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень. Емоційне виснаження - це основна складова професійного вигорання, при якому почуття емоційного спустошення, втоми породжується власною роботою. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від навколишніх, або підсилення негативізму, цинізм установок і почуттів у відношенні до пацієнтів, клієнтів і т.п. Редукція особистих досягнень - це нав'язливе усвідомлення фахової некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення відсутності результативності, тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, обмеження можливих шляхів професійного зростання.

На думку Г. Сельє, вигорання можна порівняти до дистресу в його крайньому прояві. У його концепції стресом пояснювали всі випадки дезадаптації особистості або негативні зміни у житті людини. Г. Сельє виділяв три стадії стресу [43]:

1. Стадія тривоги, на якій організм мобілізується для зустрічі з загрозою, відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. На початковій фазі зниженої здатності людини до опору настає шок, при якому активізуються індивідуальні захисні механізми людини. Стадія тривоги виникає при першій появі стресора.

2. Стадія резистентності (опору), яка настає в результаті тривалої дії стресора й необхідності підтримки захисних сил організму. Організм намагається чинити опір загрозі або справлятися з нею, якщо її не можна уникнути. Це стадія максимальної адаптації та успішного повернення до душевної рівноваги, тіло адаптується до стресу і повертається до нормального стану. Але, якщо стрес не зникає або не спрацьовує захисний механізм, тоді людина переходить до третьої стадії.

3. Стадія виснаження, яка настає у випадку порушення захисних пристосувальних механізмів при сильному і тривалому впливі стресора, різко знижуються адаптаційні резерви та опір організму, виникає відчуття спустошеності. Тривала дія стресу і неможливість людини до адаптації можуть виснажити ресурси тіла, призвести до хвороб.

Професійне вигорання як стресова реакція є наслідком тривалих напружень середньої інтенсивності, тому, спираючись на визначення стресового процесу за Г. Сельє (стадій тривоги, резистентності, виснаження), цей синдром можна вважати третьою стадією зі стійким і неконтрольованим рівнем збудження.

Професійний стрес - це складна галузь дослідження стресових станів, який співвідноситься з негативними та позитивними емоціями і почуттями та створюється факторами, що носять характер загрози або перешкод. Р.Лазарус вважає, що стресову реакцію треба розуміти, як результат того, що в кожній конкретній ситуації особистість вимагає від себе і чи зможе в кожній конкретній ситуації впоратися з суб'єктивною загрозою, якщо ця ситуація такою йому видається [43].

Дж. Гринберг розглядає емоційне вигорання як процес, який охоплює 5 стадій[37]:

- перша стадія емоційного вигорання - це «медовий місяць»: працівник спочатку отримує задоволення від професії і з ентузіазмом виконує завдання, але, що більше стресових ситуацій у професійній діяльності, то менше задоволення він отримує.

- на другій стадії з'являється втома, апатія, безсоння та за відсутності додаткової мотивації, стимулювання працівник втрачає інтерес до трудової діяльності, зникає зацікавленість працювати продуктивно, виникають порушення трудової дисципліни, висока мотивація призводить до професійного виснаження працівника: надміру використовуються внутрішні ресурси, але це ще не завдає шкоди здоров'ю.

- на третій стадії виявляються хронічні симптоми: надмірна праця, відсутність чергування праці із відпочинком викликає фізичну втому та захворювання, психологічні переживання, роздратованість, загострену озлобленість і безсилля.

- на четвертій стадії розвиваються хронічні захворювання, внаслідок яких людина частково або повністю втрачає працездатність, підсилюється переживання незадоволення собою, обраною професією та власним життям.

- на п'ятій стадії емоційного вигорання усі фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму, а небезпечні захворювання розпочинають загрожувати життю людини. Отож, проблеми у професійній діяльності призводять до загрози кар'єрному зростанню фахівця.

Що стосується вітчизняної психології - то перші згадки про феномен емоційного вигорання можна знайти у працях Б. Г. Ананьєва у 1969 році. Він вживав термін «емоційне вигорання», для позначення деякого негативного явища, що виникає у людей професій "Людина-людина", і пов'язаного з міжособистісними стосунками [1].

В.В. Бойко характеризує синдром емоційного вигорання як набутий особистістю механізм психологічного захисту у формі «виключення» емоцій,

тобто зниження енергетики, у відповідь на психотравмуючі впливи, а також розширення сфери негативних емоцій і зменшення дії позитивних емоцій. Тому вигорання можна розглядати як функціональний придбаний стереотип професійної поведінки, який дозволяє особистості дозувати та економно витратити енергетичні ресурси. Виходячи з цього емоційне вигорання Бойко вважає конструктивним, однак дисфункційними є його наслідки, коли емоційне вигорання негативно впливає на взаємини з оточуючими людьми і в подальшому призводить до професійної деформації особистості [9].

За визначенням М. Водоп'янової, емоційне вигорання – це довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої ефективності. Її можна розглядати в аспекті особистісної деформації, яка відбувається під впливом професійних стресів [25].

А.Б.Леонова стверджує, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності вимог робочого середовища і індивідуальних ресурсів, ресурсів працівника, що створює загрозу для успішності трудової діяльності, здоров'я. Таким чином, професійний стрес розглядається, в плані негативного впливу на професійну діяльність [27].

Російський вчений В. Є. Орел займався як теоретичним, так і експериментальним аналізом феномену вигорання. У проведеному їм дослідженні отримала емпіричне підтвердження гіпотеза про відмінності протікання вигорання. Існує «пасивний» тип протікання, який характеризується депресивними симптомами, і «активний» тип, пов'язаний з гнівом, агресією, дратівливістю. В. Є. Орел умовно назвав виділені в результаті дослідження типи вигорання «стенічний», тобто активний тип і астенічний, тобто пасивний тип [36].

На сучасному етапі розвитку зарубіжної психології 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) [41].

Також у сучасній зарубіжній психології активно обговорюється питання співвідношення синдрому вигорання із симптомами депресії, при цьому дослідники, які вважають вигорання різновидом професійного стресу, схильні вважати, що існує прямий зв'язок між депресією та вигоранням. Невідповідність між очікуваннями і ресурсами працівника, з одного боку, і попиту на робочі місця та високу конкуренцію - з іншого може призводити до вигорання, а депресія може бути визначена як спосіб реагування на стресори, з якими неможливо впоратися [38].

Натепер синдром вигорання визначений у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) під назвою «Перевтома» (код Z73.0 - проблеми, пов'язані зі складнощами управління власним життям), входить до класу факторів, що впливають на стан здоров'я населення і звернення у заклади охорони здоров'я, і до блоку «Звернення в заклади охорони здоров'я у зв'язку з іншими обставинами»[45].

Отже, аналіз досліджень дає змогу зробити висновок, що більшість авторів визначають емоційне вигорання як синдром, що розвивається на фоні хронічного професійного стресу та призводить до спустошення емоційних й особистісних ресурсів людини.

1.2. Чинники формування синдрому емоційного вигорання

Синдром професійного вигорання частіше виявляється у групі професій системи «людина – людина». Спеціалісти цієї системи постійно виявляють комунікативну компетентність, інтенсивно спілкуються з іншими. В той же час, емоційні навантаження несуть небезпеку тяжких переживань, пов'язаних із професійною діяльністю.

Професійне вигорання - це процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків [37]. Основні

зусилля психологів спрямовані на вияв чинників, що спричиняють професійне вигорання.

В.В. Бойко усі чинники емоційного вигорання, поділяє на дві категорії: зовнішні та внутрішні. Зовнішніми передумовами розвитку синдрому емоційного вигорання є: наявність хронічної напруженої психоемоційної діяльності, що обумовлена інтенсивним спілкуванням, підвищений рівень відповідальності, невірна організація роботи, несприятлива психологічна сфера професійної діяльності, складний психологічний контингент в сфері спілкування. Серед внутрішніх чинників емоційного вигорання В.В. Бойко визначає:

- схильність до емоційної ригідності, тобто емоційне вигорання виникає швидше у тих, хто більш емоційно стриманий, повільніше у імпульсивних людей, що володіють рухливими нервовими процесами;

- інтенсивне переживання різних обставин професійної діяльності, що характерно для людей із підвищеною відповідальністю;

- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, з одного боку, професіонал у сфері спілкування не вважає для себе необхідним та не зацікавлений проявляти співпереживання суб'єкту діяльності, що стимулює емоційне вигорання, з другого боку, особистість не вміє заохочувати себе за співпереживання до суб'єктів професійної діяльності, систему самооцінок він підтримує матеріальними або позиційними досягненнями. Таким чином, внутрішні чинники емоційного вигорання включають в себе внутрішньоособистісні проблеми [8].

Професійне вигорання особистості - це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення та порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних. З другого боку, професійне вигорання особистості - це індивідуальний процес, причинами якого є чинники, які залежать від особистісних якостей людини.

Розвитку синдрому сприяє відсутність належної винагороди, не лише матеріальної, а й психологічної, за виконану роботу, що змушує людину думати, що її робота не має цінності для суспільства. Це також приводить до емоційної спустошеності, зниженню емоційної залученості у справи колективу, виникнення у працівника відчуття несправедливого до нього ставлення до вигорання. Фрейденберг вказував, що подібний стан розвивається у людей, схильних до співчуття, ідеалістичного ставлення до роботи, разом із тим нестійким, схильним до марень, одержимих нав'язливими ідеями. У цьому випадку синдром емоційного вигорання може бути механізмом психологічного захисту у формі часткового, або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив [49]. Фрейденберг серед особистісних чинників, що сприяють емоційному вигоранню, виділяє емпатію, гуманність, м'якість, захопленість, ідеалізованість, інтровертність, фанатичність.

А. Пайнс з колегами встановили зв'язок емоційного вигорання з відчуттям значущості себе на робочому місці, із професійним просуванням, автономією і рівнем контролю з боку керівництва. У той же час незадоволеність професійним зростанням, потреба в підтримці, недолік автономії може сприяти вигоранню. В.І. Ковальчук зазначає роль таких особистісних особливостей, як самооцінка і локус контролю. Людям з низьким рівнем самооцінки і екстернальним локусом контролю більше загрожує напруга, тому вони більш вразливі і схильні до емоційного вигорання [11].

Таким чином, до основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання працівників можна віднести:

- індивідуальні чинники - соціально-демографічні характеристики, вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи;
- особистісні чинники - витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, професійна мотивація, ціннісні орієнтації, рівень домагань, когнітивні процеси, здібності, інтелект;
- організаційні чинники - умови роботи, робоче перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, гострота проблем

клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок;

- соціально-психологічні - рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок.

Синдром «професійного вигорання» може розглядатися з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій [37]. У особистості, що відчуває на собі дію емоційного вигорання першого рівня, проявляються помірні, недовгі, і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми проявляються в легкій формі і виражаються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення, чи організації перерв у роботі. На другій стадії синдрому «професійного вигорання» симптоми проявляються регулярніше, носять більш затяжний характер, і важче піддаються корекції, звичайні засоби розслаблення тут неефективні. Працівник може почувати себе виснаженим після сну і навіть після вихідних. Ознаки і симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразок і депресії; спроби піклуватися про себе, як правило, не дають результату, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Людина починає брати під сумнів цінність своєї роботи, професії і життя як такого.

З меншим ризиком для здоров'я і менш вираженим зниженням ефективності синдром професійного вигорання переживають працівники, які характеризуються наступними особливостями. У першу чергу це люди, які мають гарне здоров'я і свідомо піклуються про свій фізичний стан, займаються спортом і підтримують здоровий спосіб життя. Це люди, які мають високу самооцінку і впевненість в собі, своїх здібностях і можливостях [8].

С.А. Бабанов на підставі результатів дослідження визначає три типи працівників, яким загрожує синдром емоційного вигорання [4]: педантичний, який характеризується надмірною акуратністю, прагненням у будь-якій справі домогтися зразкового порядку, навіть на шкоду собі; демонстративний, який прагне завжди бути на виду, бути першим у всьому; йому властива висока ступінь виснаження при виконанні рутинної роботи, а перевтома проявляється

зайвою агресивністю та конфліктністю та емотивний, який характеризується надмірною чутливістю та вразливістю, яка межує з патологією, з саморуйнуванням, неможливістю чинити опір будь-яким несприятливим обставинам.

Т. Форманюк вважає, що «вигорання – це платня не за співчуття людям, а за свої нереалізовані очікування» [5]. Як причини негативних переживань, пов'язаних із роботою працівників сфери „людина-людина”, можна назвати «відсутність результату», відчуття, що працюєш даремно, відчуття відчаю, коли щось не вдалося. Відчуття втрати значення діяльності, знецінення і безглуздя своїх зусиль є найсильнішим чинником переживань. Розвиток емоційного вигорання не обмежується професійною сферою, його наслідки позначаються на особистісному житті особистості та її взаємодії з іншими [12].

В. В. Бойко описує такі симптоми емоційного вигорання [8]:

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

2) емоційне відчуження – це створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях. В цьому випадку людину майже нічого не хвилює та ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні обставини, ні негативні. При цьому це не початковий дефект емоційної сфери, а набутий за роки емоційний захист. Особистість поступово навчається працювати як робот, як бездушний автомат, а в інших сферах він живе повнокровними емоціями. Реагування без відчуттів і емоцій - найважливіший симптом емоційного вигорання, він свідчить про професійну деформацію особистості;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація) - це 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 – це погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних порушень, як розлади

сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб та інше.

О. Мірошниченко виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові, соціально-психологічні симптоми [33]. Симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій, як дратівливість та стомлюваність до психосоматичних і невротичних розладів. Таким чином, порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу: професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Ці порушення зумовлюють розвиток професійного вигорання, що включає показники, під впливом яких руйнується особистість фахівця, психолог не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові уміння і навички. У результаті відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

Загалом, синдром професійного вигорання негативно впливає на професійне та особисте життя працівників соціальної сфери й призводить до наступних наслідків, як соціальні (втрата задоволеності якістю відносин з клієнтами, колегами або керівництвом; втрата доброзичливості, дбайливості і привітності в ситуаціях ділового спілкування; втрата інтересу до клієнтів; незадоволеність соціальною та адміністративною підтримкою, переживання відчуженості); духовні (незадоволеність самореалізацією; втрата віри у власні сили та потенційні можливості; зниження планки особистісного зростання; втрата себе); фізіологічні (втрата фізичних сил та виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння, порушення апетиту тощо); матеріальні (втрата ентузіазму та мотивації до матеріальних заробітків, втрата клієнтів); психологічні (втрата позитивного настрою та емоційної піднесеності; зниження самооцінки, пов'язаної з роботою; відчуття спустошеності, втрата душевної рівноваги) [11].

Однак ризик вигорання пом'якшують стабільна й приваблива робота, яка надає можливості для творчості, професійного та особистісного росту, задоволеність якістю життя, наявність різноманітних інтересів, перспективні

життєві плани. На думку Н.Є. Водоп'янової рідше «емоційно вигорають» оптимістичні люди, які вміють успішно долати життєві негаразди та вікові кризи, ті, хто займає активну життєву позицію та звертаються до творчого пошуку вирішення проблеми, які володіють засобами психічної саморегуляції [11]. Однією із важливих умов також є сформованість умінь адекватно розподіляти обов'язки у професійному та приватному житті. Вигорання посилюється лише тоді, коли межі між професійним та власним життям стираються, а професійна діяльність потребує значної частини часу [28]. Для збереження психологічного здоров'я професіонала слід обмежувати професійну діяльність і не поширювати її на життя у сімейному колі, взаємодію із друзями. Якщо виникає загроза професійного вигорання, психологу та керівнику необхідно зважати на індивідуально-психологічні характеристики особистості, вивчити психологічний клімат у професійній групі, вдосконалити та покращити умови праці та відпочинку. У спілкуванні з клієнтами працівник з ознаками емоційного вигорання не відчуває радості, задоволення від своєї праці. До кінця робочого дня він відчуває втому через необхідність активної взаємодії зі співрозмовниками, а також контроль та оцінку власної трудової діяльності [39].

Т. Скорик вважає, що попередження і подолання професійного вигорання працівників повинно здійснюватися за такими напрямками як, емоційна підтримка, інформування та підвищення значущості професії [44]. М. Ільєнко, визначив фактори, які підсилюють значимість праці працівника і допомагають зберегти їх професійне здоров'я, це - наявність можливостей для творчого зростання та підвищення рівня заробітної плати, постійний інтерес до професії; наявність технічних засобів, що сприяють ефективній роботі; усвідомлення корисності власної трудової діяльності; стабільність становища працівника в організації; доброзичливі взаємини в колективі; високий рівень відповідальності за свою працю [21]. Також для попередження і подолання професійного вигорання працівників соціальної сфери необхідно задовольнити їх потреби у владі шляхом збільшення відповідальності, делегування повноважень,

доручення більш складної роботи тощо. Важливо також використовувати систему заохочень, яка включає премії, цінні подарунки, подяки, додаткові вихідні дні та відпустки, направлення на курси підвищення кваліфікації тощо. Завдяки ефективному використанню особистих і соціальних ресурсів працівники можуть попередити і подолати дію синдрому професійного вигорання.

Одже, професійне вигорання особистості - це соціально-психологічний феномен, обумовлений синдромом фізичного, розумового та емоційного виснаження, що призводить до розвитку негативної самооцінки, байдужого ставлення до професійної діяльності, деперсоналізації. Існує група чинників, які зумовлюють професійне вигорання: організаційні та індивідуально-особистісні, такі як ефективність праці, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров'я. В більшій мірі ризику виникнення синдрому емоційного вигорання схильні особи, що пред'являють непомірно високі вимоги до себе і до оточуючих, часто у них стирається межа між роботою та особистим життям.

1.3. Особливості прояву синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів

Психологам, за родом своєї діяльності, які постійно спілкуються з іншими людьми, властивий, як і іншим спеціалістам, системи «людина - людина», синдром емоційного вигорання. Професійна діяльність психолога належить до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. В своїй діяльності вони постійно стикаються з емоційними переживаннями своїх клієнтів, вихованців та стають залученими до цих переживань, із-за чого можуть відчувати підвищене емоційне напруження.

Можна виділити наступні симптоми професійної деформації психолога:

- зниження особистої значущості і втрата соціальної цінності професійної діяльності;
- сприйняття клієнта професійної діяльності як об'єкта впливу, знеособленого володаря симптоматики;
- зниження смислової складової і професійної відповідальності через великий потік клієнтів;
- переважання негативного і скептичного ставлення до вихованців;
- зростання дратівливості і агресивності через високий рівень нервово-психічної напруженості;
- підвищення рівня конфліктності в сфері міжособистісних відносин;
- апатія і соціальна ізоляція [20].

Особливо ці прояви можливі у психологів, що працюють з дітьми з особливостями розвитку. Дослідженням синдрому емоційного вигорання у психологів та інших фахівців, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку займалися Зикова Н. Ю. (синдром емоційного вигорання у професійній деформації педагогів-психологів, які працюють з дітьми з особливостями розвитку), Коровушкіна Н. М., Шевцова Т. С., Комаревцева І. В., Hardeep Kaur, Sophia Mastrantuono та інші (синдром емоційного вигорання у педагогів, які працюють з дітьми з особливостями розвитку), також багато робіт присвячені дослідженню проблеми вигорання у батьків таких дітей.

Навантаження на психолога в професійній діяльності з зазначеним контингентом, на думку Н. Ю. Зикової посилюється через:

- необхідності постійного підвищення теоретичної підготовленості;
- високого рівня інтенсивності пізнавальної, розумової, аналітичної діяльності;
- сильної перевантаженості негативними емоціями, зумовленими вагою захворювань дітей, переживаннями батьків;
- низькою динамікою, а часто її відсутності в стані або психологічному статусі дитини;

- невизначеності прогнозу розвитку і труднощі оцінки результативності професійної діяльності [20].

Ці моменти призводять до втрати почуття значимості власної діяльності, втрати сенсу і віри в свої сили. В силу цього, творчий підхід втрачають свою актуальність, психолог-консультант використовує традиційні методики і засоби, так як їх ефективність не викликає сумніву і знімає тривожність з приводу своєї неспроможності в роботі [20]. Психолог-консультант починає задовольнятися малим в роботі з дитиною з особливостями розвитку, перестає формулювати соціально значущі цілі, оскільки не вірить в їх досягнення. Тому зусилля психолога-консультанта, що працює з неповнолітніми з особливостями розвитку по реалізації творчого потенціалу дитини настільки малі, що дійсно зводять нанівець всю взаємодію з дитиною, роблячи її безрезультатною.

Спілкування психолога-консультанта і його підопічних переповнене емоційно, так як фахівець надає дітям підтримку, демонструє розуміння і готовність бути поруч. Діти емоційно прив'язуються, посилюючи особисту відповідальність психолога за їх психологічне благополуччя і життя [20].

Потрібно, щоб психолог-консультант мав такі особистісні характеристики, які дозволили б йому турбуватися про утворення максимально сприятливих умов для розвитку самосвідомості, здійснення особистісних змін, концентрація на клієнті, бажання і здатність йому допомогти, гнучкість і терпимість, емпатичність, чутливість, здатність створювати атмосферу емоційного комфорту, здатність декларувати групі істинні емоції і переживання, ентузіазм і оптимізм, віра в здатність учасників до змін і розвитку, врівноваженість, терпимість до фрустрації і невизначеності, високий рівень саморегуляції, впевненість в собі, позитивне ставлення до самого себе, адекватна самооцінка, усвідомлення власних конфліктних областей, потреб, мотивів; багата уява, інтуїція; високий рівень інтелекту.

Основна психологічна проблема в психолога-консультанта, який працює з неповнолітніми з особливостями розвитку - це постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку,

мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії. Також суттєвою особливістю роботи є висока частота міжособистісних контактів при спілкуванні з дітьми та їх родичами, що висуває високі вимоги до комунікативної компетентності психолога, також психологічні труднощі «приймаючого», «безумовного» спілкування.

Психолог, що працює з неповнолітніми з особливостями розвитку зможе не лише запобігти виникненню синдрому емоційного вигорання, але й досягти зниження ступеня його виразності дотримуючись таких рекомендацій: визначення короткострокових і довгострокових цілей; досягнення короткострокових цілей; використання перерв в роботі, що необхідно для забезпечення психічного і фізичного благополуччя; оволодіння вміннями і навичками саморегуляції; професійний розвиток і самовдосконалення, обмін професійною інформацією із представниками інших служб (курси підвищення кваліфікації, конференції, супервізії); відхід від непотрібної конкуренції; емоційне спілкування, коли фахівець аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигорання значно знижується; підтримання гарної фізичної форми.

Однак повністю виключити в роботі професійний стрес і професійне вигорання в сучасних умовах майже неможливо. Але можливо зменшити їх вплив на здоров'я психолога-консультанта. Профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи мають бути спрямовані на зняття дії стресового агента: зняття надмірного навантаження, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між затраченими зусиллями і одержаним результатом. Також, в цілях профілактики емоційного вигорання слід обдумано розраховувати свої навантаження, вчитись переключатись з одного виду діяльності на інший.

Висновки до Розділу 1

В результаті проведеного теоретичного аналізу вітчизняних та зарубіжних досліджень, можна зробити висновки про те, що синдром емоційного вигорання є досить небезпечним явищем в професійній діяльності психолога. Отже, професійне вигорання – це синдром, що розвивається на фоні хронічного професійного стресу та призводить до спустошення емоційних та особистісних ресурсів людини. Його негативними проявами є депресивні стани, почуття втоми, спустошеність, негативна професійна установка, небажання передбачати позитивні результати у власному житті та професії. Частково емоційне вигорання може бути функціональним стереотипом, тому що дозволяє особистості дозувати і економно використовувати енергетичні ресурси, а з другого боку – це дизфункціональний наслідок емоційного вигорання, який негативно впливає на виконання професійних ролей, професійну діяльність, психічне здоров'я та психологічне благополуччя особистості. У визначенні синдрому професійного вигорання виокремлюють чотири підходи, такі як: однофакторна модель (А.М. Пайнс, Е. Аронсон), двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сиксма), трифакторна модель (К. Маслач, С. Джексон), чотирифакторна модель Е. Іванікі, Р. Шваб. Однак найбільш традиційним і загальноприйнятим є розуміння вигорання як трифакторної моделі, запропоноване К. Маслач і С. Джексон.

До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання працівників відносять: індивідуальні чинники (соціально-демографічні характеристики, вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи); особистісні чинники - витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, професійна мотивація, ціннісні орієнтації, рівень домагань, когнітивні процеси, здібності та інтелект; організаційні чинники - умови роботи, робоче перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, гострота проблем клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність

у своїй роботі, зворотний зв'язок; соціально-психологічні - рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок. У психологів-консультантів, що працюють з дітьми з особливостями розвитку це: завищені норми контингенту (наприклад, надто велика кількість дітей у групі), нечітка організація і планування діяльності, одноманітність діяльності, підвищена відповідальність за благополуччя дітей, психологічно некомфортна атмосфера професійної діяльності, психологічно складний контингент (діти з особливостями розвитку). У результаті впливу цих чинників психолог може економно використовувати свої емоційні ресурси, тобто емоційно ігнорує конфліктні ситуації.

Відносно причин виникнення і симптомів емоційного вигорання існує багато різних думок, але основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, напружені відносини в системі «Людина-людина». Основна психологічна проблема в психолога-консультанта, який працює з неповнолітніми з особливостями розвитку - це постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії. Також суттєвою особливістю роботи є висока частота міжособистісних контактів при спілкуванні з дітьми та їх родичами, що висуває високі вимоги до комунікативної компетентності психолога-консультанта.

Стратегії виявлення та попередження синдрому професійного вигорання базуються на ідеї комплексу, що складається з психодіагностики, профілактичних заходів та психологічної інтервенції для подолання наслідків синдрому професійного вигорання.

РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Характеристика вибірки

Дослідження особливостей емоційного вигорання у психологів-консультантів, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, проводилося в м. Харків. Всього в дослідженні взяли участь 35 психологів-консультантів, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку зі стажем роботи від 5 до 16 років. Усі респонденти – жінки з вищою освітою. Вік досліджуваних від 22 до 59 років, середній вік – 23,6 років.

Для діагностики рівня й особливостей професійного вигорання психологів-консультантів, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку застосовано метод тестування. За його допомогою можна за невеликий проміжок часу зібрати значний обсяг психологічної інформації, яка має високу діагностичну надійність.

Спотворювати результати дослідження здатні такі прояви досліджуваних, як: навмисне спотворення з метою отримання власних вигод, досвід прийняття участі у подібних процедурах, бажання виглядати краще або намагання справляти позитивне враження, ефект впливу аудиторії, коли присутність значущого спостерігача здатна змінити сутнісний зміст відповідей досліджуваних.

У даному дослідженні для одержання емпіричної інформації застосовувалися:

1. Методика діагностики емоційного вигорання В. В. Бойка;
2. Методика діагностики професійного вигорання (МВІ) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової та Є. С. Старченкової;
3. Методика «Індекс життєвого стилю» Плутчика–Келлермана–Конте;
4. «Копінг-тест» Р. Лазаруса і С. Фолкмана.

2.2. Характеристика методів дослідження

З метою виявлення особливостей синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку у дослідженні використовувались чотири методики: методика діагностики емоційного вигорання В.В. Бойка; методика діагностики професійного вигорання (МВІ) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н.Є. Водоп'янової та Є.С. Старченкової; методика «Індекс життєвого стилю» Плутчика–Келлермана–Конте, «Копінг-тест» Р. Лазаруса і С. Фолкмана. Кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових.

Для найбільш комплексної та детальної діагностики емоційного вигорання доцільно використовувати методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко (Додаток А). Ця методика дозволяє діагностувати емоційне вигорання на різних стадіях його протікання. Вона є зрозумілою і доступною для випробуваного, припускає мінімум фізичних і психологічних зусиль на її проведення, інструкція до методики є простою і зрозумілою без додаткових пояснень. Вказана методика дає докладну картину синдрому емоційного вигорання як динамічного процесу, який виникає поетапно у повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли присутні три його фази: напруження, резистенція, виснаження [34]. На відміну від західних дослідників, В.В. Бойко пропонує класифікувати синдром емоційного вигорання за стадіями, для кожної стадії характерні ті чи інші симптоми, що відрізняє опитувальник Бойко, наприклад від опитувальника (МВІ) К. Маслач. Кожна фаза включає в себе по 4 симптоми [34]:

1. Фаза «напруження» – нервові, тривожні напруження є передвісником у формуванні емоційного вигорання, яка включає:

- симптом «переживання психотравмуючих обставин» (проявляється в посиленні усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності);

- симптом «незадоволення собою» (в результаті нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина відчуває незадоволення собою, обраною професією, посадою, енергетика прямує не тільки і не стільки назовні, скільки на себе);

- симптом «загнаність в клітку» (психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо, відчуття безвихідності);

- симптом «тривога і депресія» (виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в складних обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту).

2. Фаза «резистенція» - опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів. Ця фаза включає:

- симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» (ознака вигорання, коли професіонал перестає вловлювати різницю між економічним проявом емоцій і неадекватним вибіркоvim емоційним реагуванням, обмеженням емоційної віддачі під час робочих контактів);

- симптом «емоційно-моральна дезорієнтація» (у професіонала виникає потреба в самовиправданні, не виявляючи належного емоційного ставлення до суб'єкту, він захищає свою стратегію);

- симптом «розширення сфери економії емоції» (ця форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю, в спілкуванні з рідними, знайомими та друзями, не хочеться спілкуватися навіть з близькими);

- симптом «редукції професійних обов'язків» (в професійній діяльності редукція проявляється у спробах полегшити обов'язки, що вимагають емоційних витрат).

3. Фаза «виснаження» – характеризується вираженням падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи, емоційний захист у формі емоційного вигорання стає частиною особистості. Ця фаза включає:

- симптом «емоційного дефіциту» (емоційно не має можливості допомагати суб'єктам своєї діяльності, брати участь у спільній діяльності та співпереживати);
- симптом «емоційної відчуженості» (майже повністю виключаються емоції зі сфери професійної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку, реагування без відчуттів і емоцій);
- симптом «особистісної відчуженості або деперсоналізація» (повна або часткова втрата інтересу до суб'єкта професійної діяльності, який обтяжує професіонала своїми проблемами, потребами);
- симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень» (виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття, емоційний захист вже не справляється з навантаженнями, у такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційного вигорання [34]).

Діагностичний тест В.В. Бойка виявляє не тільки особливості прояву синдрому емоційного вигорання, але й виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень та дозволяє побачити провідні симптоми вигорання і відмітити до якої фази формування емоційного вигорання відносяться різні по вираженню симптоми - домінуючі, сформовані або які формуються. Аналіз симптомів по цим фазам показує розвиток синдрому емоційного вигорання на різних рівнях. На основі цих показників, обчислених для різних фаз формування синдрому емоційного вигорання, можна дати характеристику особистості й намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Опитуваним пропонуються 84 питання, відповіді на які допоможуть визначити: які симптоми домінують, якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується фаза, які ознаки і аспекти поведінки особистості можна скорегувати, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам. Таким чином, методика дає можливість здійснити комплексне дослідження емоційного вигорання, виокремити

симптоми, що більш повно розкривають це явище і визначити фазу, яка є домінуючою у розвитку емоційного вигорання.

Наступною для дослідження синдрому емоційного вигорання психологів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку була використана методика діагностики професійного вигорання (МВІ) К. Маслач і С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової та Є. С. Старченкової (Додаток Б). «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, або МВІ (Maslach Burnout Inventory) створена для того, щоб оцінити стан опитуваного за трьома шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень [11].

Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання та виявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості, емоційному перенасиченню, особистість відчуває, що не має сили та контролю над тим, що відбувається в житті, здається, ніби вона «застрягла» у своєму стані. Іншими симптомами є відсутність мотивації, дратівливість, почуття безнадії, безтурботність, апатія, проблеми зі сном, фізична втома, втрата апетиту, понижена концентрація уваги, цинізм, песимізм, страхи та депресія.

Деперсоналізація – друга складова, позначається у деформації відносин з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від оточуючих або посилення негативізму, цинічність установок і почуттів по відношенню до пацієнтів, клієнтів і т.п. Шкала деперсоналізації вимірює нечуттєву реакцію на колег, підлеглих або роботу, стосунки, відносини та зв'язки втрачають цінність. Але інколи буває, що людина стає хворобливо залежною та прив'язаною до інших.

Редукція особистісних досягнень – третя складова емоційного вигорання, виявляється в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, негативізм по відношенню до професійних обов'язків або в применшенні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших. К. Маслач розглядала синдром психічного вигорання в аспекті особистісної деформації працівника під впливом

професійних стресів, коли він нехтує професійними обов'язками та зобов'язаннями щодо колег та підлеглих.

До МВІ входять 22 твердження, які складаються у три вище описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 0 до 6, де 0 – це ніколи, а 6 – щодня. Цю методику визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання [52].

Наступними в дослідженні визначались механізми психологічного захисту за допомогою опитувальника Плутчика –Келлермана – Конте «Індекс життєвого стилю» (Додаток В). За допомогою цього опитувальника можна дослідити рівень напруженості 8 основних психологічних захистів, вивчити ієрархію системи психологічного захисту і оцінити загальну напруженість всіх вимірюваних захистів, тобто середнього арифметичного з усіх вимірів 8 захисних механізмів. За допомогою даної методики також можна підрахувати найбільш високий індекс напруженості кожного з захистів і загальну напруженість всіх вимірюваних захистів. Опитувальник включає 92 твердження, що вимагають відповіді «вірно - невірно». Вимірюються вісім видів захисних механізмів: витіснення, заперечення, заміщення, компенсація, реактивне утворення, проєкція, інтелектуалізація і регресія. Кожному з цих захисних механізмів відповідають від 10 до 14 тверджень, що описують особистісні реакції людини, що виникають в різних ситуаціях. На основі відповідей будується профіль захисної структури обстежуваного. Методика Life Style Index (LSI), описану в 1979 р на основі псіхоеволюційної теорії Р.Плутчик і структурної теорії особистості Х.Келлермана, дозволяє діагностувати всю систему механізмів психологічного захисту, виявити як основні механізми, так і оцінити ступінь напруженості кожного [10].

Автори виділили вісім базових механізмів психологічного захисту: витіснення, регресія, заміщення, заперечення, проєкція, компенсація, інтелектуалізація, реактивне утворення [47]:

1. Заперечення - цей механізм психологічного захисту дозволяє психологу-консультанту заперечувати сильні негативні емоції, які призводять до розвитку тривоги, при цьому реальна інформація яка може призвести до травматизації не сприймається.

2. Витіснення - за допомогою витіснення несприятливі для психолога-консультанта бажання, думки, почуття переходять в зону несвідомого. При цьому, витіснені змісти можуть проявлятися у немотивованій тривозі, невротичній симптоматиці. Найчастіше витісняються риси, які особистість не вважає привабливими для себе, але часто саме вони стають причинами міжособистісних конфліктів.

3. Регресія - це повернення на більш ранні стадії розвитку, заміна та спрощення складних цілей на більш простіші і лінійні.

4. Компенсація - може проявлятися в заміні дефіцитарного компоненту іншим, фантазуванні або привласненні собі властивостей інших, також іноді в агресивній та девіантній поведінці. Компенсація може пов'язуватися з існуванням комплексу неповноцінності.

5. Проекція - це процес приписування іншим неусвідомлюваних і неприйнятних для особистості думок та почуттів. Цей механізм часто задіяний в міжособистісній комунікації та високий рівень його розвитку знижує можливості розуміння поведінки інших.

6. Заміщення - виявляється в розрядці емоцій, які спрямовуються на інші більш доступні об'єкти та у більшості випадків заміщення дозволяє зняти емоційну напругу.

7. Інтелектуалізація - проявляється у вигляді псевдологічного пояснення мотивів власних дій та поведінки інших. Також об'єкт описується, як менш цінний для особистості.

8. Реактивне утворення - особистість блокує вираження неприємних або неприйнятних для неї думок, почуттів або вчинків шляхом перебільшення протилежних прагнень [47].

Найбільш конструктивними психологічними захистами є компенсація та інтелектуалізація, а найбільш деструктивними - проєкція і витіснення. Використання конструктивних захистів знижує ризик виникнення конфлікту або його загострення.

Наступною в дослідженні використовувалась методика «Копінг-тест» Р. Лазаруса, С. Фолкман призначена для визначення копінг-механізмів, способів подолання труднощів у різних сферах психічної діяльності, копінг-стратегій. Цей опитувальник можна вважати першою стандартною методикою в області вимірювання копінга. Методика була розроблена Р. Лазарусом і С. Фолкманом в 1988 році, адаптована Т.Л. Крюковою, Е.В. Куфтяк, М.С. Замишляєвою у 2004 році [26].

Опитувальник складається з 50 тверджень, згрупованих у 8 шкал, які стосуються поведінки у важкій життєвій ситуації. Випробуваний повинен оцінити, як часто ці види поведінки виявляються у нього. Нумери опитувальника працюють на різні шкали. Завдання контролю над негативними життєвими обставинами полягає в тому, щоб або подолати труднощі, або зменшити їх негативні наслідки, або уникнути ці труднощі, або терпіти їх. Цілеспрямована соціальна поведінка психолога-консультанта дозволяє впоратися з важкою життєвою ситуацією, стресом способами, які відповідають особистісним особливостям і ситуації, через усвідомлені стратегії дій. Ця поведінка направлена на активну зміну, перетворення ситуації, піддається контролю, або на пристосування до неї, якщо ситуація не піддається контролю. При такій умові вона важлива для соціальної адаптації здорових людей. Стилі і стратегії розглядаються як окремі елементи свідомої соціальної поведінки, за допомогою яких людина справляється з життєвими труднощами.

Ефективність тієї чи іншої стратегії залежить від особливостей актуальної ситуації і наявних особистісних ресурсів. Стратегії, ефективні в одній ситуації, можуть бути неефективними і навіть приносити шкоду - в іншій. Разом з цим можна виділити ряд психосоціальних факторів, що сприяють адаптації до стресових ситуацій - комплекс адаптивних індивідуально-типологічних,

переважно когнітивно-стильових особливостей таких, як копінг-компетентність, оптимізм, самоповага, інтернальність локус контролю, життєстійкість і т.п. Опитувальник вимірює такі копінг-стратегії:

1. Конфронтація - стратегія передбачає спроби вирішення проблеми за рахунок не завжди конкретних дій, спрямованих або на зміну ситуації, або на адаптацію до негативних емоцій у зв'язку з виниклими труднощами. При перевазі цієї стратегії можуть спостерігатися імпульсивність в поведінці, іноді з елементами ворожості і конфліктності, труднощі планування дій, прогнозування їх результату, корекції стратегії поведінки, невиправдана завзятість. Найчастіше стратегія конфронтації розглядається як неадаптивна, однак при помірному використанні вона може забезпечувати здатність особистості до опору труднощам, вміння відстоювати свої інтереси, справлятися з тривогою в ситуації стресу.

2. Дистанціювання - стратегія передбачає спроби подолання негативних переживань у зв'язку з проблемою за рахунок зниження її значущості та ступеня емоційної залученості в неї, такі як перемикання уваги, відсторонення, гумору, знецінення тощо.

3. Самоконтроль - стратегія передбачає спроби подолання негативних переживань у зв'язку з проблемою за рахунок цілеспрямованого витіснення і стримування емоцій, мінімізації їх впливу на оцінку ситуації і вибір стратегії поведінки, високий контроль поведінки, прагнення до самовладання. При перевазі стратегії самоконтролю у психолога-консультанта може спостерігатися прагнення приховувати від оточуючих свої переживання і спонукання у зв'язку з проблемною ситуацією. Така поведінка може свідчити про страх саморозкриття, надмірної вимогливості до себе, що призводить до свержконтрольної поведінки.

4. Пошук соціальної підтримки - стратегія передбачає спроби вирішення проблеми за рахунок залучення зовнішніх, соціальних ресурсів, пошуку інформаційної, емоційної підтримки та дієвої підтримки, орієнтованість на взаємодію з іншими людьми, очікування уваги, поради, співчуття. Пошук інформаційної підтримки передбачає звернення за рекомендаціями до експертів

і знайомих, що володіють необхідними знаннями. Потреба в емоційній підтримці проявляється прагненням бути вислуханим, отримати відповідь, розділити з ким-небудь свої переживання. При потребі в дієвій підтримці головною є потреба в допомозі конкретними діями.

5. Прийняття відповідальності - стратегія передбачає визнання суб'єктом своєї ролі у виникненні проблеми і відповідальності за її вирішення, іноді з виразним компонентом самокритики і самозвинувачення. При помірному використанні ця стратегія відображає прагнення психолога-консультанта до розуміння залежності між власними діями і їх наслідками, готовність аналізувати свою поведінку, шукати причини труднощів в особистих недоліках і помилках. Однак, вираженість цієї стратегії в поведінці може призводити до невиправданої самокритики, переживання почуття провини і незадоволеності собою і це може бути фактором ризику розвитку депресивних станів.

6. Уникнення - стратегія передбачає спроби подолання психологом-консультантом негативних переживань у зв'язку з труднощами за рахунок реагування за типом ухилення: заперечення проблеми, фантазування, невиправданих очікувань, відволікання і т.п. При виразній перевазі стратегії уникнення можуть спостерігатися неконструктивні форми поведінки в стресових ситуаціях: заперечення або повне ігнорування проблеми, ухилення від відповідальності і дій по вирішенню труднощів, що виникли, пасивність, нетерпіння, спалахи роздратування, занурення в фантазії, переїдання, вживання алкоголю і т.п. , з метою зниження болісного емоційної напруги. Більшістю дослідників ця стратегія розглядається як неадаптивна, проте не виключається її користь в окремих ситуаціях, в короткостроковій перспективі і при гострих стресогенних ситуаціях.

7. Планування рішення проблеми - стратегія планування вирішення проблеми передбачає спроби подолання проблеми за рахунок цілеспрямованого аналізу ситуації і можливих варіантів поведінки, вироблення стратегії вирішення проблеми, планування власних дій з урахуванням минулого досвіду і

наявних ресурсів. Ця стратегія розглядається більшістю дослідників як адаптивна, сприяє конструктивному вирішенню труднощів.

8. Позитивна переоцінка - стратегія позитивної переоцінки передбачає спроби подолання негативних переживань у зв'язку з проблемою за рахунок її позитивного переосмислення, розгляду її як стимулу для особистісного зростання, орієнтованість на осмислення проблемної ситуації, включення її в більш широкий контекст роботи особистості над саморозвитком [26].

Методика «Копінг-тест» Р. Лазаруса, С. Фолкман може бути використана при дослідженні особливостей поведінки в проблемних і важких для особистості ситуаціях, виявленні характерних способів подолання стресу у різних контингентів досліджуваних. Цей опитувальник може бути ефективний у вирішенні завдань професійного відбору, особливо для роботи в напружених умовах, виявленні факторів ризику психічної дезадаптації в стресових умовах. Також в комплексі з іншими методиками може застосовуватися з метою оцінки ефективності психокорекційних заходів і психотерапії.

Достовірність отриманих у ході дослідження результатів забезпечувалась послідовною та систематичною реалізацією теоретичних засад розв'язання завдань емпіричного дослідження, відповідністю обраних методів діагностики предмету і завданням дослідження, валідністю та надійністю використаних методик, якісним та кількісним аналізом на основі коректного використання методів математичної статистики.

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ З НЕПОВНОЛІТНІМИ З ОСОБЛИВОСТЯМИ РОЗВИТКУ

3.1. Загальна характеристика прояву синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку

За допомогою методики «Діагностика емоційного вигорання» В.В. Бойко був виявлений рівень сформованості та провідні симптоми емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку в процесі виконання професійної діяльності. Ця методика дозволяє дати комплексну характеристику синдрому і визначити напрямок профілактичної роботи. Дослідження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка – це вияв напруження, резистенції та виснаження. Таким чином, всю вибірку випробовуваних за результатами дослідження можна розділити на три групи, за таким критерієм як, сформованість фаз: досліджувані, у яких синдром емоційного вигорання не сформувався, досліджувані, у яких синдром знаходиться в стадії формування та досліджувані, у яких синдром повністю сформувався. Результати дослідження особливостей емоційного вигорання психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку за методикою В.В. Бойка подано у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Сформованість фаз професійного вигорання (%)

№ з/п	Фаза	Не сформована (%)	В стадії формування (%)	Сформована (%)
1.	Напруження	61,1	22,2	16,7
2.	Резистенція	22,2	61,1	16,7
3.	Виснаження	61,1	38,9	0

Аналіз даних таблиці свідчить, що фаза «напруження (61,1 %)» у досліджуваних психологів-консультантів не сформована, так само, як і фаза «виснаження» (61,1 %). На стадії формування перебуває фаза «резистенція» (61,1 %). Це є свідченням певної емоційної закритості, відстороненості та байдужості психологів-консультантів, що може бути показником їхнього емоційного виснаження. На такому фоні будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій може викликати відчуття надмірної перевтоми, згортання професійної діяльності, прагнення як можна менше часу витратити на виконання своїх професійних обов'язків та бажання припинити будь-які комунікації. На цій фазі психолог-консультант свідомо чи несвідомо прагне до психологічного комфорту, до потреби знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у його розпорядженні ресурсів. Виражене падіння загального енергетичного тону та ослаблення нервової системи (фаза виснаження у стадії формування) спостерігається у 38,9% психологів.

Існують домінуючі симптоми, які супроводжують кожен з фаз емоційного вигорання (Таблиця 3.2.). Так, у фазі «напруга» найбільш виражений симптом переживання психотравмуючих обставин (12,9%), що демонструє собою реакцію на фактори, що сприяють формуванню емоційного вигорання. Це означає, що психологи-консультанти відчують вплив психотравмуючих чинників та наростає напруга, що призводить до розвитку емоційного вигорання. На другому місці у фазі «напруга» симптом тривоги і депресії (8,5%) та свідчить про те, що психологи-консультанти відчують напругу в формі переживання тривожності, розчарування в професії. Сформований симптом нервової тривожності означає початок опору стресовим ситуаціям і початок формування емоційного захисту. Фаза «напруга» сформувалася у 16,7% випробовуваних, знаходиться в стадії формування у 22,2% та не сформована у 61,1%.

У фазі «резистенція» домінуючими симптомами є неадекватне виборче емоційне реагування (13,4%) (Таблиця 3.2.), що говорить про те, що психолог-консультант перестає бачити різницю між економним проявом емоцій і

неадекватним виборчим емоційним реагуванням. Неадекватна економія емоцій обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування. При цьому психологу-консультанту здається, що він діє припустимим чином, але суб'єкт спілкування фіксує емоційну черствість, байдужість і неповагу до своєї особистості. Також домінуючим симптомом у цій фазі є «редукція професійних обов'язків (12,1%), який означає, що у психологів-консультантів проявляються спроби полегшити професійні обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Наприклад, нестача уваги до дітей і колег. Обидва симптому є прийомами психологічного захисту. Фаза «резистенція» сформувалася у 16,7% психологів, знаходиться в стадії формування у 61,1% і не сформувалася у 22,2%.

Таблиця 3.2.

Особливості прояву симптомів професійного вигорання

№ з/п	Симптоми професійного вигорання	Відсоток від загальної кількості опитаних (%)
	Фаза «Напруження»	29,4
1.	Переживання психотравмуючих обставин	12,9
2.	Незадоволеність собою	4,5
3.	«Загнаність у кут»	3,5
4.	Тривога і депресія	8,5
	Фаза «Резистенція»	46,3
5.	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	13,4
6.	Емоційно-моральна дезорієнтація	10,4
7.	Розширення сфери економії емоцій	10,4
8.	Редукція професійних обов'язків	12,1
	Фаза «Виснаження»	24,3
9.	Емоційний дефіцит	5,4
10.	Емоційне відчуження	5,1
11.	Особистісне відчуження (деперсоналізація)	5,9
12.	Психосоматичні та вегетативні порушення	7,9

У фазі «виснаження» провідними симптомами є «особистісна відстороненність, або деперсоналізація» (5,9%), який проявляється в процесі спілкування у вигляді часткової втрати інтересу до суб'єкта професійної діяльності та симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень» (7,9%), який виражається у відхиленнях в соматичних або психічних станах. Дані симптоми відображають стан нервової системи. Фаза «виснаження» в стадії формування - у 38,9% і не сформувалася у 61,1% психологів.

Таким чином, синдром емоційного вигорання в стадії формування виявлено у більшості опитаних (61,1%) у фазі резистенції. Це говорить про те, що фактичний опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту та намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у неї засобів, що говорить про необхідність профілактики та психокорекції емоційного та психологічного стану психолога-консультанта. Отже, такі дані дають можливість розкрити сутність поведінкових реакцій психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку при виникненні синдрому. Переважна більшість опитаних психологів-консультантів, згідно з даними дослідження, схильні до такої захисної реакції, як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (13,4%), що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій. Отже методика В.В. Бойко дає можливість виявити домінуючі симптоми, що дає велике значення для корекційної роботи з психологами, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку.

Якщо проаналізувати емоційне вигорання за опитувальником «Психічне вигорання» розроблений Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою на основі моделі К. Маслач та С. Джексона, то це є тривимірна модель, яка включає три субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редуцію особистих досягнень. Як видно з Таблиці 3.3. високий рівень емоційного виснаження належить 36,8% психологів-консультантів, середній рівень - 31,6%, низький рівень - 31,6%. За субшкалою деперсоналізація отримано такі результати: високий рівень

у 36,8% психологів, середній рівень - 5,26%, низький рівень - 57,9%. За субшкалою редукція особистих досягнень – високий рівень у 21,1%, середній у 26,3% та низький у 52,6%.

Таблиця 3.3.

Рівень розвитку субшкал синдрому професійного вигорання

№№ з/п	Субшкали професійного вигорання	Рівні розвитку субшкал професійного вигорання, (у % від загальної кількості опитаних)		
		Низький	Середній	Високий
1.	Емоційне виснаження	31,6	31,6	36,8
2.	Деперсоналізація	57,9	5,26	36,8
3.	Редукція особистих досягнень	52,6	26,3	21,1

Необхідно звернути увагу на тих психологів-консультантів, які мають високий рівень «емоційного виснаження» (36,8 %). Так як ця складова розглядається як основна емоційного вигорання та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. У групу з високим рівнем «деперсоналізації» потрапили 36,8 % психологів, що може проявлятися у погіршенні стосунків з дітьми та колегами по роботі та спостерігається зростання негативізму, цинічності стосовно дітей, колег. Високий рівень «редукції особистих досягнень» мають 21,1%, такі працівники, негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіхи, спостерігається негативізм щодо службової гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Отже, розвиток синдрому професійного вигорання за методикою Н. Водоп'янової, О. Старченкової у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку відбувається через перший компонент - емоційне виснаження, який характеризується емоційною спустошеністю, втомою, апатією, зменшенням взаємодії з оточуючими, бажанням побути на самоті, неадекватним емоційним реагуванням. А також

через другий компонент - деперсоналізацію, що може проявлятися у погіршенні стосунків з дітьми та колегами по роботі, зростанні негативізму, цинічності стосовно дітей, колег. Таким чином, результати дослідження свідчать що у більшості психологів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку відмічається схильність до розвитку синдрому «професійного вигорання», що потребує профілактичної та корекційної роботи.

3.2. Особливості механізмів психологічного захисту та копінг-стратегій у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку

За допомогою опитувальника Плутчика - Келлермана - Конте «Індекс життєвого стилю» був досліджений рівень напруженості 8 основних психологічних захистів психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Були виміряні вісім видів захисних механізмів: витіснення, заперечення, заміщення, компенсація, реактивне утворення, проєкція, інтелектуалізація (раціоналізація) і регресія. Вираженість захисних механізмів у психологів-консультантів, діагностована методикою "Індекс життєвого стилю", розподілилась наступним чином (рис. 3.1):

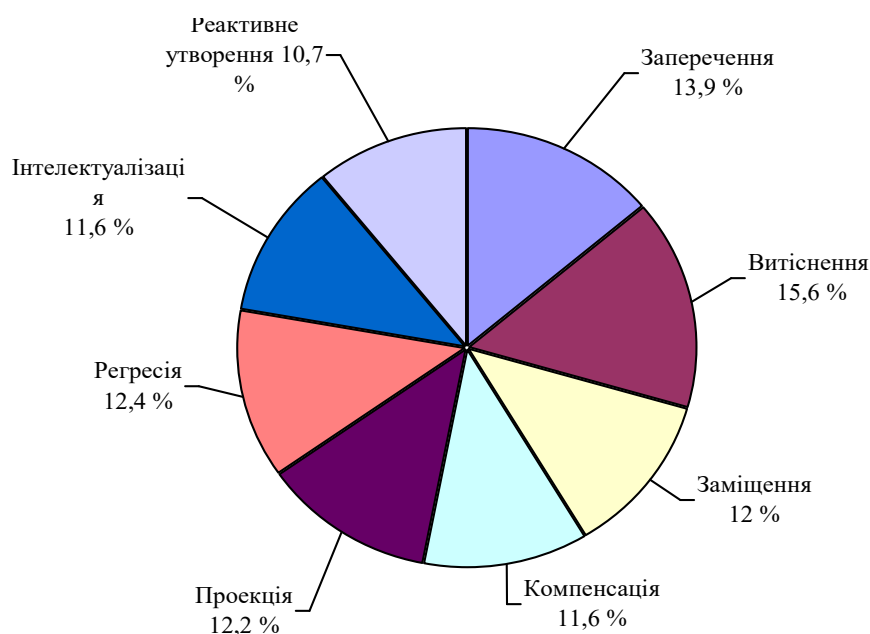


Рис. 3.1. Частота поширеності захисних механізмів у респондентів (у %)

Результати оцінки механізмів психологічного захисту (рис. 3.1.) свідчать про те, що домінуючими психологічними захистами виступають «витіснення» (15,6 %) і «заперечення» (13,9 %). За допомогою захисного механізму «витіснення», несприятливі для психолога-консультанта бажання, думки, почуття переходять в зону несвідомого, при цьому, витіснені змісти можуть проявлятися у немотивованій тривозі, невротичній симптоматиці. Найчастіше витісняються риси, які особистість не вважає привабливими для себе, але часто саме вони стають причинами міжособистісних конфліктів. Високі показники психологічного захисту «заперечення» дозволяє психологу-консультанту заперечувати сильні негативні емоції, які призводять до розвитку тривоги, при цьому реальна інформація яка може призвести до травматизації не сприймається.

Отже, загальна характеристика стилю захисного реагування у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку полягає в схильності заперечувати сильні негативні емоції та переводити несприятливі бажання, думки, почуття в зону несвідомого, що може проявлятися у немотивованій тривозі, невротичній симптоматиці. Таким чином, деструктивні захисти підвищують ризик виникнення конфлікту або його загострення.

Наступною в дослідженні використовувалась методика «Копінг-тест» Р. Лазаруса та С. Фолкмана призначена для визначення копінг-механізмів, способів подолання труднощів у психологів-консультантів. Були виміряні вісім видів копінг-стратегій: конфронтація, позитивне переосмислення, дистанціювання, самоконтроль, планування вирішення проблеми, уникнення, прийняття відповідальності і пошук соціальної підтримки. Вираженість копінг-механізмів у психологів-консультантів, зображена на рисунку 3.2.

Згідно з отриманими даними (рис. 3.2), у психологів-консультантів в ситуації стресу на високому рівні частіше виражені наступні копінг-стратегії: «позитивне переосмислення» (16,9 %), «самоконтроль» (15,2 %), «планування вирішення проблеми» (15,1 %). Копінг «позитивне переосмислення» передбачає

спроби подолання негативних переживань у зв'язку з проблемою за рахунок її позитивного переосмислення, розгляду її як стимулу для особистісного зростання. Характерна орієнтованість на осмислення проблемної ситуації з включенням її в більш широкий контекст роботи над саморозвитком.

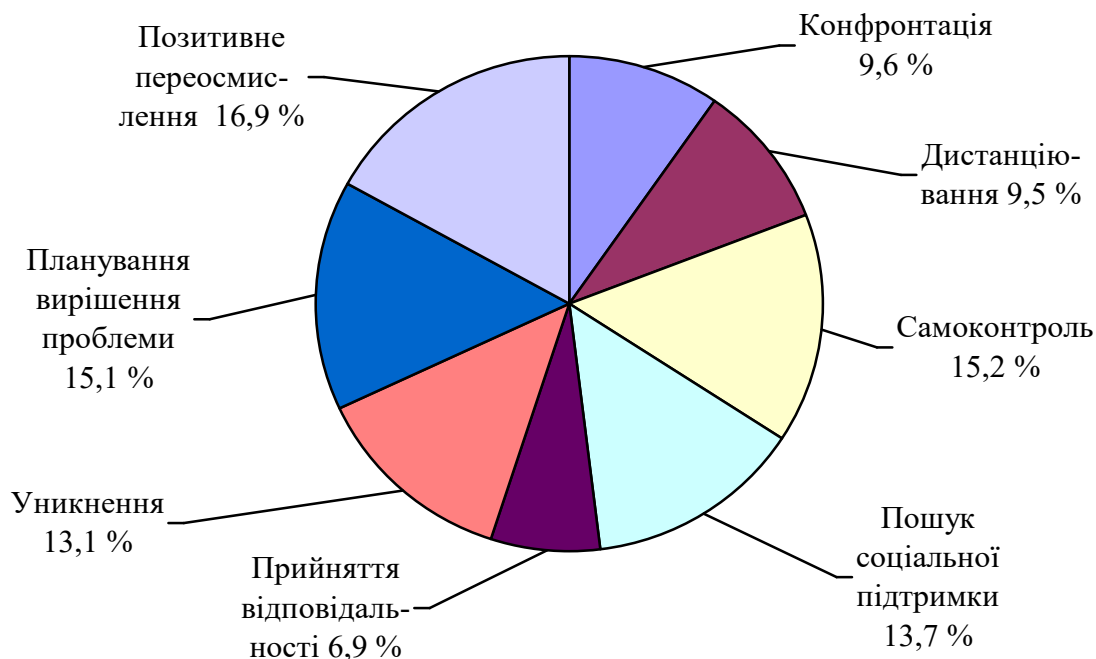


Рис. 3.2. Частота поширеності копінг-стратегій у респондентів (у %)

Для «самоконтролю» характерні спроби подолання негативних переживань у зв'язку з проблемою за рахунок цілеспрямованого придушення і стримування емоцій, мінімізації їх впливу на оцінку ситуації і вибір стратегії поведінки, високий контроль поведінки, прагнення до самовладання. При перевазі стратегії самоконтролю у психолога-консультанта може спостерігатися прагнення приховувати від оточуючих свої переживання у зв'язку з проблемною ситуацією. Найчастіше така поведінка свідчить про страх саморозкриття, надмірної вимогливості до себе, що призводить до свержконтрольної поведінки.

Копінг «планування вирішення проблеми» передбачає спроби подолання проблеми за рахунок цілеспрямованого аналізу ситуації і можливих варіантів поведінки, вироблення стратегії вирішення проблеми, планування власних дій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду і наявних ресурсів. Ця

стратегія розглядається більшістю дослідників як адаптивна, сприяє конструктивному вирішенню труднощів.

Отже, можна зробити висновок, що «здорова» копінг-стратегія є активною у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку та підвищує стресостійкість психолога. Таким чином, розвинені адаптаційні здібності обумовлюють стійкість працівників до професійних стресів та сприяють збереженню професійного здоров'я.

3.2. Особливості взаємозв'язку механізмів психологічного захисту і копінг-стратегій та синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку

Для докладного вивчення взаємозв'язку компонентів синдрому вигорання та сфери саморегуляції у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, в процесі обробки результатів проведеного емпіричного дослідження було здійснено факторний аналіз отриманих даних. Кореляційна матриця змінних була піддана процедурі аналізу за методом головних компонент. Було вилучено 4 фактора, які піддалися обертанню за методом Varimax. У повному обсязі результати факторного аналізу (таблиця факторних навантажень всіх досліджуваних змінних після варимакс-обертання) представлені в Додатку Д. Розглянемо кожен з виявлених факторів більш детально.

Фактор 1, який пояснює 23,75% дисперсії (Таблиця 3.4), є біполярним та об'єднав на одному полюсі такі шкали як загальний бал синдрому вигорання, деперсоналізація, емоційне виснаження, резистенція, напруження, виснаження, інтелектуалізація, регресія, реактивне утворення, тоді як на іншому полюсі опинилася шкала редукції особистих досягнень, зниження показників за якою є характерним при розвитку вигорання. Отже, при формуванні синдрому вигорання та його окремих симптомів у психологів-консультантів зростає

напруження таких захисних механізмів як інтелектуалізація, регресія та реактивне утворення.

Таблиця 3.4.

Склад Фактора 1

№ з/п	Змінні, що містяться в факторі	Факторне навантаження (23,75%)
1.	Деперсоналізація	0,915
2.	Загальний бал вигорання (МВІ)	0,908
3.	Емоційне виснаження	0,901
4.	Загальний бал вигорання (В.В. Бойко)	0,845
5.	Резистенція	0,799
6.	Напруга	0,741
7.	Виснаження	0,715
8.	Редукція особистих досягнень	-0,715
9.	Інтелектуалізація	0,534
10.	Регресія	0,495
11.	Реактивне утворення	0,412

Таким чином, прояви синдрому вигорання супроводжуються спробами знизити цінність та значущість прихотравмуючих обставин професійної діяльності, формуванням протилежних справжнім почуттям прагнень або проявом більш простих, звичних або незрілих поведінкових стереотипів. Перераховане дозволяє визначити даний фактор як «втрата цінності прихотравмуючих обставин професійної діяльності». Даний фактор є найбільш потужним серед всіх виявлених.

Фактор 2, який пояснює 19,09% дисперсії (Таблиця 3.5.), є монополярним та об'єднав на одному полюсі такі шкали як резистенція, загальний рівень напруженості захисних механізмів, витіснення, компенсація, заперечення, регресія, заміщення.

Склад Фактора 2

№ з/п	Змінні, що містяться в факторі	Факторне навантаження (19,09%)
1.	Резистенція	0,488
2.	Загальний рівень напруженості захисних механізмів	0,913
3.	Витіснення	0,898
4.	Компенсація	0,825
5.	Заперечення	0,823
6.	Регресія	0,768
7.	Заміщення	0,724

Отже, при формуванні синдрому вигорання та його окремих симптомів у психологів-консультантів зростає напруження таких захисних механізмів як витіснення, компенсація, заперечення, регресія, заміщення. У такому випадку прояви синдрому вигорання супроводжуються витісненням несприятливих думок та почуттів, які переходять в зону несвідомого, фантазуванням або привласненням собі властивостей інших, не сприйняттям реальної інформації та спрощенням складних цілей в професійній діяльності. Змістовний склад даного чинника дозволяє позначити його як «не сприйняття реальної проблеми у професійній діяльності».

Фактор 3, який пояснює 14,56% дисперсії (Таблиця 3.6.), є біполярним та об'єднав на одному полюсі такі шкали як редукція особистих досягнень, уникнення, дистанціювання, прийняття відповідальності, конфронтація, самоконтроль, позитивна переоцінка, пошук соціальної підтримки тоді як на іншому полюсі опинилася, проекція.

Таким чином, при формуванні синдрому вигорання та його окремих симптомів у психологів-консультантів зростає напруження таких захисних механізмів як уникнення, дистанціювання, прийняття відповідальності, конфронтація, самоконтроль, позитивна переоцінка, пошук соціальної

підтримки. Отже, прояви синдрому вигорання супроводжуються запереченням проблеми, зниженням її значущості в професійній діяльності, стримуванням емоцій, високим контролем поведінки, прагненням до самовладання. Сутність компонентів даного чинника дозволяє визначити його як «стримування емоцій».

Таблиця 3.6.

Склад Фактора 3

№ з/п	Змінні, що містяться в факторі	Факторне навантаження (14,56%)
1.	Редукція особистих досягнень	0,445
2.	Уникнення	0,814
3.	Дистанціювання	0,707
4.	Прийняття відповідальності	0,654
5.	Конфронтація	0,631
6.	Проекція	-0,570
7.	Самоконтроль	0,401
8.	Позитивна переоцінка	0,412
9.	Пошук соціальної підтримки	0,455

Фактор 4, який пояснює 12,85% дисперсії (Таблиця 3.7.), є біполярним та об'єднав на одному полюсі такі шкали як стаж, вік, позитивна переоцінка, пошук соціальної підтримки, планування рішення проблеми тоді як на іншому полюсі опинилося реактивне утворення. Отже, при формуванні синдрому вигорання та його окремих симптомів у психологів-консультантів зростає напруження таких захисних механізмів як позитивна переоцінка, пошук соціальної підтримки, планування рішення проблеми. Таким чином, прояви синдрому вигорання супроводжуються позитивним переосмисленням та аналізом проблем, саморозвитком, зверненням до інформаційної підтримки в професійній діяльності. Перераховане дозволяє визначити даний фактор як «конструктивне вирішення труднощів в професійній діяльності».

Таблиця 3.7

Склад Фактора 4

№ з/п	Змінні, що містяться в факторі	Факторне навантаження (12,85%)
1.	Напруга	-0,409
2.	Стаж	0,877
3.	Вік	0,876
4.	Позитивна переоцінка	0,628
5.	Пошук соціальної підтримки	0,590
6.	Планування рішення проблеми	0,510
7.	Реактивне утворення	-0,506

Таким чином, отримані результати факторного аналізу вказують що, простежується взаємозв'язок компонентів емоційного вигорання з деструктивними психологічними захистами, такими як проєкція та витіснення, але є зв'язок й з конструктивними психологічними захистами, такими, як компенсація і інтелектуалізація та «здорова» копінг-стратегія є активною та підвищує стресостійкість психолога. Отже чим вищий рівень емоційного вигорання, тим нижчий рівень конструктивної поведінки виражений у психолога-консультанта.

ВИСНОВКИ

1. Теоретичний огляд та аналіз джерел дозволив розкрити актуальність проблеми синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Синдром емоційного вигорання є досить небезпечним явищем в професійній діяльності психолога-консультанта. Професійне вигорання – це синдром емоційного, розумового та фізичного виснаження через тривале емоційне навантаження. Його негативними проявами є депресивні стани, почуття втоми, спустошеність, негативна професійна установка, небажання передбачати позитивні результати у власному житті та професії. До основних груп чинників, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання у працівників відносять: індивідуальні чинники (соціально-демографічні характеристики, вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи); особистісні чинники (витривалість, локус контролю, стиль опору, самооцінка, тривожність, екстраверсія, професійна мотивація, ціннісні орієнтації, рівень домагань, когнітивні процеси, здібності та інтелект); організаційні чинники (умови роботи, робоче перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня, зміст праці, кількість клієнтів, гострота проблем клієнтів, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок); соціально-психологічні (рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок).

2. Визначено рівневі та структурні характеристики синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Для фахівців характерним є формування усіх фаз емоційного вигорання, але провідною є фаза резистенції, яка характеризується надмірним емоційним виснаженням. На даній фазі спостерігається відсутність інтересу до роботи, потреби в спілкуванні, поява стійких соматичних симптомів. Переважна більшість опитаних психологів-консультантів, згідно з даними дослідження, схильні до такого симптому, як неадекватне вибіркоче емоційне

реагування, що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій. Дуже незначна частина психологів-консультантів продемонстрували схильність до емоційного вигорання, виявляючи фазу напруження - симптоми якої проявляються у легкій формі через турботу про себе, через забування певних робочих моментів, і фазу виснаження, що проявляється у відчутті втоми та ослабленні нервової системи, у небажанні спілкуватись з колегами по роботі. Також, розвиток синдрому вигорання у психологів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, відбувається через емоційне виснаження, яке характеризується емоційною спустошеністю, втомою, апатією, зменшенням взаємодії з оточуючими, бажанням побути на самоті, неадекватним емоційним реагуванням, а також через деперсоналізацію, що може проявлятися у погіршенні стосунків з дітьми та колегами по роботі, зростанні негативізму, цинічності стосовно дітей, колег. Отже, такі дані дають можливість розкрити сутність поведінкових реакцій психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку при виникненні синдрому емоційного вигорання.

3. Встановлено особливості механізмів психологічного захисту та копінг-стратегій у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Домінуючими механізмами психологічного захисту виступають «витіснення» і «заперечення», тобто загальна характеристика стилю захисного реагування у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, полягає в схильності заперечувати сильні негативні емоції та переводити несприятливі бажання, думки, почуття в зону несвідомого, що може проявлятися у немотивованій тривозі, невротичній симптоматиці. Провідними копінг-стратегіями є «позитивне переосмислення», «самоконтроль» та «планування вирішення проблеми». Отже, можна зробити висновок, що конструктивні копінг-стратегії сприяють підвищенню стресостійкості у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Таким чином, розвинені адаптаційні здібності

обумовлюють стійкість працівників до професійних стресів та сприяють збереженню професійного здоров'я.

4. Встановлено особливості взаємозв'язку копінг-стратегій та компонентів емоційного вигорання у психологів-консультантів, які працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку. Отримані результати факторного аналізу вказують, що простежується взаємозв'язок компонентів емоційного вигорання з деструктивними психологічними захистами, такими як проекція та витіснення, але є зв'язок й з конструктивними психологічними захистами, такими, як компенсація й інтелектуалізація. Отже, чим вищий рівень емоційного вигорання, тим нижчий рівень конструктивної поведінки виражений у психологів-консультантів. Таким чином, результати дослідження свідчать, що у більшості психологів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку, відмічається схильність до розвитку синдрому професійного вигорання, що потребує профілактичної та психокорекційної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ананьев, Б.Г. О проблемах современного человекознания / Б.Г. Ананьев. – М.: Наука, 1977. - 380 с.
2. Антипина, У.Д., Синдром профессионального выгорания/ У.Д. Антипина, С.Н. Алексеева, Г.П. Антипин // Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова, серия: Медицинские науки. - 2017. – № 1 (6). – С. 99–105.
3. Бабаев, Т.М. Основные теоретические подходы к изучению агрессивности и агрессии в отечественной и зарубежной психологии/ Т.М. Бабаев, А.М. Калинова // В сборнике: Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы материалы VIII Международной научно-практической конференции: в 2 частях. Российский университет дружбы народов; Научный редактор В. И. Казаренков. – 2015. – С. 631–638.
4. Бабанов, С.А. Синдром эмоционального выгорания / С.А Бабанов // Врач скорой помощи. – 2012. – № 10. – С. 59-65.
5. Барабанова, М.В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» / М.В. Барабанова // Вісник МГУ. - сер. 14, Психологія. – 2010. – №1. – С. 54–58.
6. Бернацька О. Професійне вигорання психологів / О. Бернацька // Психолог. – 2010. – № 38. – С. 22–25.
7. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/ В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
8. Бойко, В.В. Синдром эмоционального выгорания: диагностика и профилактика / В.В. Бойко. – СПб: Питер, 2008. – 336 с.
9. Бойко, В.В. Энергия эмоций. / В.В. Бойко.- 2-е изд., доп. и перераб. СПб.: Питер, 2004. – 474 с.
10. Вассерман, Л.И. Психологическая диагностика индекса жизненного стиля / Л.И. Вассерман, О.Ф. Ерышев, Е.Б. Клубова. – СПб.: Издательство: СПбНИПНИ им. В.М.Бехтерева, 2005. – 50 с.

11. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3-е изд. испр. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2017. – 343 с.

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

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

14. Гнедова, С.Б. Особенности синдрома «эмоционального выгорания» у специалистов коррекционно-развивающего обучения // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у 44 специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике) / Под ред. В.В. Лукьянова, С.А. Подсадного. – Курск: КГУ, 2007. – С. 35-38.

15. Гринберг, Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг ; [пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова]. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.

16. Дзюба, К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. – 2013. – № 8. – С. 24–25.

17. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників [Електронний ресурс] І. Лисенкова, Г. Гончарова // Психологія. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – Випуск 3. – Режим доступу: https://nadpsu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/visnik_3_2018_psh.pdf. – 2018. – С. 98-106.

18. Доценко, О.Н. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социномических профессий/ О.Н. Доценко // Психологический журнал. – 2008. – Т. 29, № 5. – С. 91-100.

19. Зайчикова, Т.В. Передумови розвитку синдрому професійного вигорання у працівників закладів середньої освіти/ Т.В. Зайчикова // Актуальні

проблеми психології. Т.1.: Соціальна психологія. Психологія управління. організаційна психологія. – Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – 2001. – Випуск 1. – С. 136–141.

20. Зыкова, Н.Ю. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деформации педагогов–психологов, работающих с детьми с особенностями в развитии [Электронный ресурс]/ Н.Ю. Зыкова // Вестник ВИРО. Выпуск 2, Воронежский институт развития образования им. Н.Ф. Бунакова. – № 3. – Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_39384660_29718758.pdf. – г.Воронеж. – 2019. – с. 138–144.

21. Ільєнко, М. М. Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи: фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання./ М.М. Ільєнко, Д. О. Пузіков // Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. – К.: Університет «Україна», 2008. – С. – 306–309

22. Карамушка, Л. М. Психологія управління: Навч. посіб./ Л. М. Карамушка, – К.: Міленіум, 2003. – С. 274 – 280.

23. Кизим, Г.С. Прояв емоційного вигорання у практичних психологів [Електронний ресурс] // Проблеми екстремальної та кризової психології. – Вип. 14. Частина I. – Режим доступа: [https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol14_2/Peqr_2013_14\(2\)_18.pdf](https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol14_2/Peqr_2013_14(2)_18.pdf). – м. Слов'янськ. – 2013. – с. 116–123.

24. Комаревцева, И.В. Динамика устойчивости к синдрому эмоционального выгорания у педагогов системы специального образования в процессе профилактической работы / И.В. Комаревцева // Российский психологический журнал. – 2014. – Т. 11. – № 2. – С. 51–60.

25. Кочерга, О. “Синдром згорання” / О. Кочерга, О. Васил'єв; упоряд. О. Главник // Психолог на педраді. – 2003. – № 4. – С. 128.

26. Крюкова, Т.Л. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) / Т.Л. Крюкова, Е.В. Куфтяк // Журнал практического психолога. – М. : 2007. № 3. – С. 93–112.

27. Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса/ А.Б. Леонова // Вестник. Моск.ун-та. – Сер.14.Психология. – М., 2000. №3. – С. 4–19.
28. Малец, Л. Внимание: выгорание / Л. Малец // Персонал. – 2000. – № 5. – С. 99–102.
29. Малишева, К.О. Синдром емоційного вигорання психолога консультанта: психологічні чинники, профілактика, та корекція : автореф. дис. канд. псих. наук: спец.19.00.04./ К.О. Малишева. – К., 2003. – 21 с.
30. Маляр–Газда, Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення / Н. М. Маляр–Газда // Науковопрактичний журнал для педіатрів та лікарів загальної практики – сімейної медицини. – 2015. – № 3. – С. 15–18.
31. Маслач, К. Диагностика профессионального выгорания / В адаптации Н.Е. Водопьяновой) / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов // Социально–психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С.360–362.
32. Метельська, Н.Й. Вплив емоційного вигорання на розвиток професійної самосвідомості педагогічних працівників // Психологія і особистість. – № 1 (7) 97. – 2015. С. 97–108.
33. Мірошніченко, О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: начальнo–методичний посібник / О. Мірошніченко – Житомир: Вид–во ЖДУ ім. І.Франка, – 2013. – 155 с.
34. Міщенко, М.С.Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко [Електронний ресурс] // Young Scientist. – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/97.pdf> . – 2015. – № 4. – С. 103–105.
35. Некіз, Т.А. Профілактика емоційного вигорання психолога у процесі роботи з девіантними підлітками [Електронний ресурс] // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка

НАПН України. Том. XI. Випуск 13 – Режим доступу: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v11/i13/21.pdf> .– 2015. – с. 170–178.

36. Орел, В.Е. Структурно–функциональная организация и генезис психического выгорания : дисс. ... доктора психол. наук : спец. 19.00.03 “Психология труда, инженерная психология”/ В.Е. Орел. – Ярославль, 2005. – 608 с.

37. Орел. В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психол. журн. 2001. – Т. 22. – №1. – С. 90–101.

38. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. – СумДПУ імені А. С. Макаренка, – Суми – 2017. – 334 с.

39. Романовська, О. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників / О.В. Романовська, Є.М. Набільська // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. – Вип. 3(11), – 2011. – 103–107.

40. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т.23. – № 3. – С.85–95.

41. Полякова, О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности. / О. Б. Полякова. – М.:НОУ ВПО Московский психолого–социальный институт, – 2008.– 304 с.

42. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації / за заг. ред. М.Л. Авраменка. – Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів. – Л., 2008. – 53 с.

43. Сельє, Г. Стресс без дистресса / Общ. ред. Е. М. Крепса. – М. : Прогресс. – 1982. – 236 с.

44. Скорик, Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності/ Т.В.

Скорик // Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – 2011. – №3. – С. 98–100.

45. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. Курск : КГУ, 2008. – 336 с.

46. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 57–64.

47. Циганчук, Т. Роль механізмів психологічного захисту в структурі емоційного інтелекту/ Т. Циганчук // Педагогічний процес: теорія і практика. Психологія.– № 3 (62), – 2018. – С. 63–67.

48. Шевцова, Т.С. Синдром эмоционального выгорания у педагогов, работающих с детьми с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс] Т.С. Шевцова, Н.Н. Коровушкина // Проблемы современного педагогического образования. Психологические науки. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-pedagogov-rabotayuschih-s-detmi-s-ogranichennymi-vozmozhnostyami-zdorovya> . – Г. Тюмень – 2018. – С. 477–482.

49. Freudenberger, H.J. Staff burnout // Journal of Social Issues. – 1974. – № 30. – P. 159–165.

50. Hardeep, K. Burnout and Occupational Stress among Special Educators Working For Children with Hearing, Visual and Intellectual Disability: A Comparative Study [Электронный ресурс] // Journal of Disability Management and Rehabilitation, – Режим доступа: http://www.griid.edu.in/sites/default/files/Burnout%20and%20Occupational%20Stress%20among%20Special%20Educators%20Working%20For_0.pdf . – Patiala. – 2015. С. 34–37.

51. Hlavatska, O. Specific features of social workers' professional burnout, Social Work and Education. 2017. Vol.2, pp. 27–35.

52. Maslach, C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behaviour. – 1981. – № 2. – P. 99–113.

53. Mastrantuono, S. Job satisfaction and attrition among special education teachers// Theses and Dissertations. – Режим доступа: <https://core.ac.uk/download/pdf/214455018.pdf> – 2015. – 31 с.

54. What I Didn't Know About Teaching: Stressors and Burnout among Deaf Education Teachers / J. Lindsey Kennon Ed.D., Margaret H. Patterson M.A. // Journal of Human Services: Training, Research, and Practice: Vol. 1 : Iss. 2, Article 2. – Режим доступа: <https://scholarworks.sfasu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1024&context=jhstrp>. – 2016. – 43 с.

ДОДАТОК А

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 – пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервуватися, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
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. В 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 притримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою 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 на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
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 знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

ДОДАТОК Б

Опитувальник «Психичне вигорання»

(розроблений Н.Є. Водоп'яною та О.С. Старченковою на основі моделі К.Маслач та С.Джексон)

Інструкція. Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку відповідей позначте позицію 0 – «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

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

Текст опитувальника

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої учні та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з моїми учнями цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх учнів та колег.

10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.

11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.

12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.

13. У мене все більше життєвих розчарувань.

14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.

15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх учнів і колег.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.

17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з моїми учнями та колегами.

18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їх статусу і характеру.

19. Я багато встигаю зробити.

20. Я відчуваю себе на межі можливостей.

21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.

22. Іноді що учні та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

ДОДАТОК В

Опитувальник Плутчика Келлермана – Конте. Методика Індекс життєвого стилю (Life Style Index, LSI)

Інструкція. Уважно прочитайте наведені нижче твердження, що описують почуття, поведінку і реакції людей в певних життєвих ситуаціях, і якщо вони мають до Вас відношення, то відзначте відповідні номери знаком "+".

Текст опитувальника

1. Зі мною ладити дуже легко.
2. Я сплю більше, ніж більшість людей, яких я знаю.
3. У моєму житті завжди була людина, на якого мені хотілося бути схожим.
4. Якщо мене лікують, то я намагаюся дізнатися, яка мета кожного дії.
5. Якщо я чогось хочу, то не можу дочекатися моменту, коли моє бажання збудеться.
6. Я легко червонію.
7. Одне з найбільших моїх достоїнств – це вміння володіти собою.
8. Іноді у мене з'являється наполегливе бажання пробити стіну кулаком.
9. Я легко виходжу з себе.
10. Якщо мене в натовпі хтось штовхне, то я готовий його вбити.
11. Я рідко запам'ятовую свої сни.
12. Мене дратують люди, які командують іншими.
13. Я часто буваю не в своїй тарілці.
14. Я вважаю себе виключно справедливою Людиною.
15. Чим більше я здобуваю речей, тим стаю щасливішим.
16. У своїх мріях я завжди в центрі уваги оточуючих.
17. Мене засмучує навіть думка про те, що мої домочадці можуть розгулювати вдома без одягу.
18. Мені кажуть, що я хвалько.
19. Якщо хтось мене відштовхує, то у мене може з'явитися думка про самогубство
20. Майже всі мною захоплюються.

21. Буває так, що я в гніві що-небудь ламаю або б'ю.
22. Мене дуже дратують люди, які брешуть.
23. Я завжди звертаю увагу на кращу сторону життя.
24. Я докладаю багато старань і зусиль, щоб змінити свою зовнішність.
25. Іноді мені хочеться, щоб атомна бомба знищила світ 26. я людина, у якого немає забобонів.
27. Мені кажуть, що я буваю занадто імпульсивним 28. мене дратують люди, які манірничала перед іншими.
29. Дуже не люблю недоброзичливих людей.
30. Я завжди намагаюся випадково когось не образити.
31. Я з тих, хто рідко плаче.
32. Мабуть, я багато курю.
33. Мені дуже важко розлучатися з тим, що мені належить.
34. Я погано пам'ятаю особи.
35. Я іноді займаюся онанізмом.
36. Я насилу запам'ятовую нові прізвища.
37. Якщо мені хто-небудь заважає, то я його не ставлю до відома, а скаржуся на нього іншому.
38. Навіть якщо я знаю, що я прав, я готовий слухати думки інших людей.
39. Люди мені ніколи не набридають.
40. Я можу з працею всидіти на місці навіть незначний час.
41. Я мало, що можу згадати зі свого дитинства.
42. Я тривалий час не помічаю негативні риси інших людей.
43. Я вважаю, що не варто даремно злитися, а краще спокійно все обміркувати
44. Інші вважають мене занадто довірливим.
45. Люди, які скандалом домагаються своїх цілей, викликають у мене неприємні почуття.
46. Погане я намагаюся викинути з голови.
47. Я не втрачаю ніколи оптимізму.
48. Їдучи подорожувати, я намагаюся все спланувати до дрібниць.

49. Іноді я знаю, що серджуся на іншого надміру.
50. Коли справи йдуть не так, як мені потрібно, я стаю похмурим.
51. Коли я сперечаюся, то мені подобається вказувати іншій на помилки в його міркуваннях.
52. Я легко приймаю кинутий іншим виклик.
53. Мене виводять з рівноваги непристойні фільми.
54. Я засмучуюся, коли на мене ніхто не звертає уваги.
55. Інші вважають, що я байдужа Людина.
56. Що–небудь вирішивши, я часто, тим не менш, в рішенні сумніваюся.
57. Якщо хтось засумнівається в моїх здібностях, то я з духу протиріччя буду показувати свої можливості.
58. Коли я веду машину, то у мене часто виникає бажання розбити чужий автомобіль.
59. Багато людей мене виводять з себе своїм егоїзмом.
60. Їдучи відпочивати, я часто беру з собою якусь роботу.
61. Від деяких харчових продуктів мене нудить.
62. Я гризу нігті.
63. Інші кажуть, що я уникаю проблем.
64. Я люблю випити.
65. Непристойні жарти призводять мене в замішання.
66. Я іноді бачу сни з неприємними подіями і речами.
67. Я не люблю кар'єристів.
68. Я багато говорю неправди.
69. Фільми для дорослих викликають у мене огиду.
70. Неприємності в моєму житті часто бувають через мого кепського характеру
71. Найбільше не люблю лицемірних нещирих людей.
72. Коли я розчарувався, то часто впадаю в смуток.
73. Звістки про трагічні події не викликають у мене хвилювання.
74. Торкаючись до чого-небудь липкого і слизького, я відчуваю огиду.
75. Коли у мене гарний настрій, то я можу вести себе як дитина.

76. Я думаю, що часто сперечаюся з людьми марно через дрібниці.
77. Покійники мене не «чіпають».
78. Я не люблю тих, хто завжди намагається бути в центрі уваги.
79. Багато людей викликають у мене роздратування.
80. Митися не в своїй ванні для мене велика катування.
81. Я насилу вимовляю непристойні слова.
82. Я дратуюся, якщо не можна довіряти іншим.
83. Я хочу, щоб мене вважали чуттєво привабливим.
84. У мене таке враження, що я ніколи не закінчую розпочату справу.
85. Я завжди намагаюся добре одягатися, щоб виглядати більш привабливим.
86. Мої моральні правила краще, ніж у більшості моїх знайомих.
87. У суперечці я краще володію логікою, ніж мої співрозмовники.
88. Люди, позбавлені моралі, мене відштовхують.
89. Я приходжу в лютю, якщо хтось мене зачепить.
90. Я часто закохуюся.
91. Інші вважають, що я занадто об'єктивний.
92. Я залишаюся спокійним, коли бачу закривавлену Людину.

ДОДАТОК Г

Опитувальник «Копінг-тест» (Р. Лазаруса і С. Фолкмана)

Інструкція. Вам пропонується 50 тверджень, що стосуються поведінки у важкій життєвій ситуації. Обведіть в рядку з твердженням той варіант, який найбільш часто проявляються у Вас в поведінці (Ніколи – 0, Рідко –1, Іноді –2, Часто –3).

Текст опитувальника

Опинившись у важкій ситуації, я ...

1 ... зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити далі, – на наступному кроці 0 1 2 3

2 ... починав щось робити, знаючи, що це все одно не буде працювати, головне – робити хоч що–небудь 0 1 2 3

3 ... намагався схилити вищестоящих до того, щоб вони змінили свою думку 0 1 2 3

4 ... говорив з іншими, щоб більше дізнатися про ситуацію 0 1 2 3

5 ... критикував і картав себе 0 1 2 3

6 ... намагався не спалювати за собою мости, залишаючи все як є 0 1 2 3

7 ... сподівався на диво 0 1 2 3

8 ... миритися з долею: буває, що мені не щастить 0 1 2 3

9 ... поведився, як ніби нічого не сталося 0 1 2 3

10 ... намагався не показувати своїх почуттів 0 1 2 3

11 ... намагався побачити в ситуації щось позитивне 0 1 2 3

12 ... спав більше звичайного 0 1 2 3

13 ... зривав свою досаду на тих, хто накликав на мене проблеми 0 1 2 3

14 ... шукав співчуття і розуміння у кого–небудь 0 1 2 3

15 ... відчував потребу виразити себе творчо 0 1 2 3

16 ... намагався забути все це 0 1 2 3

17 ... звертався за допомогою до фахівців 0 1 2 3

18 ... змінювався або ріс як особистість в позитивну сторону 0 1 2 3

- 19 ... вибачався або намагався все загладити 0 1 2 3
- 20 ... становив план дій 0 1 2 3
- 21 ... намагався дати якийсь вихід своїм почуттям 0 1 2 3
- 22 ... розумів, що сам викликав цю проблему 0 1 2 3
- 23 ... набирался досвіду в цій ситуації 0 1 2 3
- 24 ... говорив з ким-небудь, хто міг конкретно допомогти в цій ситуації 0 1 2 3
- 25 ... намагався поліпшити своє самопочуття їжею, випивкою, палінням або ліками 0 1 2 3
- 26 ... ризикував відчайдушно 0 1 2 3
- 27 ... намагався діяти не надто поспішно, довіряючи першому пориву 0 1 2 3
- 28 ... знаходив нову віру в щось 0 1 2 3
- 29 ... знову відкривав для себе щось важливе 0 1 2 3
- 30 ... щось міняв так, що все залагоджувати 0 1 2 3
- 31 ... в цілому уникав спілкування з людьми 0 1 2 3
- 32 ... не допускав це до себе, намагаючись про це особливо не замислюватися 0 1 2 3
- 33 ... питав поради у родича чи друга, якого поважав 0 1 2 3
- 34 ... намагався, щоб інші не дізналися, як погано йдуть справи 0 1 2 3
- 35 ... відмовлявся сприймати це занадто серйозно 0 1 2 3
- 36 ... говорив про те, що я відчуваю 0 1 2 3
- 37 ... стояв на своєму і боровся за те, чого хотів 0 1 2 3
- 38 ... зганяв це на інших людях 0 1 2 3
- 39 ... користувався минулим досвідом – мені доводилося вже потрапляти в такі ситуації 0 1 2 3
- 40 ... знав, що треба робити, і подвоював свої зусилля, щоб все налагодити 0 1 2 3
- 41 ... відмовлявся вірити, що це дійсно відбулося 0 1 2 3
- 42 ... давав обіцянку, що в наступний раз все буде по-іншому 0 1 2 3

- 43 ... знаходив пару інших способів вирішення проблеми 0 1 2 3
- 44 ... намагався, щоб мої емоції не надто заважали мені в інших справах 0 1 2 3
- 45 ... щось міняв в собі 0 1 2 3
- 46 ... хотів, щоб все це швидше якось утворилося або скінчилося 0 1 2 3
- 47 ... уявляв собі, фантазував, як все це могло б обернутися 0 1 2 3
- 48 ... молився 0 1 2 3
- 49 ..прокручівал в розумі, що мені сказати або зробити 0 1 2 3
- 50 ... думав про те, як би в даній ситуації діяв чоловік, яким я захоплююся, і намагався наслідувати його 0 1 2 3

ДОДАТОК Д
Факторний аналіз

Таблиця Д.1.

Факторна структура взаємозв'язку компонентів синдрому вигорання та сфери саморегуляції у психологів-консультантів, що працюють з неповнолітніми з особливостями розвитку

	Компоненти та їх вага (%)			
	Фактор 1 (23,75%)	Фактор 2 (19,09%)	Фактор 3 (14,56%)	Фактор 4 (12,85%)
Деперсоналізація	0,915			
Загальний бал вигорання (МВІ)	0,908			
Емоційне виснаження	0,901			
Загальний бал вигорання (В.В. Бойко)	0,845			
Резистенція	0,799	0,488		
Напруга	0,741			-0,409
Виснаження	0,715			
Редукція особистих досягнень	-0,715		0,445	
Інтелектуалізація	0,534			
Загальний рівень напруженості захисних механізмів		0,913		
Придушення		0,898		
Компенсація		0,825		
Заперечення		0,823		
Регресія	0,495	0,768		
Заміщення		0,724		
Уникнення			0,814	
Дистанціювання			0,707	
Прийняття відповідальності			0,654	
Конфронтація			0,631	
Проекція			-0,570	
Самоконтроль			0,401	
Стаж				0,877
Вік				0,876
Позитивна переоцінка			0,412	0,628
Пошук соціальної підтримки			0,455	0,590
Планування рішення проблеми				0,510
Реактивне утворення	0,412			-0,506

Примітка: відзначені завантажувальні дані >0,40.