

МІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний лінгвістичний університет

Кафедра психології і туризму

КУРСОВА РОБОТА з

Соціальної психології

на тему: «**Емоційне вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів**»

Студентки 3-го курсу, групи Пс 01-20

факультету туризму, бізнесу і

психології

Спеціальності 053 Психологія

**Калітвенцевої Д.Є**

Науковий керівник: доцент

кафедри психології і туризму

**Бондаренко О.Ф**

Національна шкала: \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка ЄКТС: \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПРОБЛЕМАТИКОЮ КРИЗОВИХ СТАНІВ.....</b>	<b>5</b>
1.1. Аналіз наукових праць з теми дослідження.....	5
1.2. Сутність поняття «емоційне вигорання».....	7
1.3. Емоційне вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів .....	12
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПРОБЛЕМАТИКОЮ КРИЗОВИХ СТАНІВ.....</b>	<b>15</b>
2.1. Методика, методологія, організація дослідження.....	15
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	17
2.3. Шляхи подолання емоційного вигорання у психологів .....	21
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>24</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>26</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>29</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Питання емоційного вигорання нині є досить актуальним. Це обумовлено тим, що навколишнє середовище є досить стресовим та викликає тривожність та стан депресії. Зараз під час війни нам доводиться часто співчувати іншим людям, співпереживати їм, розділяти їх емоції, при цьому ніби переживаючи те, що відчувають інші. Однак при цьому наш емоційний стан є досить чуттєвим і він не він не відновлюється. Тож ми відчуваємо хвилювання та переживаємо навіть можливо більше емоцій, ніж ті, за кого ми хвилюємося.

Одночасно з цим, перебуваючи на роботі та комунікуючи із постійним потоком клієнтів, людина відчуває значне емоційне вигорання. Адже доводиться постійно дізнаватися проблему людини, шукати шляхи її вирішення, пропонувати різні варіанти розв'язання складних питань, при цьому це все супроводжується емоціями людини та експресивними проявами.

Тож можна стверджувати, що питання емоційного вигорання є досить актуальним для психологів. Адже їм доводиться постійно працювати із різними клієнтами та намагатися швидко та оптимально вирішити їх питання. При цьому психологи, які працюють із клієнтами, що мають кризові стани, більше відчувають емоційне вигорання, ніж інші психологи.

**Мета** – теоретично та практично розкрити питання емоційного вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів. Відповідно до мети дослідження було поставлено наступні її **завдання**:

- описати сутність поняття «емоційне вигорання»;
- охарактеризувати емоційне вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів;
- визначити методику, методологію, організацію дослідження;
- проаналізувати результати емпіричного дослідження.

**Методи дослідження.** У роботі було використано наступні методи дослідження: теоретичні (узагальнення, опису, аналізу і синтезу, порівняння) та емпіричні (опитування та спостереження).

**Гіпотеза** – психологи, які працюють із проблематикою кризових станів, більше піддаються емоційному вигоранню, ніж ті психологи, які практикують інші напрямки психології.

**Об'єкт дослідження** – емоційне вигорання у психологів.

**Предмет дослідження** – специфіка емоційного вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів.

**Теоретичне значення.** Теоретичне значення дослідження обумовлено тим, що отримані результати будуть корисними для студентів-психологів, викладачів психологічних спеціальностей, упорядників посібників із психології. Це дозволить привернути увагу до проблеми емоційного вигорання у психологів та підготувати майбутніх психологів до її вирішення. Тобто тут теоретичне значення полягає у профілактиці даного явища.

**Практичне значення.** Практичне значення полягає у впровадженні отриманих результатів в організацію робочого процесу психологів, які працюють із проблематикою кризових станів. Це дозволить як уникнути проблеми емоційного вигорання, так і здійснити її профілактику. Все це сприяє ефективній організації робочого процесу психологів.

**Вибірка дослідження.** Вибіркою дослідження стали психологи, які працюють із проблематикою кризових станів та у інших напрямках психології не менше 2 років. Це 5 жінок та 5 чоловіків віком від 25 до 40 років. 5 учасників працюють із кризовими станами, а 5 у інших напрямках психології.

**База дослідження.** Психологічний центр «Зебра», м. Київ.

**Структура роботи.** Робота складається із вступу, двох розділів із підрозділами, висновків, списку використаних джерел із 25 позицій. Загальний обсяг роботи становить 38 сторінок, з них основного обсягу 25 сторінок.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПРОБЛЕМАТИКОЮ КРИЗОВИХ СТАНІВ**

### **1.1. Аналіз наукових праць з теми дослідження**

Нині існує значна частина праць, які присвячені розгляду питання емоційного вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів. Зокрема, дослідник В. Городовіченко стверджує, що емоційне вигорання (СЕВ) — є синдромом, який виникає у зв'язку із постійним стресом та як наслідок зумовлює втрату людиною своєї енергії. При цьому така особа також відчуває відсутність або недостатню кількість емоцій, до того ж вона втрачає прагнення працювати більш активно, а також інтерес до здійснення трудової діяльності значно зменшується. Відповідно, людина фактично «вигорає», втрачаючи будь-який ресурс для майбутнього розвитку. Також дослідник визначає, що причиною вигорання є акумулювання негативних почуттів та думок, при цьому накопичене не має можливості розчинитися у позитивних думках, а лише посилює свій вплив на людину.

Вчений наголошує на тому, що емоційне вигорання має тривалий час протікання. Це не малий період, наприклад 1-2 місяць, а те, може розвиватися роками і постійно посилювати вплив на особу. При цьому воно відчувається вже тоді, коли знаходиться на фінальній стадії. Як наслідок, від почуттів та відчуттів людини може наприкінці не залишитися нічого. Тож ті особи, які постійно працюють, при цьому без вихідних та тривалих перерв, є тією категорією, що у першу чергу страждає від емоційного вигорання [6, с. 31].

Водночас дослідниця Н. Мосол виділяє 5 груп симптомів СЕВ. І. Фізичні симптоми: фізичне виснаження, відсутність сил, слабкість, безсоння, погіршення фізичного стану, важке дихання, нудота, головні болі, підвищення тиску, поява дерматологічних проблем; проблеми із серцем.

II. Емоційні симптоми: недолік емоцій, негативне бачення світу, налаштованість на все погане, відсутність співчуття, різкість, відчуття безвиході, агресивність, роздратування, тривожність, не сконцентрованість, відсутність планів на майбутнє, відчуття постійної тривоги, відсутність усвідомлення себе як окремої особистості, відчуття покинутості та усвідомлення себе як гіршої людини за інших.

III. Поведінкові симптоми: трудова діяльність у межах 50 робочих годин за 5 днів, постійне відчуття втомлюваності на роботі, незначне фізичне навантаження, втрата апетиту, збільшення частоти вживання алкоголю, наявність травмуючих ситуацій через власну неуважність, різке ставлення до всього.

IV. Когнітивні симптоми: відсутність прагнення до самовдосконалення, відчуття суму за чимось, нудьгування, втрата зацікавленості у житті, виконання більше побутових речей, зневага до інших, сприймання жорстокості як норму, відсутність прагнення приймати участь у різних соціальних та професійних заходах, виконання роботи аби-як.

V. Соціальні симптоми: відсутність участі у житті соціуму, відсутність хобі чи незацікавленість у виконанні занять за інтересами, уникнення комунікації із близьким оточенням, переважання комунікації із колегами по роботі, почуття самотності, відсутність відносин вдома, відсутність розуміння оточуючих, відсутність поваги до себе зі сторони найближчого оточення [20, с. 3].

Вчена В. Наумова стверджує, що емоційне вигорання на сучасному етапі є малодослідженим. Воно переважно розглядається психологами як наслідок кризової ситуації та пережитого стресу. При цьому менше уваги приділяється тому, що емоційне вигорання є наслідком активної трудової діяльності. Все це на думку дослідниці негативно впливає на розуміння стресу та емоційного перенасичення як такого. Адже особа усвідомлює, що лише може мати емоційне вигорання через постійний стрес і не враховує трудову діяльність як ризик.

Також вчена звертає увагу на те, що на сьогодні не існує чіткого тлумачення терміна «емоційне вигорання». Так, поняття характеризується різними дослідниками як «горіння», «виснаження», «згорання». При цьому причиною є походження терміна, яке є англійським, отже, кожний спосіб перекладу надає свої особливості розуміння поняття. До того ж додавання приставки «професійне» зустрічається досить рідко, що знову таки призводить до того, що дане питання мало розглядається у зв'язку із трудовою діяльністю [21, с. 443].

Вчений В. Шевчук доводить, що емоційне вигорання виникає не одразу, а проходить протікання наступних етапів. По-перше, напруга. Під час цього етапу людина страждає від змін настрою, наявності негативних думок, має прояви роздратування. На цьому етапі людина ще не розуміє, що вона страждає від емоційного вигорання. Для неї всі ці прояви сприймаються як такі, що спричинені іншими чинниками (погіршенням відносин із оточенням, проблемами на роботі, зникненням інтересу до певної діяльності, зміною обстановки).

По-друге, супротив. Цей етап характеризується спрямованістю людини на намагання унеможливити вплив на неї негативних факторів. Така особа уникає всього того, що могло б викликати яскраві емоції, зокрема, і позитивні, що впливає на появу у неї мінімального запасу емоцій. Її комунікація стає обмеженою, а сам процес спілкування значно скорочується, контакти з іншими людьми практично унеможливлюються. До того ж участь людини у власному житті стає досить незначною. Така людина виконує побутові речі, ходить до магазину, виконує участь у житті інших людей теж фактично формальну. При цьому у неї зникає прагнення сходити на прогулянку із друзями чи відвідати концерт улюбленої групи.

По-третє, вичерпання. Цей етап можна визначити як такий, на якому людина вже починає сама усвідомлювати втрату ресурсу життєвої сили. Така особа ходить без настрою, усвідомлює свою безпорадність, розуміє відсутність перспективи хорошого майбутнього. Цей стан починає реальну загрозу для

існування людини. У першу чергу змінюється її психічна діяльність, з'являються прояви нетипової для неї поведінки чи незвичної для неї діяльності, а також нахили до чогось аморального чи девіантного. Потім можуть бути вияви проблем із здоров'ям. Так, загострюються хронічні хвороби, з'являються головні болі та нудота, починаються проблеми із серцем та судинами (в окремих випадках із диханням), з'являються онкологічні захворювання [25, с. 142].

Дослідниця А. Коняхіна доводить, що даний синдром протікає довгий час. Зокрема, перша стадія є найкоротшою, тож може тривати кілька років. Друга стадія є більш тривалою, тож може вже тривати у межах 10 років. Третя стадія є найдовшою та розтягується на 10 років, так і на 20 чи 30. Це призводить до появи нових захворювань, що на його тлі можуть загострюватись. Воно пов'язане із професійним вигоранням.

У даному випадку дослідниця пропонує розглядати професійне вигорання як втрату фізичних та емоційних сил, що виявляється у зменшенні самооцінки та розвитку поганого відношення до робочих обов'язків. Тобто це той процес, який характерний для тих, хто є трудоголіками. Тож робота більше встановленого часу та прагнення взяти на себе більше обов'язків призводять до втрати людиною свого ресурсу. І як наслідок, така людина отримує роботу як замітник всього того, що є у її житті [12, с. 6].

Отже, наукові праці дослідників продемонстрували, що питання емоційного вигорання є актуальним та важливим. Зокрема, вчені звертають значну увагу на сутність даного поняття, його причини, чинники впливу, стадії розвитку.

## **1.2. Сутність поняття «емоційне вигорання»**

Узагальнюючи наукові погляди на дане питання можна стверджувати, що емоційним вигоранням є певний тип поведінки під час здійснення трудових функцій, під час якого настає емоційне і фізичне виснаження» [2, с. 285].



Доцільно зауважити, що професійно емоційне вигорання характерне більше тим фахівцям, які постійно комунікують із іншими людьми та у процесі своєї діяльності вирішують складні завдання. Сюди можна віднести керівників різного рівня, педагогів, вчителів та викладачів, репетиторів, вихователів, артистів та акторів, лікарів та поліцейських, програмістів, менеджерів та продавців, блогерів, працівників рекламної сфери. При цьому особлива увага нині приділена психологам, оскільки вони кожного дня працюють із різними клієнтами та мають ефективно вирішувати їх проблеми [25, с. 143].

Фактори роботи, які сприяють настанню емоційного вигорання: є такими

1. Невідомість результату роботи.
2. Невідомість щодо термінів завершення роботи.
3. Неможливість допомогти у певних ситуаціях.
4. Багато спілкування [3, с. 90].

Портрет особистості, у якій більше ризиків отримати вигорання є таким:

1. Людина, яку у дитинстві змушували багато працювати над собою. Відповідно, така особа у дорослому віці отримала порушений ритм відпочинку. Для неї відпочинок усвідомлювався як відсутність розвитку та слабкість, перепона на шляху до успіху. Нерідко батьки це могли робити через примус та психологічне насилля, додаючи фізичні пошкодження. Часто це стосувалося дітей, які мали високу навчальну успішність та тих, хто їздив на олімпіади та освітні активності; тих, хто мав виконувати всю роботу по побуту; тих, хто займався спортом, творчістю, танцями.

2. Людина, яка постійно невдоволена своїми успіхами. Це перфекціоніст, який вважає, що недостатньо доклав зусиль для отримання потрібного результату. Навіть досягнувши бажаного, така людина все одно вважає, що зробила мало і могла б виконати роботу краще.

3. Талановиті у своїй сфері люди. Для них трудова діяльність це можливість самореалізуватися. Тож вони постійно перепрацьовують задля того, щоб здобути бажаний результат. Відпочинок для них це розслаблення, демонстрація своєї слабкості. Також важка праця зумовлена думкою, що хтось

здатен перевершити їх результат і тоді їх праця буде марною, а вони стануть непопулярними. Це характерно для науковців та творчих людей. Інколи це виявляється у спортсменів, які націлені на перевершення відомих рекордів [4, с. 90].

Доцільно визначити такі стадії емоційного вигорання.

1. Підйом. Залежність.
2. Перевтомлення. Негативні думки про майбутнє. Роздратування.
3. Виснаження.
4. Безповоротне вигорання. Втрата інтересу до трудової діяльності, розуміння відсутності сенсу своєї роботи, зневага до роботи та злість на штат, негативне ставлення до споживачів та клієнтів. Це призводить до зниження рівня життя та втрати відношень із оточуючими [5, с. 6].

Емоційне вигорання характеризується порушеннями продуктивності в роботі, втомленістю, залежністю від алкоголю та наркотиків, появою хронічних хвороб та спричинених нервовою сферою, психотропних речовин та може призвести до суїцидальної поведінки.

Виникнення емоційного вигорання зумовлено особливостями професії:

- монотонність роботи, особливо якщо її сенс здається сумнівним;
- значний особистий вклад у роботу;
- відсутність достатньої оцінки праці;
- виконанням більшого обсягу роботи, ніж було у планах;
- робота із «складними» клієнтами;
- конфліктні відносини із колегами по роботі;
- відсутність саморозвитку на роботі;
- наявність особистих проблем;
- розуміння неправильного вибору професії [9, с. 14].

По суті, виникнення СЕВ досить складно обумовити певними факторами. Напевно, це поєднання різних факторів, які вплинули на емоційний та психологічний стан людини в один і той же час. При цьому люди, які занадто критично ставляться до себе, мають більший ризик отримати прояв даного

синдрому. Нерідко, це самі ті люди, які співвідносять свою роботу із чимось надважливим та таким, що під силу лише їм. Наприклад, психолог може вважати, що лише він здатний допомогти тому чи іншому клієнту. Однак така особа починає більше перейматися роботою чим особистим життям, що здатне привести до ряду негативних подій у житті такої особи [21, с. 443].

У літературі виділяють три типи працівників, яким загрожує синдром емоційного вигорання:

1-й — «педантичний», характеризується сумлінністю, старанністю, чіткістю та акуратністю, точністю у всьому. Такий працівник не буде почуватися добре, якщо раптом запізниться на роботу або зробить дрібну помилку у рядовому звіті;

2-й — «презентаційний, для нього важливим є представлення себе у вигідному світлі. При цьому він намагається скрізь встигати та бути попереду інших працівників. Він намагається виконувати навіть дрібну роботу ідеально, при цьому витрачаючи більше зусиль ніж потрібно; часто така особа виконує ту роботу, яка не входить у його обов'язки;

3-й — «чутливий», для такого працівника все сприймається близько та є вразливим. Така людина сприймає проблеми клієнтів як свої власні та робить більше для цільової аудиторії, ніж потрібно. Встановлено, що синдром емоційного вигорання проявляється у них неадекватним реагуванням на клієнтів, і своїх колег, відсутністю емоційної залученості, втратою здатності до співпереживання клієнтам [10, с. 57].

Люди, які володіють навичками боротьби із стресу, є менш сприятливими до емоційного вигорання. Адміністрація може пом'якшити розвиток синдрому емоційного вигорання, якщо забезпечить можливість професійного зростання, налагодить підтримувальні соціальні та інші позитивні моменти. Зокрема, якщо у штаті є працівник, який вразливий і мріє про підвищення, але дана робота цього не передбачає або він не відповідає певним критеріям, то керівництво установи повинно налагодити комунікацію з цим працівником так, щоб він не отримав емоційне вигорання [20, с. 20].

Заходами профілактики емоційного вигорання може бути створення таких умов:

- працівник не повинен довгий час перебувати у стані проблем на роботі чи вдома;
- керівництво повинно звертати на працівників у складних життєвих обставинах увагу та всіляко сприяти вирішенню їх проблем;
- керівництво повинно організовувати заходи для посилення комунікації всередині штату;
- повинні проводитися лекції та тренінги щодо боротьби з вигоранням [11, с. 19].

Суттєва роль в подоланні емоційного вигорання належить самому працівнику. Тут важливими є такі кроки:

- організація невеликих перерв під час роботи;
- розрізнення роботи та дому;
- володіння шляхами подолання стресу;
- освоєння способів медитації та релаксації;
- налагодження комунікації із колегами;
- незважання на конкуренцію;
- налаштування себе на позитив у житті;
- покращувати свій фізичний стан [12, с. 12].

Отже, емоційне вигорання характеризується таким ставленням до роботи, що викликає фізичне і емоційне виснаження. Все це призводить до проявів депресії та стресу у людини, відсутності зацікавленості у неї робочим процесом.

### **1.3. Емоційне вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів**

У руслі роботи психолога з проблематикою кризових станів, на сьогодні присутня не лише належна матеріальна винагорода, але й психологічна – можливість професійного зростання та відсутність задоволення [18, с. 39].

Серед особистісних чинників, що сприяють «вигоранню», можна виділити емпатію, гуманність, м'якість, захопленість, ідеалізованість, інтровертність, фанатичність. [8, с. 30].

Доцільно зазначити 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 «вигорання». Виділяються три ключові ознаки синдрому емоційного вигорання.

Розвитку синдрому емоційного вигорання передуює період підвищеної активності, коли людина повністю захоплена роботою [17, с. 23]. Другою ознакою синдрому емоційного вигорання є особистісна відстороненість [1, с. 22]. Третьою ознакою є відчуття втрати власної ефективності, або зниження самооцінки в рамках вигорання. Людина втрачає віру у свої професійні можливості [8, с. 31].

Синдром емоційного вигорання є комбінацією фізичного, емоційного і когнітивного виснаження чи втоми, при цьому головним фактор – емоційне виснаження.

Виділяють 5 ключових груп симптомів, характерних синдрому емоційного вигорання:

- фізичні симптоми [23, с. 4];
- емоційні симптоми [16, с. 28];
- поведінкові симптоми [24, с. 20];
- інтелектуальний стан [22, с. 172].
- соціальні [13, с. 30; 6, с. 32; 15, с. 30; 14, с. 16].

Отже, у психологів, проблема емоційного вигорання більш виражена, ніж у представників інших професій. При цьому, у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів, емоційне вигорання проявляється більш помітно.

Таким чином, емоційним вигоранням є стан, при якому людина схильна до фізичного та емоційного виснаження. Наукові праці доводять, що даний

синдром більш доречний для працівників соціальних сфер, що працюють у системі «людина-людина». При цьому СЕВ розвивається тривалий час, отже, проходить 3-4 стадії. Варто відмітити, що емоційне вигорання типово для психологів, що працюють із кризовими станами, оскільки вони повинні бути емпатичними, проте у своїй діяльності часто комунікують із людьми та переживають їх емоції. Саме тому дане питання є важливим для дослідження.

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ПРОБЛЕМАТИКОЮ КРИЗОВИХ СТАНІВ

### 2.1. Методика, методологія, організація дослідження

З метою здійснення дослідження було використано кілька методик. Їхнє поєднання сприяло відображенню як рівня емоційного вигорання, так і емоційного виснаження. Як наслідок, можна стверджувати про те, як емоційне вигорання відрізняється у психологів, що працюють із кризовими станами, і тих, хто працює з інших напрямків.

Перша методика. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (дод. А) [19]. Її було створено В. В. Бойком і вона спрямована на визначення рівня емоційного вигорання. Її компонентами стали напруження та резистенція, на основі яких можна визначити рівень емоційного вигорання. Загалом методика побудована у вигляді опитувальника із 84 питань, які призначені для виявлення того, який рівень емоційного вигорання у дитини.

Друга методика. «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина» (дод. Б) [7]. Дана методика спрямована на виявлення рівня емоційного виснаження у людей, які у межах професійної діяльності тісно контактують з іншими людьми. Тим самим було висловлено думку, що саме соціалізація негативно впливає на рівень емоційного виснаження у людини. Сама методика побудована у формі опитувальника із 22 питань, які призначені для виявлення рівня емоційного виснаження, редукції, деперсоналізації. Ця методика є комплексною і дозволяє виявити рівень виснаження у кількох напрямках.

Також було використано спостереження. Воно полягає у тому, що було звернено увагу на те, як психологи поведуться під час роботи із клієнтами, що відчувають, які емоції демонструють. Тобто для цього було здійснено

відвідування клієнтів під час здійснення робочого процесу. Це дозволило скласти суб'єктивне враження про рівень емоційного вигорання у психологів.

Методика дослідження передбачала проведення роботи на кількох етапах.

На першому етапі було проведено вибірку дослідження. Для цього було проведено у формі листування комунікацію із психологічними центрами м. Києва для організації дослідження та вибору його бази. Керівниця психологічного центру «Зебра» погодилася прийняти участь у дослідженні задля налагодження корпоративного іміджу установи.

Відповідно, для організації експерименту було отримано згоду від 5 психологів центру, які працюють із проблематикою кризових станів та 5 психологів, що працюють в інших напрямках (загальна психологія, вікова психологія, гештальт психологія). Це стали психологи, що мають досвід роботи 2-6 років, віком від 25 до 40 років, із різним темпераментом та особистими рисами. Їм було повідомлено про сутність дослідження, його етапи, бажані результати.

Для зручності та наочності дослідження респондентів було поділено на 2 групи. Перша група – респонденти, які працюють із кризовими станами. Друга група – респонденти, які не працюють із кризовими станами.

Після того як з респондентами були обговорені основні складові дослідження було визначено основні методики дослідження. Загалом цей етап зайняв 2 тижні.

На другому етапі було здійснено опитування за методиками «Діагностики рівня емоційного вигорання» та «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина». Цей етап передбачав отримання відповідей від учасників на підготовлених бланках опитувальників. При цьому всі бланки було анонімними, проте учасник мав лише вказати номер групи, до якої належить. Цей етап тривав 2 тижні.

На третьому етапі було проведено спостереження. Для його проведення було завчасно домовлено про час зустрічі із психологами, що будуть проводити індивідуальні консультації клієнтам. При цьому організатор дослідження не



повинен був втручатися у сам процес консультування, а мав лише спостерігати за респондентом для виявлення ознак емоційного вигорання. Також зверталася увага на те як відбувається спілкування із клієнтами і чи дружня атмосфера панує у психологічному центрі. Всі результати спостереження ретельно занотовувалися. Цей етап тривав 2 тижні.

На четвертому етапі було здійснено аналіз отриманих результатів. Було звернено увагу не лише на результати опитувальників, але й на дані спостережень. Це дозволило сформувати загальну картину емоційних вигорань у психологів у цілому, та у тих, хто працює із кризовими станами загалом. До того ж всі отримані результати було подано у табличному та графічному вигляді для точної наочності. Цей етап тривав 1 тиждень.

На п'ятому етапі було розроблено рекомендації для подолання емоційного вигорання у психологів, що працюють із кризовими станами. Для цього було здійснено врахування результатів дослідження та теоретично-практичних наукових напрацювань із цієї теми. Даний етап склав 1 тиждень.

Тож загалом дослідження тривало 8 тижнів (2 місяці). Особливості його організаційних аспектів були пов'язані з тим, що воно проходило офлайн, що дозволило наочно ознайомитися із особливостями емоційного вигорання. До того ж спілкування з респондентами дозволило виявити, що проблема емоційного вигорання є типовою для психологів, при цьому останнім часом це питання стало складним, так як війна вплинула на кількість звернень клієнтів та частоту жахливих історій.

Отже, дослідження складалося із 5 етапів. Його основою стали методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» та «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина», а також спостереження. Для зручності та наочності респондентів було поділено на 2 групи.

## **2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження**

Під час аналізу за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» було враховано, що за наступними балами можна говорити про фазу емоційного вигорання:

*36 і менше балів — фаза не сформована;*

*37—60 балів — фаза на стадії формування;*

*61 і більше балів — фаза сформована.*

Під час аналізу отриманих даних за першим опитувальником, було виявлено наступні результати. Це продемонстровано у Таблиці 2.2.1. Отримані бали за опитувальником «Діагностики рівня емоційного вигорання».

*Таблиця 2.2.1*

**Отримані бали за опитувальником «Діагностики рівня емоційного вигорання»**

Група	Бали	Рівень сформованості фази
<i>Перша</i>		
Респондент 1	43	Фаза на стадії формування
Респондент 2	67	Фаза сформована
Респондент 3	69	Фаза сформована
Респондент 4	54	Фаза на стадії формування
Респондент 5	28	Фаза не сформована
<i>Друга</i>		
Респондент 6	24	Фаза на стадії формування
Респондент 7	28	Фаза на стадії формування
Респондент 8	29	Фаза на стадії формування
Респондент 9	71	Фаза сформована
Респондент 10	46	Фаза на стадії формування

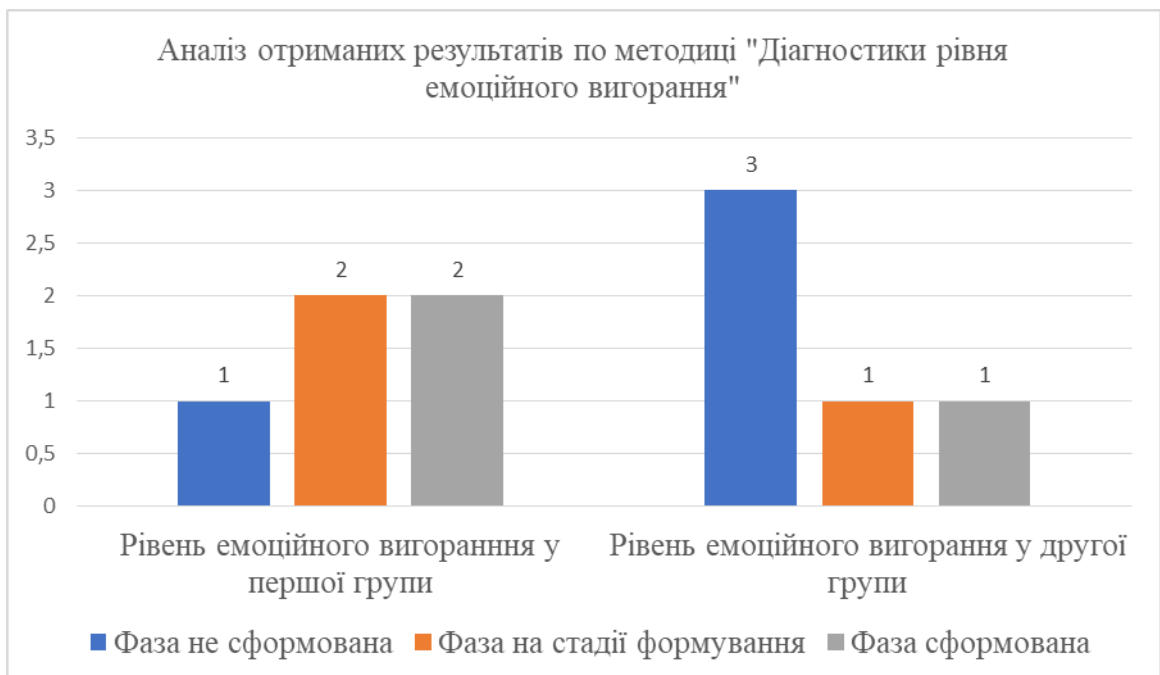
Отримані результати свідчать про те, що у першій групі лише 1 учасник має фазу не сформовану, тоді як по 2 учасники мають як фазу на стадії формування, так і сформовану фазу. Для другої групи характерним є те, що фаза не сформована не сформована у 3 учасників, тоді як по 1 учаснику мають

як фазу на стадії формування, так і сформовану фазу. Це дозволяє говорити про те, що емоційне вигорання більш характерне для тих психологів, що працюють із кризовими станами.

У респондентів першої групи переважно навні прояви першої стадії або ж всіх чотирьох. Це виявляється у їх бажанні відсторонитися від оточуючих, відчутті негативного емоційного стану, емпатії, прагненні висловити своє незадоволення як клієнтом, так і роботою.

Для другої групи це не так характерно. Вони у більшій мірі задоволені своєю роботою та не відчують вигорання. Проте певні прояви цього явища присутні на першій стадії. Однак навіть їх результати опитування є більш позитивними порівняно із першою групою.

Також для наочності отримані дані подано на Рис. 2.2.1. Аналіз отриманих результатів по методиці «Діагностика рівня емоційного вигорання».



**Рис. 2.2.1. Аналіз отриманих результатів по методиці «Діагностика рівня емоційного вигорання»**

Одночасно з цим, було здійснено аналіз отриманих результатів по методиці «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина». Під час аналізу враховувалися наступні дані:

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

Це продемонстровано у Таблиці 2.2.2. Аналіз отриманих даних за методикою «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина».

Таблиця 2.2.2

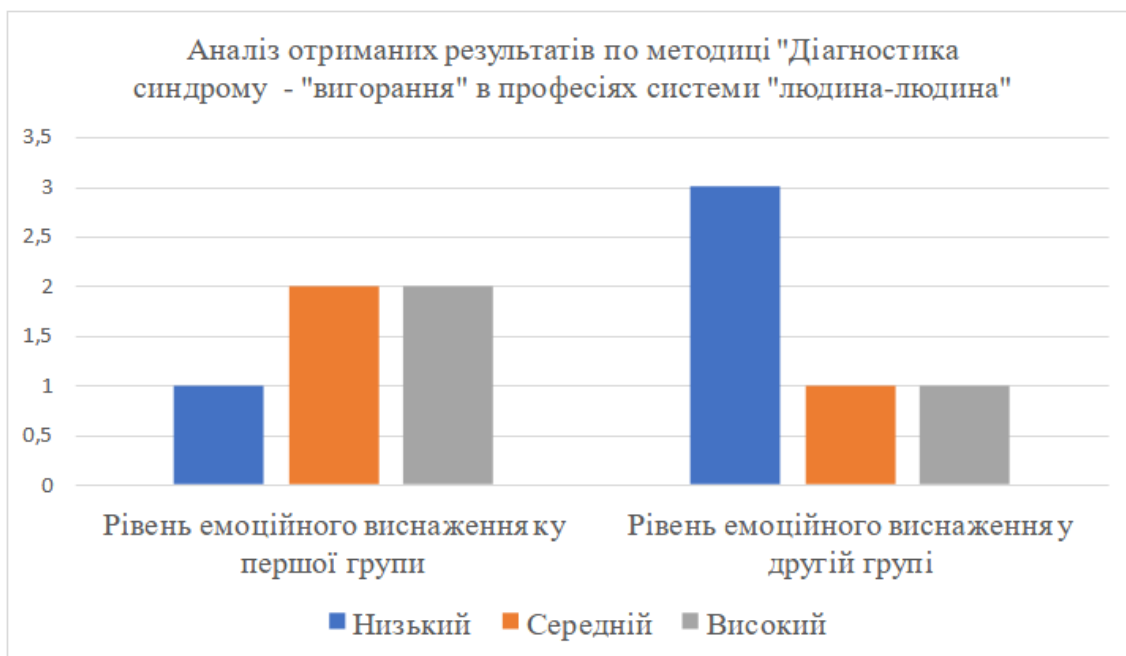
**Аналіз отриманих даних за методикою «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина»**

Група	Емоційне виснаження (бали та рівень)	Деперсоналізація (бали та рівень)	Редукція особистих досягнень (бали та рівень)
<i>Перша</i>			
Респондент 1	19, середній	10, середній	35, середній
Респондент 2	31, високий	15, високий	30, високий
Респондент 3	33, високий	14, високий	28, високий
Респондент 4	20, середній	9, середній	33, середній
Респондент 5	12, низький	5, низький	43, низький
<i>Друга</i>			
Респондент 6	18, середній	8, середній	37, середній
Респондент 7	22, середній	10, середній	32, середній
Респондент 8	24, середній	7, середній	36, середній
Респондент 9	34, високий	14, високий	27, високий
Респондент 10	11, низький	3, низький	45, низький

З огляду на отримані результати можна зробити висновок, що для психологів емоційне вигорання є характерним. Хоча увагу також приділено питанню деперсоналізації. Зокрема, для першої групи у рамках деперсоналізації, характерним є як відчуття певної прив'язки до клієнтів, так і відчуття до них негативу, небажання мати з ними справу, огиду.

Також проблемним фактором є редукція. Зокрема, респонденти другої групи оцінюють свої досягнення переважно суб'єктивно, орієнтуючись на думку оточуючих. При цьому респонденти першої групи здебільшого оцінюють їх негативно, вважаючи, що замало зробили заради допомоги клієнтам. Тож наступні невдачі клієнтів вони оцінюють як свої власні.

Однак ключова увага все ж була приділена емоційному виснаженню. Це продемонстровано на Рис. 2.2.2. Аналіз отриманих результатів пл методики «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина – людина».



**Рис. 2.2.2. Аналіз отриманих результатів по методиці «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина»**

Також було проведено спостереження. Воно дозволило підтвердити отримані результати.

Отже, психологи, які працюють з проблематикою кризових станів є категорією ризику в аспекті емоційного вигорання. Це підтверджено проведеним дослідженням.

### **2.3. Шляхи подолання емоційного вигорання у психологів**

Дотримуючись перерахованих нижче рекомендацій, психолог, що працює з проблематикою кризових станів зможе не лише запобігти виникненню синдрому емоційного вигорання, але й досягти зниження ступеня його виразності:

- Визначення короткострокових і довгострокових цілей;
- Використання «тайм-аутів»;
- Оволодіння вміннями і навичками саморегуляції;
- Професійний розвиток і самовдосконалення.
- Відхід від непотрібної конкуренції;
- Емоційне спілкування;
- Підтримання гарної фізичної.

Деякі автори пропонують свої варіанти профілактики синдрому емоційного вигорання слід: намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди й у всьому. Водночас слід зауважити, що повністю виключити в роботі професійний стрес і професійне вигорання в сучасних умовах майже неможливо.

Але цілком можливо істотно зменшити їх руйнівний вплив на здоров'я особистості. Профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи мають бути спрямовані на зняття дії стресового агента: зняття виробничого навантаження, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між затраченими

зусиллями і одержаним результатом. Крім цього, в цілях профілактики емоційного вигорання слід обдумано розраховувати свої навантаження, вчитись переключатись з одного виду діяльності на інший.

Лікування 1 стадії: зміна ставлення до роботи, зміна переконань про роботу.

Лікування 2 стадії: організація відпочинку. Налагодити механізм «Втомився – Відпочинь».

Лікування 3 стадії: саббатікал. Тривала відпустка від роботи невизначеної тривалості, оплачувана роботодавцем.

Лікування 4 стадії: лише зміна професії.

Отже, було запропоновано поради щодо унеможливлення емоційного вигорання. Їхнє застосування дозволить значно покращити емоційний стан досліджуваних.

Таким чином, дослідження складалося із 5 етапів. Його основою стали методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» та «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина», а також спостереження. Для зручності та наочності респондентів було поділено на 2 групи. Проведене дослідження дозволило виявити, що емоційне вигорання більш характерне для тих психологів, що працюють із кризовими станами. При цьому було розроблено рекомендації, які дозволять унеможливити та подолати емоційне вигорання психологів під час роботи з проблематикою кризових ситуацій.

## ВИСНОВКИ

Тож, у курсовій роботі було теоретично та практично розкрито питання емоційного вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів. Відповідно до проведеного дослідження було отримано наступні висновки.

Описано сутність поняття «емоційне вигорання». Емоційним вигоранням є наявність емоційного та фізичного виснаження через несприятливі фактори на роботі. Основними причинами цього явища є монотонність роботи, особливо якщо її сенс здається сумнівним; внесок у роботу великих особистих ресурсів і недостатня позитивна оцінка цієї роботи (сувора регламентація часу роботи, особливо при нереальних термінах її виконання, або ненормований робочий день); робота з «невмотивованими, важкими людьми», які постійно опираються бажанню їм допомогти, та незначний результат такої роботи; напружені відносини з колегами по роботі та недостатня підтримка з їх боку; робота без можливості подальшого навчання та професійного удосконалення; невирішені особисті проблеми; невдоволення професією, усвідомлення невірності її вибору, невідповідність власних здібностей вимогам професії.

Охарактеризовано емоційне вигорання у психологів, які працюють з проблематикою кризових станів. Для психологів, що працюють з проблематикою емоційних станів, емоційне вигорання є типовим явищем. Серед особистісних чинників, що сприяють «вигоранню» у психологів можна виділити емпатію, гуманність, м'якість, захопленість, ідеалізованість, інтровертність, фанатичність. Є дані, що у жінок емоційне виснаження настає швидше, ніж у чоловіків, хоча це підтверджується не у всіх дослідженнях. Дослідники встановили зв'язок «вигорання» з відчуттям значущості себе на робочому місці, із професійним просуванням, автономією і рівнем контролю з боку керівництва. Значимість роботи є бар'єром для розвитку «вигорання».

Визначено методик, методологію, організацію дослідження. дослідження складалося із 5 етапів. Його основою стали методики



«Діагностики рівня емоційного вигорання» та «Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина», а також спостереження. Для зручності та наочності респондентів було поділено на 2 групи.

Проаналізовано результати емпіричного дослідження. Згідно проведеного дослідження емоційне вигорання є типовим для психологів, що працюють із проблематикою кризових станів. Це дозволило підтвердити нашу гіпотезу. Також це сприяло визначенню рівня емоційного вигорання по кожній групі.

Таким чином, емоційне вигорання є проблемою для багатьох фахівців, особливо це стосується психологів, що працюють із кризовими станами. Тож необхідно вирішувати питання подолання таких станів не лише теоретично, але й на практичному рівні, що сприятиме покращенню надання психологічних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бернацька О. Професійне вигорання психологів. *Психолог*. 2020. Вип. 38. С. 22-25.
2. Білера Н.В. Основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців. *Медицина третього тисячоліття : матеріали міжвузівської конференції молодих вчених та студентів*, Харків : ХНМУ, 22–24 січня 2018 р. С. 285.
3. Богданюк А. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів. *Молодий вчений*. 2018. Вип. 3. С. 89-92.
4. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. 2017. Вип. 6. С. 89–95.
5. Голубєва О. Психологічні особливості емоційного вигорання. Київ, 2021. 60 с.
6. Городовіченко В. Емоційне вигорання – плата за співчуття. *Вісник Державного медичного університету*. 2015. Вип. 3. С. 30-33.
7. Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина». URL: <https://ds1.sm.ua/%D0%B4%D1%96%D0%B0%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D1%81%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D1%80%D0%BE%D0%BC%D1%83-%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%B2-%D0%BF/> (дата звернення: 07.05.2023).
8. Дьоміна Г. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2021. Вип. 4. С. 29-34.
9. Дубчак О. Б. Психологічні чинники професійного вигорання. Київ, 2020. 140 с.

10. Зайчикова Т. В. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2020. Вип. 11 (56). С. 57–56.
11. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
12. Коняхіна А. Емоційне вигорання. Суми, 2016. 61 с.
13. Кошин С. Синдром емоційного вигорання як прояв професійної дезадаптації. Житомир, 2014. 47 с.
14. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2015. 161 с.
15. Малько Т. Навчимося не «горіти». *Психолог*. 2013. Вип. 8. С. 29-31.
16. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.
17. Марута Н. О. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
18. Мельничук О.Б. Основи психоконсультації та психокорекції Навчальний посібник для студентів подвійних спеціальностей із спеціальністю «Практична психологія» та спеціалізацією «Соціально-психологічна реабілітація». Київ : Каравела, 2015. 390 с.
19. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойка). URL: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=a2FuaXYuaW5mb3xobWlsbmF8Z3g6NGNkY2FiYzk0NDMyOWE5Mw> (дата звернення: 07.05.2023).
20. Мосол Н. Емоційне вигорання. Київ, 2020. 39 с.
21. Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. *Освіта дорослих: енциклопедичний словник*. 2014. Вип. 1. С. 443-444.

22. Некіз Т. Профілактика емоційного вигорання у психолога у процесі роботи з девіантними підлітками. *Актуальні проблеми психології*. 2021. Вип. 13. С. 171-178.
23. Павлюк М. М. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Психологія*. 2020. Вип. 7. С. 3-10.
24. Федоренко А. Ф. Психологічні чинники попередження та подолання професійної дезадаптації у майбутніх психологів-практиків : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук. : спец. : 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія / Алла Федорівна Федоренко. – К., 2018. – 20 с.
25. Шевчук В. Сучасні підходи до визначення поняття «емоційне вигорання». *Психологія особистості*. 2020. Вип. 17. С. 142-145.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойка)

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми:

Перший компонент — «Напруження»:

1. Переживання психотравмуючих обставин;
2. Незадоволеність собою;
3. «Загнаність у кут»;
4. Тривога і депресія.

Другий компонент — «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
2. Емоційно-моральна дезорієнтація;
3. Розширення сфери економії емоцій;
4. Редукція професійних обов'язків. Третій компонент — «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит;
2. Емоційне відчуження;
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація);
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути 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 наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в 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 па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.



58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б 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 па 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 тіа 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.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

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

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

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

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

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

#### Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), 60(2), +72(10), +84(5)

#### Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

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

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.

## Додаток Б

### **Діагностика синдрому – «вигорання» в професіях системи «людина-людина»**

*Інструкція.* Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою, кожне з яких слід оцінити. Якщо ви відповіли «ніколи», то вашій відповіді приписується бал 0; «дуже рідко» – 1; «рідко» – 2, «іноді» – 3; «часто» – 4, «дуже часто» – 5, «завжди» – 6. Ваші відповіді не будуть оцінюватися як гарні чи погані, тому просимо виявити відвертість. Над твердженнями не слід довго роздумувати. Достовірні відповіді ті, котрі першими прийшли в голову.

#### **Опитувальник**

##### ***Варіант для педагогів***

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 діти та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з дітьми 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 дітей 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 дітьми і колегами.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з дітьми та колегами.
18. Я легко спілкуюся 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 колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

**Обробка результатів.** Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами.

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

Таблиця рівнів – «вигорання»

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

**Інтерпретація даних.** Згідно з моделлю синдрому «вигорання», запропонованою американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

*Емоційне виснаження* розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

*Деперсоналізація* проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (учнів, колег, підлеглих тощо).

*Редукція особистих досягнень* полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших тощо.