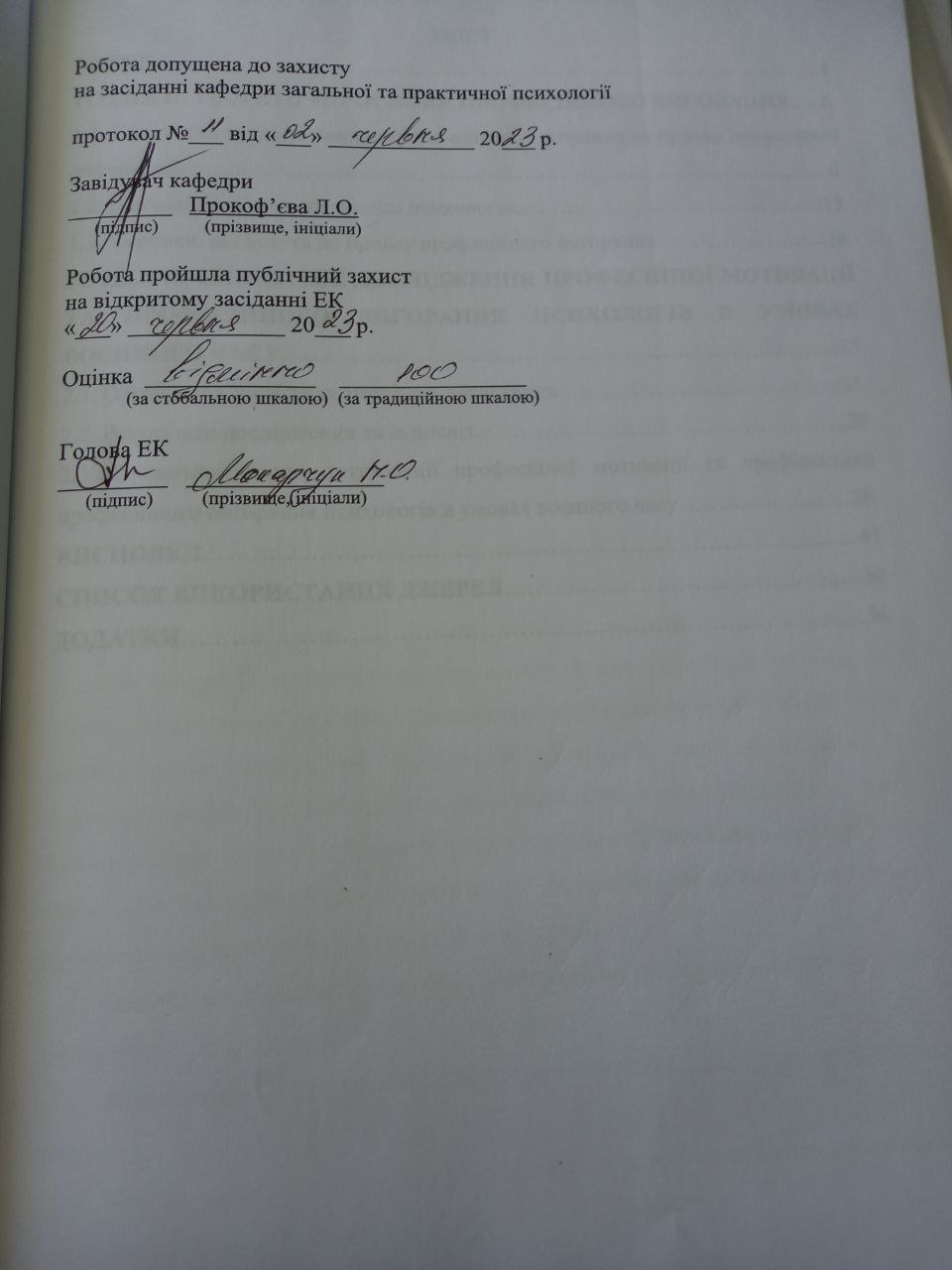
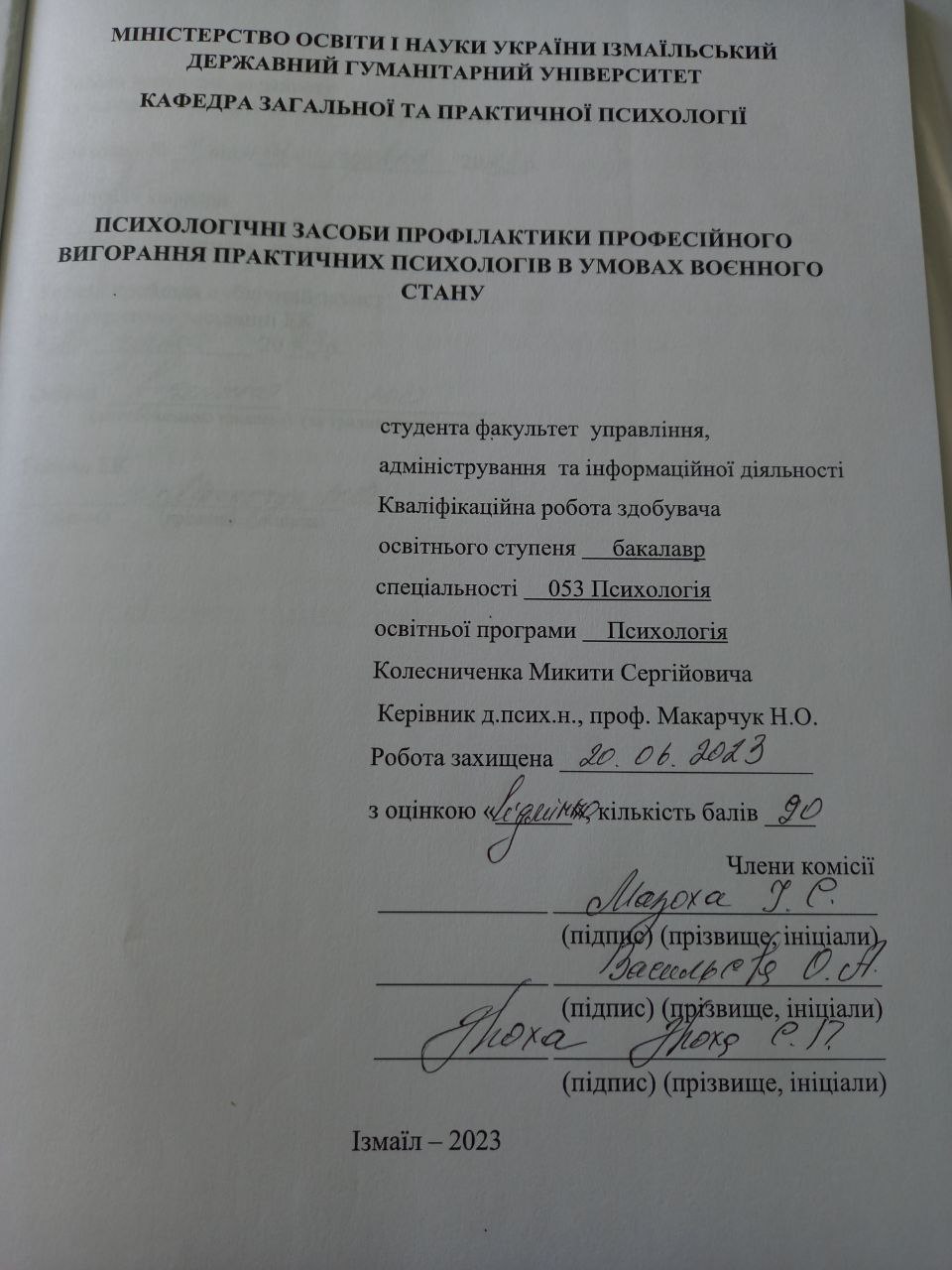
****

ЗМІСТ

**ВСТУП**……………………………...………………………………………………..4

**РОЗДІЛ II. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ**..…6

1.1. Поняття та сутність синдрому емоційного вигоряння як прояви професійної деформації……………………………………………………………………………6

1.2. Психологічні риси діяльності психологів……………………………………13

1.3. Чинники, які ведуть до прояву професійного вигоряння …………………..18

**РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ**………...……………………………………………………..25

2.1. Організація, методи та методика досліджень …………………………….…25

2.2. Результати дослідження та їх аналіз………………………………………….29

2.3. Пропозиції щодо оптимізації професійної мотивації та профілактики професійного вигоряння психологів в умовах воєнного часу………………..…38

**ВИСНОВК**И…………………………………………………………….……….…47

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**…………………………………….…50

**ДОДАТКИ**……………………………………………………………………….…56

**ВСТУП**

Кілька десятиліть тому складно було зустріти людину, яка мала інформацію або чула про емоційне вигорання. На сьогоднішній день можна сміливо озвучити, що це проблема нашого сучасного суспільства. Не має сенсу складати конкретний список фахівців, які схильні до вигоряння, оскільки це можуть бути представники різного віку та професій. Більшою мірою це залежить від конкретних умов праці, обстановки всередині колективу та, найголовніше, від індивідуальних психологічних особливостей кожного фахівця.

**Актуальність дослідження** емоційного вигоряння психологів полягає в тому, що при виборі професійної діяльності у спеціаліста не завжди є можливість оцінити, як вона позначиться на емоційному та фізичному стані у процесі професійної реалізації.

Численні дослідження, спрямовані на виявлення основних критеріїв емоційного вигоряння, зазначають, що основна складність даного життєвого етапу супроводжується емоційними розладами, які ускладнюють професійне та соціальне функціонування. Це показує, наскільки важливо звернути увагу на активну діагностику даного синдрому, який у більшості випадків протікає без чітких діагностичних критеріїв та активних скарг, без самостійного звернення за психологічною допомогою. У сучасній динамічній соціально-економічній ситуації професійна діяльність супроводжується впливом цілого ряду несприятливих факторів. З цього ряду вчені окремо виділяють професійний стрес, про це свідчать дедалі частіші та масштабні дослідження, регулярні публікації в медичних та психологічних журналах.

**Об'єкт дослідження**: емоційне вигоряння.

**Предмет дослідження**: емоційне вигоряння психологів в умовах воєнного часу.

**Метою даної** роботи є вивчення особливостей емоційного вигоряння психологів в умовах воєнного часу.

Як гіпотезу нашого дослідження виступило припущення про те, що ступінь виразності емоційного вигоряння у психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями вище, ніж у психологів навчальних закладів.

Це припущення конкретизується у приватних гіпотезах:

- У психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями емоційне вигоряння характеризується проявом переживання психотравмуючих обставин, редукції професійних обов'язків, емоційного дефіциту у поєднанні з емоційною напруженності та загальним виснаженням.

- Рівень тривожності у психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями вище, ніж у психологів навчальних закладів.

Завдання дослідження:

1. Вивчити проблему емоційного вигоряння.

2. Розглянути особливості емоційного вигоряння у психологів.

3. Провести дослідження синдрому емоційного вигоряння психологів-волонтерів.

4. Сформулювати основні висновки на тему роботи. Методики дослідження:

- Методика «Діагностики емоційного вигоряння» (Бойко В.В.).

- Методика "Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності Спілберга-Ханіна" (Ч.Д. Спілберг, в адаптації Ю.Л. Ханіна), як допоміжна методика для уточнення негативних емоційних проявів.

Для вирішення поставлених завдань та досягнення поставлених цілей були використані такі **методи дослідження**: аналіз науково-психологічної літератури, матеріали конференцій, інтернет-джерела, дисертації з даної теми дослідження, узагальнення психологічного досвіду.

**Структура та обсяг роботи:** Кваліфікаційна робота складається з вступу, 2-х розділів, висновків, 9 рисунків, 1 таблиця, загальний обсяг роботи викладено на 67 сторінках, бібліографія включає 67 найменувань.

**РОЗДІЛ Ι. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

**1.1. Поняття та сутність синдрому емоційного вигоряння як прояви професійної деформації**

Вивченням психологічної основи виникнення емоційного вигоряння вчені займаються чверть століття. З огляду на це емоційне вигоряння має багато варіантів трактувань та термінів. Більшість авторів розуміють під цим терміном специфічний синдром, який виникає у людини в процесі його професійної діяльності та виражається в емоційному та фізичному виснаженні, віддаленні від найближчого кола взаємодії, відсутність планів та інтересу.

Із самого початку проблема емоційного вигоряння мала характер медико-психологічної. Досі вчені сперечаються, чи відноситься цей синдром до хвороби чи є нормальною реакцією на взаємодію з людьми, яких не вибираєш. У будь-якому випадку, у прийнятому міжнародному класифікаторі хвороб, синдром емоційного вигоряння описаний як: «Вигоряння – стан повного виснаження».

Різноманітність різних підходів до розгляду проблеми емоційного вигоряння викликана складністю та важливістю цього питання.

Американський психіатр Герберт Фрейденберг у 1974 році вперше ввів термін емоційне вигоряння. Він користувався ним при описі характеристик здорових людей, які у своїй професійній діяльності перебувають у інтенсивному спілкуванні з клієнтами чи пацієнтами, в емоційно наповненій атмосфері.

Американський соціальний психолог Х. Маслач у 1976р. опублікувала свою першу статтю з емоційного вигоряння. У цій статті автор охарактеризувала даний синдром як дезадаптивність людини до робочого місця, через неадекватність міжособистісних відносин та високе робоче навантаження [64, c.131].

І. Малкіна-Пих підкреслила, що емоційне вигоряння — це особливий стан людини, який включає:

• відчуття емоційного виснаження;

• симптоми деперсоналізації;

• негативне сприйняття себе;

• втрата співробітником професійної майстерності [35, с.34-39]. Головними ознаками даного синдрому вважаються:

• негативні почуття та емоції по відношенню до клієнта;

• низька самооцінка, найчастіше з яскравим негативним компонентом;

• відчуття повного чи часткового емоційного виснаження.

Далі феномен виникнення емоційного вигоряння був детально опрацьований. Результатом цього опрацювання стало визначення його синдрому. Психолог В. Орел провів узагальнення відомих теорій про емоційне вигоряння та виділив три головні складові:

• емоційне чи фізичне виснаження;

• деперсоналізація;

• знижена робоча продуктивність [43, с.76-97].

Емоційне вигоряння проявляється у вичерпанні емоційних ресурсів, спустошеності та емоційному перенапрузі. Деперсоналізація, на думку авторів, веде до формальних та знеособлених контактів із клієнтами. А знижена робоча продуктивність веде до зниження цінності своєї професійної діяльності, негативного настрою по відношенню до самого себе, і, як наслідок, байдужість до виконуваної роботи.

Б. Пельман і Е. Хартман представили динамічну модель емоційного вигоряння, яка включає 4 стадії:

1. Перша стадія – напруженість. Вона зазвичай пов'язана з додатковими діями та зусиллями для адаптації до робочих вимог. Причини виникнення напруженості автори розділили на дві групи:

• напруженість, що виникає, коли фахівець не відповідає професійним вимогам

• невідповідність робочого процесу очікуванням та потребам фахівця.

2. Друга стадія – переживання стресу та виникнення відчутних негативних емоцій. Не всі стресогенні обставини пробуджують подібні переживання, оскільки відбувається усвідомлення своїх можливостей та необхідних вимог до робочої ситуації. Перехід від першої стадії до наступних залежить від ресурсів особистості, та від його статусно-рольових змінних.

3. Третя стадія – виникнення реакцій на стрес. Автори виділили три індивідуальні варіації емоцій: фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові.

4. Четверта стадія – переживання психологічного стресу, що визначається емоційним вигорянням. Цей процес характеризується наявністю фізичного та емоційного виснаження на тлі переживань, а також дискомфорту у професійній реалізації [67, с.283-305].

Значна кількість закордонних вчених розглядали різні підходи до вивчення синдрому емоційного вигоряння. Для аналізу та вивчення даного феномену були висунуті одне, двох, трьох та чотирьох факторні моделі «вигоряння».

Х. Маслач та її колеги, за основу поняття емоційного вигоряння приймали синдром фізичного та емоційного виснаження. Цей синдром спричиняє втрату позитивних почуттів, зниження самооцінки, негативне ставлення до своєї роботи та обов'язків, втрату розуміння у взаємодії з клієнтами. Разом зі своєю командою Х. Маслач розглядає емоційне вигоряння як трикомпонентну структуру, що складається з їх емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції персональних досягнень [65, с.63-74].

Деперсоналізація у разі проявляється холодним і віддаленим ставленням до клієнтам, іноді навіть негативним. Редукція персональних досягнень виявляється у тенденції до заниженої самооцінки, як професійної, і у особистої, невдоволення своєю роботою, зниження почуття компетентності у роботі.

Пізніше, І. Сидоров додав до цих трьох характеристик ще вітальну нестабільність. Він наголосив на тому, що в сукупності ці чотири складові емоційно вигоряння демонструють перші ознаки «розвитку передсуїцидального стану». До симптомів вітальної нестабільності автор відносить пригнічений стан, депресію, стан занепокоєння, збудливість та почуття безнадійності. Автор також у своїх висновках говорить про те, що емоційне вигоряння несе реальну специфічну загрозу здоров'ю [54, с.8-9].

При аналізі емпіричних досліджень, представлених у літературі, які проводили іноземні вчені, можна побачити виділення двох груп моделей емоційного вигоряння. До першої змістовної моделі емоційного вигоряння характерно розгорнутий опис та систематизація ознак вигоряння. Психологи розглядають цю модель вигоряння як стан, що включає ряд елементів. Другий моделлю є процесуальна модель, у ній емоційне вигоряння сприймається як процес, куди входять кілька етапів [54].

Професор Утрехтського університету в Голландії В. Шауфеллі представив двокомпонентну модель емоційного вигоряння, в яку він включив емоційне виснаження та деперсоналізацію. На думку автора, перший компонент проявляється у скаргах на здоров'я, неважливому самопочутті, втомі та нервовій напрузі. Другий фактор деперсоналізації, автор трактував як настановний, проглядається в зміненому ставленні до себе і до оточуючих.

В. Шауфеллі разом із Д. Ензманн запропонували та обґрунтували класифікацію симптомів емоційного вигоряння. Далі у своїх роботах ними було виділено 132 симптоми, які згодом вони розділили на п'ять груп:

• афективні;

• когнітивні;

• фізичні;

• поведінкові;

• мотиваційні.

На думку авторів, симптоми вигоряння проглядаються на трьохрівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному та організаційному [50].

Адепти процесуальної моделі, які розглядали емоційне вигоряння як процес, що динамічно розвивається, і відзначали, що він розвивається за наростаючою. Сьогодні у літературі описано кілька теорій, які описую стадії вигоряння. Одну з них представив С. Грінсберг, він розробив та запропонував п'ятиступінчасту модель вигоряння:

1. Стадія перша – медовий місяць. На цій стадії фахівець задоволений своєю роботою, виконує сумлінно свої обов'язки, працює з ентузіазмом. Але в міру накопичення стресових робочих ситуацій задоволення від робочої діяльності починає знижуватися, так само як і енергійність фахівця.

2. Друга стадія – нестача палива. На цій стадії характерні апатія, проблеми зі сном, з'являється втома. За відсутності мотивації швидко настає втрата інтересу до професійної діяльності. При наявності мотивації, співробітник активно використовує свої внутрішні недоторканні ресурси, витрата яких надалі погіршує здоров'я співробітника.

3. Третя стадія – хронічні симптоми. Згодом брак сну, зниження ресурсів проявляються у зниженому імунітеті, роздратуванні та зневірі.

4. Четверта стадія – криза. Якщо залишити поза увагою симптоми, тобто ймовірність розвитку хронічних захворювань, зниження рівня працездатності та розвиток незадоволеності.

5. П'ята стадія – пробивання стіни. Фінішна стадія тягне за собою ситуацію, коли психологічні та фізичні проблеми мають шанс перейти у гостру форму та спровокувати негативні наслідки для здоров'я людини [23, с.223-230].

Ще одну динамічну модель представив вітчизняний психолог Є Водоп’янов, який, так само виділив у розвитку емоційного вигоряння кілька фаз, тривалість кожної індивідуальна:

- Попередня фаза характеризується надмірною включеністю в роботу та відмові від потреб на догоду робочому процесу.

- Фаза зниження рівня власної участі у робочому процесі, коли ресурси вичерпані та знижена самовіддача.

- Фаза емоційних реакцій такі як страхи без причини, конфліктність, небажання домагатися компромісу, захисні установки, ігнорування. Усі ці реакції виникають і натомість зниження інтересу у роботі.

- Фаза деструктивної поведінки проявляється як ухилення від робочого процесу, дистанціювання від колег та клієнтів через негативні емоційні переживання.

- Психосоматичні реакції та зниження імунітету. Для цієї фази властиві головні та спинні болі, серцево-судинні відхилення, розлад сфери шлунково-кишкового тракту, неможливість релаксації, безсоння, різного роду залежності.

- Заключна фаза носить характер відчайдушності, сповнена безглуздя життя і розчарування [17, 18].

Західні процесуальні моделі зробили вагомий внесок у вивчення емоційного вигоряння. Однак вони мають більш описовий характер, ніж практичний.

Прихильники інтерперсональних підходів у своїх теоріях виставляють головною причиною вигоряння – порушення гармонії у відносинах між працівниками та реципієнтами. Х. Маслач також зазначає, що напружені відносини між працівниками та суб'єктами їх діяльності неминуче ведуть до емоційного вигоряння. Таким чином, психологічна складність даних взаємин у тому, що професіонали працюють з проблемами, що несуть у своєму корені негативний емоційний заряд [65, с.63-74].

Деякі дослідження показують наявність взаємозв'язку рівнем освіти та ступенем емоційного вигоряння. Так суб'єкти з вищою професійною освітою більшою мірою схильні до вигоряння. Такий взаємозв'язок пояснюється вищими домаганнями людей із вищим рівнем освіти [19, с.18-34].

В 1982 Х. Маслач для вимірювання вигоряння публікує методику MBI (Maslach Burnout Inventory). Шкала вимірів цієї тестової методики є найпопулярнішою в оцінці ступеня вираженості емоційного вигоряння [65].

З 80-х років емоційне вигоряння так само розглядають як форму виробничого стресу, на який впливають такі фактори, як:

• задоволеність працею

• організаційна культура

• плинність кадрів.

Важливо, що у арсеналі в психологів достатньо емпіричних досліджень, які описують індивідуально - психологічні передумови емоційного вигоряння. Однак, поки не всі особливості вивчені достатньою мірою, тому потрібні додаткові дослідження в цьому напрямку.

Проаналізувавши проблему емоційного вигоряння у дослідженнях зарубіжних авторів, ми дійшли висновків у тому, что:

1. Сьогодні феномен емоційного вигоряння викликає інтерес в іноземних колег. Численні трактування феномена поки що не призвели до єдиної інтерпретації процесу. Немає так само загальноприйнятої та обґрунтованої моделі відновлення фахівців, схильних до емоційної деформації.

2. У рамках цієї роботи під емоційним вигорянням розуміється синдром, який розвивається під впливом хронічного стресу та постійних навантажень і призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини

3. Основними проявами емоційного вигоряння є: втома, знижений енергетичний тонус, відсутність сил, знижена працездатність, головний біль, втрата апетиту, безсоння, зловживання заспокійливими чи збуджуючими засобами.

4. Емоційне вигоряння не настає раптово, а відбувається поступово, проходячи кілька фаз чи стадій:

• Перша фаза у всіх джерелах характеризується як повним залученням у процес та сумлінним виконанням обов'язків.

• Друга фаза – коли настає втома, інтерес до діяльності починає знижуватися;

• Третя фаза – підключаються страхи, захисні установки.

• Четверта – активно проявляються наслідки зниженого імунітету та ведуть у себе віддалення від робочої діяльності.

• П'ята фаза наповнена відчайдушністю та безглуздям [22, с.120-126].

**1.2. Психологічні риси діяльності психологів**

У масовій свідомості психолог — це насамперед практик. Тому йому приписують насамперед такі якості, як комунікативна компетентність, інтелектуальність, наявність глибоких знань, розвинена самосвідомість, гарна рефлексія. До часто званих якостей, що становлять психологічний портрет психолога, увійшли: талановитий, душевний, активний, сильний, відкритий, доступний, включений, демократичний, оптимістичний, радісний [65, с.63-74].

У вітчизняній психологічній науці практиці різними вченими виділяються такі ПВК особистості психолога:

Таблиця 1.1

Професійно важливі якості психолога, які виділяють вітчизняні вчені

|  |  |
| --- | --- |
| *Автор* | *ПВК психолога* |
| Н.М. Обозів | * товариськість, контактність; * динамічність та гнучкість; * емоційна стриманість і терпимість, уміння стримувати себе, приховувати свої мимовільні оцінки та емоційні реакції; * високий рівень загальної культури поведінки психолога Професійний такт: делікатність (повага до людини, визнання її прав на свободу думки, почуттів, поведінки). * вміння тримати свою лінію поведінки; |
| О.Г. Кукосян  В.А. Котик І.С. Мокєєв | спрямованість виконання особливого роду функцій, обов'язків,  що гарантує успіх роботи психолога та теоретичний пошук шляхів вирішення теоретичних завдань. |
| А.А. Бодальов | спостережливість – звичка помічати у зовнішньому вигляді, у мові інших людей, у тому поведінці особливості, багато неусвідомлювані, як і раніше, що можуть свідчити про глибокої тривозі  особи, що спостерігається, про його таємні бажання, про розгубленість |
| А.А. Деркач,  Л.Г. Лаптєв | Професійні знання, професійні вміння та навички |
| Н.С. Пряжніков | доброта, уміння спілкуватися, любов до людей, порядність |
| М.І. Дяченко, Л.А. Кандибович | рівень розвитку«Я»-концепції, самоволодіння, дисциплінованість, відповідальність, впевненість у своїх силах, рішучість, організованість, ініціативність, інтелектуальні  якості |
| Н.А.Амінов та М.В.Молоканов | готовність до контактів, емоційна холодність та раціоналізм у  встановлення контактів, стриманістьі інтелектуальність при вираженому інтересі до людини |
| Г.Берулова | комунікативні та інтелектуальні якості: вміння вислухати іншу людину, співчувати та співпереживати їй, терпимість до недоліків інших, такт, здатність логічно мислити, розвиток  рефлексії, соціального інтелекту, емоційної стійкості |
| Н.І. Рейнвальд  А.І. Крупнів | доброзичливість, справедливість, врівноваженість, такт,  вимогливість, організованість, увага. |
| Р.В. Овчарова | інтелектуальність, соціабельність, емоційна стабільність та практичність, Психолог повинен знати свої особистісні особливості, здібності, можливості, сильні та слабкі сторони, способи компенсації недоліків. Він повинен вміти регулювати в собі професійно важливі якості: допитливість, логічність і практичність розуму, рефлексивність, емпатію, потребусоціальному контакті соціабельне схвалення,  комунікабельність. |
| І.В. Дубровіна | * відкритість – готовність психолога бути відкритим як особистість для клієнта; * особиста турбота щира зацікавленість, турбота про клієнта; * доброзичливість - вміння зберігати рівний і, безумовно,   доброзичливий стиль спілкування;   * відмова від моралі та нав'язування своєї думки; * довіра до клієнта - віра у його самостійність. |

Таким чином, в основних вимогах до особистості психолога можна виділити такі характеристики:

1. Психолог повинен мати високі (загальні) розумові здібності, бути проникливим, розважливим, вільнодумним, вдумливим аналітиком, експериментатором.

2. Психолог соціабелен, любить працювати з людьми, радіє соціальному визнанню (схваленню), великодушний до людей, легко формує активні групи, добре запам'ятовує імена людей, люб'язний, тактовний, дипломатичний у спілкуванні.

3. Він любить спільні дії, підпорядковує інтереси особистості груповим інтересам, сумлінний, сумлінний, має почуття обов'язку та відповідальності, сильний, енергійний, вміє підкорити собі. Він сміливий, швидко вирішує практичні питання.

4. Психолог емоційно стійкий, витриманий, спокійний, реально зважує обстановку, стійкий до стресу.

А.Огнерубов вказує на якості та навички, які необхідно студентам розвивати у собі: логічність та незалежність мислення, групову роботу, лідерство, міжособистісне спілкування, точність, винахідливість, уважне ставлення до людей [19, с.18-34]. Н.С. Пряжніков виділяє небажані особисті якості для студентів – психологів: лінь, безініціативність, а також установка на те, що викладачі «мають» розважати студента на своїх заняттях [47, с.42-54].

Р. Меєм підкреслюється, що психолог має вміти залучати себе людей, почуватися вільним у суспільстві, бути здатним до емпатії. Головне у справжнього психолога — це «доброзичливість та прагнення зрозуміти клієнта, допомогти йому побачити себе з кращого боку та усвідомити свою цінність як особистості».

Контент-аналіз 126 наукових публікацій про особистість психолога дозволив М.Котляровій виявити десять інтегративних блоків особистісних та професійно важливих якостей, необхідних психологам для успішної професійної діяльності.

1. Блок когнітивних якостей психолога передбачає чотирнадцять якостей: рефлексію, загальнокультурні знання, професійні знання, розуміння внутрішнього світу людини, інтуїцію, гнучкість, самостійність, критичність, кмітливість, аналітичність, синтетичність мислення, здатність прогнозувати поведінку людини, проникливість, соціальний інтелект.

2. Блок рефлексивно-перцептивних якостей психолога поєднує у собі одинадцять якостей, серед яких психологічна спостережливість, адекватність сприйняття себе та інших людей, здатність розшифровувати невербальні реакції людини, адекватність першого враження, концентрацію на клієнті та ін.

3. Професійна компетентність психолога включає сім якостей, передусім такі, як професійна освіченість, професійні вміння та навички, володіння великим обсягом професійних ситуацій, усвідомлення меж власної компетенції тощо.

4. У блоці вольових якостей особистості психолога налічується двадцять дві якості, серед яких насамперед виділяють відповідальність, впевненість у собі, стриманість, здатність до самоконтролю та саморегуляції поведінки, здатність протистояти зовнішньому тиску, самоорганізованість, наполегливість, сміливість та ін.

5. Блок ціннісно-смислових якостей психолога налічує двадцять вісім якостей, зокрема включає гуманістичну спрямованість, етичні принципи, совість, професійний такт, мотиваційно-смислові установки, професійну спрямованість, усвідомлення цінності людської особистості та ін.

6. Блок поведінкових якостей психолога містить шістнадцять якостей: творчий характер діяльності психолога, гнучкість поведінки, адекватність поведінки, здатність швидко приймати нестандартні рішення, володіння собою у будь-якій ситуації, саморегуляцію поведінки, толерантність до фрустрацій та невизначеності, здатність схоплювати ситуацію в цілому, вміння реально оцінювати обстановку, вміння швидко орієнтуватися у ситуації тощо.

7. Блок емоційних якостей психолога теж містить двадцять вісім якостей: емпатію, толерантність, бажання допомагати людям, емоційну стабільність, доброзичливість, здатність розуміти емоційні стани та почуття людей, стійкість до стресу та ін.

8. Блок психологічної культури психолога включає двадцять вісім якостей, зокрема духовність, психологічну грамотність, рефлексивні здібності, регулятивну культуру, імажинативність, емоційно-чуттєву культуру і т. д.

9. Блок комунікативних якостей особистості психолога включає двадцять сім якостей: вміння слухати і чути іншого, комунікативні якості промови, готовність до контактів, вміння підтримувати контакти, володіння способами впливу людей, здатність до самопрезентації, готовність до прийняття позиції іншого тощо.

10. Професійна ідентичність психолога складається з п'яти якостей: професійної самосвідомості, професійного самовизначення, особистісної ідентичності, самоприйняття, самоповаги [30, с.255-288].

Наведений вище перелік якостей свідчить про їх різноманіття та різнобічність вимог до особистості психолога-професіонала. Однак серед них можна виділити, на наш погляд, найголовніші, системоутворюючі, особистісно-професійні якості психолога.

Одне із завдань психолога в армії – вчасно донести бійцям, що стресові стани, які вони переживають– страх, заціпеніння, паніка, тремор (тремтіння) – то нормальна реакція організму на ненормальні обставини. І навчити – як допомогти собі самому та бойовому побратиму.

Психопрофілактика у військах передбачає єдину систему заходів, спрямованих на створення оптимальних умов для психічної діяльності, зміцнення нервово-психічного здоров’я і попереджання нервово-психічних захворювань серед військових [28, с.21-25].

Психологічна підготовка дає можливість запобігти «невидимим пораненням» або зменшити їх вплив на бійця. Коли людина обізнана з тим, що з нею може трапитися, які ризики її очікують, коли морально і психологічно готова до того, то і вплив травмуючої події (якою, власне, є участь у бойових діях) є значно меншим.

З огляду на вище наведене можна з упевненістю стверджувати, що чітке знання медичними працівниками підрозділів та військовими психологами ознак наявності нетравматичного та травматичного бойового стресу у військовослужбовців, наявність вмінь і навичок щодо надання оперативної первинної психологічної допомоги психотравмувальним суттєво зменшить рівень санітарних втрат у підрозділах та кількість військовослужбовців з розвиненими посттравматичними стресовими розладами надалі.

**1.3. Чинники, які ведуть до прояву професійного вигоряння**

Більшість свого життя люди проводять у професійній діяльності. Важливим чинником у розвиток особистості є умови та специфіка, у якій професійна діяльність здійснюється. Аналізуючи дослідження останніх років, можна помітити, що тип професії «людина-людина» найчастіше схильний до такої професійної деформації як емоційне вигоряння [21, с.43-45].

Вітчизняні вчені В. Абрамов, Р.Айсина, С. Умняшкіна, трактують термін емоційне вигоряння як психологічний процес, що має негативний характер і викликає емоційне виснаження у людини. Вони також підкреслювали, що це явище виникає у ті моменти, коли людина протягом багато часу витрачає свою емоційну енергію, у своїй немає можливості її своєчасно заповнювати [1, 6, 58].

Б.Г. Ананьєв описував емоційне вигоряння як негативний стан, що виникає лише у людей, професійна діяльність яких тісно пов'язана з міжособистісними відносинами [5, с.183].

Є.Романова під емоційним вигорянням описувала психологічне явище, яке має стійкий, прогресуючий, негативно забарвлений характер і супроводжується емоційним та психічним виснаженням, розвитком нерезультативних установок, відсутністю професійної мотивації [49, с.127-143].

В описі емоційного вигоряння часто можна зустріти інші терміни, що відображають цей процес: спалювання, спустошення, або знос людини на роботі, що тягне за собою різні порушення на психосоматичному та вегетативному рівні. Подібне розуміння синдрому емоційного вигоряння є дещо спрощеним та одностороннім. У той час як за ним стоять серйозні психологічні та психофізичні реалії, які мають свої причини, форми прояву та комунікативні наслідки.

У другій частині цієї роботи, в емпіричному дослідженні, за основу взято модель В.В. Бойко. Автор методики трактував «вигоряння», як вироблений особистістю механізм психологічного самозахисту, шляхом абсолютного чи вибіркового виключення емоцій із психотравмуючої ситуації. На базі цієї моделі автор також розробив методику, яка дозволяє визначити наскільки виражені симптоми, фази і загальний рівень емоційного вигоряння [12, с.67-87].

В. Бойко зазначає, що емоційне вигоряння проявляється у трьох фазах стресу:

1. Нервова або тривожна напруга, що виникає через хронічну психоемоційну атмосферу;

2. Резистенція, тобто опір, — людина намагається більш менш успішно убезпечити себе від неприємних вражень;

3. Виснаження - збіднення психічних резервів, зниження емоційного тонусу, що настає внаслідок того, що виявлений опір виявився неефективним. Відповідно до кожного етапу, виникають окремі ознаки, або симптоми, що наростає емоційного вигоряння [11, с.47-54].

У своїх працях В.В. Бойко виділяє чотири групи симптомів емоційного вигоряння:

1. Симптом «емоційного дефіциту», що характеризує себе як емоційна неможливість допомагати суб'єктам своєї діяльності. Виявляється в стані співпереживати і брати участь. Так само у професійній діяльності відбуваються ситуації, які посилюють вольову, моральну та інтелектуальну віддачу, у відповідь на це у суб'єкта посилюється даний симптом та позитивні емоції виявляються дедалі менше.

2. Симптом "емоційної відстороненості". При настанні цього симптому суб'єкт практично повністю викреслює емоції зі сфери своєї професійної діяльності. Таку людину мало що цікавить, вона як би знаходиться в емоційному панцирі на робочій території, при цьому в інших сферах людина відчуває емоції. Реакція без почуттів та емоцій є найяскравішим проявом даного симптому і негативно позначається на суб'єкті спілкування, який переживає за байдужість у свій бік.

3. Симптом «особистісної відстороненості чи деперсоналізації» яскраво помітний у повній чи частковій втраті інтересу до суб'єкта професійної дії. При цьому виникає деперсоналізований антигуманістичний емоційно-вольовий захисний настрій, при якому людина стверджується на думці, що робота з людьми не приносить задоволення та не цікава.

4. Симптом «психовегетативних та психосоматичних порушень». Він спостерігається на рівні психічного та фізичного самопочуття, а також утворюється за умовно-рефлекторним зв'язком негативної властивості. Навіть думка про суб'єктів професійної діяльності чи будь-який контакт із ними провокують відхилення у психічних чи соматичних станах. Вони проявляються у поганому настрої, почутті страху, загостренні хронічних захворювань [12].

Також В.В. Бойко розділив передумови емоційного вигоряння на зовнішні та внутрішні. До зовнішніх факторів він відніс: умови середовища, зміст роботи та соціально-психологічні особливості діяльності. До внутрішніх чинників: схильність до емоційної ригідності, слабку мотивацію емоційної віддачі у професійній діяльності та моральні дефекти та дезорієнтації особистості [13, с.75].

В.В. Бойко описав особистісні фактори, які також впливають на розвиток симптому емоційного вигоряння.

- слабка мотивація емоційної віддачі у сфері професійної діяльності;

- схильність до сильних переживань;

-схильність до емоційної холодності у професійній діяльності [12, с.69]

Є. Романова у своїх роботах приділила увагу наступним чинникам, які впливають процес емоційного вигоряння:

- олекситимія, вона проявляється у неможливості описати словами свої відчуття через тривогу.

- неемоційність у спілкуванні чи невміння будувати спілкування;

- трудоголізм, який насправді прикриває будь-яку проблему [48, с.18-23].

Нині феномен емоційного вигоряння продовжує вивчатися, вітчизняні психологи з позиції системного підходу намагаються визначити причини емоційного вигоряння у професіоналів. В. Орел вважає, що на розвиток вигоряння впливає своєрідна інтегративна реакція на дезадаптацію суб'єкта до професійного середовища. У цьому особистісним детермінантам відводиться провідна роль формуванні цього феномена [44].

Вченими Н.Є. Водоп'янової та Є.С. Старченкова в результаті досліджень було виявлено кореляційні зв'язки між вигорянням та показниками «якості життя», а також показниками самореалізації. Особливого значення автори відводять балансу задоволеності – переживання успіху, як і професійної, і у особистому житті [18, с.309-325].

М.В. Агапова у своїй роботі трактує емоційне вигоряння як наслідок порушення процесів самореалізації та самоактуалізації особистості. У своїх висновках автор зазначає, що люди зі слабкою тенденцією до самоактуалізації схильні до опору, конфронтації з несприятливими факторами середовища та всією професійною ситуацією в цілому. Вони перестають відчувати задоволення від роботи, не можуть ставитись творчо до своїх професійних обов'язків, що в сукупності призводить до відчуження від предмета та продукту праці. У той час як особистість, що самоактуалізується, має високу стійкість до вигоряння, за рахунок розуміння свого місця і ролі в житті інших людей [3, с.38-46].

М. Баранова, доцент кафедри психології в державному університеті, багато робіт присвячує дослідженню емоційного вигоряння. У своїх працях вона описує вигоряння як складний багатовимірний конструкт, який виникає через негативні психічні переживання міжособистісним спілкуванням, що супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю [9 с.54-58].

Сучасний психолог В.Форманюк, зазначає в одному з інтерв'ю, що одним із впливових факторів ризику емоційного вигоряння в сучасному суспільстві є багатозадачність, цейтнот та великі очікування. Характерною рисою роботи сучасних компаній стало об'єднання вакансій, коли повноваження двох-трьох співробітників лягають на одного, при цьому є тимчасові обмеження виконання поставлених завдань. Працюючи в такому режимі, багато хто стикається з неуспішенням, роботою поза робочим часом або ночами [61 с.28-46].

Внаслідок такої професійної зайнятості, симптоми емоційного вигоряння дадуть себе знати досить швидко, залежно від індивідуальних особливостей.

Аналізуючи літературу вітчизняних психологів на тему профілактики емоційного вигоряння, можна виділити такі фактори, що сприяють цьому:

- можливість кар "єрного росту

- мотиваційна політика

- чітка посадова інструкція

- корпоративні заходи, спрямовані на згуртованість та сприятливий клімат усередині колективу [27, 33, 50].

Слід зазначити, більшість досліджень емоційного вигоряння спрямовано такі професії, як лікарі, психологи, педагоги, соціальні працівники тощо. Однак цей феномен зустрічається і в інших сферах діяльності, наприклад, пов'язаних з ризиком для життя або регулярному взаємодії з людьми, а також застосовно і до будь-якої іншої професії. Наприклад, співробітник має тривожні думки, які стосуються можливих невдач на роботі: «я не впораюся, у мене не вийде». Майбутнє видається незрозумілим і тривожним, у ньому все буде гірше, ніж зараз. З'являється почуття спустошеності, що все, що раніше подобалося, стало нецікавим. Або ж настає фізична втома, коли співробітник починає частіше хворіти, бо тіло намагається відпочити. Зайва дратівливість, апатичні стани, небажання контактувати з іншими людьми, тому що це також витрата енергії. Тут так само починає проявлятися негативна оцінка себе: співробітник вважає, що він марний, ні на що не здатний, відчуває приреченість через це. Таким чином, симптоми наростають один за одним, і співробітник плавно потрапляє у стан емоційного вигоряння [8 с.65-70].

Проаналізувавши проблему емоційного вигоряння у дослідженнях вітчизняних авторів, ми дійшли висновків у тому, что:

1. Феномен емоційного вигоряння розглядається вітчизняними авторами як специфічне явище, яке проявляється як емоційне, розумове та фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, почутті втоми та спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, утрат встановлення щодо роботи та життя взагалі.

2. Раніше вважалося, що поняття емоційного вигоряння характерне лише для тих співробітників, які регулярно взаємодіють із людьми у сфері професійної діяльності працівника. Нині його відносять до будь-якої діяльності.

3. Також зазначено, що відстежити перші ознаки вигоряння досить складно, оскільки стан змінюється поступово. Через внутрішні фактори людина продовжує терпіти ситуацію, де її все не влаштовує, тому в стан вигоряння вона входить плавно. Поступово відмовляється від одного, то від іншого, не помічаючи, як скочується в цей стан [2, 7, 57].

**Висновки до розділу 1**

Емоційне вигоряння — це особливий стан людини, який включає:

• відчуття емоційного виснаження;

• симптоми деперсоналізації;

• негативне сприйняття себе;

• втрата співробітником професійної майстерності. Головними ознаками даного синдрому вважаються:

• негативні почуття та емоції по відношенню до клієнта;

• низька самооцінка, найчастіше з яскравим негативним компонентом;

• відчуття повного чи часткового емоційного виснаження.

Далі феномен виникнення емоційного вигоряння був детально опрацьований. Результатом цього опрацювання стало визначення його синдрому. Психологи Б. Пельман та Е. Хартман провели узагальнення відомих теорій про емоційне вигоряння та виділили три головні складові:

• емоційне чи фізичне виснаження;

• деперсоналізація;

• знижена робоча продуктивність.

Емоційне вигоряння проявляється у вичерпанні емоційних ресурсів, спустошеності та емоційному перенапрузі. Деперсоналізація, на думку авторів, веде до формальних та знеособлених контактів із клієнтами. А знижена робоча продуктивність веде до зниження цінності своєї професійної діяльності, негативного настрою по відношенню до самого себе, і, як наслідок, байдужість до виконуваної роботи.

Психопрофілактика у військах передбачає єдину систему заходів, спрямованих на створення оптимальних умов для психічної діяльності, зміцнення нервово-психічного здоров’я і попереджання нервово-психічних захворювань серед військових.

Психологічна підготовка дає можливість запобігти «невидимим пораненням» або зменшити їх вплив на бійця. Коли людина обізнана з тим, що з нею може трапитися, які ризики її очікують, коли морально і психологічно готова до того, то і вплив травмуючої події (якою, власне, є участь у бойових діях) є значно меншим.

**РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ**

**2.1. Організація, методи та методика досліджень**

Експериментальне дослідження проводилося з 1квітня по 30 квітня 2023р. На етапі підготовки було проведено аналіз критеріїв, виходячи з яких учасники включалися до дослідження. Дослідження проходило у два етапи:

1) Перший етап – пошуково-підготовчий. На даному етапі проведена робота з формування вибірки дослідження, відповідно до цілей та завдань дослідження. Визначено методики дослідження.

2) Другий етап – емпіричне дослідження. На даному етапі проведено емпіричне дослідження, а також якісна та кількісна обробка результатів дослідження, з метою виявлення рівня емоційного вигоряння психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями та психологів середніх, спеціальних та вищих навчальних закладів. Написані висновки та висновки за підсумком виконаної роботи.

Як гіпотезу нашого дослідження виступило припущення про те, що ступінь виразності емоційного вигоряння психологів-волонтерів буде вищим, ніж у психологів навчальних закладів.

Це припущення конкретизується у приватних гіпотезах:

- У психологів-волонтерів емоційне вигоряння характеризується проявом переживання психотравмуючих обставин, редукції професійних обов'язків, емоційного дефіциту у поєднанні з емоційною відстороненістю та загальним виснаженням.

- Для психологів навчальних закладів характерна вираженість редукції особистих досягнень, неадекватного емоційного реагування, прояв симптомів загнаності у клітину.

- Рівень тривожності у психологів-волонтерів, ніж у групі психологів навчальних закладів.

Завдання емпіричного дослідження:

1. Сформувати вибірку та визначити методики дослідження.

2. Провести емпіричне дослідження синдрому емоційного вигоряння психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями, та психологів середніх, спеціальних та вищих навчальних закладів.

3. Сформулювати основні висновки та висновки за отриманими результатами.

Під час підбору респондентів враховувався:

• стаж професійної діяльності: учасники дослідження мають стаж роботи від 5 до 20 років, а також не змінювали своє місце роботи протягом останніх двох років;

• вік респондентів 27-45 років;

• всі учасники дослідження – жінки;

• вища освіта одна і більше;

• сімейне становищем «одружена»;

В експерементальному дослідженні, яке проводилося в онлайн форматі взяли участь психологи-волонтери в реабілітаційних центрам в Одеській області та психологи середніх, спеціальних та вищих навчальних закладів

У дослідженні взяло участь 27 психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями, та 27 психологів середніх, спеціальних та вищих навчальних закладів. Середній вік випробуваних 40 років.

Емпіричне дослідження особливостей синдрому емоційного вигоряння проводилося з використанням наступних методик:

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигоряння» за редакцією В. В. Бойка.

Мета: виявити сформованість фаз стресу: «напруга», «резистенція», «виснаження» та провідні симптоми «вигоряння», кожна з яких складається з кількох симптомів.

Ця методика дозволяє побачити провідні симптоми «вигоряння». Важливо, до якої фази формування стресу відносяться домінуючі симптоми і в якій фазі їхнє найбільше число. За підсумками тестування можна сказати, які фази стресу вже сформувалися чи перебувають у стадії формування, які симптоми домінують. Оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигоряння», можна дати досить велику характеристику.

Надійність та валідність методики: Результати дослідження (проведена оцінка) концептуальної, змістовної, внутрішньої, конструктивної, конвергентної, емпіричної валідності підтверджують можливість використання даної методики для вимірювання синдрому вигоряння.

«Емоційне виснаження» виражається переживанням зниження емоційного тонусу, почуттям психічної виснаженості та афективної лабільності, втратою інтересу та інтересу до оточуючих, відчуттям пересиченості роботою, незадоволеністю життям в цілому.

«Деперсоналізація» проявляється в емоційному усуненні та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному відношенні.

"Редукція професійних досягнень" відображає ступінь задоволеності працівника собою як особистістю та професіоналом.

Надійність і валідність методики: опитувальник має достатні психометричні властивості. Проведені дослідження підтвердили надійність та валідність версії опитувальника «Професійне вигоряння». Отримані дані можна розглядати як стійкі - репрезентативні стосовно генеральної сукупності, і можуть бути основою визначення тестових норм для працівників соціальних професій.

2. Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності Спілберга – Ханіна (Ч.Д. Спілберг, в адаптації Ю.Л. Ханіна)

Мета: самооцінка рівня тривожності зараз і особистісної тривожності, як стійка характеристика людини. Методика дозволяє зробити перші та суттєві уточнення про якість інтегральної самооцінки особистості: чи є нестабільність цієї самооцінки ситуативною чи постійною, тобто особистісною.

Результати методики відносяться не тільки до психодинамічних особливостей особистості, але і до спільного питання взаємозв'язку параметрів реактивності та активності особистості, її темпераменту та характеру. Поняття ситуативної, тобто реактивної тривожності і поняття особистісної, тобто активної тривожності мають як спеціальний, описаний вище, а й більш загальний психологічний сенс.

Діагностика реактивної та активної тривожності дозволяє досить безперечно судити про прояв основних особливостей поведінки особистості в плані її ставлення до діяльності. Дана психометрична методика є надійним, інформативним та адекватним способом самооцінки рівня тривоги як зараз, реактивна тривожність як стан. Так і тривожних розладів як стійкої характеристики людини, особистісна тривожність, що відображає схильність індивіда сприймати велике коло ситуацій як загрозливі, потенційно небезпечні та реагувати на них станом тривоги, а її валідність доведена світовим досвідом.

Методика була обрана для дослідження, оскільки тривожність є природною емоційною реакцією, але за вираженості сприяє емоційному вигорянню. На сьогоднішній день професіоналів непокоїть невпевненість у завтрашньому дні, конфлікти в колективі, тривога за здоров'я та благополуччя своє та членів родини. Все це накопичується та проявляється у симптомах емоційного вигоряння.

3. Для обробки отриманих емпіричних даних використовувався U-критерій Манна-Уітні, запропонований Ф.Вілкоксоном в 1945 р., покращений і розширений Х. Б. Манном та Д. Р. Уітні. Критерій призначений для оцінки відмінностей між двома вибірками за рівнем якоїсь ознаки, кількісно виміряної. Він дозволяє виявляти різницю між малими вибірками, коли n1,n2≥3 або n1=2, n2≥5.

Результати дослідження представлені у розділі 2.2.

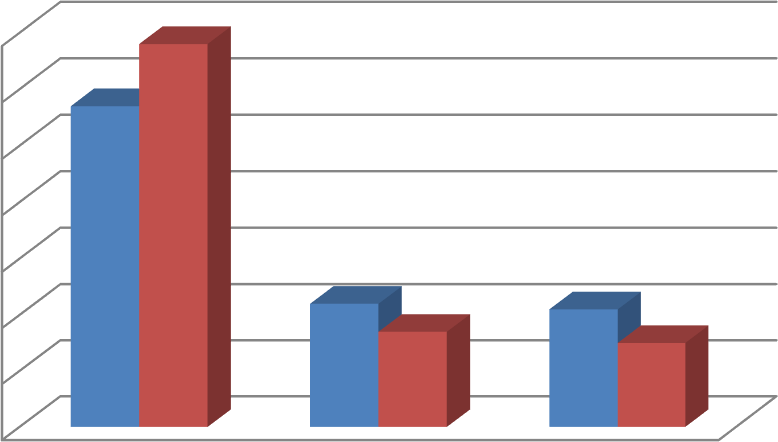
Численні дослідження показують, що жінки частіше схильні до емоційного вигоряння, ніж чоловіки. Причиною служать: відсутність мотивації, а також складності у балансі робота – сімейне життя. Думки вчених так само зводяться до того, що жінки на відміну від чоловіків мають менше можливостей отримати керівну посаду або просування кар'єрними сходами. Результатом цього є часті розчарування, а це, у свою чергу, призводить до емоційного вигоряння.

**2.2. Результати дослідження та їх аналіз**

Аналіз результатів розпочнемо з розгляду даних, одержаних за методикою «Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В. Бойко.

Отримані дані у психологів-волонтерів та психологів навчальних закладів були проаналізовані на предмет сформованості фаз стресу: напруга, резистенція, виснаження, а також провідні симптоми вигоряння.

Отримані показники представлені у додатку в таблицях 1 та 2. Розглянемо показники вираженості фази «напруга» у психологів-волонтерів, які працюють з переселенцями та психологів навчальних закладів (Рис. 2.1)



68%

70%

57%

60%

50%

40%

30%

22%

17%

21%

Напруга психологів-волонтерів

20%

15%

10%

Напруга психологів навчальних закладів

0%

**Рис. 2.1 Виразність фази напруги за методикою «Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В. Бойко (% осіб)**

При дослідженні ступеня вираженості фази напруги у психологів психологів-волонтерів, які працюють переселенцями, можна відзначити, що у більшості психологів фаза не сформована – 57% (15 осіб), проте 22% (7 особ) перебувають у стадії формування та у 21% (6 особ) фаза сформована. Показники фази напруги у психологів навчальних закладів, свідчать, що в 15% (4 особи) фаза сформована, 17% (5 осіб) перебувають у стадії формування, і 68% (18 осіб) немає показників даної фази.

Важливо, що фаза напруги є провісником у формуванні емоційного вигоряння, і проявляється чотирма симптомами:

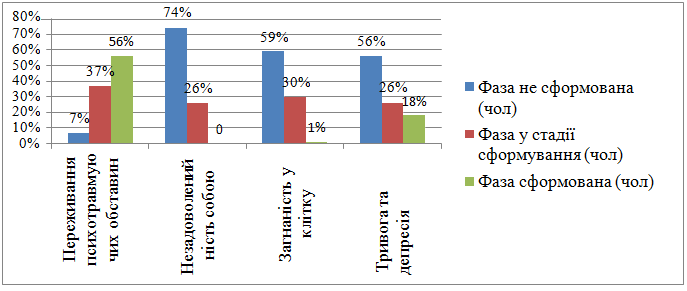
-переживання психотравмуючих обставин, що проявляється в усвідомленні посилення психотравмуючих факторів професійної діяльності;

-незадоволеність собою, починається з себе і переходить на обов'язки, посаду, обстановку;

-загнаність у клітину, проявляється в усвідомленні посилення психотравмуючих факторів професійної діяльності;

-тривога і депресія, породжують сильні енергетичні напруги, коли професіонал починає відчувати розчарування в собі, у професії, яку він вибрав, на місці служби.

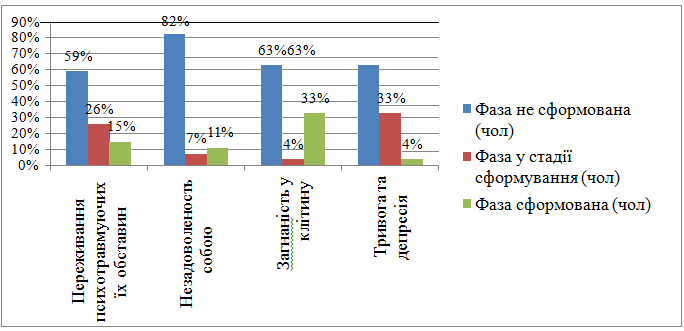
Далі розглянемо, які симптоми найбільше проявлені у фазі напруги в кожній групі.



**Рис. 2.2 Виразність симптомів фази напруги у психологів-волонтерів**

У вище зазначеному рисунку продемонстровано, що у психологів-волонтерів найбільше виражений симптом переживання психотравмуючих обставин, який є у 56% (16 осіб). Також спостерігаються симптоми тривоги та депресії у 18% (5 осіб), представлені крайньою точкою формування фази напруги. При цьому практично відсутні ознаки незадоволення собою та відчуттів загнаності в клітку, лише 1% (1 особа).

У той час, у психологів навчальних закладів можна помітити, що лідирує симптом загнаності до клітки 33% (9 осіб). Показники по незадоволеності собою 11% (3 особи) і переживання психотравмуючих обставин 15% (4 особи) мають схожі значення. Прояви тривоги та депресії у групі психологів навчальних закладів виявлено у 4% (1 особа).



**Рис. 2.3 Виразність симптомів фази напруги психологів навчальних закладів**

Таким чином, аналізуючи отримані показники по фазі напруги, можна виділити таке:

1. Симптом переживання психотравмуючих обставин більше виявлений у психологів-волонтерів 56% (16 осіб), ніж у групі психологів навчальних закладів 15% (4 особи). Це свідчить про те, що умови, в яких здійснюється професійна діяльність, може розглядатися як одна з передумов для загострення переживання психотравмуючих ситуацій.

2. Також важливо відзначити на вираженість у групі психологів навчальних закладів симптому загнаності в клітку 33% (9 осіб), за умови, що безпорадність буде усунена, симптом проходить. Однак якщо не знаходиться вихід, то настає стан інтелектуально-емоційного ступору, що посилюється та наростає.

3. У групі психологів навчальних закладів симптом незадоволеності є на 11% (3 особи) вищим, ніж у психологів-волонтерів. Це свідчить про те, що психологи навчальних закладів схильні переважно внаслідок невдач, до почуттів невдоволення собою, обраної діяльністю, обійманою посадою та виконуваними обов'язками.

Далі розглянемо показники виразності стресової фази резистенція, яка інтерпретується як «опір», у якому людина намагається убезпечити себе від неприємних вражень шляхом емоційного захисту. Результати у групах, представлені у відсотковому співвідношенні.

Рис.2.4. – Виразність фази резистенція за методикою «Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В. Бойко у групах (% осіб)

При аналізі вираженості фази резистенції у психологів-волонтерів можна помітити, що у 40% (10 осіб) психологів-волонтерів фаза сформована. У стадії формування присутні у 48% (12 осіб), у той час, як у 22% (5осіб) психологів-волонтерів немає ознак формування.

Інтерпретація отриманих даних у психологів навчальних закладів показує, що 35% (9 осіб) фаза резистенції сформована, у 29% (8 осіб) перебуває зі стадії формування, а 36% (осіб) немає симптомів даної фази.

Зупинимося докладніше на симптомах фази резистенція у психологів-волонтерів та у психологів навчальних закладів, які представлені наступними симптомами:

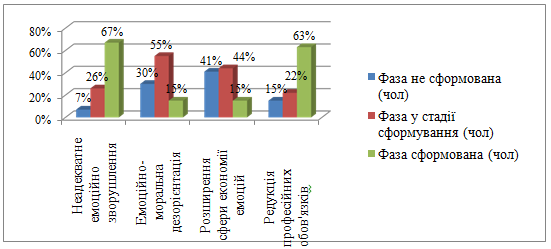
- неадекватне виборче емоційне реагування, коли звужується діапазон емоцій, та їх інтенсивність у ході здійснення професійної діяльності;

- емоційно-моральна дезорганізація, коли емоції не спонукають або мляво стимулюють моральні почуття;

- розширення сфери економії емоцій, коли втома на роботі переходить у небажання підтримувати контакти у спілкуванні поза роботою;

- редукція професійних обов'язків, коли професіонал прагне полегшити обов'язки, які потребують емоційних витрат.

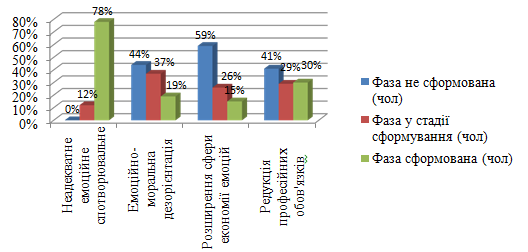
У структурній діаграмі представлені фази сформованості симптомів фази резистенції у психологів психологів-волонтерів.



**Рису. 2.5 - Виразність симптомів фази резистенція у групі психологів-волонтерів**

Аналізуючи отримані результати у групі психологів-волонтерів, ми дійшли наступних показників: симптом неадекватного виборчого реагування сформовано у 67% (18 осіб) опитаних, емоційно-моральна дезоорієнтація та розширення сфери економії емоцій у 15% (4 особи.) у кожному випадку, редукція професійних обов'язків сформована у 63% (17 осіб) опитаних.

Нижче представлені показники симптомів фази резистенція в групі у психологів навчальних закладів. При аналізі отриманих результатів можна констатувати такі факти: яскраво виражений симптом неадекватного виборчого реагування, який сформований у 78% (21особа) опитаних, емоційно-моральна дезорієнтація 19% (5осіб), розширення сфери економії емоцій у 15% (4 особи) , редукція професійних обов'язків сформована у 30% (8 осіб) опитаних.



**Рис. 2.6 - Виразність симптомів фази резистенція у групі психологів навчальних закладів**

Таким чином, аналізуючи отримані показники фази резистенція, можна виділити наступне:

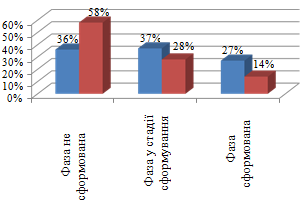
1. Симптом неадекватного виборчого реагування сформовано досить високо 78% (21особа) у групі психологів навчальних закладів, що говорить про безперечну ознаку вигоряння. Даний симптом проявляється, коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома важливими явищами, що принципово відрізняються. До цих явищ належить:

- економічний вияв емоцій;

-неадекватне виборче емоційне реагування, партнери зазвичай відчувають емоційну черствість, неввічливість та байдужість.

2. Психологи-волонтери, на відміну від психологів навчальних закладів, мають високий відсоток сформованості симптому редукції професійних обов'язків: 63% та 30% відповідно. З чого можна дійти висновку, що психологи-волонтери частіше прагнуть полегшити чи скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Далі зупинимося на фазі виснаження, що супроводжується зниженням загального енергетичного тонусу, ослабленням нервової системи та падінням психічних ресурсів. Розглянемо показники вираженості фази виснаження у групах, у відсотковому співвідношенні представлено у вигляді діаграми (Рис. 2.7).



**Рис. 2.7 Вираженість фази виснаження по методиці «Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В. Бойко у групах**

При аналізі вираженості фази виснаження у психологів-волонтерів та психологів навчальних закладів можна помітити, що у 27% (5 осіб) психологів-волонтерів фаза сформована, тоді як у психологів навчальних закладів ця цифра становить 14% (3 осіб). У стадії формування перебувають 37% (10 осіб) психологів-волонтерів та 28% (7 осіб) психологів навчальних закладів. У той час як у решти 36% (7 осіб) психологів-волонтерів та 58% (16 осіб) психологів навчальних закладів фаза не сформована.

Заключна фаза виснаження представлена у методиці В.В. Бойко чотирма симптомами:

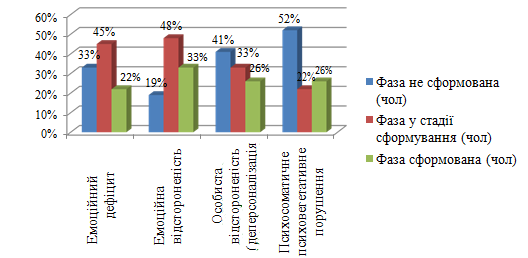
- симптом емоційного дефіциту, що проявляється в не стані увійти в становище та допомогти суб'єкту своєї діяльності, відгукнутися на ситуацію. При посиленні даного симптому емоційний дефіцит проявляється дратівливістю, образами та грубістю;

- емоційна відстороненість, коли професіонал займає позицію "мене ні що не чіпає і не хвилює";

- особиста відстороненість та деперсоналізація, при прояві даного симптому, відзначається часткова, найчастіше, повна втрата інтересу до людини як до суб'єкта професійної діяльності.

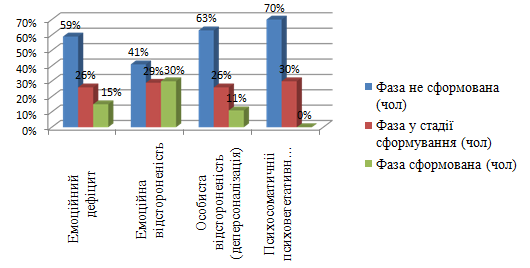
-психовегетативні та психосоматичні порушення, коли відбувається перехід порушень на рівень фізичного та психічного самопочуття.

Для аналізу симптомів фази виснаження в групах представлено у вигляді діаграми (Рис. 2.8 та 2.9).



**Рис. 2.8 - Розподіл показників сформованості симптомів фази виснаження у групі психологів-волонтерів.**

Найбільш яскраво в групі психологів-волонтерів виявлено симптом емоційного усунення, що виявляється повним винятком емоцій зі сфери професійної діяльності, сформовано у 33% (9 осіб). Симптоми особиста відстороненість та психосоматичні та психовегетативні порушення сформовані у 25% (7 осіб). Емоційний дефіцит виявлено у 22% (6 осіб) у групі психологів-волонтерів.



**Рис. 2. 9 - Розподіл показників сформованості симптомів фази виснаження у групи психологів навчальних закладів**

При розгляді симптомів фази виснаження у психологів навчальних закладів, можна відзначити, що в цій групі відсутні показники психосоматичних та психовегетативних порушень, а отже, психологи навчальних закладів менш схильні до недуг на рівні фізичного та психічного самопочуття. Найпроявленішим симптомом є емоційна відстороненість 30% (8 осіб). Емоційний дефіцит сформований у 15% (4 особи), Особиста відстороненість, що виражається у зміні цінностей людини у 11% (3 особи).

Таким чином, аналізуючи отримані показники по фазі виснаження, можна виділити таке:

1. В обох групах найбільш вираженим симптомом є емоційна відстороненість: психологів-волонтерів 33% (9 осіб) та у групи психологів навчальних закладів 30% (8 осіб). Це свідчить про те, що психологи-волонтери та психологи навчальних закладів схильні до таких деформацій, як:

- виключення емоцій із професійної діяльності, майже нічого не хвилює;

- стиль роботи як "робот".

2. Психологи-волонтери більшою мірою схильні до психосоматичних та психовегетативних порушень, симптом сформований у 26% (психологи навчальних закладів 0%).

3. Симптоми емоційного дефіциту та особистої відстороненості так само більше виявлені у психологів-волонтерів. А значить, психологи-волонтери більш схильні до зниження емоційної участі і надалі втрати інтересу до суб'єкта професійної діяльності,

**2.3. Пропозиції щодо оптимізації професійної мотивації та профілактики професійного вигоряння психологів в умовах воєнного часу**

Реалізація індивідуальної програми передбачає використання працівниками, що діють в екстремальних умовах (самостійно або за допомогою організаційних психологів) системи спеціальних прийомів для подолання і профілактики «синдрому професійного вигорання». Прийоми, які можна використати для подолання синдрому, є такими.

1. Подолання синдрому «професійного вигорання» полягає насамперед в когнітивній (пізнавальній) оцінці ситуації, яка включає три компоненти: − ідентифікація наявності (відсутності) стану професійного стресу (синдрому «професійного вигорання»); − з’ясування стрес-факторів, що обумовлюють виникнення такого стану; аналіз власної стресової реактивності чи толерантності; − визначення умов зниження впливу стрес-факторів.

2. Здійснення когнітивної оцінки ситуації передбачає виконання серії послідовних дій. Так, якщо Ви відчуваєте, що з Вами щось негаразд (певний дискомфорт, роздратування, неприємності на роботі та в сім'ї тощо), слід замислитися над тим, чи не перебуваєте Ви в стресовій ситуації. Для цього, використовуючи діагностичні методики, навчіться розпізнавати стрес, тобто ідентифікувати деякі сигнали, що попереджають про стрес.

До них належать три основні сфери життєдіяльності людини:

a) робота: − людина не виконує роботу завчасно, не приходить на призначені зустрічі або не виконує інших зобов’язань; − людина припускається помилок через неуважність; − знижуються кількісні та якісні показники роботи; − людина довго вагається, перш ніж прийняти рішення; − затримується на роботі, але захоплена роботою ніж завжди; − усні або письмові доповіді мають не чіткий, непослідовний характер; − частіше, ніж зазвичай, трапляються нещасні випадки.

b) стосунки з колегами: − неадекватно сприймає гумор; − проявляє роздратування, недружелюбність, демонструє реакції гніву; − раптово почалися труднощі в спілкуванні та підтримувані дружніх стосунків з іншими людьми; − висловлює незрозумілу або надмірну недовіру колег.

c) особистість: − виглядає стомленою, не здатна «розслабитися»; − байдуже ставиться до життя; не виявляє ні до чого інтересу; − часто почувається хворою або такою, що ось-ось захворіє. 3.Якщо Ви знайшли у себе ознаки стресу, тоді здійсніть подальшу діагностичну роботу – виявіть основні стресфактори у Вашій професійній ситуації. Це можна зробити таким чином:

− назвіть п’ять найважливіших джерел стресу (стресорів);

− опишіть коротко Ваші реакції на них.

4. Якщо виконання цього завдання не допомогло глибоко проаналізувати основні стрес-фактори у Вашому професійному житті, тоді використайте складніший діагностичний прийом: розпочніть вести «Щоденник стресових подій», збираючи інформацію за 7 компонентами щоденно: − стресори цього професійного дня:

а) звичні стресори (які ви переживаєте часто);

б) незвичні стресори (які ви переживаєте рідко) − реакції на кожен стресор, що з’явився:

а) фізіологічні реакції (потовиділення, м’язове напруження, підвищення артеріального тису тощо);

б) психологічні реакції (страх, тривога, хвилювання тощо); − способи адаптації до стресора; − кращі способи адаптації, − прийоми релаксації, як Ви використовували до цього дня; − ефективність цих прийомів релаксації; − відчуття, які були цього дня (фізичні, психічні) та ін.. Спробуйте вести цей щоденник впродовж трьох тижнів, а потім проаналізуйте вплив стресу на Ваше життя та Вашу реакцію на стрес за допомогою таких запитань: Які стресори виникають у Вашому житті найчастіше? Як зазвичай реагує на стресори Ваш організм?

5. Якщо Ви, проаналізувавши власну професійну ситуацію, ідентифікували, що перебуваєте у ситуації стресу і на Вас діє велика кількість стрес-факторів, тоді зробіть аналіз мотивації Вашої професійної діяльності, тобто визначте основні мотиви Вашої професійної діяльності. Для цього складіть перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають Вас виконувати цю роботу. Визначте мотивацію, 100 цінність та значущість своєї роботи, можливості професійної кар’єри, основні етапи її здійснення.

6. Якщо Ви розумієте, що ця робота для вас є не дуже важливою, вона вам не подобається і не дає можливості вирішити професійні та сімейні проблеми, а лише створює для вас стресогену ситуацію, тоді приймайте мужнє рішення – змініть роботу.

7. Якщо Ви зрозуміли, що робота для вас є важливою, але відчуваєте, що починаєте «вигорати», тоді візьміть на себе певні зобов’язання щодо умов зниження впливу діючих стрес-факторів. Укладіть контракт із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначте певну систему винагород або покарань для самого себе.

8. Врахуйте при цьому, що важливу роль в управлінні стресом відіграє локус контролю – це ступінь контролю, яка дає можливість Вам керувати подіями Вашого життя. Зовнішній локус контролю свідчить про те, що Ви мало контролюєте власне життя (контроль поза Вами); внутрішній локус контролю доводить Вашу впевненість у контролі над подіями Вашого життя. Локус контролю складаються протягом тривалого періоду і не може змінитися миттєво, але усвідомлення цієї концепції відкриває перед Вами чудові можливості управління професійним стресом, збільшить почуття відповідальності за власний успіх та власні невдачі.

9. Для реалізації контракту, який Ви уклали із самим собою, розробіть та реалізуйте власну «Програму подолання стресу і синдрому «професійного вигорання» . У процесі її розробки необхідно врахувати дані, отримані під час ведення «Щоденника стресових подій», які варто проаналізувати, дати відповіді на такі питання: Основні запитання: «Чи хочете Ви й надалі відчувати вплив виявлених Вами стрес-факторів?», «Якщо ні, тоді поміркуйте над тим, яких стресорів Ви можете уникнути (знизити вплив цих стресорів або повністю усунути їхню дію)? Яким чином?»; Додаткові запитання: «Чи використовуєте Ви певні прийоми подолання стресу частіше за інші?»; «Ці прийоми працюють «на Вас» чи «проти Вас»?»; «Чи існують інші прийоми подолання стресу, які Ви використовуєте рідко, але вони є ефективними?»

10. Розробіть індивідуальну корекційно-розвиваючу «Програму подолання стресу», у процесі аналізу стресфакторів насамперед зважте на те, чи мають місце у Вашій конкретній ситуації глобальні професійні (життєві) зміни (наприклад, реорганізація на роботі; переведення на нову посаду; зміна режиму або графіку роботи; зміна дружиною/чоловіком роботи; зміна місця проживання; хвороби близьких тощо), оскільки одна або кілька з них можуть бути для Вас серйозними стрес-факторами в період, що аналізується. Спробуйте осмислити їхній зміст, сконцентруватися на умовах нейтралізації їх негативного впливу, заручіться соціальною підтримкою близьких Вам людей. Не посилюйте вже наявний стрес, не плануйте нові види активності, які можуть додатково вивести Вас зі стану рівноваги, намагайтеся адаптуватися до реального – вже й так складного – періоду Вашого життя.

11. Також визначте повсякденні рутинні, побутові справи, а також конфлікти, пов’язані з ними, які найчастіше виявляються стрес-факторами (наприклад перевантаження професійними справами; необхідність взаємодії з великою кількістю людей під час роботи; несвоєчасне виконання колегами їхніх професійних обов’язків; опанування новою технікою; перестановка або втрата речей; сімейні конфлікти тощо). Спробуйте контролювати їх та не додавати до них нових. Пам’ятайте, що повсякденні проблеми більш негативно впливають на здоров’я, ніж глобальні життєві зміни, через їхні хронічний характер.

12. Якщо Ви дійшли висновку, що «вигораєте» на роботі, зробіть спочатку такі «тактичні» кроки: зверніться до керівництва з проханням тимчасово зменшити для Вас навантаження; не беріть роботу додому; не розмовляйте про справи під час обіду та у вільний час.

13. Важливо також реалізувати низку прийомів стратегічного характеру. Одним із них є прийом, що стосується визначення пріоритетів професійної діяльності та вміння управляти власним часом. З цією метою: − визначте основні цілі та завдання Вашої професійної діяльності на певний період часу; − визначте пріоритетність цілей та завдань; − співставте результати їх виконання з можливостями здійснення певних етапів Вашої професійної кар’єри; − складіть розклад виконання справ; − делегуйте свої повноваження, доручайте виконання завдань іншим; − навчіться казати «НІ»; − зважайте на те, як Ви розподіляєте власний час та ін.

14. Визначте власне розуміння успіху у професійному житті (що для Вас означає успіх), визначте власний рівень успіху. Проаналізуйте позитивні сторони, які сприяють досягненню Вами успіху, а також назвіть уразливі сторони, які не сприяють цьому. Опишіть стресові професійні (життєві) ситуації, в яких використали свої сильні сторони. Спирайтесь на них і в цій ситуації, аби забезпечити профілактику синдрому «професійного вигорання». Тримайтеся подалі від тих випробувань, які потребують відсутніх у Вас умінь та характеристик.

15. Якщо ви дійшли висновку, що одним із стресорів, які обумовлюють виникнення професійного стресу та синдрому «професійного вигорання», є дуже великий обсяг роботи, тоді (навіть якщо робота Вам дуже подобається) спробуйте змінити свій імідж трудоголіка. Аби подолати трудоголізм, дотримуйтеся таких прийомів: − сконцентруйтеся на тому, що Вам подобається найбільше, та спробуйте знайти способи припинити або мінімізувати виконання того, що Вам не подобається; − запитайте у себе «Чим я би хотів займатися безкоштовно?» і потім спробуйте спрямувати у це русло свою роботу; − використовуйте свій час, не дозволяйте часу використовувати Вас. Вирішіть для себе, оскільки часу буде приділяти відтепер роботі, потім скоротіть свій робочий час до цього рівня. Використайте так звані «штучні» прийоми (призначте одразу після завершення робочого дня зустріч з другом, заплануйте відвідування басейну, похід у театр тощо); − залиште вільний час у своєму розкладі; − оформіть робоче місце на власний смак. Зробіть так, аби приносило Вам задоволення, Ви заслуговуєте на це; − намагайтеся пам’ятати про приємні моменти своєї роботи: задоволення від виконаного завдання, свобода та можливість бути корисним для інших тощо; − надмірна завзятість у роботі передбачає неабиякий обсяг звітності про те, як Ви працюєте; − визначте час для сімейних справ (поділяйте з членами сім'ї побутові турботи, виїжджайте на природу тощо).

16. Розширте сферу своєї життєдіяльності. Для цього визначте ті речі, якими би ви хотіли займатися, окрім роботи. Складіть список під назвою «Я дійсно хочу цим займатися». Перелічіть усе, чим Ви хочете займатися послідовно від найбільш і найменш бажаних дій. А тепер пригадайте, коли Ви востаннє займатися тим чи іншим зі складеного переліку. Створіть такі умови, аби такі заняття стали для Вас реальністю.

17. Намагайтеся у своїй професійній діяльності демонструвати асертивну поведінку. Асертивна поведінка – це спроможність виражати себе та задовольняти власні потреби, водночас не створюючи незручностей для інших. Тому відмовтеся від невпевненої/пасивної поведінки (відмови від власних потреб заради допомоги іншій людині, ігнорування власних потреб) та агресивної поведінки (спроби домінування або досягнення власних цілей за рахунок інших людей).

18. Якщо Ви негативної думки про себе, то втратите довіру до власних рішень і переконань, а, отже, потрапите у тенета залежності від оточення. Якщо Ви не крокуєте «у ногу із самим собою», тоді, скоріш за все, стане підлаштовуватися під поведінку тих людей, з якими часто спілкуєтеся. Як тоді Ви зможете самоутверджуватися та відстоювати власні права, якщо вважаєте себе недостойним цих прав? Пам’ятайте, що самою суттю управління стресом є впевненість у собі та своїх рішеннях, оскільки це уможливлює успішність контроль за власним життям.

19. Створіть групу соціальної підтримки. Соціальна підтримка – це почуття причетності, почуття того, що тебе сприймають та люблять таким, яким ти, а не тому, що ти можеш щось зробити для когось. До групи соціальної підтримки можуть ввійти Ваші друзі, члени сім'ї, з якими Ви є духовною близькими і з якими поділяєте свої радощі, проблеми, острахи та любов. Включіть до групи соціальної підтримки і Ваших колег, затоваришуйте з ними, організуйте спільне позитивне проведення часу.

20. Потурбуйтеся про правильне харчування та комфортну ситуацію роботи. Визначте для себе збалансовану дієту. Не дозволяйте «зайвому» шуму з Вашого оточення виводити Вас зі стану рівноваги. Підведення підсумків тренінгу: що нового Ви узнали щодо синдрому «пофесійного вигорання»; який рівень «професійного вигорання» маєте Ви; які правила можна застосовувати щодо попередження та подолання «професійного вигорання». Психолог, який проводить 105 тренінг, в кінці заняття може роздати учасникам тренінгу пам’ятки наступного змісту.

**Висновки до розділу 2**

Проведений описовий та порівняльний аналіз дозволяє зробити такі висновки:

1. У психологів-волонтерів більшою мірою виражені симптоми переживання психотравмуючих ситуацій, редукції професійних обов'язків, особистої відстороненості, емоційного дефіциту та психосоматичних порушень, тобто. Вони більш схильні до формування фрустраційних станів, обумовлених неможливістю вплинути на ситуацію, викликаючи невдоволення собою, професійною діяльністю, виконуваними обов'язками. Умови війни, відсутність графіку роботи, комунікація всередині колективу та з людьми можуть розглядатися однією з передумов для загострення переживання психотравмуючих ситуацій. У цій групі також відзначаються високі показники фази виснаження, що свідчить про формуванні станів, коли симптоми виявляються як у психічному, і на фізичному самопочутті. Переживання травмуючих ситуацій, з вираженістю симптому емоційного дефіциту, проявляється виходом емоційного вигоряння межі професійної діяльності, із проявом поза нею, у системі взаємовідносин із близькими людьми, знайомими тощо.

2. Емоційне вигорання психологів навчальних закладів проявляється у почутті безвиході ситуації, коли настає емоційно – інтелектуальний ступор і психотравмуючі обставини тиснуть, про це свідчать високі показники симптому загнаності клітини. Також відзначений високий рівень редукції особистих досягнень, який говорить про знижену віру в себе та у свої сили у вирішенні проблем.

3. За рівнем тривожності відмінностей немає, що з тим, що причини розвитку в працівників різних сфер діяльності може бути різні, а ознаки і наслідки однакові. На момент дослідження рівень тривожності у групах помірно виражений. Однак значення знаходяться на межі з високою вираженістю, і вимагають усвідомлення та профілактики в обох групах.

За підсумками другого розділу, при дослідженні симптомів емоційного вигоряння в ході виконання професійної діяльності, було виявлено, що між психологами-волонтерами та психологами навчальних дійсно є відмінності у ступені вираженості синдрому емоційного вигоряння. Симптоми та ознаки якого, у психологів-волонтерів стану більш виражені та виявлені на стадіях, що потребують усвідомлення та додаткової профілактики.

**ВИСНОВКИ**

Емоційне вигоряння — це особливий стан людини, який включає:

• відчуття емоційного виснаження;

• симптоми деперсоналізації;

• негативне сприйняття себе;

• втрата співробітником професійної майстерності. Головними ознаками даного синдрому вважаються:

• негативні почуття та емоції по відношенню до клієнта;

• низька самооцінка, найчастіше з яскравим негативним компонентом;

• відчуття повного чи часткового емоційного виснаження.

Далі феномен виникнення емоційного вигоряння був детально опрацьований. Результатом цього опрацювання стало визначення його синдрому. Психологи Б. Пельман та Е. Хартман провели узагальнення відомих теорій про емоційне вигоряння та виділили три головні складові:

• емоційне чи фізичне виснаження;

• деперсоналізація;

• знижена робоча продуктивність.

Емоційне вигоряння проявляється у вичерпанні емоційних ресурсів, спустошеності та емоційному перенапрузі. Деперсоналізація, на думку авторів, веде до формальних та знеособлених контактів із клієнтами. А знижена робоча продуктивність веде до зниження цінності своєї професійної діяльності, негативного настрою по відношенню до самого себе, і, як наслідок, байдужість до виконуваної роботи.

Психопрофілактика у військах передбачає єдину систему заходів, спрямованих на створення оптимальних умов для психічної діяльності, зміцнення нервово-психічного здоров’я і попереджання нервово-психічних захворювань серед військових.

Психологічна підготовка дає можливість запобігти «невидимим пораненням» або зменшити їх вплив на бійця. Коли людина обізнана з тим, що з нею може трапитися, які ризики її очікують, коли морально і психологічно готова до того, то і вплив травмуючої події (якою, власне, є участь у бойових діях) є значно меншим.

Проведений описовий та порівняльний аналіз дозволяє зробити такі висновки:

1. У психологів-волонтерів більшою мірою виражені симптоми переживання психотравмуючих ситуацій, редукції професійних обов'язків, особистої відстороненості, емоційного дефіциту та психосоматичних порушень, тобто. Вони більш схильні до формування фрустраційних станів, обумовлених неможливістю вплинути на ситуацію, викликаючи невдоволення собою, професійною діяльністю, виконуваними обов'язками. Умови війни, відсутність графіку роботи, комунікація всередині колективу та з людьми можуть розглядатися однією з передумов для загострення переживання психотравмуючих ситуацій. У цій групі також відзначаються високі показники фази виснаження, що свідчить про формуванні станів, коли симптоми виявляються як у психічному, і на фізичному самопочутті. Переживання травмуючих ситуацій, з вираженістю симптому емоційного дефіциту, проявляється виходом емоційного вигоряння межі професійної діяльності, із проявом поза нею, у системі взаємовідносин із близькими людьми, знайомими тощо.

2. Емоційне вигорання психологів навчальних закладів проявляється у почутті безвиході ситуації, коли настає емоційно – інтелектуальний ступор і психотравмуючі обставини тиснуть, про це свідчать високі показники симптому загнаності клітини. Також відзначений високий рівень редукції особистих досягнень, який говорить про знижену віру в себе та у свої сили у вирішенні проблем.

3. За рівнем тривожності відмінностей немає, що з тим, що причини розвитку в працівників різних сфер діяльності може бути різні, а ознаки і наслідки однакові. На момент дослідження рівень тривожності у групах помірно виражений. Однак значення знаходяться на межі з високою вираженістю, і вимагають усвідомлення та профілактики в обох групах.

За підсумками другого розділу, при дослідженні симптомів емоційного вигоряння в ході виконання професійної діяльності, було виявлено, що між психологами-волонтерами та психологами навчальних дійсно є відмінності у ступені вираженості синдрому емоційного вигоряння. Симптоми та ознаки якого, у психологів-волонтерів стану більш виражені та виявлені на стадіях, що потребують усвідомлення та додаткової профілактики.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Абрамов В. А. Дослідження синдрому емоційного вигоряння на етапі мета оглядів. Ч. 1 / В. А. Абрамов, І. С. Олексійчук, А. І. Олексійчук // Журнал психіатрії та медичної психологи, 2008. - № 1 (18). - 117-123 с.

2. Агавелян Р.О. Соціально-перцептивні особливості особистості педагога спеціальної школи у професійній діяльності: Монографічне дослідження/Р.О.Агавелян. - Харків, 2010. - 298с.

3. Агапова М.В. Соціально-психологічні аспекти емоційного вигоряння та самоактуалізація особистості: Дис. канд. психол. наук. - Харків. 2004. - 46с.

4. А.лександровський Ю. А. Стан психічної дезадаптації та їх компенсація. М: Наука. 1976. - 272 с.

5. Ананьєв Б. Г. Людина як предмет пізнання/Б. Г. Ананьєв. Харків.: 2012. - 288 с.

6. Айсина PM Вплив особистісних факторів на емоційне вигоряння менеджерів в умовах комерційної організації: Електронний ресурс: Автореферат дисертація канд. психол. наук. М. 2007. - 223 с.

7. Баєва І.А. Психологічна безпека освіти. Харків: СОЮЗ. 2002. - 271 с.

8. Балдоджієв В.А. Час та робота / Літрес 2020. - 70с

9. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного згоряння»// Вісник МДУ. - Сірий. 14 Психологія. 1995. - 54-58 с.

10. Безносов З. П. Професійна деформація особистості / З. П. Безносов. - Донецьк.: Мова, 2012. - 272 с.

11. Бойко В.В. Синдром «емоційного вигоряння» у професійному спілкуванні / В.В. Бойко. - Донецьк. - 1999. - 47-54, 105 с.

12. БойкоВ.В.Синдром «емоційного вигоряння» впрофесійне спілкування. Донецьк.: Мова, 2003. - 87 с.

13. Бойко В. В. Енергія емоцій. - Донецьк. 2004. - 474 с

14. Бичков А.А. Як заробляти більше, забувши про офіс та дрес-код // АСТ 2019р. - 320с.

15. Влах Н.І. Модель психологічної допомоги представникам «Допомагаючих» професій при емоційному вигоранні // ВісникЮУрГУ. Серія: Психологія. 2015. №4. 24-30 с.

16. Водоп'янова Н. Є. Синдром «психічного вигоряння» у комунікативних професіях // Психологія здоров'я / за ред. Г.С. Нікіфорова. Вид-во СПбГУ. 2000. - 498 с.

17. Водоп'янова Н.Є. Синдром вигоряння: Діагностика та профілактика. Донецьк. 2005. - 336 с.

18. Водоп'янова Н.Є., Старченкова О.С. Синдром вигоряння: діагностика та профілактика. 2-ге вид. – Донецьк, 2009. – 336 с.

19. Галієв Л.M. Духовний потенціал сільського вчителя та фактори його вдосконалення: Електронний ресурс.: Автореферат дис. канд. соціол. наук. Казань. 2006. -18-34 с.

20. Герцар – Осипова М.В. З бізнес-шпильок у кеди фрілансу Видавничі рішення 2019 – 262 с.

21. Гордєєва М.А. Емоційне вигоряння державних службовців // Теорія та практика у суспільному розвиткові. 2014. № 9. 43-45 с.

22. Грачова І.Є. Синдром емоційного вигоряння за умов напруженого рольового взаємодії (з прикладу продавців- консультантів) // Вісник Тюменського державного університету. Соціально-економічні та правові дослідження. 2009. №5. 120-126 с.

23. Грінберг, Джеррольд Управління стресом Серія: Майстри психології Видавництво: Донецьк; Видання 7-ме; 2004. 230с.

24. Галієв Л.M.. Особливості синдрому «емоційного вигоряння» особистості фахівців різних професій системи «Людина» / А. В. Ємельяненкова, Н. Н. Сафукова // - М., 2014. -106-110 с.

25. Клімов Є.А Проблеми емоційного вигоряння та професійної деформації у сфері «маніпулятивних» професій / О. В. Ємельяненкова // Практична психологія: від фундаментальних досліджень до інновацій: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. - М., 2012. -340-346 с.

26. Клімов Є.А. Психологія професійного самовизначення. Миколаїв. 2012. - 285с.

27. Козіна Н.В., Чутко Л.С. Синдром емоційного вигоряння. Клінічні та психологічні аспекти. М: МЕДпрес-інформ. 2016. 256 с.

28. Козирєва О.А. Основні аспекти вітчизняних та зарубіжнихконцепційпрофесійного розвитку// Додаткове професійна освіта/О.А.Козирєва. – 2012. – №2(48). - 21-25с.

29. Коритова Г. С. Емоційне вигоряння як прояв захисної поведінки у професійній діяльності / Г. С. Коритова // Фундаментальні дослідження. - 2013. - № 4. -29-32 с.

30. Котлярова М. Записки віддальника. / АСТ 2021 - 288 с.

31. Кузьміна Ю.М. Емоційне вигоряння у професійній діяльності фахівців соціальної роботи: прояв та профілактика: монографія. - Донецьк: КДТУ, 2007. - 154 с.

32. Ларенцова Л.І. Синдром емоційного вигоряння у лікарів різних спеціальностей: психологічні аспекти [Текст]/Л.І. Ларенцова, Л.М. Барденштейн. – М.: Мед-книга, 2009. – 142 с.

33. Ластухіна Н.В. Міжособистісні моральні в конфліктних ситуаціях: автореф. дис. канд. філос. наук. [Текст]/Н.В. Ластухіна ‒ Чебоксари. - 2003. ‒ 12с.

34. Ленглі А. Емоційне вигоряння з позиції екзистенційного аналізу / А. Ленглі // Питання психології. - 2008. - № 2.-3-16 с.

35. Малкіна-Пих І.Г. Вікові кризи: Довідник практичного психолога. М: Вид-во «Ексмо», 2005.-39 с.

36. Маркова А. К. Психологія професіоналізму. М: Міжнародний гуманітарний фонд «Знання». 2012 – 400 с.

37. Медведєв В.І., ЛеоноваА.Б. Функціональні стани людини // Фізіологія трудової діяльності / Відп. ред. В.І.Медведєв, В.С.Авер'янов; РАН. - Донецьк.: Наука, 1993. - 522с.

38. Меркулова Н.М. Синдром емоційного вигоряння та програма його подолання у сфері «допомагають» професій // Вісник ТГУ. 2011. №12. ‒ 199-206с.

39. Ненарт Є. О. Взаємозв'язок синдрому емоційного вигоряння з елементами професійної деформації особистості/Є. О. Ненарт// Вісник Донецьк. ун-ту. сірий. 12. - 2008. - № 3. - 402-406 с.

40. Никифоров Г.С. Психологія здоров'я - Харків.: Мова, 2002. – 256 с.

41. Огнерубов Н.А., Огнерубова М.А. Синдром емоційного вигоряння у лікарів-терапевтів. 2015 року. №2. 307-318 с.

42. Ожигова Л.М. Психологія гендерної ідентичності особистості/Л.М. Ожигова Харків держ. ун-т, 2006. - 290 с.

43. Орел В. Є. Дослідження феномена психічного вигоряння у вітчизняній та зарубіжній психології / В. Є. Орел // Проблеми загальної та організаційної психології. - Харків, 1999. - 76-97 с.

44. Орел В. Є. Феномен «вигоряння» у зарубіжній психології: емпіричні дослідження / В. Є. Орел // Психологічний журнал. - 2013.- Т. 22, № 1. -90-101 с.

45. Психологія професійного здоров'я: навч. посібник / за ред. проф. Г.С. Нікіфорова. Харків.: Мова, 2006. 480 с.

46. Підсадний С.А. Розвиток наукових поглядів на синдромі вигоряння // Сучасні проблеми дослідження синдрому вигоряння у фахівців комунікативних професій: [монографія] / за ред. В.В. Лук'янова, Н.Є. Водоп'янової, В.Є. Орла [та ін]; Харків. держ. ун-т. - Харків. держ. ун-т, 2008. -13-34 с.

47. Пряжніков Н.С. Психологія праці та людської гідності. М., 2003 – 42-54 с.

48. Романова, Є.С. Особистість та емоційне вигоряння / О.С. Романова, М.Ю. Горохова // Вісник практичної психології освіти. - 2004. - № 1. -18-23 с.

49. Романова Є.С. Механізми психологічного захисту. Генезис. функціонування. Діагностика - Вид-во «Талант», 1990. - 144 с.

50. Ронгінська Т. І. Синдром вигоряння у соціальних професіях // Психологічний журнал. 2002. Т. 23. № 3. 85-95 с.

51. Рубінштейн С.Л. Основи загальної психології у 2-х т. Т.2 -М.: Педогогіка, 1989-328 с.

52. Самоукіна Н.В. Кар'єр без стресу. Харків., 2016. 256 с.

53. Сельє Г. Стрес у житті. - М.: Медгіз, 1956. - 216 с.

54. Сидоров П.І. Профілактика синдрому професійного вигоряння у медичному середовищі [Текст]/П.І. Сидоров, І.А. Новікова / / Медична газета. – 2006. – N 15. – 8-9с.

55. Сидоров, П. І. Синдром емоційного вигоряння// Медична газета. 2005-5с.

56. Скутаревська М. М. Синдром емоційного вигоряння / / Медичні новини. 2002. № 7-3-9с.

57. Трунов Д.Г. Ще раз про професійну деформацію // Психологічна газета. – 2004. – № 6. – 32–34с.

58. Умняшкіна С. В. Синдром емоційного вигоряння як проблема самоактуалізації особистості (у сфері професій, що допомагають): Дис. канд. психол. наук. Харків. 2001-162 с.

59. Усаніна С.В. До питання синдрому емоційного вигоряння / С.В.Усаніна, В.ЮСлабінський // Позитум. - 2002. - № 3. - С. 63-67.

60. Щербан Т.Д. Професійне становлення молодого вчителя як психологічна проблема: Автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.07 / Інститут психології АПН України. – К., 1995. – 24 с

61. Форманюк Т. В. Синдром «емоційного згоряння» як показник професійної дезадаптації / Т. В. Форманюк // Питання психології №6, 2011. -28-46 с.

62. Freudenberger, H. Staff burnout, /. Social Issues. 30(1),Cop. 1974 –

166p.

63. Kondo K. Burnout syndrome// Asian Medical J. 1991. N 34 (11).

64. Maslach, C. & Leiter, MP, (2000). Preventing Burnout and Building Engagement: A Complete Program for Organizational Renewal. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

65. Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology, 7, 63-74p.

66. Schaufeli, WB Burnout і reciprocity: Нагороди за двома-рівнем соціального обміну моделі // Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations. Cop.1996. Vol. 10 № 3. 225-237p.

67. Perlman B. Burnout: Summary and Future Research / B. Perlman, E. A Hartman // Human Relations. – 1982. – С. 283 –305.

# ДОДАТКИ

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигоряння»

# В. В. Бойка

Методика дозволяє діагностувати провідні симптоми "емоційного вигоряння" і визначити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: "напруги", "резистенції", "виснаження". Оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигоряння», можна дати досить об'ємну характеристику особистості, оцінити адекватність емоційного реагування у конфліктній ситуації, намітити індивідуальні заходи

Методика складається з 84 суджень, що дозволяють діагностувати три симптоми «емоційного вигоряння»: напруга, резистенція та виснаження. Кожна фаза стресу діагностується на основі чотирьох, характерних для неї симптомів.

**Таблиця 1** - Інтерпритація результатів за методикою "Діагностика рівня емоційного вигоряння" В. В. Бойко

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фаза стресу | № | Симптом |
| НАПРУГ | 1 | Переживання психотравмуючих обставин |
| 2 | Незадоволеність собою |
| 3 | «Загнаність у клітку» |
| 4 | Тривога та депресія |
| РЕЗИСЕНЦІЯ | 1 | Неадекватне емоційне реагування |
| 2 | Емоційно-моральна дезорієнтація |
| 3 | Розширення сфери економії емоцій |
| 4 | Редукція професійних обов'язків |
| Виснаження | 1 | Емоційний дефіцит |
| 2 | Емоційна відстороненість |
| 3 | Особистісна відстороненість (деперсоналізація) |
| 4 | Психосоматичні іпсиховегетативні  порушення |

Інструкції. Прочитайте судження і, у разі згоди відповідайте «Так», а у разі незгоди – «Ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушуютьнервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, ​​повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить чи мого настрою - хорошого чи поганого.
6. Від мене, як професіонала, мало залежить благополуччя партнера.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то якийсь час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напругу, то намагаюся якнайшвидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що потребує професійного обов'язку.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить мені менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти поганому настрою на ділові контакти
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладнає у відносинах із діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увага партнеру менша, ніж належить.
21. Іноді найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликаютьроздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.
26. Мені дедалі важче встановлювати чи підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже складною, складною
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не припуститися помилок, чи зможу я зробити все як треба, чи не скоротять і т.д.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним чи менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла». 31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
31. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
32. Деколи я відчуваю, що треба проявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
33. Я дуже переживаю за свою роботу
34. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
35. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
36. У мене хороші (цілком задовільні) відносиниз безпосереднім керівником.
37. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
38. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
39. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, кидають у зневіру.
40. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
41. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) на приємних та неприємних.
42. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями та знайомими.
43. Я зазвичай виявляю інтерес до особи партнера (крім того) щодо справи.
44. Зазвичай я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, у гарному настрої.
45. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю із партнерами автоматично, без душі.
46. На роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
47. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення психічного та фізичного самопочуття.
48. Напрацювання відчуваю постійні фізичні психічні навантаження.
49. Успіхи в роботі надихають мене.
50. Ситуація на роботі, в якій я опинився, видається безвихідною.
51. Я втратив спокій через роботу.
52. Протягом останнього року були скарги (була скарга) на мою адресу з боку партнерів.
53. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що те, що відбувається з партнерами, я не приймаю близько до серця.
54. Я часто приношу до роботи негативні емоції.
55. Я часто працюю через силу.
56. Насамперед я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
57. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.
58. Іноді йду працювати з тяжким почуттям: як усе набридло, нікого не бачити і чути. 60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
59. Контингент партерів, із якими я працюю, дуже важкий.
60. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю
61. Якби мені пощастило з роботою, я був би щасливішим.
62. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
63. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
64. Я засуджую партерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
65. Найчастіше після робочого дня я не маю сил займатися домашніми справами.
66. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
67. Стану, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро турбують.
68. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань, та негативних емоцій.
69. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
70. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
71. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.
72. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через обставини.
73. Моя кар'єра склалася успішно.
74. Я дуже нервуюсь через все, що пов'язане з роботою.
75. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити та чути.
76. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям(партнерам), забуваючи про власні інтереси.
77. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.
78. Якщо надається нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
79. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
80. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
81. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала – розлютила, зробила нервовим, притупила емоції. 84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація даних

* 1. Визначте суму балів, окремо для кожного із 12 симптомів

"вигоряння". Для цього випишіть назву чотирьох шкал за кожним із симптомів. Виявивши збіг відповідей з ключем, оцініть кількістю балів, яка вказана поруч із номером питання у графі «Б».

Кожна шкала включає сім питань та максимальна кількість балів дорівнює 30.

* 1. Підрахуйте суму показників симптомів кожної з 3-х фаз формування симптому «вигоряння». Для цього складіть результати за чотирма шкалами кожної фази окремо.
  2. Знайдіть підсумковий показник синдрому "емоційного вигоряння", підрахувавши суму показників усіх 12 симптомів.

Ключ до методики

З методики може бути вилучено 16 показників: 12 результатів шкал, 3 результати за факторами та 1 загальний показник.

Кожен із пунктів робить різний внесок (виражений у математичному коефіцієнті) у значення шкали. Відповідна кількість балів (у дужках) зараховується на відповідь так, якщо перед номером пункту стоїть +, і на відповідь ні, якщо перед номером пункту стоїть -:

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

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

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

75(5)

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

1. Неадекватне виборче 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)

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

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

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

1. Особистісна відстороненість (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
2. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

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

* 9 і менше балів - не сформований симптом
* 10-15 балів - симптом, що складається
* 16 і більше - сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів належать до домінуючих у фазі або у всьому синдромі «емоційного згоряння». Методика дозволяє побачити провідні симптоми згоряння. Важливо відзначити, до якої фази формування стресу відносяться домінуючі симптоми і в якій фазі їхнє найбільше число.

Для отримання результату за факторами необхідно скласти значення чотирьох субшкал кожного фактора. Відповідно, кількість балів за кожним фактором може коливатися від 0 до 120. Фактор із найбільшою кількістю балів є провідним у загальній картині синдрому професійного вигоряння у респондента.

Для обчислення загального індексу потрібно скласти значення всіх трьох чинників. Підсумковий бал може змінюватись від 0 до 360.

# Результати дослідження емоційного вигоряння працівників психологів -волонтерів

Таблиця 2-Результати дослідження емоційного вигоряння по методиці

"Діагностика рівня емоційного вигоряння" В.В. Бойко у психологів -волонтерів, діяльність яких пов'язана із взаємодією з людьми.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | напруга | | | | | резистенція | | | | | виснаження | | | | |
|  | про | ПП  Про | НС | ЗВ  До | ТД | про | НДР | ЕН  Д | РЕЕ | РПО | про | ЕД | ЕО | ЛО | ПП  Н |
| Р1 | 48 | 21 | 6 | 11 | 10 | 82 | 22 | 22 | 20 | 18 | 40 | 7 | 13 | 15 | 5 |
| Р2 | 10 | 5 | 0 | 0 | 5 | 28 | 13 | 10 | 0 | 5 | 40 | 15 | 12 | 5 | 8 |
| Р3 | 46 | 22 | 3 | 16 | 5 | 69 | 22 | 7 | 15 | 25 | 66 | 23 | 27 | 8 | 8 |
| Р4 | 75 | 27 | 15 | 7 | 26 | 78 | 25 | 7 | 18 | 28 | 87 | 9 | 25 | 36 | 17 |
| Р5 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 18 | 3 | 13 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Р6 | 23 | 7 | 7 | 6 | 3 | 45 | 13 | 10 | 4 | 18 | 51 | 10 | 12 | 21 | 8 |
| Р7 | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 37 | 12 | 20 | 3 | 2 | 23 | 5 | 10 | 5 | 3 |
| Р8 | 69 | 25 | 15 | 4 | 25 | 51 | 15 | 12 | 11 | 13 | 50 | 12 | 2 | 13 | 23 |
| Р9 | 38 | 4 | 5 | 22 | 7 | 63 | 25 | 12 | 11 | 15 | 48 | 13 | 9 | 13 | 13 |
| Р10 | 31 | 20 | 5 | 6 | 0 | 55 | 15 | 22 | 3 | 15 | 30 | 10 | 10 | 5 | 5 |
| Р11 | 38 | 10 | 5 | 8 | 15 | 73 | 32 | 15 | 10 | 16 | 61 | 5 | 2 | 28 | 26 |
| Р12 | 84 | 28 | 8 | 20 | 28 | 72 | 30 | 14 | 8 | 20 | 56 | 15 | 23 | 10 | 8 |
| Р13 | 54 | 25 | 9 | 8 | 12 | 62 | 25 | 7 | 10 | 20 | 81 | 28 | 22 | 8 | 23 |
| Р14 | 54 | 25 | 9 | 8 | 12 | 65 | 25 | 7 | 10 | 23 | 75 | 23 | 22 | 8 | 22 |
| Р15 | 82 | 28 | 12 | 14 | 28 | 76 | 25 | 10 | 23 | 18 | 75 | 15 | 15 | 25 | 20 |
| Р16 | 38 | 9 | 3 | 11 | 15 | 56 | 20 | 15 | 3 | 18 | 36 | 8 | 14 | 10 | 4 |
| Р17 | 43 | 12 | 12 | 7 | 12 | 87 | 25 | 17 | 18 | 27 | 41 | 10 | 10 | 11 | 10 |
| Р18 | 46 | 22 | 3 | 16 | 5 | 64 | 22 | 2 | 15 | 25 | 77 | 28 | 28 | 13 | 8 |
| Р19 | 43 | 19 | 3 | 16 | 5 | 67 | 22 | 7 | 13 | 25 | 73 | 29 | 25 | 8 | 11 |
| Р20 | 23 | 7 | 7 | 6 | 3 | 45 | 13 | 10 | 4 | 18 | 51 | 10 | 12 | 21 | 8 |
| Р21 | 49 | 23 | 5 | 16 | 5 | 64 | 18 | 7 | 15 | 25 | 61 | 23 | 22 | 5 | 11 |
| Р22 | 59 | 20 | 15 | 5 | 19 | 60 | 24 | 12 | 11 | 13 | 45 | 9 | 3 | 13 | 20 |
| Р23 | 38 | 4 | 5 | 22 | 7 | 59 | 22 | 10 | 13 | 14 | 49 | 11 | 11 | 14 | 13 |
| Р24 | 7 | 2 | 2 | 3 | 0 | 16 | 8 | 8 | 0 | 0 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| Р25 | 85 | 21 | 14 | 12 | 22 | 16 | 23 | 10 | 23 | 18 | 75 | 15 | 15 | 25 | 20 |
| Р26 | 26 | 7 | 10 | 6 | 3 | 44 | 14 | 11 | 4 | 18 | 49 | 8 | 11 | 22 | 8 |
| Р27 | 32 | 20 | 5 | 5 | 2 | 57 | 16 | 21 | 5 | 15 | 37 | 12 | 15 | 5 | 5 |
| Фаза не сфор-на  (чол) | 57  % | 7% | 74  % | 59  % | 56  % |  | 7% | 30% | 41% | 15% |  | 33  % | 19  % | 41  % | 52% |
| Фаза у стадії форм-я  (чол) | 22  % | 37  % | 26  % | 30  % | 26  % |  | 26% | 55% | 44% | 22% |  | 45  % | 48  % | 33  % | 22% |
| Фаза сформована  (чол) | 21  % | 56  % | - | 1% | 18  % |  | 67% | 15% | 15% | 63% |  | 22  % | 33  % | 26  % | 26% |

# Результати дослідження емоційного вигоряння психологів навчальних закладів

Таблиця 3-Результати дослідження емоційного вигоряння по методиці

**«Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В.Бойкоу психологів вищих навчальних закладів, діяльність яких пов'язана із взаємодією з людьми**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | напруга | | | | | резистенція | | | | | | виснаження | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|  | про | ППО | НС | ЗВ  До | ТД | про | НДР | ЕН  Д | РЕ  Е | | РП  Про | про | ЕД | ЕО | ЛО | ППН |
| Ф1 | 43 | 12 | 21 | 0 | 10 | 46 | 23 | 7 | 9 | 7 | | 21 | 5 | 5 | 3 | 8 |
| Ф2 | 54 | 15 | 3 | 21 | 15 | 69 | 17 | 14 | 16 | 22 | | 68 | 13 | 25 | 15 | 15 |
| Ф3 | 46 | 14 | 9 | 7 | 16 | 56 | 24 | 5 | 11 | 16 | | 36 | 11 | 9 | 10 | 6 |
| Ф4 | 47 | 27 | 8 | 6 | 6 | 77 | 22 | 24 | 6 | 25 | | 50 | 15 | 20 | 10 | 5 |
| Ф5 | 15 | 4 | 0 | 0 | 11 | 42 | 23 | 7 | 5 | 7 | | 19 | 3 | 8 | 5 | 3 |
| Ф6 | 20 | 14 | 2 | 1 | 3 | 37 | 12 | 10 | 10 | 5 | | 19 | 7 | 5 | 0 | 7 |
| Ф7 | 37 | 17 | 8 | 6 | 6 | 50 | 20 | 15 | 3 | 12 | | 73 | 27 | 25 | 13 | 8 |
| Ф8 | 13 | 5 | 3 | 5 | 0 | 42 | 20 | 9 | 11 | 2 | | 30 | 2 | 13 | 5 | 10 |
| Ф9 | 70 | 27 | 12 | 18 | 13 | 68 | 22 | 17 | 17 | 12 | | 49 | 21 | 10 | 10 | 8 |
| Ф10 | 35 | 2 | 3 | 18 | 12 | 53 | 18 | 10 | 10 | 15 | | 38 | 18 | 7 | 3 | 10 |
| Ф11 | 32 | 2 | 0 | 18 | 12 | 53 | 18 | 10 | 10 | 15 | | 33 | 13 | 7 | 3 | 10 |
| Ф12 | 13 | 5 | 3 | 5 | 0 | 45 | 20 | 9 | 14 | 2 | | 30 | 2 | 13 | 5 | 10 |
| Ф13 | 6 | 3 | 0 | 0 | 3 | 41 | 22 | 7 | 0 | 12 | | 28 | 0 | 10 | 8 | 10 |
| Ф14 | 51 | 17 | 18 | 16 | 0 | 67 | 20 | 17 | 5 | 25 | | 43 | 3 | 18 | 20 | 2 |
| Ф15 | 13 | 2 | 0 | 11 | 0 | 35 | 18 | 7 | 5 | 5 | | 30 | 3 | 11 | 8 | 8 |
| Ф16 | 13 | 5 | 3 | 5 | 0 | 43 | 15 | 9 | 17 | 2 | | 28 | 2 | 13 | 5 | 8 |
| Ф17 | 38 | 2 | 6 | 18 | 12 | 53 | 18 | 10 | 10 | 15 | | 33 | 13 | 7 | 3 | 10 |
| Ф18 | 22 | 12 | 5 | 0 | 5 | 59 | 12 | 20 | 19 | 8 | | 17 | 5 | 7 | 0 | 5 |
| Ф19 | 53 | 12 | 10 | 26 | 5 | 61 | 19 | 7 | 5 | 30 | | 53 | 23 | 8 | 17 | 5 |
| Ф20 | 43 | 7 | 8 | 21 | 7 | 64 | 22 | 15 | 0 | 27 | | 41 | 15 | 23 | 0 | 3 |
| Ф21 | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 36 | 13 | 13 | 8 | 2 | | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Ф22 | 32 | 12 | 0 | 5 | 15 | 44 | 15 | 7 | 5 | 17 | | 40 | 7 | 6 | 15 | 12 |
| Ф23 | 17 | 0 | 8 | 1 | 8 | 41 | 15 | 19 | 0 | 7 | | 45 | 12 | 18 | 10 | 5 |
| Ф24 | 17 | 7 | 5 | 5 | 0 | 42 | 17 | 10 | 5 | 15 | | 23 | 7 | 7 | 0 | 9 |
| Ф25 | 16 | 2 | 3 | 0 | 11 | 40 | 21 | 7 | 5 | 7 | | 23 | 5 | 10 | 5 | 3 |
| Ф26 | 8 | 3 | 2 | 0 | 3 | 37 | 18 | 5 | 2 | 12 | | 33 | 3 | 12 | 8 | 10 |
| Ф27 | 52 | 18 | 18 | 16 | 0 | 65 | 20 | 15 | 5 | 25 | | 4  5 | 5 | 18 | 20 | 2 |
| Фаза не сфор-на  (чол) |  | 59% | 82% | 63  % | 63  % |  | 0% | 44% | 59% | 41% | |  | 59% | 41  % | 63  % | 70% |
| Фаза у стадії форм-я  (чол) |  | 26% | 7% | 4% | 33  % |  | 12% | 37  % | 26  % | 29% | |  | 26% | 29  % | 26  % | 30% |
| Фаза сформ.  (чол) |  | 15% | 11  % | 33  % | 4% |  | 78% | 19  % | 15  % | 30% | |  | 15% | 30  % | 11  % | 0% |