

Київський національний торговельно- економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТА)

На тему

**«ПСИХОЛОГІЧНА ДІАГНОСТИКА І КОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРЯННЯ ПРАЦІВНИКІВ ЛОГІСТИКИ»**

Студентки 2-го курсу, 2м групи

спеціальності 053 психологія

спеціалізації психологія

Герасимової Дар'ї

Геннадіївни

науковий керівник

професор, доктор

психол. наук

Корольчук Валентина

Миколаївна

Науковий консультант

Канд. псих. наук,

ст. викладач

Мостова Ірина

Валентинівна

Гарант освітньо- проф. програми

Професор, доктор

психол. наук

Корольчук Валентина

Миколаївна

Київ 2019

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ 1 Теоретико-методичний аналіз наукових підходів до вивчення синдрому емоційного вигорання особистості.....	5
Висновок до 1 розділу.....	15
РОЗДІЛ 2 Організація роботи, характеристика контингенту та обґрунтування психодіагностичних методик дослідження.....	18
Висновок до 2 розділу.....	22
РОЗДІЛ 3 Аналіз результатів емпіричного дослідження діагностики і корекції професійного вигорання працівників логістичної компанії «АНТРАНС».....	24
3.1. Особливості перебігу емоційного вигорання працівників логістики	24
3.1.1. Індивідуально-особистісні характеристики працівників логістики за методикою Р. Б. Кеттела.....	24
3.1.2. Особливості прояву професійного вигорання за методикою К. Маслач, С. Джексон	29
3.1.3. Вираженість синдромів емоційного вигорання за методикою В.Бойко	31
3.2 Обґрунтування програми діагностики та корекції емоційного вигорання у працівників логістики.....	37
3.3 Порівняльний аналіз результатів корекції емоційного вигорання у обстежуваних.....	40
Висновок до 3 розділу.....	44
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ.....	63

ВСТУП

Актуальність. Нові соціально-економічні реалії, входження України до Світової організації торгівлі та прагнення долучитися до Європейського Співтовариства викликають зміни в усіх царинах суспільного життя, зокрема в системі освіти, що забезпечує відтворення інтелектуального й духовного потенціалу держави, піднесення науки, культури та соціально-виробничої сфери; утвердження принципів демократії, сталого розвитку; підвищення якості життя. Суспільні вимоги нині стимулюють активне зростання кількісних та якісних вимірів сфери послуг, збільшується попит і підвищуються вимоги до їх якості Л. Березовська [8], Н. Водоп'янова [19], М. Корольчук [42], Л. Кулаковська [83], А. Мазаракі [83], С. Максименко [83], С. Миронець [65].

Висока інтенсифікація життя, соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають нові, більш складні вимоги, що безумовно впливає на психологічний стан працівників, обумовлює виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів. Особливо яскраво вплив стресів проявляється у соціальній та виробничій діяльності, через перенасиченість її такими стресогенами, як відповідальність за розвиток свого професійного становлення, активна міжособистісна взаємодія, підвищена емоційна напруженість, недостатня соціальна оцінка. Одним із найважчих наслідків довготривалого стресу є синдром емоційного вигорання, тож постає необхідним поглиблене вивчення цього феномену Корольчук М. С [82], А. Мазаракі [83].

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі цього синдрому, а також методам його діагностики. Виокремлено вітчизняних та зарубіжних вчених, що присвятили свою дослідницьку роботу змісту та структурі цього синдрому (Л. Березовська [8], Л. Карамушка [36], Т. Грубі [26], Л. Китаєв-Смик [38], М. Корольчук [41], Г. Ложкін [54], К. Малишева [55], С. Максименко [97],

С. Миронець [65], Г. Никіфоров [73], В. Орел [76]), а також методам його діагностики (В. Бойко [15], Н. Водоп'янова [19] та ін.).

З огляду на вагомість здійснення вчасної діагностики, корекції та профілактики синдрому емоційного вигорання, брак теоретичного й практичного опрацювання проблеми, темою роботи обрано «**Психологічна діагностика і корекція емоційного вигорання працівників логістики**».

Об'єкт дослідження: процес емоційного вигорання особистості.

Предмет дослідження: особливості психологічної діагностики та корекції емоційного вигорання у працівників логістичної компанії «АНТРАНС».

Мета дослідження полягає у здійсненні теоретико-методичного аналізу, визначенні ступеня розробленості проблеми, обґрунтуванні психодіагностичних інструментаріїв, визначенні особливостей проявів емоційного вигорання обстежуваних, розробленні корекційної програми та визначенні її ефективності.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз проблеми емоційного вигорання особистості.
2. Визначити організаційні засади роботи, охарактеризувати контингент, обґрунтувати психодіагностичний інструментарій та модель емпіричного дослідження.
3. Здійснити діагностику та з'ясувати особливості проявів професійного вигорання працівників логістики.
4. Розробити корекційну програму та визначити її ефективність.

Відповідно до мети і завдань дослідження було використано комплекс **методів дослідження:**

- теоретичні - порівняння, аналіз, синтез, абстрагування й узагальнення даних з теми дослідження на основі вивчення психологічної, соціальної та педагогічної літератури і наукових джерел з досліджуваної проблеми, вивчення й узагальнення теоретичних і дослідних даних;

- емпіричні – методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко, призначена для встановлення детальної картини синдрому «емоційного вигорання» В. Бойко [15]; «Опитувальник на визначення вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н. Е. Водоп'янової – для дослідження синдрому вигорання Н. Самоукина [90]; методика Кеттела (особистісний опитувальник) Н. Самоукина [12];
- статистичні – методи математичної статистичної обробки кількісних показників (застосована програма SPSS – 17,0) та методи якісної інтерпретації результатів дослідження.

База дослідження. Емпіричною базою нашого дослідження виступила логістична компанія «АНТРАНС». У дослідженні взяли участь 48 працівників логістики, з них 37,5% жінок та 62,5% чоловіків.

Апробація роботи здійснена на засіданні кафедри психології і стаття: «Особливості емоційного вигорання працівників логістики», опублікована у «Збірнику наукових праць 2019 магістрів заочного відділення».

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, який налічує 106 найменувань та 4 додатки. Робота ілюстрована 13 рисунками та 5 таблицями. Робота викладена на 82 сторінки, основний зміст роботи займає 50 сторінок.

РОЗДІЛ 1 Теоретико-методичний аналіз наукових підходів до вивчення синдрому емоційного вигоряння особистості

Існування людини в світі є невід'ємним від її професійної діяльності, завдяки якій вона реалізує себе як особистість, створює необхідні умови для задоволення своїх біологічних, соціальних і духовних потреб. В процесі праці активізуються різноманітні психічні й фізичні якості людини, відбувається розвиток і гармонізація особистості, досягається певний рівень її соціальної адаптованості. Проте численними зарубіжними, а також вітчизняними дослідниками доведений негативний вплив факторів трудової діяльності на особистість працівника, внаслідок якого змінюється професійна поведінка, виникають психологічні проблеми, формуються психосоматичні розлади. Невідповідність психологічних якостей особистості професійним вимогам обумовлює «вигоряння», деформацію, професійне обмеження особистості, що спотворює очікувані результати праці. Тому виникає завдання у здійсненні регуляції свідомості, психічних процесів і якостей людини у процесі трудової діяльності, що є умовою її адекватного виконання [22, с. 65].

За даними дослідження американського Національного інституту проблем здоров'я і професійної безпеки в наш час більше 35 млн. людей у всьому світі страждають клінічною формою синдрому хронічної втоми. Нині кількість симптомів, перелік професій, та представників, що схильні до небезпеки емоційного вигоряння, має тенденцію до постійного збільшення [82, с.92]. До цих професій належать соціальні працівники, лікарі, адвокати, вчителі, політики, працівники сфери послуг, менеджери [11; 21; 40; 58; 82].

Робота працівників сфери логістики відноситься до соціономічних типу професій і характеризується особливостями, виділеними іншими дослідниками в якості детермінант вигоряння.

Висока інтенсифікація життя, соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до робочого процесу, більш складні вимоги, що безумовно впливає на психологічний стан працівників, обумовлює виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості стресів.

Центральне місце в розвитку вигоряння як наукової концепції зайняли роботи К. Масlach і її колег, моделі яких послужили основою для проведення подальших досліджень феномену. Під емоційним вигорянням прийнято розуміти довготривалу стресову реакцію або синдром, що виникає в результаті тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Сам процес емоційного вигоряння розглядається як конструктивне явище, а дисфункціональними є його наслідки, коли вигоряння негативно відображається на виконанні певної діяльності і у стосунках.

Сучасні протиріччя між динамічно зростаючими вимогами до якості професійної діяльності, об'єктивізовані сучасними соціальними реаліями (зростання, обсягів інформації, ускладнення науково-методичної роботи, викликане переходом до модульно-рейтингової системи навчання згідно європейських стандартів, соціально-економічні пульсації тощо), та психофізіологічними, інтелектуальними і емоційними ресурсами особистості, широким спектром задіяних особистісних функцій підвищує ризик стресу та синдрому так званого «емоційного вигоряння». При цьому порушується нормальна течія робочого процесу, відбувається екстремізація (наближення до крайніх меж) між колегами. Саме тому стає можливим емоційний стрес.

Вивченню проблеми синдрому емоційного вигоряння присвячена значна кількість робіт у зарубіжній науці та практиці (E. Aronson, M. Cole, M. Leiter, C. Maslach, A. Pines, S. Jackson, S. Walker, та ін.). Менш вивчений даний феномен у вітчизняній науці, хоча останніми роками на цю тему опублікована низка робіт (М. Авраменко, Н. Водоп'янова [19, с.24], Л. Карамушка [36], А. Лужецька, К. Малевич, В. Орел [76], А. Рукавішников, Е. Старченкова та ін.) [61].

Існують різні визначення поняття «вигоряння», однак в загальному вигляді воно розглядається як довготривала стресова реакція або синдром, що виникає в результаті тривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Термін «вигоряння» (burnout – у [перекладі](#) з грецької – припинення горіння) вперше з'явився у науковій літературі у 1974 році, коли американський психолог Х. Дж. Фрейденбергер вжив його у своїй статті, опублікованій в «Журналі соціальних поглядів». Тут цей термін був представлений в контексті концепції, що [характеризує психологічний](#) стан здорових людей, які знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері. До цього дане поняття використовувалось у зв'язку з концепцією робочого стресу і визначалося, як нездатність впоратися зі стресом, що призводить до деморалізації, фрустрації і зниження ефективності діяльності [26, с. 53].

Центральне місце в розвитку вигоряння як наукової концепції зайняли роботи К. Маслач і її колег (С. Джексон, А. Пайнс). Розроблені ними моделі вигоряння послужили основою для проведення подальших досліджень феномену.

Саме поняття феномену неодноразово змінювалося. У 1976 році К. Маслач визначила вигоряння як реакцію на зв'язний з роботою [стрес](#), що призводить до емоційного віддалення від клієнта, нелюдським відношенням до нього, зниження ефективності в роботі. У 1981 році К. Маслач і С. Джексон запропонували наступне визначення: вигоряння – синдром емоційного виснаження й цинізму, який часто з'являється у персоналу, який працював з людьми, і призводить до розвитку негативного ставлення до своїх клієнтів. У своїй роботі 1986 К. Маслач говорить про те, що [люди](#), що працюють у сфері послуг і освітніх установах, за умовами професії змушені проводити значний час в інтенсивному взаємодії з іншими людьми.

Великий інтерес для досліджень вигоряння представляє концепція А. Пайнс, який розглядає феномен в іншому ракурсі, а [саме](#), як результат

поступового процесу розчарування у невдалому пошуку сенсу [життя](#), який проявляється в стані фізичного, емоційного та психологічного виснаження. Дана екзистенційна модель у тій чи іншій мірі [характерна](#) для представників усіх типів професій [37, с.58].

Згідно визначенню ВООЗ (2001) «синдром вигорання (burnout syndrome) – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі і втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки». Цей синдром, зазвичай, розцінюється як стрес-реакція у відповідь на безжальні виробничі і емоційні вимоги, що походять від зайвої відданості людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку.

Саме по собі «вигорання» розглядається як конструктивне явище, а дисфункціональними є його наслідки, коли «вигорання» негативно відображається на виконанні професійної діяльності і стосунками у професійному середовищі. Тоді ж «емоційне вигорання» призводить до професійної деформації особистості.

Спочатку у Х. Дж. Фрейденберга цей термін слугував для характеристики станів психологічного спустошення, викликаного відчуттям неможливості позитивних змін. У дослідженнях К. Кондо синдром «психологічного вигорання» визначається як дезадаптованість особистості, викликана надмірним професійним навантаженням та неадекватними міжособистісними відносинами [37, с.62].

Така надмірна емоційна діяльність супроводжується великою втратою психічної енергії, приводить до психосоматичної втоми і емоційного виснаження. В результаті у людини з'являються безпричинна тривога, подразливість, гнів, знижується самооцінка, погіршується самопочуття.

Нині відомі три підходи до визначення синдрому емоційного вигоряння.

Перший підхід розглядає емоційне вигоряння як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. «Емоційне вигоряння» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає «емоційне вигоряння» як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований К. Маслач та С. Джексон. Вони розглядають синдром «емоційного вигоряння» як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження (знижений емоційний фон, емоційне перенасичення), деперсоналізації (проявляється в деформації стосунків з іншими людьми) та редукції власних особистісних прагнень (негативна оцінка себе, своїх професійних досягнень і успіхів, обмеження своїх можливостей та обов'язків перед іншими) [68, с. 17].

Г. Робертс класифікує вищенаведені симптоми як: 1) зміни у поведінці; 2) зміни в мисленні; 3) зміни у почуттях; 4) зміни в здоров'ї. При цьому симптоми синдрому «вигоряння», не відрізняються чіткою специфічністю та можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, втомлюваність під кінець і, навіть, на початку робочого дня, тривожність тощо) до психосоматичних та невротичних розладів. [82, с. 59]

Отже, виокремлюють три підходи до визначення синдрому емоційного вигоряння: перший підхід розглядає емоційне вигоряння як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування; другий підхід розглядає емоційне вигоряння, як двовимірну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; третій підхід, розглядає синдром емоційного вигоряння, як трьохкомпонентну систему, котра

складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень.

Згідно моделі К. Маслач та С. Джексон синдром вигорання включає в себе три основні складові:

- емоційну виснаженість (втрата здатності надавати підтримку іншим);
- деперсоналізацію (цинізм, негативне та байдуже ставлення до колегредукцію професійних досягнень (зниження відчуття особистих досягнень – зниження продуктивності або знецінення поточних результатів та минулих досягнень).

Під емоційною виснаженістю розуміється відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою. Деперсоналізація (дегуманізація) – цинічне відношення до роботи та до її об'єктів. Зокрема, в соціальній сфері при деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне відношення до людей, з якими працюють. Редукція професійних досягнень – виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній.

Синдром «професійного вигорання» розвивається поступово. Він проходить три стадії (К. Маслач, 1982): I стадія триває 3-5 років; II триває 5-15 років; III – від 10 до 20 років, на його тлі можуть загострюватись хронічні і виникати нові хвороби.

Перша стадія: всі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, починається забування якихось робочих моментів. Друга стадія: спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні, прогресування апатії до кінця тижня, поява стійких негативних симптомів. Третя стадія: ознаки та симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразки шлунку і депресій. Людина може почати сумніватись в цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил.

Згідно концепції М. Буріша у розвитку синдрому «професійного вигорання» можна виділити кілька головних фаз.

1. Застережлива фаза:

а) Надмірна участь (надмірна активність, відчуття незамінності; відмова від потреб» не пов'язаних з роботою, витіснення невдач і розчарувань; обмеження соціальних контактів);

б) Виснаження (відчуття утомленості, безсоння, загроза нещасних випадків);

2. Зниження рівня власної участі:

а) По відношенню до співробітників, учнів, пацієнтів т.д. (втрата позитивного сприйняття колег; перехід від допомоги до нагляду і контролю; приписування вини за власні невдачі іншим людям; домінування стереотипів в поведінці по відношенню до співробітників, учням, пацієнтам – прояв негуманного підходу до людей);

б) По відношенню до решти оточуючих (відсутність емпатії, байдужість, цинічні оцінки);

в) По відношенню до професійної діяльності (небажання виконувати свої обов'язки; штучне продовження перерв в роботі, спізнення, відхід з роботи завчасно; акцент на матеріальний аспект при одночасній незадоволеності роботою);

г) Зростання вимог (втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах; відчуття переживання того, що інші люди використовують тебе: заздрість);

3. Емоційні реакції:

а) Депресія (постійне відчуття вини, зниження самооцінки; безпідставні страхи, лабільність настроїв, апатія);

б) Агресія (захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах; відсутність толерантності і здібності до компромісу; підозрілість, конфлікти з оточенням);

4. Фаза деструктивної поведінки:

а) Сфера інтелекту (зниження концентрації уваги, відсутність здібності до виконання складних завдань; ригідність мислення, відсутність уяви);

б) Мотиваційна сфера (відсутність власної ініціативи, зниження ефективності діяльності, виконання завдань строго по інструкціях);

в) Емоційно-соціальна сфера (байдужість, уникнення неформальних контактів; відсутність участі в житті інших людей або надмірна прихильність до конкретної особи; уникнення тем, пов'язаних з роботою; самодостатність, самота, відмова від хобі, нудьга);

5. Психосоматичні реакції: зниження імунітету; нездатність до релаксації у вільний час; безсоння, сексуальні розлади; підвищений тиск, тахікардія, головні болі; болі в хребті, розлади травлення; залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю;

6. Розчарування: негативна життєва установка; відчуття безпорадності і безглуздя життя; екзистенціальний відчай. [13, с.125].

Нині феномен «професійного вигоряння» розглядають як багатовимірний концепт, набір негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від довготривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками, які супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. «Синдром вигоряння» визначається як складний психофізіологічний феномен, що продукує як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром виявляється у депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, ентузіазму, утраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці, негативній настанові щодо роботи і життя в цілому. Отже, якщо подібний синдром спостерігається, то це стає небезпекою як для самого логіста, так і для тих з ким він працює.

Отже, феномен «професійного вигоряння» розглядають як багатовимірний концепт, набір негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від довготривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками, які супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Таким чином, в діяльності працівників сфери

логістики існує неминучість негативних факторів, специфічні особливості професійної діяльності, які сприяють психоемоційній та фізичній напрузі.

Психологічні чинники професійного вигорання в науковій роботі розглядаються багатогранно. Не існує єдиних поглядів на причину появи синдрому «емоційного вигорання». Виокремлюють три групи чинників, що виконують істотну роль в розвитку даного синдрому: рольовий (рольова невизначеність), організаційний (зміст діяльності) і особистісний (незадоволеність професійним зростанням). Також виділяють три групи симптомів «емоційного вигорання» [61; 68; 82].

До першої групи відносять психофізичні симптоми: відчуття постійної втоми не тільки ввечері, але і вранці, відразу після сну; відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйнятливості й реактивності у зв'язку зі змінами зовнішнього середовища; загальна астенизація; частий безпричинний головний біль; постійні розлади шлунково-кишкового тракту; різка втрата або різке збільшення ваги; повне або часткове безсоння; постійний загальмований, млявий стан і бажання спати протягом всього дня; задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Друга група об'єднує соціально-психологічні симптоми: байдужість, нудьга, пасивність і депресія; підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; часті нервові зриви; постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації немає причин; відчуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності; відчуття гіпервідповідальності й постійне почуття страху, що «щось не вдасться» або «я не впораюся»; загальна негативна настанова на життєві та професійні перспективи.

Третя група – поведінкові симптоми: відчуття, що робота стає все важчою і важчою, і виконувати її – все важче і важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим; постійно, без необхідності, бере роботу додому, але і вдома її не робить; дистанційність від співробітників і клієнтів,

підвищення неадекватної критичності; зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотичних засобів [68, с. 74].

Отже, науковці також виокремлюють три групи симптомів емоційного вигорання: до першої групи відносять психофізичні симптоми; друга група об'єднує соціально-психологічні симптоми, а третя група – поведінкові симптоми. Виокремлюють також три групи причин, що зумовлюють появу синдрому «емоційного вигорання» у працівників сфери логістики: особистісні; організаційні; професійні. [82, с. 97]

Аналіз конкретних досліджень синдрому «професійного вигорання» показує, що основні зусилля психологів були спрямовані на виявлення факторів, що викликають вигорання. Б. Перлман і Е. Хартман [72, с. 41] виділили три групи перемінних, що роблять вплив на розвиток синдрому вигорання в професіях типу «людина – людина»: особистісні, рольові й організаційні.

Особистісні фактори – екстраверсія / інтроверсія; реактивність, стать; вік; сімейний стан; стаж роботи; рівень освіти; витривалість; локус контролю; самоповага; рівень емпатії; поведінкова реакція на стрес по типу А; ступінь задоволеності роботою; мотивація й ін. Рольові фактори – рольові конфлікти; рольова невизначеність. Організаційні фактори – умови роботи; робочі перевантаження; дефіцит часу; тривалість робочого дня; невизначений зміст праці; робота, що вимагає виняткової продуктивності і підвищеного професіоналізму; число клієнтів, гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом; ступінь самостійності і можливість приймати рішення; характер керівництва і т.п. [34 с. 62].

В роботах інших авторів пропонується 3 основні фази синдрому «професійного вигорання». Детально освітлює симптоми всіх трьох фаз В. В. Бойко в своїй статті «Енергія емоцій в спілкуванні: погляд на себе і інших», розглянемо їх [12, с. 19].

Фаза «напруги». Нервова (тривожна) напруга служить передвісником і «запускаючим» механізмом у формуванні «професійного вигорання». Напруга має динамічний характер, що обумовлюється вимотуючою постійністю або посиленням психотравмуючих чинників. Фазу напруги формують такі симптоми: «переживання психотравмуючих обставин»; «незадоволення собою»; «загнаності у клітку»; «тривоги і депресії».

Фаза «резистенції». Вичленення цієї фази в самотійну є вельми умовною. Фактично опір наростаючому стресу починається з моменту появи тривожної напруги. Це природно: людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, понизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних в його розпорядженні засобів [65, с. 39].

Формування захисту за участю «професійного вигорання» відбувається на тлі наступних симптомів: «неадекватного вибору емоційного реагування»; «емоційно-етична дезорієнтація»; «розширення сфери економії емоцій»; «редукції професійних обов'язків».

Фаза «виснаження». Характеризується більш менш вираженим падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особи: «емоційного дефіциту»; «емоційної усунутості»; «особової усунутості, або деперсоналізації»; «психосоматичних і психовегетативних порушень» [47; 85].

Таким чином, згідно В. В. Бойко, синдром «професійного вигорання» розвивається поетапно і кожному етапу характерні певні ознаки, які викликані певними чинниками.

Симптоми синдрому «професійного вигорання» можна розділити на: фізичні, психологічні та поведінкові [17; 76]. Всі симптоми одночасно не виявляються, тому що вигорання – це індивідуальний процес.

Висновки до розділу 1

Теоретико-методичний аналіз проблеми емоційного вигорання особистості показав, що центральне місце в розвитку вигорання як наукової

концепції зайняли роботи К. Маслач і її колег. Під емоційним вигоранням прийнято розуміти довготривалу стресову реакцію або синдром, що виникає в результаті тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Сам процес емоційного вигорання розглядається як конструктивне явище, а дисфункціональними є його наслідки, коли вигорання негативно відображається на виконанні певної діяльності і у стосунках.

Виокремлюють три підходи до визначення синдрому емоційного вигорання: перший підхід розглядає емоційне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування; другий підхід розглядає емоційне вигорання, як двовимірну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; третій підхід, розглядає синдром емоційного вигорання, як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень. Є три групи симптомів емоційного вигорання: до першої групи відносять психофізичні симптоми; друга група об'єднує соціально-психологічні симптоми, а третя група – поведінкові симптоми. Виокремлюють також три групи причин, що зумовлюють появу синдрому «емоційного вигорання» у працівників сфери логістики: особистісні; організаційні; професійні.

У контексті дослідження стресу на роботі вводиться поняття емоційного вигорання, як форму психологічного захисту від психотравмуючих впливів. Це набутий стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, у формі часткового або повного виключення емоцій. З однієї сторони це дозволяє людині дозувати енергетичні ресурси, а з іншої - негативно впливає на виконання роботи і стосунки з партнерами. В цьому емоційне вигорання наближується до професійної деформації. Професійний стрес може розглядатись в контексті питання про професійну деформацію особистості як можливий наслідок розвитку особистості професіонала.

Розрізняють такі різновиди професійного стресу: інформаційний, емоційний і комунікативний стрес.

У розвитку синдрому «емоційного вигорання» виокремлюють такі фази: застережлива фаза; емоційні реакції: депресія, агресія; фаза деструктивної поведінки: сфера інтелекту, мотиваційна сфера, емоційно-соціальна сфера; психосоматичні реакції, розчарування. Отже, феномен «професійного вигорання» розглядають як багатовимірний концепт, набір негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від довготривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками, які супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Таким чином, в діяльності працівників сфери логістики існує неминучість негативних факторів, специфічні особливості професійної діяльності, які сприяють психоемоційній та фізичній нарузі.

РОЗДІЛ 2 Організація роботи, характеристика контингенту та обґрунтування психодіагностичних методик

Для діагностики емоційного вигорання використовують різні методи соціально-психологічної діагностики: опитування, спостереження, експеримент, тестування. Під час проведення емпіричного дослідження використовувався комплекс надійних, валідних точних психодіагностичних методик для фіксації відповідних особливостей емоційного вигорання працівників сфери логістики.

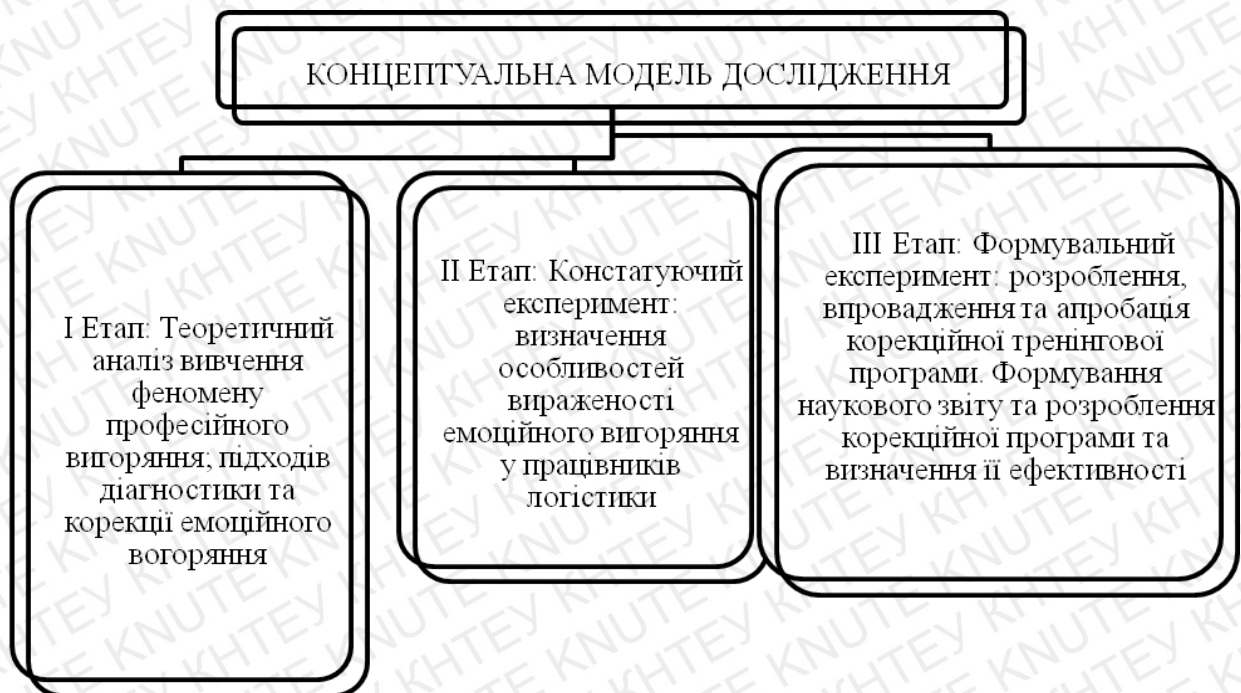


Рисунок 2.1. Концептуальна модель дослідження

Організація емпіричного дослідження здійснена в три етапи:

На першому етапі були здійснено обґрунтування психодіагностичних методик. Для проведення дослідження, спрямованого на виявлення емоційного вигорання працівників логістики, нами була застосовано комплекс методик, до яких були включені наступні психодіагностичні методики:

- методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко, призначена для встановлення детальної картини синдрому «емоційного вигорання» [15];
- «Опитувальник на визначення вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н.Е.Водоп'янової – для дослідження синдрому вигорання [81];
- методика Кеттела (особистісний опитувальник) [87].

Логіка підбору комплексу методик була обумовлена наступними критеріями: представленість індивідуально-типологічних, особистісних характеристик; представленість показників, що характеризують не лише властивості досліджуваних, але й їх психічні стани, стилі психічної активності.

Коротко розглянемо особливості обраних методик.

Опитувальник професійного вигорання (К.Маслач) призначений для діагностики вигорання. Теоретичною основою методики «Опитувальник на визначення професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н. Е. Водоп'янової є тривимірна модель синдрому психічного вигорання, складовими якої є такі конструкти: професійне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень. К. Маслач розглядала синдром психічного вигорання в аспекті особистісної деформації працівника під впливом професійних стресів. Дану методику було розроблено на основі моделі К. Маслач та С. Джексон. Опитувальник містить 22 твердження про відчуття та переживання, пов'язані з виконанням робочої діяльності. Складається він з трьох субшкал (емоційне виснаження, деперсоналізація і персональні досягнення). Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони «вигорання». Про важкість «вигорання» свідчить сума балів усіх шкал [81, с. 279].

Для діагностики емоційного вигорання була використана **методика В. Бойко**, яка дає докладну картину синдрому емоційного вигорання як динамічного процесу, що виникає поетапно у повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли присутні три його фази. Рівень емоційного вигорання оцінюється за 12 шкалами, які відповідають трьом фазам: фаза

«Тривожної напруги»; фаза «Резистенції»; фаза «Виснаження» [15, с. 112–114].

Наступною методикою, яку ми використовували — **Шістнадцятифакторний опитувальник Р.Кеттелла** [87, с. 117]. Визначною заслугою Реймонда Кеттелла є розробка багатофакторного особистісного опитувальника 16PF (Sixteen Personality Factor Questionnaire). Відмінною рисою даного опитувальника є його орієнтація на виявлення щодо незалежних 16 чинників (шкал, первинних рис) особистості. Перед початком дослідження випробовуваному дають спеціальний бланк, на якому він повинен робити певні позначки, у міру прочитання. Заздалегідь дається відповідна інструкція, що містить інформацію про те, що повинен робити випробовуваний. Контрольний час випробування 25-30 хвилин.

В процесі відповідей на питання експериментатор контролює час роботи випробовуваного і, якщо випробовуваний відповідає поволі, попереджає його про це. Випробування проводиться індивідуально в спокійній, діловій обстановці. Опитувальник складається з 105 питань (форма С) на кожне з яких пропонується три варіанти відповідей (а, b, с). Питання групуються за змістом навколо певних рис, що виходять зрештою до тих або інших факторів.

Результати застосування даної методики дозволяють визначити психологічну своєрідність основних підструктур темпераменту і характеру. Крім того, окремі фактори можна об'єднати в блоки за трьома напрямками:

1. Інтелектуальний блок: фактори: В - загальний рівень інтелекту; М - рівень розвитку уяви; Q1 - сприйнятливості до нового радикалізму.

2. Емоційно-вольовий блок: чинники: С - емоційна стійкість; О -ступінь тривожності; Q3 - наявність внутрішньої напруги; Q4 -рівень розвитку самоконтролю; G - ступінь соціальної нормованості і організованості.

3. Комунікативний блок: чинники: А - відкритість, замкнутість; Н - сміливість; L - відношення до людей; Е - ступінь домінування - підпорядкованості; Q2 -залежність від групи; N - динамічність.

На основі якісного та кількісного аналізу змісту особистісних чинників та їх взаємозв'язків, можуть бути виділені наступні блоки факторів: інтелектуальні особливості; емоційно-вольові особливості; комунікативні властивості й особливості міжособистісної взаємодії.

Вибір такого комплексу методик зумовлений їх валідністю, інформативністю, досить зручною обробкою результатів.

Емпіричною базою нашого дослідження виступила логістична компанія «АНТРАНС». У дослідженні взяли участь 48 працівників логістики, з них 37,5% жінок та 62,5% чоловіків. Середній вік вибірки становить 34,77 років. Віковий розподіл серед респондентів в межах від 23 до 45 років (рис.2.2.).

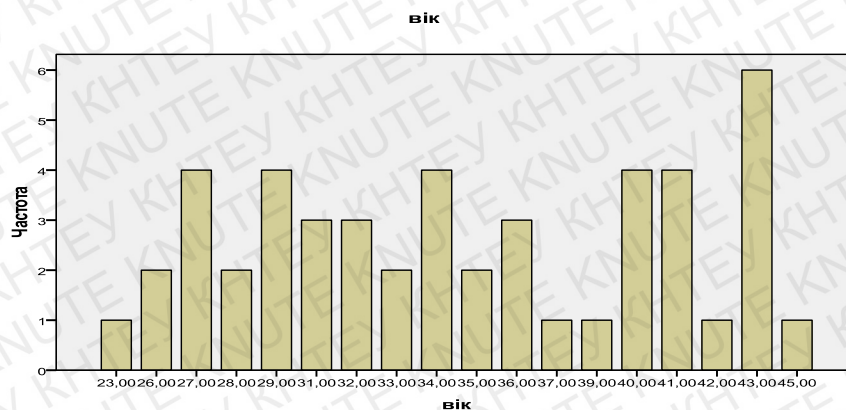


Рисунок 2.2. Вік досліджуваних

Сімейний стан респондентів також різний: 70,8% (34 особи) перебувають в шлюбі, по 10,4% (5 осіб) мають статус розлученого або такого, що перебуває в романтичних стосунках, 8,3% (4 особи) на момент проведення дослідження самотні. Графічне представлення сімейного стану респондентів представлено на рис.2.3.

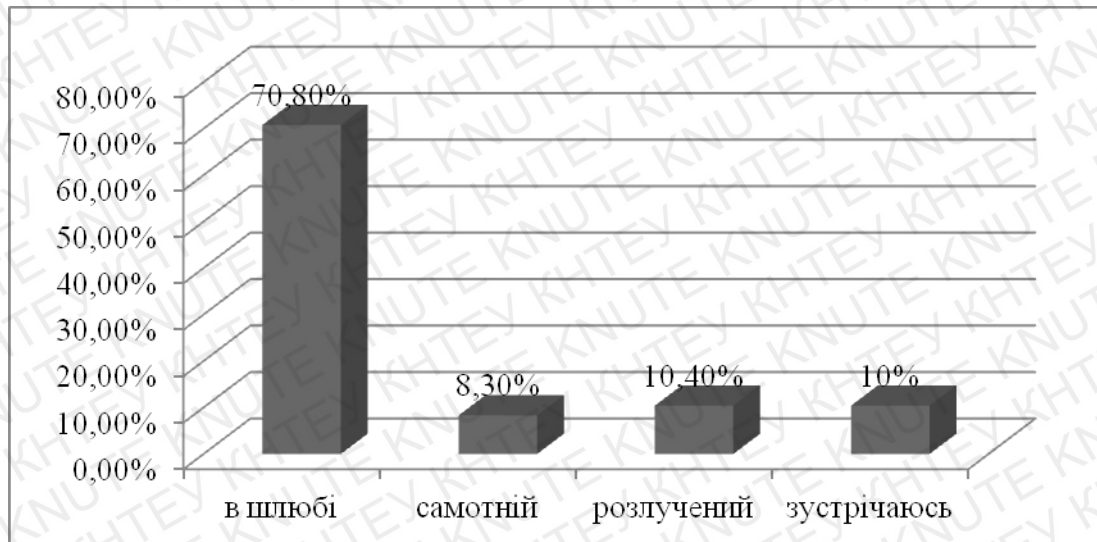


Рисунок 2.3. Сімейний стан респондентів

Середній стаж роботи досліджуваних становить 7,2 років, водночас якісний аналіз дозволяє побачити різний стаж роботи працівників логістики: від 1 року до 17 років. З рис.2.4. бачимо, що здебільшого досліджувані працюють від 1 до 7 років.



Рисунок 2.4. Стаж роботи респондентів

Висновок до 2 розділу

Для діагностики емоційного вигорання використовують різні методи соціально-психологічної діагностики: опитування, спостереження, експеримент, тестування.

Концептуальна модель дослідження містить три етапи: перший етап — теоретичний аналіз до вивчення феномену професійного вигорання; до

підходів діагностики та корекції емоційного вигорання; другий складався з констатуючого експерименту у вигляді визначення особливостей вираженості емоційного вигорання у працівників логістики; третій – з формувального експерименту у вигляді розроблення, впровадження та апробація корекційної тренінгової програми. Сюди також входило формування наукового звіту та розроблення програми.

Для проведення дослідження, спрямованого на виявлення емоційного вигорання працівників логістики, нами була застосовані тести. Логіка підбору в батарею методик була обумовлена наступними критеріями: представленість індивідуально-типологічних, особистісних характеристик; представленість показників, що характеризують не лише властивості досліджуваних, але й їх психічні стани, стилі психічної активності та рівень професійного вигорання.

Емпіричною базою нашого дослідження виступила логістична компанія «АНТРАНС». У дослідженні взяли участь 48 працівників логістики, з них 37,5% жінок та 62,5% чоловіків. Середній вік вибірки становить 34,77 років. Віковий розподіл серед респондентів в межах від 23 до 45 років.

Сімейний стан респондентів також різний: 70,8% (34 особи) перебувають в шлюбі, по 10,4% (5 осіб) мають статус розлученого або такого, що перебуває в романтичних стосунках, 8,3% (4 особи) на момент проведення дослідження самотні. Середній стаж роботи досліджуваних становить 7,2 років, водночас якісний аналіз дозволяє побачити різний стаж роботи працівників логістики: від 1 року до 17 років.

РОЗДІЛ 3 Аналіз результату емпіричного дослідження діагностики і корекції професійного вигорання працівників логістики

3.1. Особливості перебігу емоційного вигорання працівників логістики

3.1.1. Індивідуально-особистісні характеристики працівників логістики за методикою Р. Б. Кеттела

Для вивчення рис особистості у досліджуваній групі працівників логістики було обрано 16-тифакторний особистісний опитувальник Р.Кеттела (Sixteen Personality Factor Questionnaire, 16PF).

Після підрахунку «сирих» балів за допомогою «Таблиць перекладу сирих балів в стени» переводимо отримане значення в стандартні одиниці. За результатами методики Р.Кеттела отримано середні значення по кожному фактору, які представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Середні значення факторів за методикою Р. Кеттела (авторська)

Фактор	Середнє	Фактор	Середнє
A	5,52 ± 0,08	L	5,87 ± 0,41
B	6,68 ± 0,75	M	4,58 ± 0,31
C	5,97 ± 0,54	N	5,64 ± 0,21
E	5,39 ± 0,39	O	5,29 ± 0,34
F	4,68 ± 0,41	Q1	5,45 ± 0,43
G	5,31 ± 0,37	Q2	5,85 ± 0,51
H	5,52 ± 0,41	Q3	6,85 ± 0,61
J	5,00 ± 0,50	Q4	5,12 ± 0,37

Наведені результати свідчать, що всі особистісні риси, окрім факторів, B, F та Q3 проявляються приблизно однаково, тобто немає значних відхилень. Фактор F дещо нижчий, це говорить про те, що здебільшого досліджувані працівники логістики схильні до обережної, розсудливої поведінки. Завищені показники за факторами B та Q3 вказують на

вираженість логічного мислення, обачність в поведінці, незалежність у поглядах та достатній контроль за своїми емоціями. Маючи середнє значення за факторами, ми можемо побудувати «Профіль особистості» (рис.3.1.).

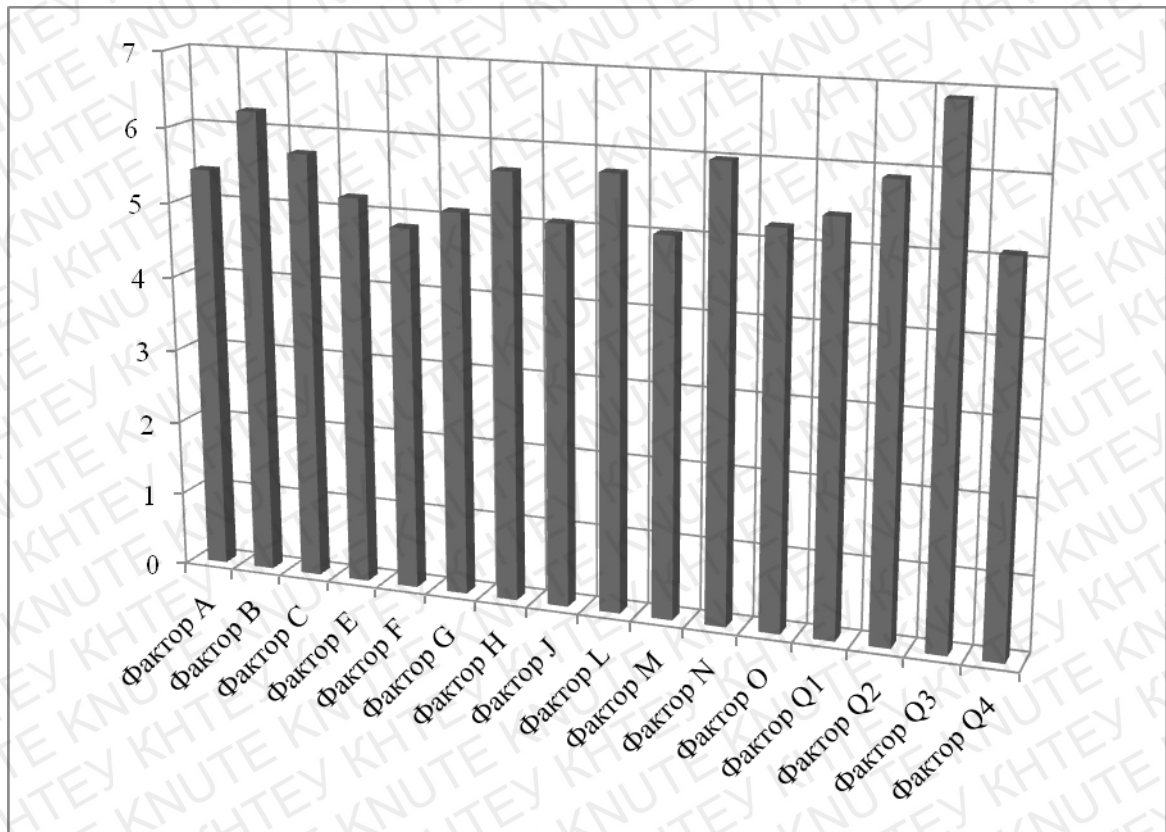


Рисунок 3.1. Профіль особистості досліджуваних (авторська)

Наступним кроком проаналізуємо індивідуальні особливості за факторами. Детальна інформація щодо отриманих індивідуальних результатів представлена в додатку А. Розглянемо більш детально особистісні риси досліджуваних працівників логістики.

За 1-м фактором (А) «Товариськість – замкнутість», орієнтованим на ступінь спілкування, було встановлено, що 14,6% досліджуваних мають такі риси характеру, як холодність, надмірна скептичність, негнучкість у ставленні до людей. 18,8% досліджуваних логістів мають високі значення, що характеризують їх як готових до співпраці, особистостей, що природні у зверненнях, уважні до людей, лагідні, решта 66,6% демонструють середні значення за фактором А та характеризуються легкістю у спілкуванні однак обмеженою особистісною активністю при встановленні таких контактів.

Переважає більшість досліджуваних за фактором В «Обмежене мислення – кмітливість» отримали середні та високі бали, що свідчить про більш виражені можливості до осмислення нового матеріалу, до обґрунтованих висновків. Низька оцінка (2 особи – 4,2%) говорить про відносно примітивне мислення, труднощі в навчанні.

Емоційно стійкими (третій фактор С) є лише п'ята частина респондентів (20,8%), такі особистості відносно стабільні у поведінці, в емоціях, реалістичні, не бояться складних ситуацій. Низькі оцінки за даним фактором мають 8,2% досліджуваних, що свідчить про їх низьку толерантність до емоціогенних факторів, невпевненість у собі, підвищену драгівливість, частий прояв хвилювання. Решта логістів (71%) демонструють середній рівень емоційної стійкості.

За фактором Е «Незалежність – підпорядкованість» лише 6,3% досліджуваних мають високий рівень самовпевненості, домінантності, в конфліктах зазвичай звинувачують інших. 10,3% досліджуваних є надмірно сором'язливими, конформними, схильними поступатися дорогою іншим. Решта 83,4% здатні гармонійно балансувати потребу в автономії та підпорядкованість вимогам.

Високих показників серед досліджуваних за фактором F «Заклопотаність – безтурботність» не встановлено. Низькі оцінки за цим фактором у 22,9% досліджуваних характеризують їх як людей, що мають підвищену обережність, розсудливість, стриманість, іноді песимістичність, суворість. Решта 77,1% мають середні значення, які характеризують гармонійність у проявах обережності та імпульсивності.

16,7% респондентів отримали високі оцінки за фактором G «Виражена сила «Я» – безпринципність», що свідчить про усвідомленість прийнятих рішень, завзятість у досягненні мети, відповідальність, обов'язковість, прагнення дотримуватися установлених правил і діяти у відповідності зі всіма ціннісними орієнтаціями. Низькі оцінки отримали 22,9% досліджуваних, що дозволяє констатувати у них такі риси як схильність до

непостійності, схильність впливу випадку, прагнення не зв'язувати себе правилами, ізолюватися від впливу колективу. Решта респондентів (60,4%) показали середні бали.

За фактором Н «Сміливість – боязкість» 16,7% мають такі риси як сміливість, схильність до ризику, готовність мати справу з незнайомими, багатство емоційних реакцій і решта 20,8% мають виражену сором'язливість, боязкість, обережність, прагнення перебувати в тіні; надають перевагу вузькому колу близьких друзів. Решта респондентів (62,5%) показали середні бали.

За фактором J «Податливість – жорстокість» 23% досліджуваних схильні до залежності, прагнуть мати покровителя, мрійливі, витончені, непрактичні. 8,3% характеризуються практичністю, реалістичністю, почуттям відповідальності, незалежністю в судженнях. 71,7% демонструють середні значення. Інколи такі логісти схильні до скептичного ставлення до культурної сфери життя та самовдоволеності. Вони мають зайву самовпевненість, суб'єктивність, гіпертрофоване прагнення до незалежності, манірність, скептицизм, іноді цинічність, прагматизм.

За фактором L «Підозрілість – довірливість» 8,3% досліджуваних мають зайві сумніви, підозрілівість, спрямованість інтересів переважно на самого себе, зарозумілість, пошук вад у інших. 22,9% уміють добре налагоджувати стосунки з людьми, добре взаємодіяти в колективі, у них відсутня надмірна заздрисність, наявна турбота про інших. 68,8% в міру підозрілі та комунікативні.

10,4% досліджуваних за фактором M «Непрактичність – практичність» отримали високі бали, а отже, мають багату уяву, зануреність у себе, безпорадність у практичних справах, іноді нереальність, пов'язану з сильними реакціями, складність відносин у колективі. 31,3% логістів орієнтовані на зовнішню реальність, загальноприйняті норми, приділяють увагу до дрібниць (іноді при цьому недолік творчої уяви). У 58,3% отримані середні значення.

24,9% досліджуваних за фактором N «Гнучкість-прямолінійність» мають такі риси як обачність, досвідченість, відсутність сентиментальності, іноді цинізм. У 18,8% відзначається безпосередність, іноді грубість, задоволення досягнутим. Решта 56,3% отриманих значень в межах норми.

Фактор O «Тривожність-спокій»: 23% досліджуваних мають зайве занепокоєння, хвилювання, часті погані передчуття, невпевненість. Решта 77% досліджуваних мають спокій, упевненість у собі, нечутливість до думки про себе.

10,4% досліджуваних мають інтелектуальні інтереси і сумніви з приводу фундаментальних проблем, скептицизм, прагнення переглянути існуючі принципи, схильність до експериментування (фактор Q₁ «Радикалізм – консерватизм»). 89,6% – прагнуть до підтримки установлених понять, підтримки усталених принципів, традицій, мають сумнів у нових ідеях, заперечують зміни.

За фактором Q₂ «Самостійність – навіюваність» 87,5% досліджуваних надають перевагу тільки власній думці, незалежні у поглядах, прагнуть до самостійних рішень, дій, тоді як 12,5% залежні від чужої думки, надають перевагу прийняттю рішень разом з іншими людьми, орієнтуються на соціальне схвалення.

95,8% досліджуваних дисципліновані, точні у виконанні соціальних вимог, мають достатній контроль за своїми емоціями, турбуються про свою суспільну репутацію (фактор Q₃ «Високий самоконтроль – низький самоконтроль»). 4,2% проявляють себе як недисципліновані, з певними внутрішніми конфліктами, можуть недотримуватись правил, підпорядковуються своїм пристрастям, мають низький самоконтроль.

12,5% досліджуваних за фактором Q₄ «Напруженість – релаксація» можна охарактеризувати як людей з такими рисами як збудженість, схвилюваність, дратівливість, нетерплячість, надлишок спонукань, що не знаходить розрядки. Так само 87,5% схильні до врівноваженості та

задоволеності. Вони мають спокій, задоволеність, іноді в'ялість, недостатню мотивацію для досягнення успіху, іноді лінощі.

Отже, серед працівників логістики всі особистісні риси, проявляються приблизно однаково, тобто немає значних відхилень. Здебільшого досліджувані працівники логістики схильні до обережної, розсудливої поведінки, вони демонструють вираженість логічного мислення, обачність в поведінці, незалежність у поглядах та достатній контроль за своїми емоціями.

3.1.2. Особливості прояву професійного вигорання працівників логістики за методикою К. Маслач, С. Джексон

Дослідження особливостей професійного вигорання ми розпочали із визначення середнього значення. Статистичні дані за методикою представлені в додатку Б. При визначенні середнього значення, отриманого за шкалами методики, ми бачимо, що загалом, серед досліджуваних відзначається редукція особистих досягнень (високий рівень), емоційне виснаження (середній рівень), деперсоналізація (низький рівень). Середні значення за шкалами представлені в табл.3.2.

Таблиця 3.2.

Особливості професійного вигорання (середні значення за шкалами)
методики К. Маслач, С. Джексон (авторська)

		ЕВ	Д	РОД
N	Всього	48	48	48
Значення		22,91	6,04	31,37
Стд. відхилення		2,53	1,07	3,86

ЕВ - емоційне вигорання; *Д* – деперсоналізація; *РОД* – редукція особистих досягнень

Якісний аналіз результатів дозволив більш детально зупинитися та проаналізувати рівень вираженості професійного вигорання за шкалами.

Отже, низький рівень емоційного виснаження має 27,1%, середній – 45,8%, решта (21,7%) має високий рівень емоційного виснаження. Тобто, четвертій частині досліджуваних (27,1%) властиві прояви переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих.

Дещо інша картина при аналізі особливостей прояву деперсоналізації: низький рівень встановлено у більшості респондентів (64,6%), середній – має 31,3% і 4,2% - високий рівень прояву деперсоналізації. Отже, лише двоє досліджуваних (3,8%) мають ознаки деперсоналізації у вигляді емоційного відсторонення, формального виконання професійних обов'язків.

Редукція особистих досягнень на низькому рівні виражена у 18,8%, на середньому – у 41,7%, високому – 39,6%. Тобто переважна більшість досліджуваних працівників логістики відзначають у себе тенденцію до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень, негативізм відносно службових переваг та можливостей тощо.

Рівень вираженості характеристик, що вказують на особливості професійного вигорання представлені на рис.3.2.

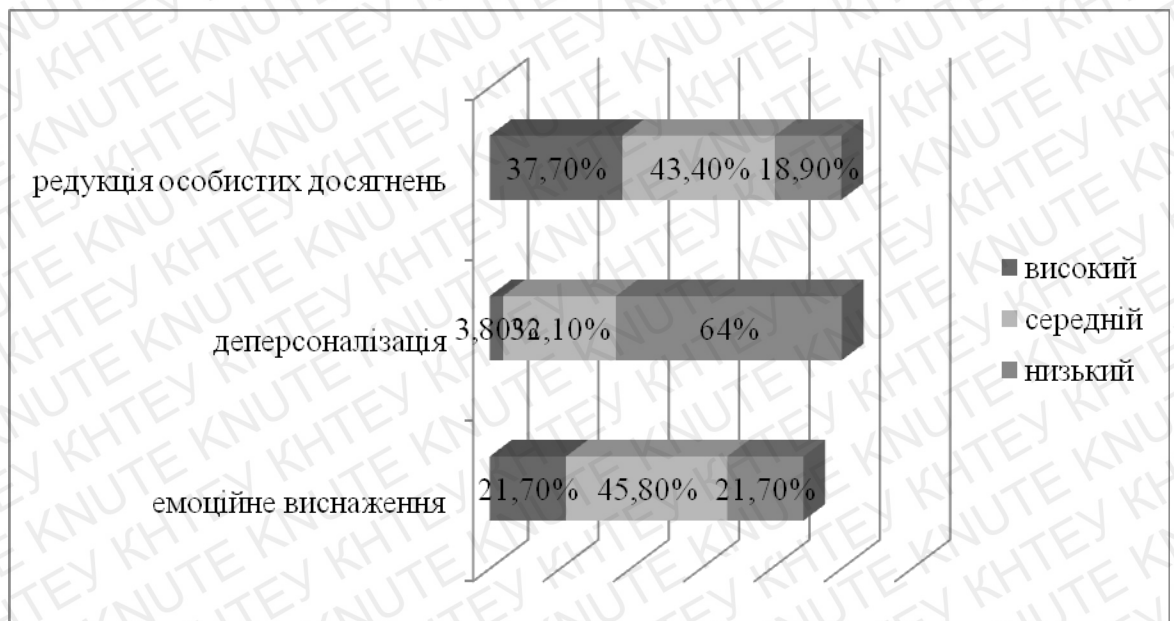


Рисунок 3.2. Рівень розвитку професійного вигорання (за шкалами) (авторська)

Отже, встановлено, що у досліджуваних відзначаються прояви емоційного виснаження та незначно виражені ознаки, що вказують на професійне вигорання працівників логістики.

3.1.3. Вираженість синдромів емоційного вигорання (за методикою Бойко) у досліджуваних

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко, призначена для встановлення детальної картини синдрому «емоційного вигорання». Обробка і інтерпретація результатів тесту здійснюється наступним чином: визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання», підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування «вигорання», знаходиться підсумковий показник синдрому емоційного «вигорання» - сума показників усіх 12 симптомів.

Таблиця 3.3.

Ступінь вираженості симптомів емоційного вигорання
(середні значення) (авторська)

	неадекватне_вибіркове_емо пійне_реагування	емоційно_моральна_дизорга нізація	розширення_сфери_економі і_емоцій	редукція_професійних_обов	резистенція	переживання_психотравму	незадоволення_собою	загнаність_в_клітку	тривога_і_депресія	напруження	емоційний_дефіцит	емоційна_відстороненість	особистісна_відстороненість	психосоматичні_і_психовег	виснаження	загальний_показник_ЕВ
Зн ач.	9,35	11,4 7	10,16	12, 14	43, 14	2,8 7	9,0 0	7,0 4	15, 25	34, 16	5,7 0	8,1 2	4,7 9	7,0 8	25, 70	103, 02
Ст д. Ві дх ил.	2,47	2,46	1,02	3,2 6	8,6 5	0,7 9	1,3 9	0,9 3	3,8 2	4,8 9	0,2 6	1,8 1	0,7 9	0,7 4	2,0 1	13,3 1

Спочатку визначаємо середнє значення окремо за кожним із 12 симптомів емоційного вигоряння, які діагностує дана методика (табл.3.3.). Отримані статистичні дані за методикою представлені в додатку В.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - напруження, резистенція і виснаження.

В результаті аналізу середніх значень бачимо, що за шкалою «резистенція» середнє значення у досліджуваних працівників логістики жоден із симптомів не перебуває в значенні нижче 9 балів, а всі симптоми перебувають в межах, що вказують на перебування в стадії формування. Тобто, можна робити висновок, що серед досліджуваних фаза резистенції перебуває на стадії формування.

За шкалою «напруження» дещо інша картина – тут, навпаки, за однією шкалою встановлено початок формування симптому - це симптом «тривога і депресія» (с.знач. – 14,72), в той час як за рештою симптомів середнє значення вказує на відсутність такої вираженості. Отже, фаза «напруження» у досліджуваних працівників логістики не сформована.

І за усіма трьома симптомами фази «виснаження» отримані дані вказують на несформованість цієї фази.

Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигоряння», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Якісний аналіз індивідуальних даних респондентів дозволяє робити певні висновки. Зокрема, у фазі «резистенція»:

- симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» у 50,2% респондентів не сформований; у 31,3% - у стадії формування; у решти 18,8% даний симптом уже сформований та виражений;
- симптом «емоційно-моральна дезорганізація» у 50,1% не сформований; у 25,1% - він починає формуватися; у 24,8% - сформований;

- симптом «розширення сфери економії емоцій» у 64,7% не сформований; у 12,6% - починає формуватися; у 22,7% - сформований;
- симптом «редукція професійних обов'язків» не сформований у 31,5%, починає формуватися у 37,5%, сформований та виражений у 31%.

Графічне представлення особливостей вираженості симптомів фази «резистенція» представлено на рис.3.3.

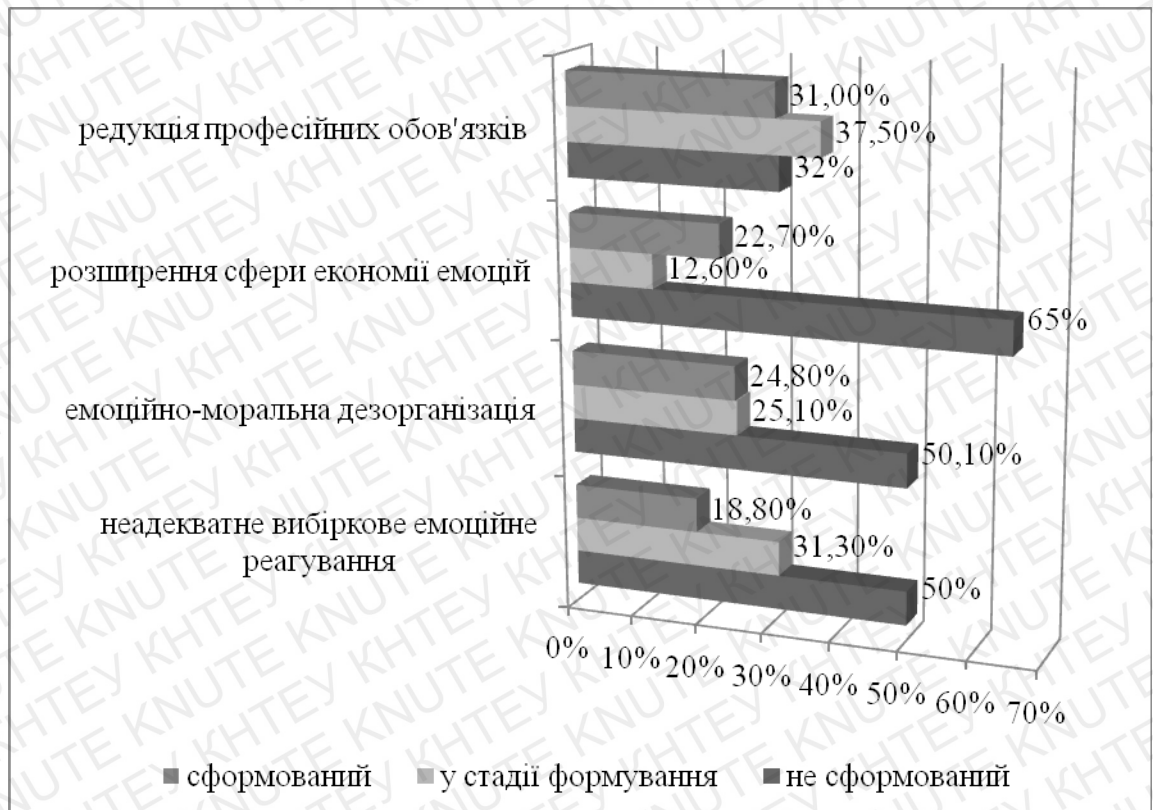


Рисунок 3.3. Ступінь сформованості симптомів фази «резистенція» (авторська)

У фазі «напруження»:

- симптом «тривога і депресія» у 18,9% не сформований; у 37,5% - починає формуватися; у 43,8% - сформований;
- симптом «переживання психотравмуючих обставин» не сформований у 100%;
- симптом «незадоволення собою» у 62,6% не сформований; у 31,1% - починає формуватися; у 6,3% - сформований;
- симптом «загнаність в клітку» у 74,9% не сформований; у 18,8% - починає формуватися; у 6,3% - сформований.

Графічне представлення особливостей вираженості симптомів фази «напруження» представлено на рис.3.4.

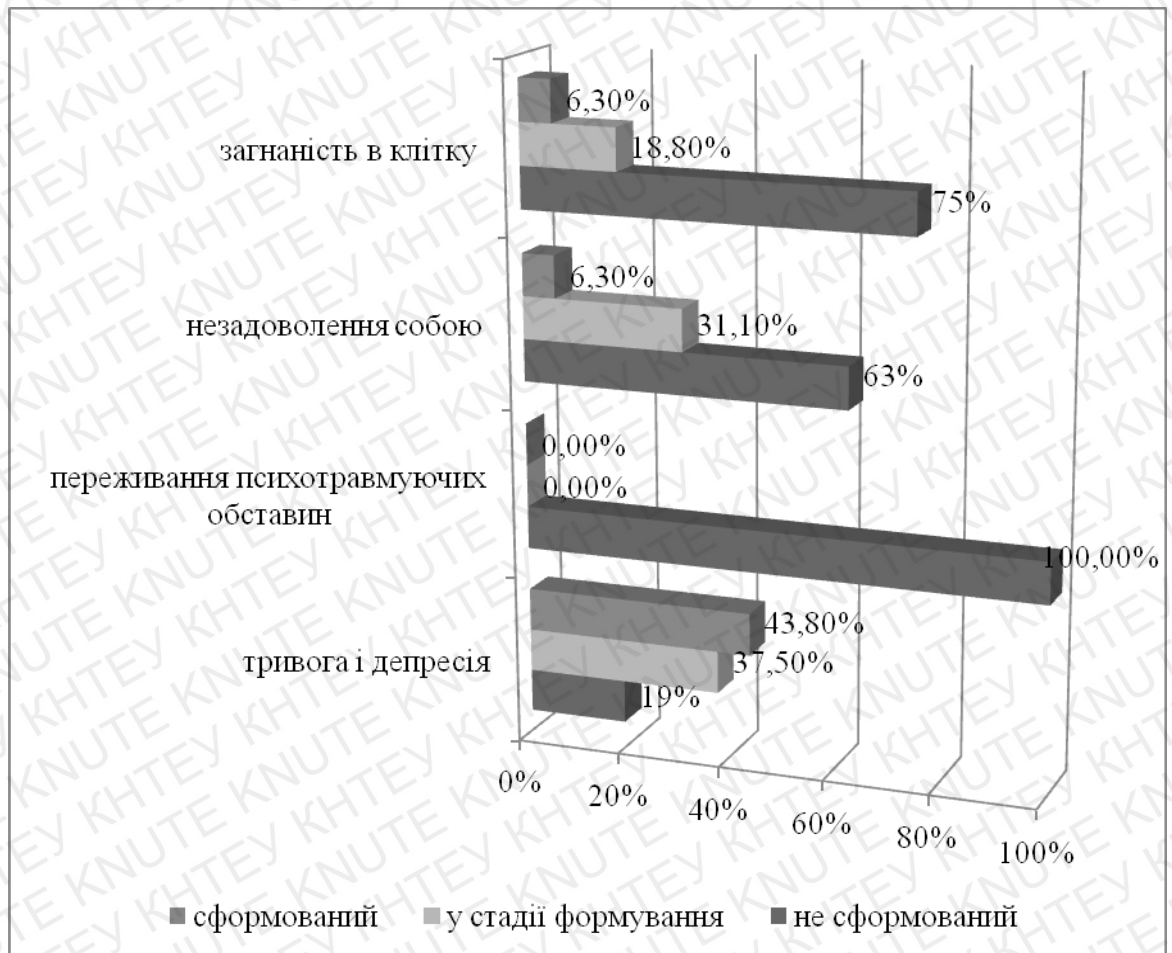


Рисунок 3.4. Ступінь сформованості симптомів фази «напруження» (авторська)

У фазі «виснаження»:

- симптом «емоційний дефіцит» у 79,2% респондентів не сформований; у 18,9% - у стадії формування; у 2,1% даний симптом уже сформований та виражений;
- симптом «емоційна відстороненість» у 75% не сформований; у 16,7% - він починає формуватися; у 8,2% - сформований;
- симптом «особистісна відстороненість» у 91,7% респондентів не сформований; у 8,3% - у стадії формування;
- симптом «психосоматичні і психо вегетативні порушення» у 72,9% не сформований; у 18,7% - він починає формуватися; у 8,4% - сформований.

Графічне представлення особливостей вираженості симптомів фази «виснаження» представлено на рис.3.5.

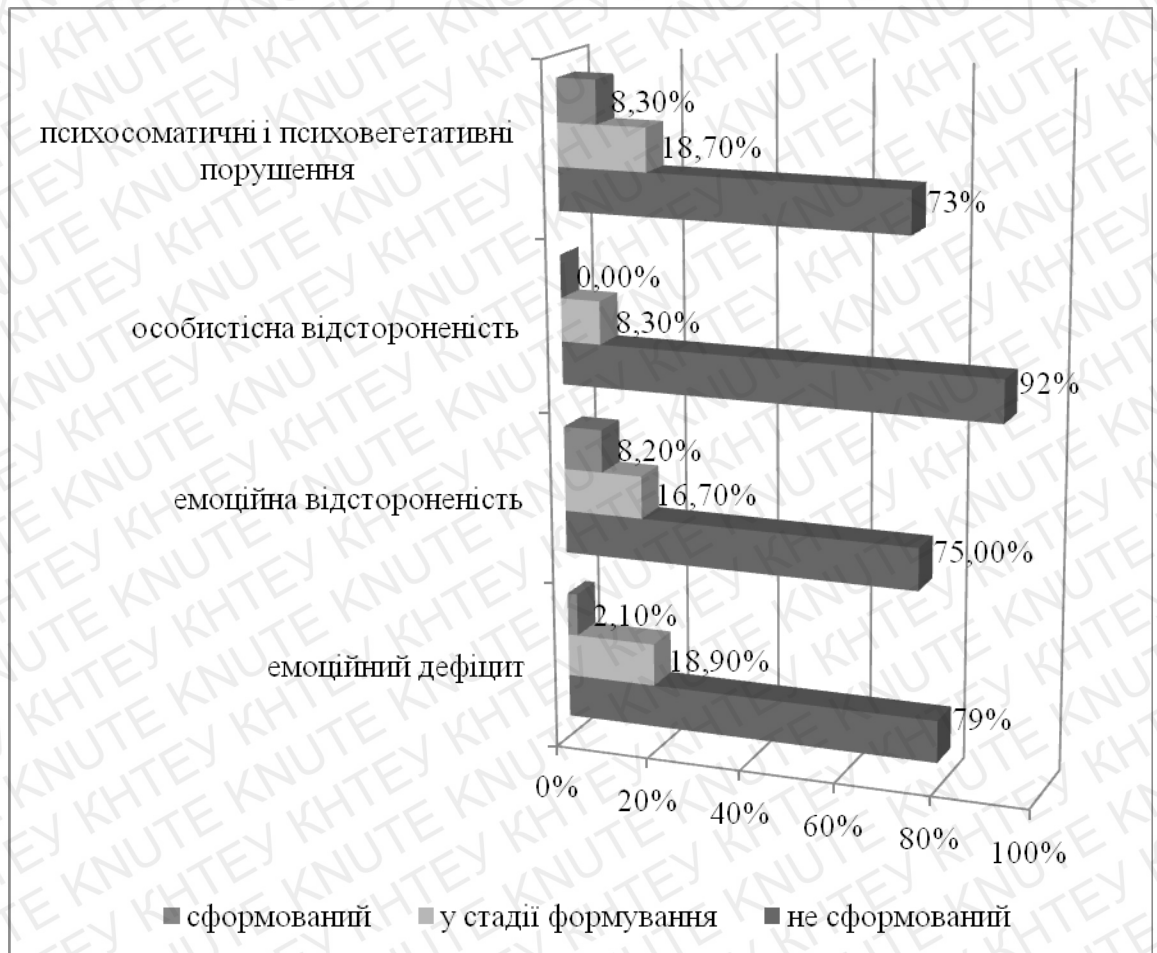


Рисунок 3.5. Ступінь сформованості симптомів фази «виснаження» (авторська)

Аналогічно інтерпретуємо результати, отримані при поєднанні симптомів, що складають фази емоційного вигорання.

Так, фаза «резистенція» сформована у 31,4%, знаходиться у стадії формування у 12,6%, не сформована – у 56%; фаза «напруження» у 52,3% перебуває у стадії формування, у 47,7% - не сформована. При цьому осіб із сформованою фазою «напруження» встановлено не було. І у фазі «виснаження» також осіб із сформованою фазою встановлено не було, 18,9% мають симптоми, що вказують на формування цієї фази, у решти 81,1% - фаза не сформована.

Графічне відображення особливостей вираженості фаз в структурі емоційного вигорання представлено на рис.3.6.

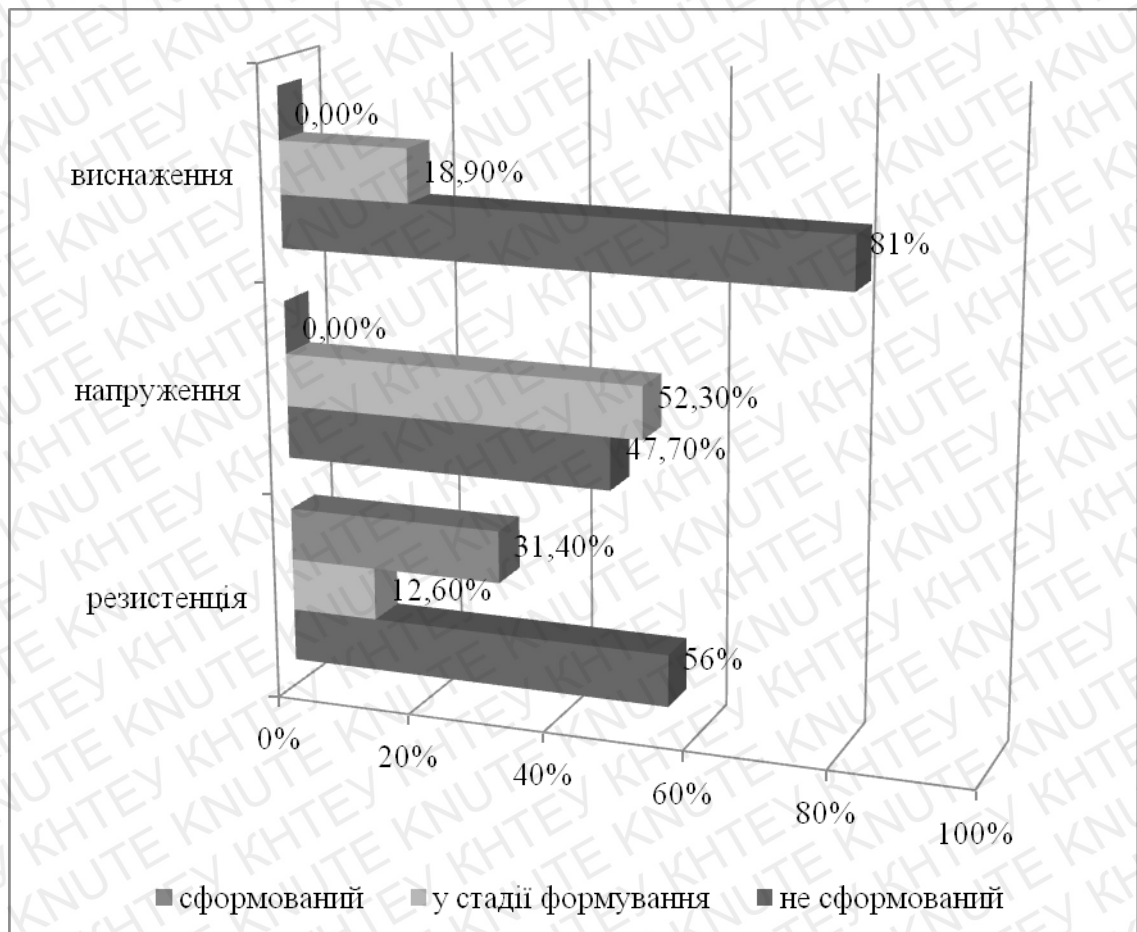


Рисунок 3.6. Особливості сформованості фаз емоційного вигорання (авторська)

Отже, встановлено, що із трьох фаз емоційного вигорання у частини досліджуваних працівників логістики сформованою є фаза резистенції. Зокрема, найбільш вираженим є симптом, що вказує на редукцію професійних обов'язків. Тобто, у частини логістів спостерігається згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Тобто, досліджуваним працівникам логістики властиве зниження якості надаваних ними послуг через штучне звуження робочих функцій, що передбачає небажання розширювати спектр власних професійних навичок і знань, а також через обмеження комунікативних контактів. Тобто відзначається погіршення якості допомоги через формальну консервацію виконання певних технологічних процесів, та надання професійної допомоги на тлі зниження комунікативної активності.

На другому місці по сформованості такий симптом, як «емоційно-моральна дезорганізація»: виявляється в тому, що у працівника емоції не спонукають або не достатньо стимулюють етичні відчуття.

Не проявляючи належного емоційного ставлення до своїх колег, такий працівник логістики захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за припущену грубість або відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізує свої вчинки або проектує провину на суб'єкта, замість того, щоб адекватно визнати свою провину. У емоційно складних ситуаціях використовуються думки: «Це не той випадок, щоб переживати», «Таким людям не можна співчувати».

У фазі «напруження» найбільш вираженим є симптом «тривога і депресія», який проявляється тривожно-депресивною симптоматикою, що стосується професійної діяльності в особливо ускладнених обставинах. Відчуття незадоволеності діяльністю і собою породжує велику напругу у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги.

3.2 Обґрунтування програми, діагностики та корекції емоційного вигорання у працівників логістики

В основу формування програм використано роботи таких науковців, як Л. Карамушка [33], В. Крайнюк [45].

Існує чимало конкретних способів припинити шлях синдрому «професійного вигорання»: культивування інших інтересів, не пов'язаних з професійною діяльністю; внесення різноманітності в свою роботу; підтримання свого здоров'я, дотримання режиму сну і харчування; оволодіння технікою медитації; відкритість новому досвіду; уміння не поспішати; обдумані зобов'язання; участь у семінарах, конференціях; періодична спільна робота з колегами; участь у роботі професійної групи; хобі, що приносить задоволення [27; 41; 65; 75].

Так, Т. Зайчикова і Л. Карамушка на рівні особистості подають індивідуальну технологію профілактики і подолання професійного стресу та

синдрому «професійного вигорання», яка складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів [34, с. 69].

I. Профілактика синдрому «професійного вигорання» розпочинається з аналізу професійної ситуації. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху до стресу. До таких прийомів належить: розпізнавання стресу; здійснення глибшої когнітивної оцінки ситуації; ведення «Щоденника стресових подій»; аналіз того, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні зміни; визначення основних стрес-факторів, які викликають емоційне вигорання, та укладення контракту із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначення певної системи винагород або покарань для самого себе; визначення основних мотивів здійснення людиною професійної діяльності; прийняття рішення про те, чи продовжувати працівнику працювати на даному робочому місці; тимчасове зниження навантаження та опанування навичок раціональним управлінням своїм часом; за допомогою спеціальних прийомів та засобів здійснення спроби змінити свій імідж «трудоголіка»; складання списку під назвою «Я дійсно хочу цим займатися»; демонстрація асертивної поведінки; визначення свого розуміння успіху в житті; створення групи соціальної підтримки; турбота про правильне харчування.

II. На фазі сприймання професійної ситуації як стресової (такої, що викликає стурбованість) слід використовувати прийоми, котрі виступатимуть бар'єрами на шляху до стресу: стратегія вибіркового сприймання; сприйняття життя як свята; використання гумору як буфера між стресовою ситуацією та людиною; визначення типу поведінки в ситуації стресу, який притаманний для людини; аналіз впевненості у собі та своїх рішеннях, оскільки це уможливорює успішний контроль за власним життям; аналіз локусу контролю в управлінні стресом; застосування різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які слід

вибирати та використовувати із врахуванням індивідуально-психологічних особливостей [69, с. 124-133].

Проаналізувавши причини вигорання, можна виділити два основні шляхи його профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»:

- 1) «допоможи собі сам»;
- 2) «професійна допомога», яка здійснюється за трьома напрямками: інформування; емоційна підтримка; підвищення значимості професії логіста.

Ще одна причина розвитку «професійного вигорання» – стресові ситуації, з якими стикаються на роботі. Але стрес – нормальний фізіологічний стан організму і можна навчитися легко виходити із нього. Декілька способів зняття стресу. Вони прості, легко засвоюються, але дуже ефективні.

Проаналізувавши ряд досліджень ми спробуємо визначити чинники, які посприяли стабілізації ситуації і поліпшенню емоційного стану працівників логістики. Серед них ми можемо виділити наступні: ефективна робота психологічної служби організації; заходи щодо зменшення симптому емоційного вигорання; запропонована техніка допомоги і самопомоги в стресових ситуаціях. Таким чином, вирішення питання «професійного вигорання» може здійснюватися за допомогою профілактики і корекції даного явища.

На сьогоднішній день використовуються всілякі підходи до вирішення вказаних вище труднощів. Найбільш поширеним засобом є безперервна освіта працівника, підвищення його кваліфікації, доволі продуктивно може використовуватись аутогенне тренування та психокорекція. З боку адміністрації потрібна система заохочень, повинні використовуватись методи психологічного розвантаження, релаксація прямо на роботі, акцент має бути зроблений на тому, яким чином керівники можуть структурувати роботу і організувати робочі місця, аби справа стала значимішою для виконавців [73].

З метою попередження «професійного вигорання» доцільно проводити тренінгову роботу у [колективах](#).

Отже, нижче наводимо свою психологічну тренінгову корекційну програму, спрямовану на подолання «професійного та емоційного вигорання» працівників логістики. Мета: ознайомити працівників логістики з особливостями «професійного та емоційного вигорання»; розвивати вміння та навички подолання негативних наслідків стресових ситуацій; сприяти емоційному розвантаженню з метою підвищення рівня самооцінки та самоповаги.

Участь у тренінгу може бути тільки добровільною. Якщо перенести цю тезу на роботу в організації, то не може бути психологічний тренінг обов'язковим методичним заходом для працівника логістики. Працівник може бути примушений адміністрацією до відвідування семінару по психології, але не можна примушувати людину вступати в спілкування з іншими людьми, давати зворотний зв'язок, розвивати в собі визначені навички і здібності. Це неможливо з етичної точки зору, це неефективно, і, зрештою, це може бути небезпечно для його психічного здоров'я. Добре провести з кожним попередню бесіду, [розповівши](#) про зміст і форми тренінгової роботи, про необхідність займати активну позицію, відкривати іншим учасникам свій внутрішній світ, переживання, думки, мінятися, привласнюючи новий досвід.

3.3 Порівняльний аналіз результатів корекції емоційного вигорання у досліджуваних

Ефективність нашої програми ми перевірили за допомогою повторного здійснення дослідження особливостей прояву професійного вигорання за методикою К. Маслач, С. Джексона, провівши її повторно та порівнявши отримані результати. Отже, в табл. 3.4. відображено динаміку результатів, отриманих при інтерпретації результатів за методикою К. Маслач, С. Джексона.

Таблиця 3.4.

Порівняльна характеристика вираженості професійного вигорання (середні значення за шкалами методики К. Маслач, С. Джексон) до та після тренінгу

	Емоційне вигорання		Деперсоналізація		Редукція особистих досягнень	
	До	Після	До	Після	До	після
Значення	22,91	16,64	6,04	3,62	31,37	37,60
Стд. відхилення	4,53	±3,03	1,57	±0,24	4,86	±4,28

З табл. 3.4. бачимо, що отримані результати за усіма шкалами методики відрізняються. Якісний аналіз середніх значень вказує на низький рівень вираженості емоційного виснаження (сер.знач. 16,65), низький рівень деперсоналізації (сер.знач. 3,63), середній рівень вираженості редукції особистих досягнень (сер. знач. 37,60).

При цьому, низький рівень емоційного виснаження має 58,3% респондентів, середній – 33,3%, високий рівень емоційного виснаження має 8,3%. Тобто, відзначається значна позитивна динаміка, спрямована на зниження проявів переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності.

Порівняльна характеристика рівня вираженості емоційного виснаження до та після тренінгу представлена на рис. 3.7.

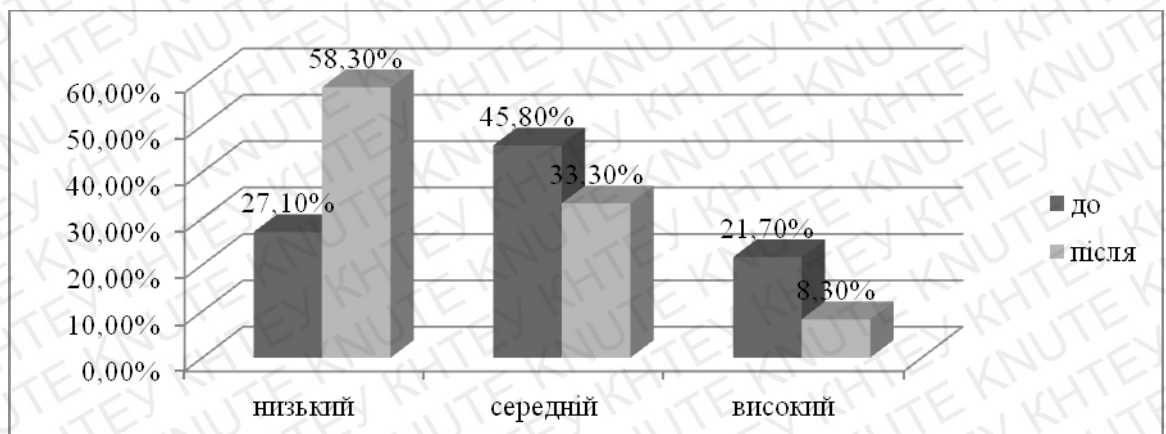


Рисунок 3.7. Порівняльна характеристика рівня вираженості емоційного виснаження до та після тренінгу (авторська)

Аналогічно аналізуємо результати вивчення особливостей прояву деперсоналізації – усі досліджувані працівники логістики (100%) мають низький рівень вираженості симптому, в той час, як до тренінгу відзначався також середній та високий рівні. Порівняльна характеристика особливостей вираженості деперсоналізації до та після участі у тренінгу представлена на рис.3.8.

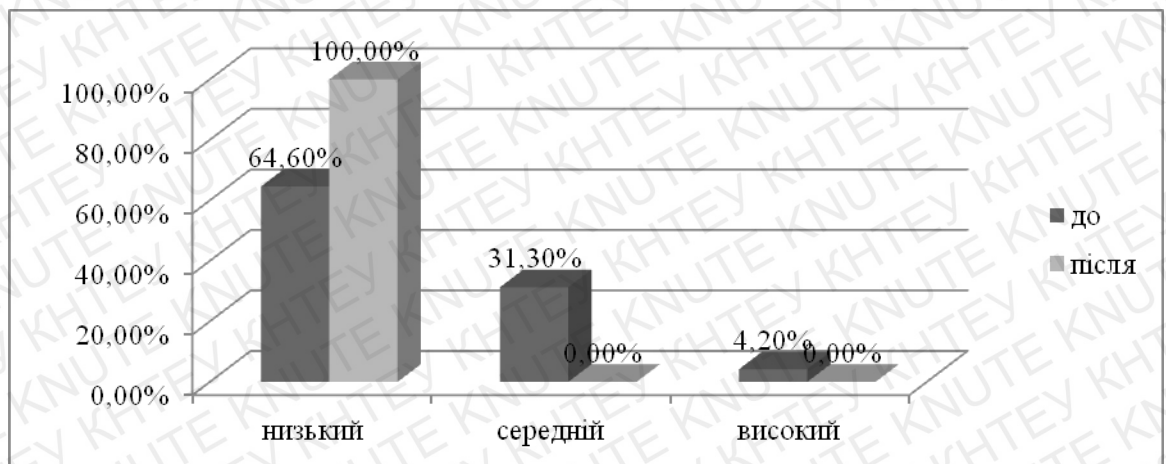


Рисунок 3.8. Порівняльна характеристика рівня вираженості деперсоналізації до та після тренінгу (авторська)

Після участі у тренінгу редукція особистих досягнень на низькому рівні виражена у 33,3%, на середньому – у 64,6%, високому – 2,1%. Тобто, як бачимо з рисунку 3.8. після тренінгу більшість досліджуваних працівників логістики більш позитивно оцінюють себе та власні професійні досягнення. Порівняльна характеристика рівня прояву редукції особистих досягнень представлена на рис.3.9.

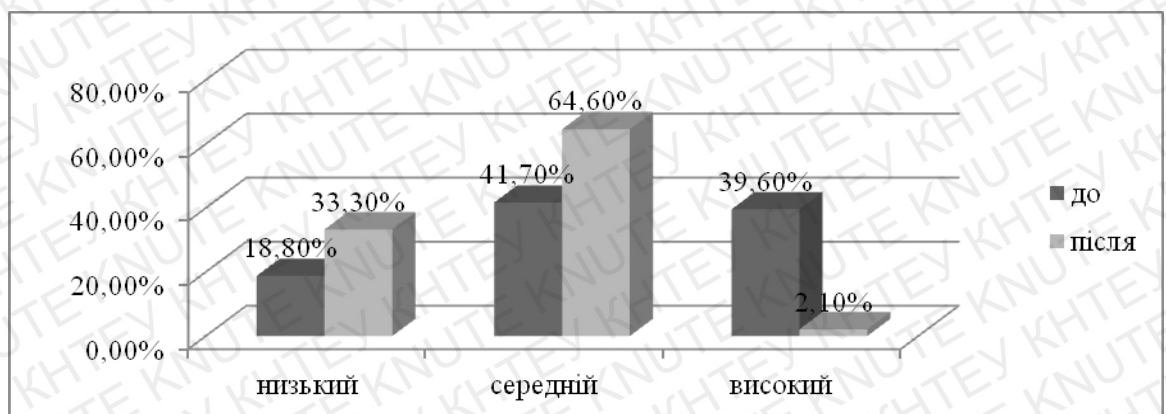


Рисунок 3.9. Порівняльна характеристика рівня прояву редукції особистих досягнень працівників логістики до та після тренінгу (авторська)

Для встановлення статистичної значимості отриманих відмінностей наступним кроком стане застосування методів математичної статистики.

Для порівняльного аналізу ми використали Т-критерій Вілкоксона (Wilcoxon Signed Ranks Test), який використовується для зіставлення показників, виміряних в двох різних умовах на одній і тій же вибірці досліджуваних. Він дозволяє встановити не тільки спрямованість змін, але і їх вираженість, тобто визначає, чи є зрушення показників в якомусь одному напрямку більш інтенсивним, ніж в іншому. Результати аналізу представлені в табл. 3.5.

Таблиця 3.5.

Статистична значимість результативності тренінгу
(методика К. Маслач, С. Джексон) - критерій знакових рангів
Уілкоксона

	Емоцій не вигоряння	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Рівень емоційного вигоряння	Рівень деперсоналізації	Рівень редукц. особ. досягнень
Z	-5,914 ^a	-5,501 ^a	-4,707 ^b	-4,707 ^b	-3,945 ^b	-4,456 ^b
Асимпт. знч. (двухстороння)	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Як бачимо з табл.3.6. встановлено статистично значимі відмінності, які вказують на результативність проведеної групової тренінгової роботи. Зокрема, наслідком проведення тренінгу стала абсолютна позитивна динаміка за усіма компонентами (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) із високим рівнем статистичної значимості: «емоційне виснаження» ($Z = -5,914$, при $p \leq 0,001$), «деперсоналізація» ($Z = -5,501$, при $p \leq 0,001$), «редукція особистих досягнень» ($Z = -4,707$, при $p \leq 0,001$).

Висновок до 3 розділу

У ході проведеного емпіричного дослідження були зроблені наступні висновки. При вивченні індивідуальних типологічних характеристик особистості вивчення рис особистості у досліджуваної групи працівників логістики було визначено, що всі особистісні риси, окрім факторів, В, F та Q3 проявляються приблизно однаково, тобто немає значних відхилень. Фактор F дещо нижчий, це свідчить про те, що здебільшого досліджувані працівники логістики схильні до обережної, розсудливої поведінки. Завищені показники за факторами В та Q3 вказують на вираженість логічного мислення, обачність в поведінці, незалежність у поглядах та достатній контроль за своїми емоціями.

66,6% досліджуваних характеризуються легкістю у спілкуванні однак обмеженою особистісною активністю при встановленні таких контактів, 14,6% досліджуваних працівників логістики мають такі риси характеру, як холодність, надмірна скептичність, негнучкість у ставленні до людей.

Переважає більшість досліджуваних демонструють середній рівень емоційної стійкості. 83,4% здатні гармонійно балансувати потребу в автономії та підпорядкованість вимогам. 77,1% мають значення, які характеризують гармонійність у проявах обережності та імпульсивності. 23% досліджуваних схильні до залежності, прагнуть мати покровителя, мрійливі, витончені, непрактичні. 71,7% демонструють середні значення, що говорить про те, що інколи такі логісти схильні до скептичного ставлення до культурної сфери життя та самовдоволеності. 68,8% в міру підозрілі та комунікативні. 10,4% досліджуваних мають багату уяву, безпорадність у практичних справах, іноді нереальність, пов'язану з сильними реакціями, складність відносин у колективі. 31,3% логістів орієнтовані на зовнішню реальність, загальноприйняті норми, приділяють увагу до дрібниць (іноді при цьому недолік творчої уяви). 24,9% досліджуваних мають такі риси як обачність,

досвідченість, відсутність сентиментальності, іноді цинізм. У 18,8% відзначається безпосередність, іноді грубість, задоволення досягнутим.

Більша частина 77% респондентів демонструють спокій, упевненість у собі, нечутливість до думки про себе. 89,6% – прагнуть до підтримки установлених понять, підтримки усталених принципів, традицій, мають сумнів у нових ідеях, заперечують зміни. 87,5% досліджуваних надають перевагу тільки власній думці, незалежні у поглядах, прагнуть до самостійних рішень, дій, тоді як 12,5% залежні від чужої думки, надають перевагу прийняттю рішень разом з іншими людьми, орієнтуються на соціальне схвалення. 95,8% досліджуваних дисципліновані, точні у виконанні соціальних вимог, мають достатній контроль за своїми емоціями, турбуються про свою суспільну репутацію 87,5% схильні до врівноваженості та задоволеності. Вони мають спокій, задоволеність, іноді в'ялість, недостатню мотивацію для досягнення успіху, іноді лінощі.

При вивченні особливостей вираженості симптомів професійного вигорання було встановлено, що четвертій частині досліджуваних (27,1%) властиві прояви переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих. Лише 3,8% мають ознаки деперсоналізації у вигляді емоційного відсторонення, формального виконання професійних обов'язків.

Переважає більшість досліджуваних працівників логістики відзначають у себе тенденцію до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень, негативізм відносно службових переваг та можливостей тощо. У досліджуваних відзначаються прояви емоційного виснаження та незначно виражені ознаки, що вказують на професійне вигорання працівників логістики.

Вивчення вираженості симптомів емоційного вигорання показало, що серед досліджуваних фаза резистенції перебуває на стадії формування; фаза «напруження» у досліджуваних працівників логістики не сформована; за

усіма трьома симптомами фази «виснаження» отримані дані вказують на несформованість цієї фази. Із трьох фаз емоційного вигорання у частини досліджуваних працівників логістики сформованою є фаза резистенції. Зокрема, найбільш вираженим є симптом, що вказує на редукцію професійних обов'язків. На другому місці по сформованості такий симптом, як «емоційно-моральна дезорганізація»: виявляється в тому, що у працівника емоції не спонукають або не достатньо стимулюють етичні відчуття. У фазі «напруження» найбільш вираженим є симптом «тривога і депресія», який проявляється тривожно-депресивною симптоматикою, що стосується професійної діяльності в особливо ускладнених обставинах.

Технологія профілактики та подолання професійного стресу та синдрому «професійного вигорання» складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів: аналіз професійної ситуації, яка полягає в когнітивній оцінці ситуації та зниження впливу стресорів. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху до стресу. До таких прийомів належить: розпізнавання стресу; здійснення глибшої когнітивної оцінки ситуації; ведення «Щоденника стресових подій»; визначення основних стрес-факторів, які викликають емоційне вигорання, та укладення контракту із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначення певної системи винагород або покарань для самого себе; визначення основних мотивів здійснення людиною професійної діяльності; тимчасове зниження навантаження та опанування навичок раціональним управлінням своїм часом.

Виокремлюють два основні шляхи профілактики та подолання синдрому вигорання: «допоможи собі сам»; «професійна допомога», яка здійснюється за трьома напрямками: інформування; емоційна підтримка; підвищення значимості працівника логістики. Профілактика і корекція професійного вигорання може йти на 2-х рівнях - на етапі роботи з співробітниками і на рівні структурних змін в самій організації.

Основні підходи в роботі з професійним вигоранням, це турбота про себе і зниження рівня стресу; прагнення до рівноваги і гармонії, здорового способу життя, задоволення потреби в спілкуванні; задоволення, релаксація, гра; вміння відволікатися від переживань, пов'язаних з роботою.

Ефективність нашого тренінгу ми перевірили за допомогою повторного здійснення дослідження особливостей прояву професійного вигорання за методикою К. Маслач, С. Джексона, провівши її повторно та порівнявши отримані результати.

Отримані результати за усіма шкалами методики до та після тренінгу відрізняються. Якісний аналіз середніх значень вказує на низький рівень вираженості емоційного виснаження, деперсоналізації, середній рівень вираженості редукції особистих досягнень. низький рівень емоційного виснаження має 58,3% респондентів, середній – 33,3%, високий рівень емоційного виснаження має 8,3%. Тобто, відзначається значна позитивна динаміка, спрямована на зниження проявів переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності.

Встановлено статистично значимі відмінності, які вказують на результативність проведеної групової тренінгової роботи. Зокрема, наслідком проведення тренінгу стала абсолютна позитивна динаміка за усіма компонентами (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) із високим рівнем статистичної значимості: $p \leq 0,001$.

ВИСНОВКИ

Було виконано наукове завдання, яке полягає в теоретико-методичному аналізі, визначені ступені розробленості проблеми, обґрунтування психодіагностичного інструментарю, з'ясування особливостей проявів емоційного вигорання обстежуваних, розроблення корекційної програми та визначення її ефективності.

На підставі отриманих результатів зроблено наступні висновки:

1. Теоретико-методичний аналіз проблеми емоційного вигорання особистості показав, що в психології виокремлюють три підходи до визначення синдрому емоційного вигорання: перший підхід розглядає емоційне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування; другий підхід розглядає емоційне вигорання, як двовимірну модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; третій підхід, розглядає синдром емоційного вигорання, як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень.

З'ясовано, що нині існує три групи симптомів емоційного вигорання: до першої групи відносять психофізіологічні симптоми; друга група об'єднує соціально-психологічні симптоми, а третя група – поведінкові симптоми. Виокремлюють також три групи причин, що зумовлюють появу синдрому «емоційного вигорання» у фахівців: особистісні; організаційні; професійні. У розвитку синдрому «емоційного вигорання» виокремлюють такі фази: застережлива фаза, яка включає такі емоційні реакції: депресію, агресію; фаза деструктивної поведінки — коли зміни відбуваються в емоційно-соціальних, мотиваційних та інтелектуальних сферах; фаза психосоматичних реакцій, розчарування. Таким чином, в діяльності працівників сфери логістики існує неминучість негативних факторів, специфічні особливості професійної діяльності, які сприяють психоемоційній та фізичній напрузі.

2. Організація дослідження здійснена в три етапи: на першому етапі

обґрунтовано психодіагностичні методики. Емпіричною базою нашого дослідження виступила логістична компанія «АНТРАНС». У дослідженні взяли участь 48 працівників логістики, з них 37,5% жінок та 62,5% чоловіків. Середній вік вибірки становить 34,77 років. Віковий розподіл серед респондентів в межах від 23 до 45 років. Логіка підбору методик обумовлена наступними критеріями: представленість індивідуально-типологічних, особистісних характеристик; представленість показників, що характеризують не лише властивості досліджуваних, але й їх психічні стани, стилі психічної активності.

3. Здійснено психологічну діагностику та з'ясовано особливості проявів професійного вигорання на індивідуально-психологічному, емоційно-вольовому та безпосередньо професійному рівні у працівників логістики.

3.1 Зокрема, при вивченні індивідуальних типологічних характеристик особистості вивчення рис особистості у досліджуваній групі працівників логістики було визначено, що всі особистісні риси, проявляються приблизно однаково, тобто немає значних відхилень. Здебільшого досліджувані працівники логістики схильні до обережної, розсудливої поведінки.

3.2 При вивченні особливостей вираженості симптомів професійного вигорання було встановлено, що четвертій частині досліджуваних властиві прояви переживання зниженого емоційного тону, підвищеного психічного виснаження та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих.

Переважає більшість досліджуваних працівників логістики відзначають у себе тенденцію до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень, негативізм відносно службових переваг та можливостей тощо. У досліджуваних відзначаються прояви емоційного виснаження та незначно виражені ознаки, що вказують на професійне вигорання працівників логістики.

3.3 Встановлено, що серед досліджуваних фаза резистенції перебуває на стадії формування; фаза «напруження» у досліджуваних працівників логістики не сформована; за усіма трьома симптомами фази «виснаження» отримані дані вказують на несформованість цієї фази.

Із трьох фаз емоційного вигорання у частини досліджуваних працівників логістики сформованою є фаза резистенції. Зокрема, найбільш вираженим є симптом, що вказує на редукцію професійних обов'язків. На другому місці по сформованості такий симптом, як «емоційно-моральна дезорганізація»: виявляється в тому, що у працівника емоції не спонукають або не достатньо стимулюють етичні відчуття. У фазі «напруження» найбільш вираженим є симптом «тривога і депресія», який проявляється тривожно-депресивною симптоматикою, що стосується професійної діяльності в особливо ускладнених обставинах.

4. Розроблено програму діагностики та корекції, яка включає психологічний семінар-тренінг, що спрямований на подолання «професійного та емоційного вигорання» працівників логістики. Визначено ефективність корекційної роботи за допомогою повторного здійснення дослідження особливостей прояву професійного вигорання. Отримані результати позитивно змінилися за усіма шкалами методики до та після тренінгу. Якісний аналіз середніх значень вказує на низький рівень вираженості емоційного виснаження, деперсоналізації, середній рівень вираженості редукції особистих досягнень. Відзначається значна позитивна динаміка, спрямована на зниження проявів переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності.

5. Встановлено статистично значимі відмінності, які вказують на результативність проведеної групової тренінгової роботи. Зокрема, наслідком проведення тренінгу стала абсолютна позитивна динаміка за усіма компонентами (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) із високим рівнем статистичної значимості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Айзенк Г. Ю. Структура личности / Г. Ю. Айзенк. - М.: СПб, 1999. – 464 с.
2. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології: монографія / [Максименко С.Д., Садковий В.П., Миронець С.М. та ін. за заг. ред. В.П. Садкового, О.В. Тімченка: НУЦЗУ. – Х. : ФОП Мезіна В.В., 2017. – С. 512 с.
3. Аландаренко Ю. Психологічна безпека – вчителю / Ю. Аландаренко // Психолог. – №4 (244) 2007. – С. 6-10.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М: ЮНИТИ, 1999. – 154 с.
5. Асмолов А. Г. Личность как предмет психологического исследования / А. Г. Асмолов. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. – 104 с.
6. Бандурка А.М. Психология управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Харьков-Симферополь, 1998. – 324 с.
7. Берг Т. Н. Нервно-психическая неустойчивость и способы ее выявления / Т. Н. Берг. – Владивосток. – 2005. – 63 с.
8. Березовська Л. І. Актуальні проблеми розвитку особистості у сучасному суспільстві. / [Алмашій І.І., Березовська Л.І., Брецько І.І. та ін.]; за заг. ред.. Щербан Т.Д. ООО «НПП «Интерсервис» – К., 2015. – 293 с.
9. Березовська Л. І. Дослідження ризику у майбутніх менеджерів та технологів легкої промисловості / Л. І. Березовська // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – Т. І. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – Вип. 42. – 2015. – С. 37-44.
10. Бек А. Когнитивная терапия: полное руководство: пер. с англ. / А. Бек, С. Джудит. – М.: ООО «И. Д. Вильямс», 2006. – 400 с.
11. Бесносов С.П. Психология профессиональной деформации личности. СПб., 2004.

12. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М.: ПЕРСЭ, 2001. – 325 с. Бодров В.А. Информационный стресс/ В.А. Бодров – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
13. Бойко В. В. Енергія емоцій в спілкуванні: погляд на себе і на останніх / В. В. Бойко. – М.: Інформаційно-видавничий дім «Філін», 1996. – 472 с.
14. Бойко В.В. Синдром «емоціонального вигорання» в професійному общенні. – СПб., 1999.
15. Борневессер М. Стресс в условиях труда // «Иностранная психология». – 1994. - №1. - Т.2. – С.44-50.
16. Брайт Дж. Стресс: Теории, исследования, мифы/ Дж. Брайт, Ф.Джонс. – СПб.: Еврознак, 2003. – 352 с.
17. Водопьянова Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова, СПб., 2003. – 375 с.
18. Водопьянова Н.Э. Психодиагностика стресса / Н.Э. Водопьянова. – СПб., 2009. – 336 с.
19. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек–человек» / Водопьянова Н. Е. // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [под ред. Г.С. Никифорова и др.]. – СПб.: Пресса, 2001. – 282 с.
20. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
21. Габрилевич О.Л. Стрессофактори професійної діяльності у сфері державного управління / О.Л. Габрилевич, Л.Я. Малімон // Психологічні основи управління та організаційного розвитку в системі державної служби: тези VII Міжнар. наук.-практ. конф. з організаційної та економічної психології (23-25 вересня 2010 р., м. Луцьк) / за наук ред. Л.М. Карамушки, Л.Я. Малімон, О.А. Філь, Т.М. Литвиненко. – Луцьк, 2010. – С. 28-30.

22. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж.Гринберг. – СПб. Питер, 2002. – 496 с.
23. Грисенко Н. В. Новый підхід до попередження професійного вигорання педагога у світлі ідей позитивної психології / Н. В.Грисенко, Е. Л. Носенко // Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Психологія. – Д.: ДНУ, 2010. – Вип.16. – С. 29-39.
24. Грубі Т.В. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у працівників державної податкової служби України / Т.В. Грубі // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К., 2009. – Т. 1. – Ч. 24. – С. 213-217.
25. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. – 2013. – № 8. – С. 24-25.
26. Емоційне вигорання. – Упоряд.: В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.
27. Єрмолаєв О.Ю. Математична статистика для психологів: підручник. - М.: Московський психолого-соціальний інститут: Флінта, 2002. - 336 с.
28. Зайчикова Т.В. Особливості прояву емоційного інтелекту у студентів // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. – № 26 (50). – Част. I. – С. 240-244.
29. Зеер Э.Ф. Психология профессий/ Екатеринбург: Уzd-во Урал.гос.проф.- пед ун-та, 1999. – 280 с.
30. Калінкіна Л. М. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у різних сферах діяльності/Л. М.Калінкіна // <http://conference.mdpu.org.ua/viewtopic.php?t=265&start=0&postdays=0&po>
31. Карамушка Л.М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ / Л.М. Карамушка, О.О. Раковчена // Главный врач. – № 12. – К.: Блиц-Информ, 2009. – С. 88-93.

32. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Ковальчук О.С., Федосова Г.Л., Філатова О.Ф., Філь О.А. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. – К.: Міленіум, 2004. – 24 с..
33. Карамушка Л. М. Психологія управління / Л. М. Карамушка. – К.: Міленіум, 2003. – 287 с.
34. Карамушка Л.М. Психологические особенности синдрома «профессионального выгорания» у работников банковских структур / Л. Карамушка, Т. Зайчикова, Е. Панасюк // Международный сборник научных трудов. – Рига, 2007.– Том 8. – С. 89-111.
35. Карамушка Л.М., Куриця Д.І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців // Теорія і практика управління соціальними системами №1. – 2013. – с. 112-125.
36. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М.: Наука, 1983. – 231 с.
37. Кокс Т. Стресс. – М.: Знание, 1988. – 183 с.
38. Корольчук М. С. Адаптація та її значення в системі психофізіологічного забезпечення діяльності // Вісник: зб. наук. статей Київського міжнародного університету. Серія: Педагогічні науки. Психологічні науки. – К.: Правові джерела, 2002. – Вип. 2. – С. 19-211.
39. Корольчук М. С. Психодіагностика: навч. посіб. [для студентів вищих навчальних закладів] / М. С. Корольчук, В. І. Осьодло; за заг. ред. М. С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2014. – 400 с.
40. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності: [підручник] / Корольчук М. С. – [3-тє вид.]. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2010. – 400 с.
41. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного відбору / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2014. – 536 с.
42. Корольчук М. С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів ВНЗ / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2009. – 580 с.

43. Корольчук М.С. Психофізіологічні засади дослідження стресостійкості особистості / М.С. Корольчук. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/psy/2011_94/Korol1.pdf
44. Корольчук М.С. Проблеми методології професійного психологічного відбору фахівців // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. праць – К.: НУОУ, 2012. – Вип. 4(23). – 281 с.
45. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : [монографія] / Крайнюк В. М. – К. : Ніка-Центр, 2007. – 432 с.
46. Круглова О. Дослідження емоційного вигорання педагогів / О. Круглова. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://istok.ucoz.ua/publ/doslidzhennja_emocijnogo_vigorannja_pedagogiv_kruglova_olena/1-1-0-14
47. Лаврова К. Синдром вигорання: профілактика и управление. Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда / К. Лаврова, А. Левин. – М.: ССВЦВЕ, 2006. – 69 с.
48. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / Р. Лазарус / Под ред. Л. Леви. – Л.: Медицина, 1970. – С.178-208.
49. Ласовская Т. Ю. Профессиональное выгорание: учебно-методическое пособие / [Т. Ю. Ласовская., Ильина С. А.] – Новосибирск: Сибмедиздат, 2004. – 54 с.
50. Леонова А.Б. Дифференциальная диагностика сниженной работоспособности / А.Б. Леонова, С.Б. Величковская // Психология психических состояний / под ред. А.О. Прохорова. – Вып. 4. – Казань, 2002. – С. 326-340.
51. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Моск.ун-та. – Серия 14 «Психология». - М., 2000. №3. – С. 4-19.

52. Ложкин Г.В. Психическое «выгорание» лидера / Г.В. Ложкин, А.М. Выдай // Персонал. – 1999. – № 6. – С. 36-43.
53. Малишева К.О. Синдром «емоційного вигоряння» психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.04 Малишева Каріна Олегівна / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. – К., 2003. – 16 с.
54. Марковець О.Л. Психологічні особливості професійного стресу та попередження його виникнення у майбутніх вчителів: Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07 Марковець Олена Леонідівна / Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова. – К., 2005. – 23 с.
55. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач – Режим доступу: <http://resources.com.ua/news48034.html>
56. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигоряння»: стратегія і тактика подолання / Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. – [Електронний ресурс] – <http://www.personal.in.ua/>
57. Медведев В.С. Проблемы професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти). – К., 1977. – 192 с.
58. Методологічні підходи до формування стратегії розвитку підприємств / М. Г. Бойко // Стратегічний розвиток туристичного бізнесу: монографія // за ред. А. А. Мазаракі .– К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – 2010. – С. 7–22.
59. Миронець С. М. Особливості свідомої саморегуляції при розвитку гострого і хронічного травматичного стресу у рятувальників // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. [Електронне фахове видання. Психологічні науки. Випуск 3. http://www.nbuv.gov.ua/ejournals/Vnadps/2011_3/index.html], Хмельницький, 2011. – 12 с.

60. Миронець С.М. До проблеми професіографічного аналізу діяльності медиків-рятувальників / С.М. Миронець [Текст]. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 12. Частина II. – Харків: НУЦЗУ, 2012. – С. 3 – 11.

61. Миронець С.М. До проблеми психологічної адаптації фахівців зведених рятувальних загонів. // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 8. – Харків: НУЦЗУ, 2010. – С. 18 – 25.

62. Миронець С.М. Науково-практичні засади надання психологічної допомоги в надзвичайних ситуаціях // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць. / За ред. Академіка С.Д. Максименка – Т. 7. – Вип. 16 – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2008. – С. 116 – 120.

63. Миронець С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації. Монографія. / С.М. Миронець, О.В. Тімченко – К. : ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. – 232 с.

64. Миронець С.М. Правові аспекти психологічної безпеки // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 3. Ч. 2. – Харків: УЦЗУ, 2007. – С. 40–51.

65. Миронець С.М. Прогнозування відстрочених посттравматичних стресових розладів та реакцій в учасників радіаційних інцидентів (на прикладі Чорнобильської катастрофи) // Вісник Національного університету оборони України. Зб-к наук. Праць. – К.: НАОУ, 2011. – Вип. 5 (24). – С. 186 – 191.

66. Миронець С.М. Психічні стани рятувальників на етапі їх адаптації до умов життєдіяльності в зоні надзвичайної ситуації // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. / за ред. Максименка С.Д. – К.: «Логос», 2008. – т. 7, вип. 14 – С. 188-194.

67. Миронець С.М. Психологічна характеристика механізмів готовності зведених рятувальних загонів // Вісник Національного

університету оборони України. Зб-к наук. Праць. – К.: НАОУ, 2011. – Вип. 2 (21). – С. 172–176.

68. Миронець С. М. Ефективність засобів комплексного психологічного забезпечення професійної діяльності рятувальників // Проблеми екстремальної та кризової психології: Зб. наукових праць - Харків: УЦЗУ, 2007. - Вип. 1. - С. 194-202.

69. Миронець С. М. Особливості психологічного супроводу діяльності рятувальників в умовах ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій та після їх завершення // Вісник Національної академії оборони України. Зб-к наук. Праць. – К.: НАОУ, 2008. – Вип. 1 (5). – С. 71–76.

70. Никифоров Г.С. Надежность профессиональной деятельности. СПб., 1996. – 267 с.

71. Никифоров Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. // Под ред. Ю.Н.Голубева. Л., 1989. – С. 34-98.

72. Ничта Н., Горбатий А. Проблема професійного «вигорання» державних службовців / Н. Ничта, А. Горбатий // Збірник наукових праць «Ефективність державного управління». – 2010. – Вип. 24. – С. 265-270.

73. Овчинников Б.В., Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье. // Психология профессионального здоровья. / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб., 2006. – С.204-213.

74. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В. Е. Орел. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.

75. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10 / В.Л. Паньковець; Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2006. – 21 с.

76. Парфьонова Т., Миронюк О. Профілактика емоційного вигорання / Т. Парфьонова // Психолог. – 2013. – № 3. – С. 37-39.

77. Плужник Я.А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05/ Я.А. Плужник; Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. – Л., 2011. – 21 с.
78. Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. – 304 с.
79. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб.; Речь, 2001. - С. 276-282.
80. Професійне вигорання працівників освіти : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська, / за заг. ред. М.С. Корольчука. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 304 с.
81. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. М. Л. Авраменка. – Лютіж: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.
82. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, А.І. Кулаженко, С.М. Миронець, О.В. Тімченко, Л.А. Перелигіна, В.Є. Христенко / за заг. ред. М.С.Корольчука. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 276 с.
83. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посібник / С. Д. Максименко, А. А. Мазаракі, Л. П. Кулаковська, Т. Ю. Кулаковський. – К. : КНТЕУ, 2012. – 720 с.
84. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності: монографія. [Корольчук М.С., Корольчук В.М., Мостова І.В., Михайлишин У.Б., Миронець С.М., Пасічна В.Г., Соломка Е.Т.]. – Ужгород. 2017. – 262 с.
85. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методы и тесты. Учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара: «Бахрах-М», 2002. – 672 с.

86. Реагування на виникнення надзвичайних ситуацій: Монографія. / [Гур'єв С.О., Терент'єва А.В., Миронець С.М. та ін., під заг. ред. Гур'єва С.О.] – К.: ІДУЦЗ УЦЗУ, УНПЦ ЕМД та МК МОЗ України, 2010. – 412 с.
87. Самара О.Є. Психологічні особливості стратегій стрес-долаючої поведінки у співробітників МНС: Автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.01 / О.Є Самара; Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. – Одеса, 2010. – 18 с.
88. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания / Н. В. Самоукина. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: **Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.**
89. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. – М., 1999. – 352 с.
90. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М.: Прогресс, 1979. – 124 с.
91. Селье Г. Очерки об адаптивном синдроме.- М., 1960. с.237-280.
92. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2006. – 350 с.
93. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2006. – 368 с.
94. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
95. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: автореф. дис. ...канд. психол. наук:

19.00.09/ О.І. Склень; Університет цивільного захисту України. – Харків, 2008. – 25 с.

96. Стрес і бізнес. [Електронний ресурс]– Режим доступу : <http://moneyfest.biz.ua/index.php/servises/publikacii/84-stres-i-biznes>

97. Сучасні концепції, передумови та перспективи розвитку підприємств України /М. Г. Бойко / під заг. ред. К.Ф. Ковальчука.– ІМА-прес, 2012.– с. 29-42.

98. Тімченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція): Автореф. дис... д-ра психол. наук: 19.00.06. Нац. ун-т внутр. справ. — Х., 2003.

99. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания». Позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5. – С. 84-95.

100. Управління процесом подолання наслідків катастрофічних повеней. Монографія. / [Гур'єв С.О., Волянський П.Б., Миронець С.М. та ін.]. – ІДУЦЗ УЦЗУ, УНПЦЕМД та МК МОЗ України. – К.: 2009. – 290 с.

101. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С.360-362.

102. Фирсова А. В. Изучение и профилактика эмоционального выгорания у педагогов / А. В. Фирсова, А. М. Павлова // Психология сегодня: Материалы XI региональной научно-практической конференции студентов и аспирантов. – Екатеринбург, 2009. – 261 с.

103. Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. Соціально-психологічний тренінг О. Шеремет // Психолог. – №23-24 (263-264). – 2007.

104. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери // Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія «Педагогічні науки». – Луцьк: В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки, 2011. – № 17. – С.130-135.

105. M. Korolchuk, S. Myronets Psychology of activities of international humanitarian missions in conditions of extraordinary situations and military conflicts // Problem space of modern society: philosophical-communicative and pedagogical interpretations: collective monograph. Part I. Warsaw: BMT Erida Sp. z o.o, 2019. – P. 154– 168. 672 p. (ISBN 978-83-950153-8-0)

106. Myronets S., Konovalova O. Motivation in the professionogenesis of specialists in the trade sphere / Myronets Sergii, Konovalova Olena Motivation / Herald of KNUTE. – 2017. №6. – P. 107 – 114 (Index Copernicus International (ICI)).

ДОДАТКИ

Додаток А

Описова статистика за методикою Кеттела

№	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----

1	7	10	7	6	4	8	6	6	8	9	4	9	7	6	8	8
2	8	5	6	5	5	6	8	6	8	5	5	6	6	5	7	6
3	4	8	10	6	3	4	7	4	6	3	4	3	4	7	7	4
4	4	7	9	5	7	5	6	8	3	4	9	8	5	3	4	7
5	3	8	4	7	6	7	3	5	5	2	3	4	4	4	9	5
6	8	6	5	3	5	3	9	6	4	3	5	6	3	5	9	3
7	6	6	7	6	4	6	5	3	9	5	8	6	4	6	10	4
8	6	10	6	4	1	8	4	6	6	1	6	3	10	6	5	6
9	7	8	8	6	6	6	3	6	6	4	10	5	4	7	10	4
10	3	6	6	7	6	3	9	5	6	3	6	4	4	6	9	5
11	5	6	9	6	2	6	4	7	5	4	4	7	5	3	8	5
12	7	10	5	6	7	4	6	3	6	2	3	4	6	5	7	3
13	4	4	7	5	6	5	3	4	9	7	5	3	6	8	6	6
14	5	3	5	8	5	6	5	6	4	4	6	6	9	8	6	4
15	4	6	1	4	7	3	5	6	6	6	6	7	8	4	6	5
16	9	6	6	3	4	4	5	7	3	5	9	6	6	4	6	7
17	4	7	7	4	4	5	3	5	6	9	5	3	3	4	7	6
18	6	6	4	7	1	3	6	8	6	4	10	6	4	5	5	4
19	8	8	4	5	6	3	10	5	4	3	8	7	4	3	9	6
20	3	6	7	5	5	4	6	3	9	6	9	4	5	5	3	5
21	4	8	6	6	2	1	5	4	4	7	7	3	5	6	4	6
22	6	6	5	2	7	6	4	3	5	6	6	4	9	9	4	3
23	10	6	3	5	5	7	3	4	7	4	3	5	5	6	10	6
24	5	8	6	6	3	5	7	3	6	5	5	8	6	10	5	4
25	5	6	8	6	6	8	6	6	3	5	3	2	10	9	6	6
26	6	7	5	8	6	10	3	1	5	4	4	6	3	9	6	5
27	9	6	4	3	5	6	6	2	8	8	1	6	6	6	7	4
28	3	4	3	4	4	9	5	5	6	3	4	9	5	10	3	3
29	6	4	8	5	6	4	7	3	4	6	3	5	6	9	5	9
30	1	6	6	6	2	9	4	1	8	5	3	2	4	8	6	6
31	4	7	7	4	4	5	3	5	6	9	5	3	3	4	7	6
32	6	6	4	7	1	3	6	8	6	4	10	6	4	5	5	4
33	8	8	4	5	6	3	10	5	4	3	8	7	4	3	9	6
34	7	10	7	6	4	8	6	6	8	9	4	9	7	6	8	8
35	8	5	6	5	5	6	8	6	8	5	5	6	6	5	7	6
36	4	8	10	6	3	4	7	4	6	3	4	3	4	7	7	4
37	4	7	9	5	7	5	6	8	3	4	9	8	5	3	4	7
38	3	8	4	7	6	7	3	5	5	2	3	4	4	4	9	5
39	8	6	5	3	5	3	9	6	4	3	5	6	3	5	9	3
40	6	6	7	6	4	6	5	3	9	5	8	6	4	6	10	4
41	6	10	6	4	1	8	4	6	6	1	6	3	10	6	5	6
42	7	8	8	6	6	6	3	6	6	4	10	5	4	7	10	4
43	3	6	6	7	6	3	9	5	6	3	6	4	4	6	9	5
44	5	6	9	6	2	6	4	7	5	4	4	7	5	3	8	5
45	7	10	5	6	7	4	6	3	6	2	3	4	6	5	7	3
46	4	4	7	5	6	5	3	4	9	7	5	3	6	8	6	6
47	5	3	5	8	5	6	5	6	4	4	6	6	9	8	6	4
48	4	6	1	4	7	3	5	6	6	6	6	7	8	4	6	5

Описова статистика за методикою К.Маслач, С.Джексон

№	Маслач ЕВ	Маслач Д	Маслач РОД
1	36	6	32
2	15	4	27
3	7	5	28
4	21	6	20
5	16	2	17
6	26	7	32
7	11	9	37
8	21	3	41
9	26	4	37
10	17	13	35
11	10	5	32
12	21	6	44
13	23	7	36
14	24	7	37
15	21	6	25
16	20	2	17
17	43	9	32
18	48	11	36
19	32	4	33
20	14	6	39
21	9	7	32
22	14	4	41
23	18	5	30
24	32	6	20
25	33	5	21
26	42	4	27
27	36	7	37
28	31	6	31
29	12	8	39
30	14	6	31
31	11	6	18
32	16	8	16
33	19	3	20
34	21	4	23
35	22	5	27
36	23	2	37
37	23	3	35
38	30	9	33
39	17	11	40
40	21	5	45
41	32	6	27
42	11	3	21
43	25	8	28
44	24	7	32
45	25	7	38
46	32	6	42
47	38	4	43

48	17	13	35
----	----	----	----

Описова статистика за методикою Бойко

№	неадекватне_вибіркове_емоційне	емоційно_моральне	розширення_сфери_адаптації_завс	редукція_профес...	резистенція	переживання_психотравмуючих	незадоволення_с	загнаність_в_клі	тривога_і_депре	напруження	емоційний_дефі	емоційна_відсто	особистісна_відс	психосоматичні_і_психовегетатив	виснаження
1	2	4	8	17	31	2	21	7	18	48	23	17	10	10	60
2	10	9	5	5	29	1	8	6	28	43	10	16	8	13	47
3	7	10	2	9	28	1	8	6	28	43	10	3	3	23	39
4	2	5	7	12	26	4	11	21	5	41	9	10	7	18	44
5	5	5	15	0	25	2	10	13	10	35	7	11	10	10	38
6	8	9	1	12	30	1	7	5	23	36	8	18	9	15	50
7	5	5	7	3	20	2	12	13	10	37	7	11	10	10	38
8	2	3	7	12	24	4	8	5	23	40	10	11	3	8	32
9	5	5	18	6	34	2	13	13	10	38	5	8	5	16	34
10	12	12	23	18	65	6	5	5	23	39	15	8	0	9	32
11	15	11	19	16	61	4	13	6	7	30	13	6	7	3	29
12	17	25	5	17	64	3	9	5	12	29	2	3	5	15	25
13	17	25	5	15	62	1	8	1	15	25	7	8	5	5	25
14	12	18	14	15	59	2	6	2	12	22	5	8	5	6	24
15	2	4	8	17	31	7	8	6	2	23	7	8	5	3	23
16	10	9	5	5	29	2	3	0	16	21	7	8	5	3	23
17	7	10	2	9	28	4	3	0	11	18	0	13	3	2	18
18	2	5	7	12	26	2	21	7	18	48	3	8	0	5	16
19	5	5	15	0	25	1	8	6	28	43	0	7	5	3	15
20	8	9	1	12	30	1	8	6	28	43	1	8	4	6	19
21	5	5	7	3	20	4	11	21	5	41	0	7	5	2	14
22	2	3	7	12	24	2	10	13	10	35	2	7	6	3	18
23	5	5	18	6	34	1	7	5	23	36	3	6	8	4	21
24	12	14	23	28	77	2	12	13	10	37	0	3	3	6	12
25	16	12	26	24	78	4	8	5	23	40	3	6	3	5	17
26	14	13	21	23	71	2	13	13	10	38	2	3	2	1	8
27	12	12	23	18	65	6	5	5	23	39	0	2	1	0	3
28	15	11	19	16	61	4	13	6	7	30	8	18	9	15	50
29	17	25	5	17	64	2	21	7	18	48	7	11	10	10	38
30	17	25	5	15	62	1	8	6	28	43	10	11	3	8	32
31	12	18	14	15	59	1	8	6	28	43	5	8	5	16	34
32	17	25	5	17	64	4	11	21	5	41	15	8	0	9	32
33	15	23	8	12	58	2	10	13	10	35	13	6	7	3	29
34	2	4	8	17	31	1	7	5	23	36	2	3	5	15	25
35	10	9	5	5	29	2	12	13	10	37	7	8	5	5	25
36	7	10	2	9	28	4	8	5	23	40	5	8	5	6	24
37	2	5	7	12	26	2	13	13	10	38	7	8	5	3	23
38	5	5	15	0	25	6	5	5	23	39	7	8	5	3	23
39	8	9	1	12	30	4	13	6	7	30	0	13	3	2	18
40	5	5	7	3	20	3	9	5	12	29	3	8	0	5	16
41	2	3	7	12	24	1	8	1	15	25	1	8	4	6	19

42	5	5	18	6	34	2	6	2	12	22	0	7	5	2	14
43	17	25	5	15	62	7	8	6	2	23	2	7	6	3	18
44	12	18	14	15	59	2	3	0	16	21	3	6	8	4	21
45	17	25	5	17	64	4	3	0	11	18	0	3	3	6	12
46	15	23	8	12	58	6	2	4	8	20	3	6	3	5	17
47	18	14	8	12	52	1	3	1	10	15	2	3	2	1	8
48	12	12	23	18	65	6	5	5	23	39	15	8	0	9	32

Описова статистика за методикою К.Маслач, С.Джексон після участі у
тренінгу

№	ЕВ2	Д2	РОД2	
1	15	3	32	
2	11	2	35	
3	7	3	32	
4	15	3	35	
5	13	2	35	
6	17	3	37	
7	6	5	37	
8	16	3	41	
9	21	4	37	
10	14	6	45	
11	7	5	43	
12	16	3	44	
13	14	5	36	
14	15	5	37	
15	12	4	45	
16	16	2	37	
17	24	2	36	
18	27	3	39	
19	21	5	37	
20	12	4	45	
21	7	5	41	
22	13	3	41	
23	13	4	43	
24	23	3	38	
25	24	2	37	
26	27	2	36	
27	29	4	37	
28	21	3	33	
29	11	5	43	
30	13	4	44	
31	11	3	35	
32	13	3	34	
33	16	4	33	
34	14	2	37	
35	15	3	31	
36	17	1	37	
37	18	3	35	
38	23	4	36	
39	14	6	40	
40	15	4	45	
41	26	5	34	
42	7	3	32	
43	21	5	28	
44	20	6	32	
45	21	5	38	
46	26	3	42	

47	28	2	43
48	14	5	35

Обладнання: епіграф корекційної програми, комп'ютерна презентація, - релаксаційна музика, кульки, відеоролики, ватман, паперові «зерна» і «колосся» для «засівання нивки», рекомендації психолога.

План програми:

I. Організаційно-вступна частина.

1. Запрошення працівників логістики до аудиторії.

2. Вступне слово: «Сьогодні добре знайомим явищем є синдром «емоційного та професійного вигорання». Постійна втома, емоційна спустошеність, байдужість, відчуття відсутності соціальної підтримки, постійні докори, незадоволення професією – мабуть знайоме явище для багатьох присутніх, а це і є прояви синдрому «емоційного та професійного вигорання». (Ознайомлення з темою корекційної програми, метою і завданнями, правилами роботи).

2.Вправа «Засівання нивки» (очікування).

Приходячи на будь-який захід, ми працюємо, відпочиваємо і, безперечно, чогось очікуємо. Чого ж чекаєте ви від сьогоднішнього заняття?

Усім відомо, що головна місія керівника – засіяти простір установи зернами доброти, людяності, тому кожен із вас зараз отримає «зернину», на якій ви запишете свої очікування від тренінгу та своєї роботи на ньому. (На виконання 2 хв.) Після цього кожен із вас прочитає, що записано на його «зернині» та прикріпить її на нашу «нивку». (Виконується завдання).

Подивіться як щедро засіяна наша нивка, маю надію, наприкінці тренінгу ми зберемо щедрий урожай!

II. Теоретико-практична частина.

Професія працівника логістики – одна з тих, де синдром «професійного вигорання» є поширеним. Тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку та перебігу. Синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності.

Термін «професійне вигоряння» з'явився у психологічній літературі відносно недавно. Його ввів американський психіатр Дж. Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють у системі «людина-людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі.

Факторами, які впливають на вигоряння є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту. Швидше «вигорають» працівники з слабкою нервовою системою і ті, індивідуальні особливості яких не поєднуються з вимогами професій типу «людина-людина».

2.1. Вправа-асоціація «Айсберг».

Напевно усім відома трагічна історія «Титаніка». Ще до цих пір остаточно невідомо, чому лайнер, який неможливо потопити, став жертвою такої сумної долі. Єдине, що можна стверджувати – 1503 людських життя, лише за 30 хв., спочили на дні океану в ту трагічну ніч 14 квітня 1912 року. Що стало причиною трагічної гибелі «Титаніка»? Айсберг! То що ж таке айсберг? Які виникають у вас асоціації, пов'язані зі словом «айсберг»? (краса, велич, холод, могутність, небезпека...)

Айсберг – це велика гора криги, 90% якої криється під водою і лише 10% – на поверхні. Саме тому він небезпечний. А люди схожі на айсберг у багатьох відношеннях. Те, якою людиною постає перед нами, – це лише 10%. Найважливіша людська частина знаходиться схованою і саме ця частина може потягнути її за собою на дно.

Що можна зробити, щоб уникнути небезпеки? У нашому випадку – не набути синдрому «професійного вигоряння». Передусім, ми повинні знати, що це таке, його ознаки та прояви, а згодом і методи боротьби.

Можливо хтось скаже: «Для чого нам це?» Я дам відповідь: «професійне вигоряння» тягне за собою емоційне. Людина ж без емоцій не може існувати. Життя без емоцій це рутинна, неповноцінна життя. А щоб

життя, та обрана вами професія, приносила завжди задоволення, у мене до вас прохання – будьте сьогодні активними і спробуйте максимально взяти з тренінгу потрібне.

2.2. Пропоную вашій увазі відеоролик «Щоб дізнатися думку вчених, щодо «професійного вигорання» (перегляд відео...).

Ми з вами дізналися, що синдром «професійного або емоційного вигорання» – складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Яким чином проявляється синдром «професійного вигорання»?

Синдром виявляється у депресивному стані; почутті втоми і спустошеності; втраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці; негативній настанові щодо роботи і життя в цілому.

2.3. Діагностика за методикою К. Маслача та С. Джексона на визначення рівня «професійного вигорання». Обговорення результатів діагностики.

2.4. Складові «синдрому професійного вигорання»:

Синдром «професійного вигорання» включає в себе три основні складові:

- емоційну виснаженість; (під емоційною виснаженістю розуміється відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою.)
- редукцію професійних досягнень; (редукція професійних досягнень – виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неспішності в ній).
- деперсоналізацію; (під деперсоналізацією (дегуманізацією) – цинічне відношення до роботи та до її об'єктів. Зокрема, в соціальній сфері при деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне відношення до людей, з якими працюють).

2.5. Симптоми «синдрому вигорання».

Для того, щоб впевнено керувати своїми емоціями, розуміти що з нами відбувається необхідно розумітися на симптомах «синдрому вигорання», яких розрізняють три:

Психофізичні симптоми:

- почуття постійної, неминаючої втоми не тільки по вечорах, але і зранку, відразу ж після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- відсутність реакції цікавості та страху;
- загальна слабкість, зниження активності і енергії;
- часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата чи різке збільшення ваги;
- повне чи часткове безсоння;
- постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня;

Соціально-психологічні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія, почуття пригніченості;
- підвищена дратівливість, часті нервові «зриви», «відхід у себе»;
- почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому;
- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності;
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не намагайся, все одно нічого не вийде»).

Поведінкові симптоми:

- відчуття, що роботу виконувати стає все складніше і складніше;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде);
- незалежно від необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;

- відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;
- витрата більшої частини робочого часу на виконання автоматичних і елементарних дій;
- відсторонення від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання психотропних засобів.

Оскільки нашу роботу ще не закінчено, а ви, можливо, трішки втомилися, пропоную для розрядки попрацювати з психологом.

2.6. Вправа «Повітряні кульки». Час виконання (5 хв.). Під демонстрацію відеоролику «як розпускаються квіти» тренер запускає учасникам три повітряних кулі. Одна надута дуже сильно, друга – дуже слабко, а третя куля – в міру. Працівники логістики перекидають кулі один одному.

Питання для обговорення:

1. Як ви думаєте, чим ці три кулі відрізняються одна від одної? (за ступенем наповненості повітря).
2. Що загрожує кулі, яка надута надмірно? (вона може луснути).
3. Що загрожує кулі, що надута дуже слабко? (вона занадто м'яка і не може зберегти форму кулі навіть за незначного натискання на неї).
4. Яка куля довше «проживе»? (у міру надута).
5. Чи траплялося вам бачити людину, про яку можна було б сказати, що вона ось-ось лопне?
6. Як ви думаєте, які почуття її переповнюють?

Коментар психолога.

2.7. Вправа «Дерево»

Тренер пропонує намалювати три дерева, які символізують роботу: 1 дерево — на початку дня; 2 дерево — у середині дня (кінець дня); 3 дерево — кінець тижня.

Питання для обговорення: Як ви вважаєте, чому ваші дерева саме такі?»

2.8. Проведення індивідуальної психологічної співбесіди з використанням формалізоване інтерв'ю спостереження, бесіда, аналіз вербальних (мовних) і не вербальних (міміка, рухи, жести і т. ін.) компонентів спілкування.

3. «Психологічна допомога в боротьбі із синдромом професійного вигорання» (виступ психолога).

Як уже зазначалося раніше, синдром «професійного вигорання» – це виснаження моральних і фізичних сил, що неминуче позначається як на ефективності професійної діяльності, психологічному самопочутті, так і на стосунках у сім'ї (що мабуть є найвагомішим).

Синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикаються працівники логістики у професійній діяльності.

Стрес... Саме слово «стрес» викликає в нас не зовсім приємні відчуття. Проте давно доведено, що без стресу жива істота просто гине. Однак занадто велика кількість стресових ситуацій різного ступеня є «токсичною» для людської психіки. Тому кожному з нас потрібно визначити для себе й спробувати встановити рівень напруження, необхідний для благополучного існування.

Мабуть ви не вживаєте слово «вигорання», а замість цього користуєтеся словами: стрес, емоційний розлад, перевтома, криза, «уже більше не можу», «набридло все...».

Небайдужих легко розпізнати. Вони завжди намагаються зробити більше, ніж мають нате сили. Вони не можуть самостійно зупинитися. Навіть коли хворіють, вони йдуть на уроки: їм здається, що на них тримається весь світ.

Вважають, що успіху досягає саме той, хто знає, що робити, зазнавши невдачі. Виникає питання. Чи можна запобігти ось тим невдачам?

Поради психолога:

Рекомендую звернути увагу, прислухатись та використовувати такі прості і доступні поради:

Насамперед – учіться планувати. (Пам'ятайте! Дезорганізація може призвести до стресу).

Визнайте й прийміть обмеження. (Багато з нас ставлять перед собою абсолютно недосяжні завдання. Але людина не може бути досконалою, тому часто виникає почуття неспроможності чи невідповідності).

Розважайтесь. (Іноді необхідно втекти від життєвих проблем. Знайдіть захопливе й приємне заняття).

Учіться терпіти й прощати. (Нетерпимість до інших призведе до гніву. Спробуйте зрозуміти, як почуваються інші люди, це допоможе вам прийняти їх).

Будьте позитивною особистістю. (Не критикуйте й учіться хвалити інших. Зосередьтеся на позитивних рисах людей).

Уникайте нездорової конкуренції. (В житті дуже багато ситуацій, коли ми не можемо уникнути конкуренції. Але занадто велике прагнення вигравати в багатьох сферах життя створює напруження й тривогу, робить людину агресивною).

Якщо у вас проявилися негативні емоції (Відповідно, у вас виникають негативні емоції до себе. Зміна емоцій – це нормально для психіки людини. Але інколи негативні емоції стають застійними, ось тоді вони й позначаються на здоров'ї людини).

Застійні емоції нагадують заїжджену платівку: звучить завжди одна і та сама музика, яка стомлює, дратує, відвертає увагу від усього іншого, і зняти її чомусь нелегко.)

Як же запобігти цьому? Потрібно зусиллям волі спрямувати думки на інший об'єкт, перенести свою увагу на щось приємне.

Допоможе й само наказ з інтонацією впевненості і вимогливості: Наприклад («Усе, висновки для себе зроблено, урок життя пішов на користь. Більше цього не буде»).

Дуже добре, якщо поруч буде людина, якій ви зможете розповісти про свої неприємності. Проблема відсутності такої людини періодично постає перед багатьма, тому цінуйте тих, до кого можна звернутись у скрутну хвилину.

Можна зробити собі подарунок, але не слід робити цього часто, оскільки радість поступово буде зменшуватися, увійде у звичку.

Допоможіть іншому. Перенісши увагу на допомогу іншому, ви не тільки зробите добру справу, а й допоможете собі вийти з пасивного стану, активізуєте себе, адже творити добро завжди приємно.

А якщо у вас є можливість поспати – то це найпростіший спосіб розпрощатися з поганим настроєм. Відпочивший мозок спрямує вас у русло оптимістичного ставлення до життя і проблем. Недарма в народі кажуть: «Ранок мудріший за вечір».

Отже, важливо навчитись звертати увагу на позитивні моменти життя і вміти бути вдячними за них. Негативне запитання «За що?» бажано перетворювати на позитивне «Для чого?».

Для чого у моєму житті з'явилась та чи інша неприємна ситуація?

Які висновки я маю з неї зробити?

Чого я маю в цій ситуації навчитись?

Якщо з таких позицій підходити до життєвих ситуацій, то вони перестають сприйматися як проблеми, і життя починає сприйматись як школа, де події і ситуації складаються таким чином, щоб ми могли навчитись саме тому, що нам потрібно.

Пам'ятайте, що подібне притягує подібне: чим ми цей світ наповнюємо через думки, емоції, вчинки, те до нас і повертається. Як говориться у відомій приказці: «Що посієш, те й пожнеш». А щоб мої слова не здалися пустоцвітами, пропоную переглянути фрагмент з документального фільму «Вода» про те, як японський вчений проводив досліди з водою. (Відео перегляд).

Кожен з вас зробить власні висновки, тільки пам'ятайте, що організм людини на 80-90% складається з води.

3.1. Вправа «Заповнення матриці»

Одна з причин емоційного вигорання – те, що людина не може побудувати свій тайм-менеджмент. Тому вам пропонується матриця Ейзенхауера. Потрібно розділи справи на важливі на найближче майбутнє, важливі на далеке, не такі важливі і ті, що можна взагалі відкласти. Ця матриця дозволяє вчителям збудувати плани та розподілити завдання. Тоді між «треба» і «хочу» буде баланс.

Вона складається з 4-х квадратів, які мають абсолютно різну пріоритетність. І в кожен з них можна написати справу, в залежності від важливості та терміновості.

3.2. Вправа «Знайти позитив».

Тренер кріпить на дошку ватман з текстом, та пропонує учасникам заняття проговорити будь-яку несприятливу ситуацію в роботі та поглянути на неї з іншого боку і знайти позитив.

«Склалась ситуація і тепер ...»

«Зате ...»

«Могло бути гірше ...!»

«Не дуже той і хотілось, тому що»

«Здорово, бо тепер...!»

3.3. Вправа Мозковий штурм «Ромашка щастя»

Учасники діляться на три групи. Пропонується напрацювати найбільше способів розслаблення, зняття стресу, які записуються на невеликих стікерах. Потім один із учасників групи презентує напрацювання і стікери приклеюються до ватману, на якому зображена ромашка. Таким чином, всі учасники створюють «Ромашку щастя».

3.4. Медитація «Чарівний острів»

Сядьте зручніше, закрийте очі. Розслабтеся всім тілом: відчуйте, як йде напруга з ніг ... ступней ... колін ... стегон, як розслабляється живіт ...

груди ... плечі ... шия. Усвідомте, в якому становищі перебувають руки, і покладіть їх так, як Вам хочеться, як вони будуть відпочивати ... Розслабте голову і м'язи обличчя ...

Зробіть глибокий вдих і з видихом відпустіть всі думки і переживання ... Тепер просто слухайте мій голос і дозвольте собі уявляти і фантазувати ...

Уявіть себе на чарівному острові. Це може бути місце, де Ви вже одного разу побували, які бачили на картинці. Ви - єдина людина на цьому острові. Крім Вас тут тільки звірі, птахи та квіти. Які звуки ви чуєте? Які запахи відчуваєте? Вас оточують найфантастичніші дерева. Високі пальми з важкими кокосами, зарості квітучих чагарників, фруктових дерев. Ви відчуваєте запах стиглих, зігрітих жарким сонцем бананів, ароматних апельсинів.

Ви бачите піщаний берег і прозору воду. Вода блакитна і така прозора, що видно дно і зграйки екзотичних рибок. Рибки виблискують на сонці, як маленькі срібні монетки. Поплавайте в море. Яке воно? Вода в морі дуже тепла, але в той же час вона освіжає. Хвилі так приємно качають Вас. Можна просто полежати на воді і дивитися на небо, на пробігають білосніжні хмари, нехай всі Ваші неприємності полетять разом з хмарами. Візьміть з собою це почуття свободи, впевненості та спокою і повертайтеся. Кілька разів глибоко вдихніть і видихніть. Повільно відкрийте очі.

3.5. Вправа «Урожайна нивка». Шановні колеги! На початку семінару кожен з вас чогось очікував. Від ваших очікувань була засіяна нивка, яка має прорости гарним урожаєм.

Зараз вам роздадуть колосочки, на яких ви (уподовж 2 хв.) запишіть свої відгуки, щодо роботи на семінарі-тренінгу. (Озвучення результатів та прикріплення їх на «нивку»).

Таким чином у нас заколосились зерна наших напрацювань та результатів роботи.

III. Підсумки семінару-тренінгу.

Адекватне відношення до роботи і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика «професійного вигоряння».

На жаль, у житті ми не завжди маємо змогу робити тільки те, що нам подобається, що приносить радість. А робота без радості – пришвидшує вигоряння в багато разів.

Якщо ж користуватися настановою «Не можеш робити те, що любиш – навчись любити те, що робиш», то ніяке професійне вигоряння нам не загрожуватиме!

Легенда «Усе у твоїх руках».

Колись давно в Африці жив розумний, але дуже пихатий вождь. Увесь день його складався з примірювання вишуканого вбрання та розмов із підданими про свій розум. Так минали дні за днями, роки за роками... Аж ось прокотилася чутка, що в пустелі з'явився мудрець. Розлютився вождь, як можна вважати якогось старця найрозумнішим, та запросив мудреця до себе...

Коли настав день зустрічі вождь сидів на троні й тримав у руках за спиною метелика. До нього підійшов невеличкий худорлявий чоловік, привітався й сказав, що готовий відповісти на будь-яке запитання. І тоді, посміхаючись, вождь сказав: «Скажи-но мені, що я тримаю в руках: живе чи мертво?». Мудрець трохи подумав, усміхнувся й відповів: «Усе в твоїх руках!»

Зворотній зв'язок.