

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ТА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Студентка 2-го курсу, 2м групи
Спеціальності 053 Психологія
спеціалізації Психологія

Медведева Катерина
Дмитрівна

*підпис
студента*

Науковий керівник
канд. психол. наук, доцент

Вербицька Людмила
Федорівна

*підпис
керівника*

Науковий консультант
канд. психол. наук, доцент

Овдієнко Ірина
Михайлівна

*підпис
консультанта*

Гарант освітньої програми
доктор психол. наук,
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

*підпис
гаранта*

Київ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	7
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ І КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	19
2.1. Концептуальна модель емпіричного дослідження професійного вигорання соціальних працівників.....	19
2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження психологічних особливостей професійного вигорання соціальних працівників.....	22
РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	29
3.1. Аналіз результатів дослідження.....	29
3.2. Практичні рекомендації щодо психологічної профілактики та корекції синдрому професійного вигорання.....	39
ВИСНОВКИ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Протягом останніх кількох десятиліть вивчення феномена професійного вигорання стало однією з найбільш популярних тем в психологічній науці та практиці. Нові види прийому на роботу, організації трудової діяльності, робочих взаємин викликали поширення стресу і розладів, які з ним пов'язані. Особливо розповсюджений феномен серед представників професії категорії «людина-людина» з підвищеною моральною відповідальністю, стресовими ситуаціями та іншими психологічними чинниками. Наразі спостерігається гострий інтерес до проблеми вигорання, як одного з видів функціональних станів, викликаних суттєвими змінами в житті і трудовій діяльності людини.

Актуальність дослідження професійного вигорання у соціальних працівників обумовлюється тим, що синдром негативно впливає на психологічне благополуччя, фізичне здоров'я та ефективність діяльності фахівців. Подібна робота супроводжується значною втратою психологічної енергії, а тривалий вплив негативних факторів на особистість зумовлює появу професійних деформацій, зокрема професійного вигорання. Наслідки вигорання є небезпечними не лише для працівників, а й для об'єктів їх професійної діяльності. У зв'язку зі зростанням стресових розладів у соціальних працівників існує необхідність у проведенні ефективних заходів щодо їх попередження та відновлення потенціалу спеціалістів.

Аналізуючи ступінь вивченості професійного вигорання і його профілактики, слід зазначити, що вперше звернув увагу на проблему професійного вигорання американський психіатр Х. Дж. Фрайденбергер в 1974р. і ввів поняття «вигорання» або «burnout» [92]. Серед зарубіжних вчених, які досліджували проблему професійного вигорання, можна виділити: К. Черніс (1980р.), К. Маслач і С.Е. Джексон (1981р.), Е. Махер (1983р.), А. Пайнс, Е. Аронсон (1988р.), А. Широм (1989р.) Д. Дірендонк, Б. Шауфеллі, К. Кондо, (1991р.), Х. Сіксма (1994р.) та ін. [90; 95; 93; 94; 99; 96].

У вітчизняній психології особливості професійного вигорання досліджувались наступними вченими: Т.В. Форманюк (1994р.), В.В. Бойко (1996р.), В.О. Орел (2005р.), Л.Ф. Вербицька, В.А Старик (2012р.), М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець (2014р.), Л.М Карамушка (2015р.), Н. М. Мирончук (2017р.) та ін. [81; 3; 65; 9; 77; 45; 26; 57].

Дослідженню детермінант, що провокують розвиток синдрому професійного вигорання серед фахівців соціальної сфери, присвячені праці: Н.Є. Водоп'янова, Є.С. Старченкова (1997р.), Т.І. Ронгінська (2002р.), Л.Ф. Вербицька (2012р.), М.В. Воронцова, Т.В. Бюндюгова, Л.М. Деточенко, Л.А. Кайгородова, М.А. Нікуліна (2013р.), К.О. Балакірєва (2015р.), О.Л. Главацька (2017р.) [10; 73; 9; 13; 1; 16].

Незважаючи на численні дослідження проблеми вигорання, існують різні погляди на його природу, причини виникнення та структуру. Це обумовлено, по-перше, складністю прояву даного явища і багатофакторністю його детермінації. По-друге, відмінністю в назвах пов'язані з теоретичними моделями феномену як наукової категорії. Дотепер не існує узагальненої концепції, яка розкриває психологічні детермінанти і механізми розвитку даного синдрому, а також дискутується питання ефективності методичного інструментарію щодо його вивчення, профілактики та корекції. Недостатньо уваги приділяється питанням його ранньої профілактики, що зумовлює необхідність використання нових ефективних методів діагностики та визначення ефективних програм психологічної профілактики.

Таким чином, спостерігається висока наукова і практична значущість дослідження психологічних особливостей синдрому професійного вигорання у фахівців соціальної сфери, що зумовило вибір теми нашої наукової роботи: «Психологічні детермінанти та профілактика професійного вигорання соціальних працівників».

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження полягає у тому, щоб на підставі аналізу науково-методичних підходів дослідження емпіричного визначити детермінанти й особливості перебігу професійного вигорання

соціальних працівників та розробити методичні рекомендації щодо психологічної профілактики синдрому професійного вигорання.

Відповідно до зазначеної мети виникає необхідність вирішення наступних **завдань дослідження:**

- здійснити теоретичний аналіз феномену професійного вигорання та розкрити науково-методичні засади дослідження;
- розробити концептуальну модель дослідження, обґрунтувати психодіагностичний інструментарій та емпірично визначити особливості професійного вигорання соціальних працівників;
- розробити методичні рекомендації щодо психологічної профілактики та корекції синдрому професійного вигорання.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження – детермінанти професійного вигорання фахівців соціальної сфери та його профілактика на прикладі Всеукраїнської благодійної організації «Український фонд «Благополуччя дітей».

Методи дослідження. З метою розв'язання поставлених завдань використано загальнонаукові та психологічні методи:

- теоретичні: аналіз, синтез, осмислення й узагальнення досягнень на базі наукової психологічної дослідницької літератури, присвячених проблемі професійного вигорання (з метою створення понятійного апарату та концептуальної моделі емпіричного дослідження);
- емпіричні: спостереження, бесіда (для з'ясування особливостей прояву вигорання), комплекс психодіагностичних методик, направлених на дослідження професійного вигорання соціальних працівників: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка (для аналізу міри вираженості компонентів професійного вигорання соціальних працівників) [60], «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» (для оцінки рівня тривожності) [42], «Багатофакторний особистісний опитувальник FPI» (модифікована форма В) І. Фаренберга (для діагностики станів і властивостей особистості) [49],

«Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) С. Лазаруса, М. Фолкмана», в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої (для виявлення відмінності у використанні адаптивних копінг-стратегій і конструктивних способів психологічної захисту) [2].

- методи статистичного оброблення емпіричних даних (кореляційний аналіз), статистичну обробку даних здійснено за допомогою комп'ютерної програми SPSS Statistics 22, текстового редактора Excel, 2019.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у наступному:

- поглиблено знання щодо проблеми розвитку синдрому професійного вигорання, його структурних складових та розробки концептуальної моделі дослідження;

- на емпіричному рівні з'ясовано особливості проявів професійного вигорання фахівців соціальної сфери та визначено психологічні детермінанти;

- дістали подальшого розвитку напрями протидії і засоби гармонізації професійної діяльності фахівців.

Практична значимість дослідження полягає, у систематизації наукових знань, висвітлення проблематики професійного вигорання соціальних працівників та його профілактики. Результати можуть використовуватись в процесі підготовки майбутніх фахівців даних професій, а також при створенні системи профілактики професійного вигорання в окремих організаціях. Про що свідчить довідка з установи, в якому проводилось дослідження.

Емпірична база дослідження: Всеукраїнська благодійна організація «Український фонд «Благополуччя дітей», м. Київ.

Апробація результатів. Основні положення та актуальність роботи оприлюднено в науковій статті «Синдром професійного вигорання у фахівців соціальної сфери», котра опублікована у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (КНТЕУ, 2020).

Структура і обсяг роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (99 найменувань), додатків (11). Робота містить: 3 таблиці, 9 рисунків. Основний зміст випускної кваліфікаційної роботи викладений на 54 сторінках. Обсяг роботи – 115 сторінок.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Досить актуальним напрямком сучасної психології є вплив професії на особистість у процесі професійного становлення. У сучасному ритмі життя людина дуже сильно втомлюється через постійний стрес та труднощі, що виникають на роботі.

У зв'язку з цим великого значення набуває дослідження феномену професійного вигорання як психологічного явища, яке чинить негативний вплив на здоров'я і працездатність фахівців, особливо притаманний професіям, що відносяться до системи «людина-людина» [63, с. 118; 59, с. 298; 70; 76, с. 202].

Попри відносну новизну терміну «професійне вигорання», феномен набирає все більшої актуальності, адже несе загрозу не тільки окремим працівникам чи організації в цілому, а й для об'єктів їх професійної діяльності. Потенційні втрати від вигорання для роботодавців і працівників досить великі. Втрати на рівні роботодавця включають: високу плинність кадрів, тривалі відпустки по хворобі. Співробітники можуть страждати від пов'язаних зі стресом захворюваннями, а також психологічних наслідків.

Існує багато теоретичних і експериментальних робіт з вивчення основних понять, категорій, чинників, симптомів що впливають на виникнення та перебіг синдрому. У зарубіжній психології розширене вивчення феномену почалося в 1980-х роках, після введення поняття «вигорання» або «burnout» американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергер що працював у Нью-Йоркському університеті під «рухом безкоштовної клініки» у 1974 році та розробки концепції «психічного вигорання» К. Маслач і С.Е. Джексон (1981р.) [92; 95]. В подальшому численними зарубіжними дослідженнями: Б. Перлман, Е.А. Хартман, 1982р., Е. Махер, 1983р., А. Пайнс, І. Аронсон, 1988р., К. Кондо, 1991р. та ін. [45, с. 62; 97; 94; 98; 93].

Предметом активного дослідження у вітчизняній психології

професійного вигорання стало з середини 90-х років ХХ століття: Т.В. Форманюк, 1994р., В.В. Бойко, 1996р., Н.Е. Водоп'янова, Н.В. Гришина, 1997р., О.О. Рукавишников, 2001р., В.О. Орел, 2005р., Л.Ф. Вербицька, 2012р., М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець, 2014р., О.Ф. Ванюшина, 2014р., Ф.Р. Малюкова, 2014р., Л.М. Карамушка 2015р. та ін. [81; 3; 22; 10; 74; 65; 45; 46; 6; 54; 26].

Нині у процесі вивчення даного феномену найбільш розповсюдженими дескрипторами є: «синдром хронічної втоми» (Х.Дж. Фрейденберг, 1980р., А. Широм, 1989р.), «вигорання душі» (Л.О. Китаєв-Смик, 1983р.) «емоційне згорання» (Т.В. Форманюк, 1994р.), «емоційне вигорання» (В.В. Бойко, 1996р.), «емоційне перегорання» (В.Д. Вид, Є.І. Лозинська, 1998р.); «психічне вигорання» (Н.Е. Водоп'янова, 2000р., В.О. Орел, 2005р.), «професійне вигорання» (Т.Н. Ронгинская, 2002р., Т.В. Грубі, 2009р., Ф.Р. Малюкова, 2014р.) тощо [92; 30; 81; 3; 53; 10; 65; 73; 23; 54].

Наслідки вигорання проявляються у всіх сферах життєдіяльності людини: на фізичному, емоційному і когнітивному рівні, на рівні міжособистісних відносин з колегами, клієнтами та сім'єю. У зв'язку з цим у Міжнародній класифікації хвороб синдрому вигорання був присвоєний діагностичний статус (МКХ-11:85 – «проблеми, пов'язані з працевлаштуванням або безробіттям») і трактується як синдром, що виникає в результаті хронічного стресу на робочому місці, з яким фахівець не в змозі впоратися. Він включає три аспекти захворювання: почуття виснаження, посилення психічної відчуженості, негативне ставлення до своєї роботи і зниження продуктивності [15].

Сьогодні в психологічній науці існує низка різноманітних дефініцій феномену «вигорання», які розглядають останній як дистрес, як механізм психологічного захисту, як результат невідповідності між особистістю та роботою, а також як результат невідповідності між вимогами висунутими до працівника та його ресурсами [51, с. 156; 29]. Ми у своїй роботі виходимо з прийнятого більшістю дослідників визначення синдрому вигорання як багатовимірного конструкту, що включає емоційне, фізичне і розумове

виснаження, що виявляється як наслідок тривалих і інтенсивних стресів в професійному середовищі. Синдром професійного вигорання бере свій початок з хронічного повсякденного навантаження в комплексі з емоційним перевтомленням, що виникає у людини у зв'язку з його професійною діяльністю.

На даний час існує велика кількість трактувань та підходів, що пояснюють і описують генезис вигорання. Аналітичне вивчення результатів досліджень іноземних та вітчизняних науковців дало змогу виокремити два основних напрями до визначення структури й динаміки феномена професійного вигорання. Концептуально вони можуть бути диференційовані на результативний і процесуальний підхід (Додаток А).

Представники результативного підходу розглядають вигорання як стан, що включає в себе ряд елементів. Ці стани автори об'єднують в групи – компоненти вигорання. У межах цього підходу було створено чотири концептуальні моделі [33]:

В основі однофакторної моделі професійного вигорання (Е. Аронсон і А.М. Пайнс 1988р.) лежить розуміння його як виснаження – фізичного, емоційного і когнітивного, викликаного тривалою залученістю в емоційно-напружені ситуації. Решта симптомів вигорання є наслідком, а не причиною. Інші автори в якості головного фактора виділяють емоційне виснаження, а інші компоненти розглядають як наслідок неконструктивної поведінки подолання (деперсоналізація) або мотиваційної деформації (редукція досягнень). Дане трактування близьке по розумінню вигорання, як синдрому хронічної втоми. У діагностичному плані одновимірний підхід розгляду вигорання висловився у створенні інструменту для його оцінки – опитувальник «Burnout Measure», розроблений А.М. Пайнсом [98].

Згідно з двофакторною моделлю (Д. Дірендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма, 1994р.), синдром вигорання зводиться до двомірної конструкції, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, який отримав назву афективного відноситься до сфери фізичного самопочуття, настрою, нервового напруження, емоційного виснаження. Деперсоналізація проявляється

у зміні ставлення до себе або до людей, з якими людина взаємодіє і віднесена до установчого компоненту [24, с. 259].

Трикомпонентна модель була запропонована американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексоном (1981р.). Автори розглядають професійне вигорання як систему, що складається з трьох компонентів – емоційне виснаження (почуття емоційної спустошеності, втоми від роботи, зниження настрою), деперсоналізація (негативне, цинічне ставлення до колег і до клієнтів, відстороненість) та редукція особистих досягнень (почуття некомпетентності і усвідомлення власної неспроможності, неуспішності) [38]. На підставі зазначеної моделі був розроблений опитувальник вигорання, адаптований Н.Е. Водоп'яною (2003р.) [95, 10, с. 199; 58].

У чотирьохфакторній моделі професійного вигорання пояснюють появу четвертого додаткового фактора специфічністю професійної діяльності шляхом поділу одного з компонентів моделі К. Маслач. Наприклад, деперсоналізацію, як негативне ставлення до професійної діяльності і деперсоналізацію, як негативну реакцію на контакт пов'язану з особами, котрі отримують послуги (Е.Ф. Іваніцький, Р. Л. Шваб, 1981р., Г.Х. Фірт, А. Мімс, 1985р.) [10, с. 146].

З точки зору процесуального підходу, вигорання розглядається як перебіг деструктивного розвитку в професійному становленні особистості, що включає в себе ряд послідовних стадій (фаз). Представники даної концепції – К. Черніс (1980р.), Дж. Еделвіч і А. Бродський (1980р.), Р.Т. Голембієвський (1988р.) М. Буріш (1989р.), В.В. Бойко (1996р.), Дж. Грінберг (2002р.) і В.О. Орел (2005р) [55, с. 44-46; 86, с. 143-144].

Один із перших описів вигорання як процесу розробив К. Черніс (1980р.), він визначає вигорання як процес негативної зміни професійної поведінки у відповідь на напругу під час роботи, виокремлюючи три стадії: I стадія (стрес) – дисбаланс між ресурсами та вимогами середовища. II (напруга) – раптова нетривала емоційна напруга, втома, виснаження. III (захисні копінг-стратегії) зміна у поглядах і поведінці, безпристрасне, механічне виконання обов'язків, цинічність). Провідною детермінантою виникнення вигорання, з точки зору

автора, є адекватність обраного суб'єктом способу подолання стресу [90; 69, с. 62].

Дж. Еделвіч і А. Бродський визначають вигорання в «допоміжних професіях», як прогресуючу втрату ідеалізму і енергії, яку відчують люди в результаті специфічних виробничих обставин (1980р.). У цьому процесі дослідники виокремили чотири етапи: ентузіазм; стагнація, пов'язаної зі зниженням високих очікувань суб'єкта; фрустрація, що характеризується почуттям зростаючого безсилля, зумовленого незадоволеними ідеалізованими бажаннями та сподіваннями протягом двох попередніх етапів та апатії, що може привести до цілковитої відстороненості від роботи [91].

Стадіально-процесуальний характер вигорання чітко представлений в концепції М. Буріша. На думку автора, вигорання починається зі значних енергетичних витрат, пов'язаних з надто високим позитивним налаштуванням суб'єкта на виконання професійної діяльності та виділяє в розвитку вигорання шість фаз: 1) надмірна включеність суб'єкта в професійну діяльність; 2) зниження рівня власної участі; 3) емоційні реакції (втрата зацікавленості в роботі); 4) деструктивна поведінка; 5) психосоматичні реакції; 6) розчарування [89].

У вітчизняній публіцистиці розгляд процесуальної концепції вигорання представлена в роботі В.В. Бойка. Автор описує його з точки зору основних стадій стресу, згідно концепції Г. Сельє, виокремлюючи 3 фази вигорання, 12 симптомів: напруження, резистентність та виснаження, які на його думку: «...є автономними, і тільки сукупно формують синдром» [3].

Дж. Грінберг пропонує розглядати феномен вигорання як ступінчастий процес, що включає стадії: «медовий місяць», «нестача палива», «хронічні симптоми», «криза» та «пробивання стіни» [21; 71, с. 124].

Однак, проведені дослідження з проблеми професійного вигорання в зарубіжній і вітчизняній психології вимагають більш детального розуміння основних чинників, які можуть детермінувати даний феномен та його симптоми.

У науковій літературі зустрічаються різні думки щодо причин виникнення

вигорання. Наявні підходи до вивчення синдрому професійного вигорання не дають змоги сформуванню єдиної системи психологічних детермінант. Традиційно фактори, що провокують професійне вигорання, об'єднували у дві великі категорії: особливості професійної діяльності й індивідуальні характеристики працівників (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність, екстернальний локус контролю). Деякі дослідники вважають основною передумовою вигорання – наявність в компанії організаційних проблем.

Розглянемо підхід вітчизняного науковця, В. Орла, який поєднав детермінанти формування і розвитку вигорання у три великі категорії, залежно від характеру причин, що зумовлюють його виникнення [65, с. 56]:

1. Соціально-психологічний/інтерперсональний (Г.Х. Аскуїт, К. Мач, Б.П. Б'юнк, С. Джексон, М. Лайтер, Е.Е. Манлав, К. Маслач, А.Л. Свансон, Е.С. Х'юбнер, В.Б. Шауфелі, М. Уільямсон та ін.), у межах якого вигорання розглядають як результат емоційного перевантаження, великої кількості міжособистісних контактів та їх напруженого характеру. Зокрема, К. Маслач виокремлює головну причину вигорання – напруження відносин між працівниками та клієнтами. Психологічна небезпека даних відносин вбачається в тому, що фахівці мають справу з людськими проблемами, що несуть негативний емоційний заряд [65, с. 42-45].

2. Організаційно-управлінський (Ф.Х. Арчембоулт, С.Дж. Крейн, Л. Бенетт, Р.Т. Лі та В.Е. Ашфорт, Е.Е. Манлав й ін.), представники якого вбачають основну причину професійного вигорання в чинниках робітничого середовища: відсутність автономності, виробниче перевантаження, нерегульована тривалість робочого часу та ін. Відповідно, розглядає вигорання через негативну організаційну поведінку, що впливає не тільки на індивіда, але й на організацію в цілому [65, с. 47-50].

3. Індивідуально-психологічний/інтраперсональний (А. Бродський, В. Пейн Н.Є. Водоп'янова і О.С. Старченкова, Е. Еделвіч, Л. Халлстен, С.Е. Хобфолл, К. Чернісс та ін.), у межах якого основними детермінантами професійного вигорання вважаються особливості мотивації та емоційної сфери

психіки суб'єкта, насамперед невідповідність між його нагальними потребами та спроможністю задовольнити їх у своїй професійній діяльності, високими очікуваннями щодо праці та її реаліями (трудоголізм, висока самооцінка, впевненість у собі, аффіліація гіпервідповідальність, емпатійність тощо) [65, с. 42-44].

Здійснений нами аналіз наукових праць дозволяє констатувати, що традиційно детермінанти, що провокують професійне вигорання, об'єднували у дві великі категорії: індивідуальні характеристики особистості (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність, екстернальний локус контролю); організаційні (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці); особливості професійної діяльності [1, с. 6; 52; 61, с. 408; 68, с. 176; 88, с. 145; 72].

На їх основі були виокремлена група детермінантів, котрі безпосередньо чи опосередковано впливають на перебіг синдрому професійного вигорання у фахівців соціальних служб: зовнішні детермінанти (організаційні, що пов'язані з умовами праці) та внутрішні детермінанти (індивідуально-особистісні фактори діяльності, зокрема її ефективність, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров'я), що представлено графічно на рис. 1.1. Деталізована класифікація детермінант вигорання наведена в додатку Б.

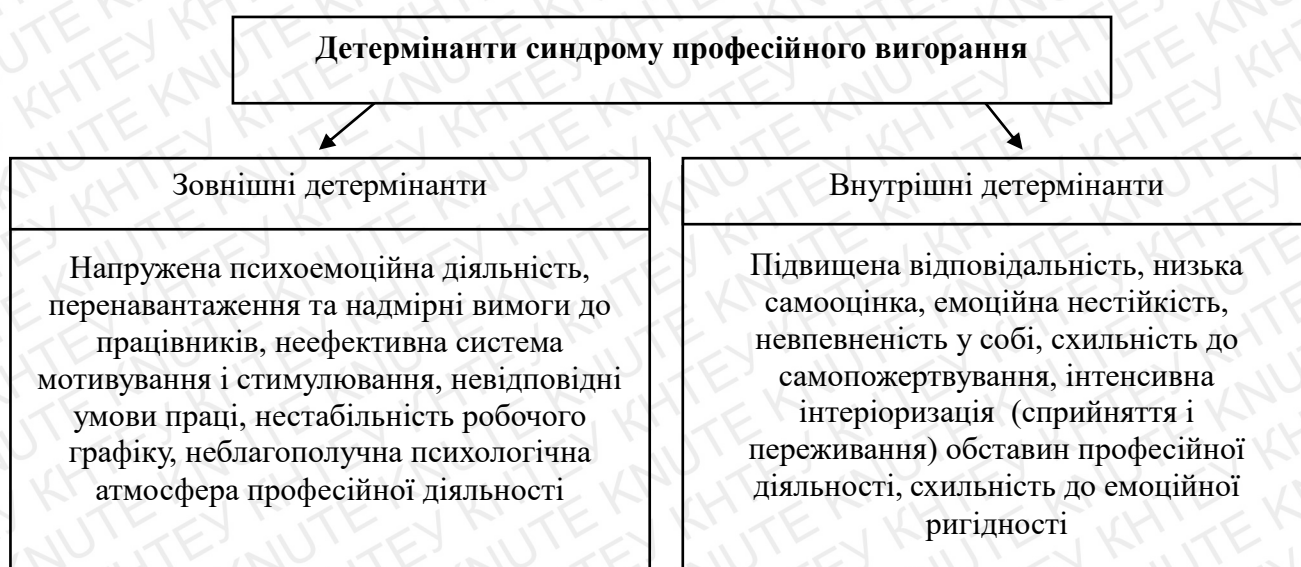


Рис.1.1. Детермінанти синдрому професійного вигорання соціальних працівників

Джерело: розроблено автором на підставі [12, с. 93-102; 37; 44; 56, с. 448-449; 79]

Для чіткішого розуміння сутності синдрому професійного вигорання розглянемо особливості прояву симптомів. Дослідження, присвячені симптомам феномена вигорання, представлені в літературі досить широко, але разом з тим існують розбіжності щодо їх кількості та характеристики. Важливо зазначити, що деякі автори просто перелічують симптоми професійного вигорання, а інші намагаються їх систематизувати у певні групи (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Симптоматика синдрому професійного вигорання

Представник	Характеристика симптомів
Х.Дж. Фрейденбергер (1974р.)	байдужість, імпульсивність, низька емоційну стійкість, неефективні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (здебільшого пасивне уникання) [5, с. 94].
К. Маслач (1978р.)	3 групи симптомів: фізичні (втома, виснаження, головний біль, розлади шлунку, тощо); поведінкові (робота стає все важчою, здатність її виконувати знижується; працівник рано приходить на роботу і надовго залишається, чи, навпаки, пізно приходить і рано йде); психологічні (тривожність, нудьга, зниження ентузіазму, розчарування, невпевненість, почуття непотрібності, ригідність дратівливість, підозрілість, нездатність приймати рішення, зловживання алкоголем чи наркотиками тощо) [10, с. 7; 83].
Е.Л. Махер (1983р.)	12 симптомів: втома; психосоматичні нездужання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів, до роботи; збіднення репертуару трудових дій; різні види зловживання; відсутність апетиту або переїдання; негативна Я-концепція; агресивні емоційні стани; занепадницькій настрій (цинізм, песимізм, апатія, депресія тощо); почуття провини [10, с. 89-90].
В.В. Бойко (1996р.)	Фаза «напруження»: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, «загнаність в кут», тривога та депресія; Фаза «резистенція»: неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків; Фаза «виснаження»: емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення [47, с. 19-22; 82, с. 283-284].
В.Б. Шауфелі Д.Р. Енцманн (1998р.)	5 груп симптомів: вигорання: фізичні, емоційні, мотиваційні поведінкові, а рівнів їх прояву – індивідуально-психологічні, міжособистісні та організаційні [65, с. 11].

Найбільш повною і обґрунтованою класифікацією симптомів вигорання вважається класифікація, запропонована В. Шауфеллі і Д. Енцманном. Авторами були виділені 132 симптоми вигорання, які вони об'єднали в 5 основних груп: афективні; когнітивні; фізичні; поведінкові; мотиваційні [64] (Додаток В).

Дослідження змісту й ознак синдрому відображає те, що феномен професійного вигорання має складну структуру, з низкою різноманітних симптомів, які у будь-якого соціального працівника в організації можуть проявлятися по-різному, в залежності від конкретних обставин в його особистому і професійному житті. Посилаючись на декларований симптомокомплекс вигорання, виділимо найбільш характерні для фахівців соціальної служби перелік симптомів, котрі умовно можна поділити на 3 групи (рис. 1.2).

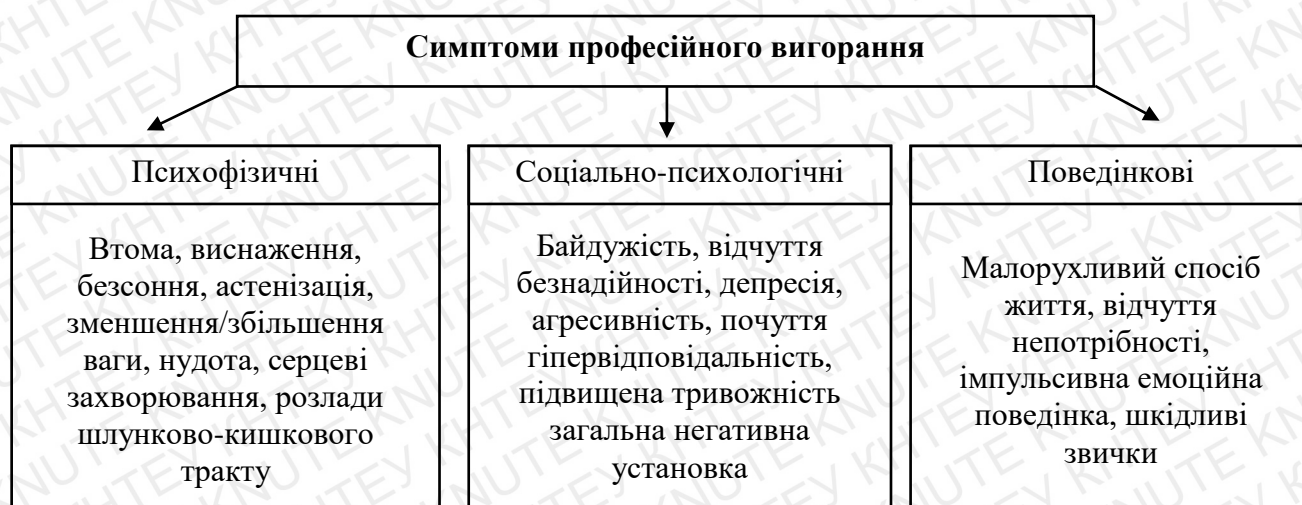


Рис. 1.2. Симптоми професійного вигорання соціальних працівників

Джерело: розроблено автором на підставі [16, с. 51-52; 75, с. 227; 80, с. 7-8; 36; 41; 67]

Необхідно відзначити, що дані симптоми взаємопов'язані один з одним. Якщо проявляється один симптом вигорання, то він може торкнутися і іншого, пов'язаного з ним. Наявність зазначених негативних впливів, без сумніву, говорить про необхідність профілактики професійного вигорання.

На думку Маслач, Лейтер існує п'ять ключових областей, які протидіють вигоранню: кероване робоче навантаження, автономія працівника, справедлива винагорода; почуття згуртованості команди; роздільність цінностей. Коли ці умови дотримуються, ймовірність розвитку професійного вигорання значно зменшується [17, с. 43].

Н.Е. Водоп'янова і Е.С. Старченкова, розглядаючи теорію і практику подолання вигорання, наводять її через позбавлення стресу, рекомендованими

різними авторами: Г. Сельє, Б. Швальбе і Х. Швальбе. Вони засновані на ресурсних концепціях стресу. Згідно з подібними уявленнями стрес виникає в ситуаціях, що становлять загрозу чи фактичної втрати ресурсів. Зміни соціального характеру пов'язані з особистістю, її поведінкою негативно пов'язані з показниками вигорання, позначаються як ресурси, які за певних умов детермінують стійкість до розвитку даного синдрому [85].

Умовно виділяють два напрямки діяльності з профілактики професійного вигорання [4, с. 217; 5, с. 269; 11, с. 175; 8; 25, с. 29; 45, с. 413-416]:

1. Перший має на увазі реалізацію психологічної допомоги фахівцям як процесу відновлення емоційнопсихофізіологічних ресурсів особистості, а також активізації професійної мотивації фахівця. В рамках даного напрямку реалізуються заходи, спрямовані на психологічне розвантаження, розвиток навичок релаксації, саморегуляції та самоконтролю, розвиток мотивації особистісного зростання фахівця і його творчого потенціалу, підвищення його умінь і компетенцій, планування особистої і професійної кар'єри та ін.

2. Другий напрямок діяльності в рамках профілактики і попередження професійного вигорання передбачає роботу над організаційними факторами ризику професійного вигорання. Дані заходи проводяться на рівні організації в цілому. У рамках діяльності з ліквідації організаційних факторів професійного вигорання реалізуються такі завдання, як чітке визначення посадових обов'язків працівника, професійна адміністративна підтримка, ефективне і грамотне керівництво, розвиток високої організаційної культури і здорової, сприятливої атмосфери всередині трудового колективу організації та ін.

Також в рамках діяльності з профілактики професійного вигорання можна виділити такі напрямки, як розвиток персоналу і робота з кадровим резервом, що включають: навчання фахівця, що реалізується у формі загального і професійної освіти і дає йому необхідні знання; підвищення кваліфікації, завданням якого є поліпшення професійних знань і навичок працівника.

Однією із важливих умов є сформованість умінь встановлювати чіткі межі між професійними та приватним життям. Вигорання посилюється, коли

працівники не розподіляють адекватно власні обов'язки професійній діяльності та переносять їх у власне життя, адже професійна діяльність потребує значної частини часу.

Отже, на думку вітчизняних та зарубіжних вчених, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «комунікативних» професій, що пред'являють високі вимоги до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування. Саме професія соціального працівника найбільш схильна до вигорання внаслідок специфіки своєї діяльності. Проаналізувавши наукову літературу присвяченій темі диплому, можна відзначити, що на даний час існує безліч поглядів щодо класифікації симптомокомплексу та факторів прояву синдрому професійного вигорання. В своєму дослідженні ми ґрунтуємось на підходах вчених: В.В. Бойка, В. Орла, М.С. Корольчука, В. Шауфеллі і Д. Ензманна.

Висновки до розділу 1

Здійснений теоретико-методологічний аналіз наукових підходів, сутності, понять, категорій феномену професійного вигорання відображає складність і багатоаспектність цього явища, що спричиняє великий дослідницький інтерес на різних рівнях наукового пізнання та виступає підґрунтям для формування наступних висновків:

1. Більшість науковців, котрі досліджують феномен вигорання визначають виникнення синдрому в результаті тривалої реакції на хронічні міжособистісні стресори на роботі. Три ключові аспекти цієї реакції – це переважне виснаження, почуття цинізму, відстороненості від роботи та почуття неефективності і відсутності досягнень.

2. Особливо притаманний синдром вигорання фахівцям-інтровертам, котрі характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильністю до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності.

3. Виділено два основні підходи до визначення структури, поняття та

основних етапів розгортання професійного вигорання: результативний (структурно-симптоматичний) підхід, в якому професійне вигорання розглядається як певний стан, який складається із конкретних компонентів та процесуальний (стадіальний) – вигорання є процесом, що з'являється та протікає в ході професійного розвитку людини і має фазовий (етапний) характер.

4. Серед основних детермінант професійного вигорання виокремлено групу чинників, які безпосередньо чи опосередковано зумовлюють вигорання у працівників соціальних служб: зовнішні (організаційні, що пов'язані з умовами праці) та внутрішні (індивідуально-особистісні фактори діяльності, зокрема її ефективність, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров'я).

5. Виділено три групи симптомів – психофізичні, соціально-психологічні, поведінкові. Вони можуть варіюватись від легких поведінкових реакцій (стомленість наприкінці робочого дня, дратівливість тощо) до психосоматичних та невротичних розладів.

6. Виявлені негативні наслідки професійного вигорання на різних рівнях: на особистості окремого фахівця, на професійній діяльності в організації, на міжособистісних зв'язках.

7. Проаналізовані основні заходи щодо попередження синдрому професійного вигорання у соціальних працівників, що здійснюються в двох напрямках: орієнтовані на особистість (освоєння прийомів релаксації, технік медитації, саморегуляції та ін.); робота над організаційними факторами ризику професійного вигорання (покращення умов праці, нормування робочого часу, навантаження на співробітників та ін.).

Це дає підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження в сфері виявлення психологічних детермінант й механізмів оцінювання рівня прояву компонентів професійного вигорання та розробки профілактичних, тренінгових програм щодо попередження синдрому.

РОЗДІЛ II

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ І КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

2.1. Концептуальна модель емпіричного дослідження професійного вигорання соціальних працівників

Отримані результати науково-теоретичного аналізу особливостей прояву, перебігу та причин виникнення синдрому професійного вигорання у соціальних працівників зумовлюють необхідність проведення емпіричного дослідження психологічного змісту цього феномену.

Мета дослідження полягає у висвітленні особливостей прояву професійного вигорання у соціальних працівників, визначенні психологічних детермінант та розробки/наданні практичних рекомендації щодо попередження та профілактики професійного вигорання у соціальних працівників.

Ми поставили перед собою наступні завдання:

- визначити сформованість фаз професійного вигорання та провідних симптомів, що їх супроводжують;
- виявити основні психологічні детермінанти, котрі безпосередньо чи опосередковано впливають на перебіг професійного вигорання у соціальних працівників;
- розробити тренінгову програму для профілактики професійного вигорання та надати практичні рекомендації щодо його попередження.

Гіпотези дослідження:

- ми припускаємо, що ступінь виразності професійного вигорання у соціальних працівників в силу специфіки своєї професійної діяльності знаходиться в межах високих значень;
- особливості формування професійного вигорання у соціальних працівників обумовлені такими психологічними чинниками: особистісними характеристиками фахівців (ступенем комунікативності, виразності нейротизму,

депресивного мислення, екстраверсії/інтроверсії, рівнем тривожності), використанням неконструктивних копінг-стратегій.

Дослідження проводилось на базі Всеукраїнської благодійної організації «Український фонд «Благополуччя дітей». Об'єм вибірки склали 35 соціальних працівників (з них 23 жінки і 12 чоловіків), віком від 25 до 45 років, зі стажем роботи від 3 до 15 років.

Мета та завдання дослідження визначили логіку побудови і організації діяльності, в якій передбачалось проведення трьох етапів науково-пошукової роботи, що представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Етапи дослідження по виявленню рівня вигорання та психологічних детермінант у соціальних працівників

Етапи	Назва етапу	Завдання за етапами дослідження
I етап	Пошуково-підготовчий	<ul style="list-style-type: none"> - обґрунтування теми, актуальності дослідження; - здійснення теоретичного аналізу наукових джерел з обраної проблематики, її узагальнення, систематизація; - постановка мети, завдань, визначення об'єкта і предмета дослідження, формування гіпотези дослідження, відбір відповідних методів дослідження.
II етап	Науково-дослідний	<ul style="list-style-type: none"> - формування вибірки дослідження; - розробка концептуальної моделі організації дослідження; - розроблення програми емпіричного дослідження; - підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження; - проведення емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення рівня професійного вигорання (сформованість фаз та симптомів) соціальних працівників, визначення психологічних детермінант.
III етап	Завершально-констатуючий	<ul style="list-style-type: none"> - узагальнення отриманих результатів теоретичного та емпіричного дослідження; - визначення особливостей перебігу та основних причин виникнення професійного вигорання у фахівців соціальних служб; - розробка структурно функціональної моделі тренінгової програми «Профілактика та подолання професійного вигорання у соціальних працівників», надання практичних рекомендацій щодо попередження синдрому; - формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Джерело: розроблено автором

Концептуальну модель емпіричного дослідження психологічних детермінант та рівня професійного вигорання соціальних працівників можна розділити на 3 блоки: теоретичний, емпіричний і аналітичний, що графічно представлений на рис. 2.1.

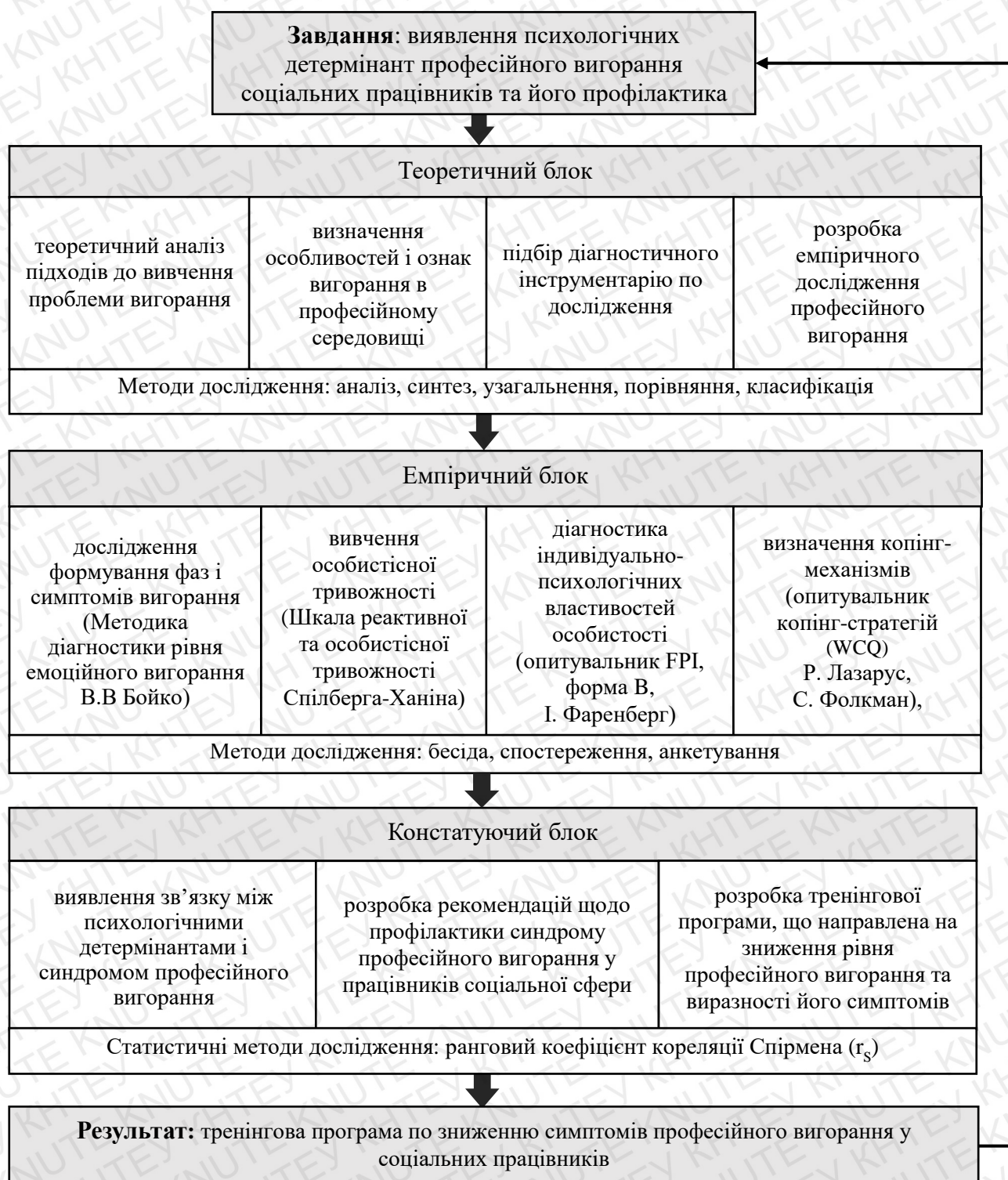


Рис 2.1. Концептуальна модель дослідження професійного вигорання

Джерело: розроблено автором

Змістовний компонент теоретичного блоку представлений в: аналізі науково-літературних джерел вітчизняних та зарубіжних вчених стосовно феномену професійного вигорання (виокремлення підходів до визначення структури, поняття та основних етапів розгортання професійного вигорання, узагальнення моделей до розуміння синдрому); визначенні цільових орієнтирів; осмисленні досвіду, методологічних підходів й напрацювань авторів; виявленні теоретичної та практичної значущості дослідження; наданні переваги моделі, котра на нашу думку найбільш ґрунтовно розкриває сутність формування та перебігу синдрому.

Емпіричний блок направлений на дослідження рівня вигорання і психологічних детермінант, у ході якого було визначено: особливості прояву та перебігу професійного вигорання, його сформованість фаз та симптомів; індивідуально-психологічних властивості, що мають зв'язок з процесом вигорання; рівень тривожності та копінг-стратегії як фактор впливу на формування синдрому.

Констатуючий блок передбачає: аналіз результатів та інтерпретацію отриманих під час дослідження даних; розробки тренінгової програми «Профілактика та подолання професійного вигорання у соціальних працівників»; представлення практичних рекомендацій щодо його попередження; узагальнення й формування висновків.

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження психологічних особливостей професійного вигорання соціальних працівників

При формуванні комплексу методик були відібрані ті, які повною мірою, ґрунтовно та всебічно розкривають предмет та завдання дослідження. Враховувались: специфіка шкал, надійність, валідність, стандартизація методик щодо відображення цілісних особистісних характеристик респондентів.

Підібраний інструментарій був структурований за принципом

взаємодоповнення, що дає можливість оптимально співвіднести виявлені властивості респондентів, основні детермінанти і рівні сформованості фаз, симптомів професійного вигорання за принципом цілісності особистісної психодіагностики.

Необхідною умовою успішного проведення психодіагностичної роботи є обґрунтування добору відповідних методик, котрі відображають мету та предмет дослідження. Найбільш доцільним під час вивчення психологічних детермінант в контексті прояву професійного вигорання вважається інтегративний підхід, що базується на характеристиці особистості як цілісності [43, с. 50].

Для нашого дослідження визначальною є процесуальна модель, в якій професійне вигорання розглядається як динамічний процес, що розвивається в часі і характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів. З огляду на вище сказане, емпіричне дослідження прояву синдрому професійного вигорання проводилося з використанням наступних методик:

I. «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка, що використовується для виявлення сформованості фаз стресу – «напруження», «резистенція», «виснаження», та провідних симптомів, що їх супроводжують (Додаток Г, табл. Г.1) [60; 10, с. 216-223]:

- фаза «напруження»: їй властиво відчуття емоційного виснаження, стомлення, викликаного своєю професійною діяльністю, незадоволеність собою, почуття неспокою і депресії;
- фаза «резистенції»: характеризується сильним відчуттям емоційного виснаження, спричиняє появу і формування захисних реакцій, що викликають замкнутість, байдужість, неадекватне і часткове емоційне реагування і редукцію професійних зобов'язань;
- фаза «виснаження»: характеризується психофізичним виснаженням людини, при якому спостерігається зниження загального енергетичного тону, ослаблення нервової системи, поява симптомів емоційного дефіциту, а також відсторонення, порушення професійних комунікацій, формування психосоматичних порушень.

Мета: виявити сформованість фаз вигорання – «напруження», «резистенція», «виснаження» та провідні симптоми, що їх супроводжують.

Діагностуючи домінуючі симптоми (в окремих фазах і в цілому), визначається, якими факторами вони викликані (професійне середовище або суб'єктивно-особистісні особливості). За підсумками тестування можна констатувати, які фази стресу вже сформувалися або знаходяться на стадії формування, які симптоми домінують. Результати діагностики за даною методикою дають основу для подальшої роботи по зниженню розвитку вигорання в рамках професійного середовища і роботи з персоналом.

П. «Багатофакторний особистісний опитувальник FPI» (модифікована форма В), розроблений І. Фаренбергом, адаптований О.О. Криловим і Т.І. Ронгінскою (Додаток Г, табл. Г.2) [49].

Анкета призначена для діагностики психічних станів і типологічних характеристик особистості. Форма В містить в собі 114 питань і 12 шкал – 9 основних та 3 похідні, які досліджують:

- емоційна сфера (III шкала – ступінь депресивного мислення, як ознака поганого настрою; VIII шкала – ступінь боязкості як показник наявності або відсутності тривожного стану, замкненості, непевності; XI шкала – ступінь емоційної лабільності як ознака частих коливань настрою.)
- когнітивна сфера (V шкала – ступінь комунікабельності як ознака соціальної діяльності);
- поведінкова сфера (II шкала – ступінь спонтанної ворожості, агресивності, як поведінка, що характеризується дратівливістю або захисною реакцією на дії й погляди оточуючих; VII шкала – ступінь реактивної агресивності як поведінка, що характеризується ворожим ставленням до суспільства поруч з вираженим прагненням до домінування; IV шкала – рівень дратівливості як ознака афективного реагування на оточуючих чи ситуацію);
- соматовегетативна сфера (I шкала – ступінь невротичності як ознака дефекту невротичного кола в основному за астеничним типом із викликанням вегетативних та можливих психосоматичних порушень);

- виразність екстраверсії/інтроверсії (Х шкала), характерологічних відмінних рис у чоловіків і жінок (маскулінність/фемінність) (ХІІ шкала), та рівень самокритичності (ІХ шкала).

Мета: діагностика станів і властивостей особистості з різних сторін – починаючи з дратівливості-товариськості та закінчуючи агресивністю-емоційною лабільністю.

ІІІ. «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» (Додаток Г, табл. Г.3) [42, с. 560-562].

Методика дозволяє виявити ступінь реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності. Опитувальник з дослідження тривожності включає 40 тверджень. Перші 20 питань призначені для оцінки реактивної тривожності, що виникає як реакція на стресову ситуацію та рівень самооцінки тривожності в даний момент (напруга, занепокоєння, заклопотаність, нервозність та ін.). Останні 20 питань присвячені оцінці особистісної тривожності (як стійка характеристика людини), що дає уявлення про схильність особистості в будь-якій мірі відчувати страх або побоювання в більшості ситуацій.

Мета дослідження: оцінка рівня тривожності та диференціація його вимірювання як стану (реактивна тривожність) і особистісної тривожності (як стійка характеристика людини).

ІV. «Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) С. Лазаруса, М. Фолкмана» (в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої), що складається з 50 тверджень, котрі демонструють варіанти поведінки в складних життєвих ситуаціях. Відповіді оцінюються за 4-бальною шкалою в залежності від частоти звернення до стратегії (ніколи, рідко, іноді, часто). Твердження групуються в 8 шкал, що характеризують види копінг-стратегій (Додаток Г, табл. Г.4) [2]:

1. Проблемно-орієнтовані стратегії опанування (спрямовані на вирішення ситуації):

- «Планування рішення проблеми». Описує довільні проблемно-фокусовані зусилля щодо зміни ситуації, що включають аналітичний підхід до її вирішення. Характеризується раціональністю, зверненням до реальних ресурсів і

минулого досвіду.

- «Конфронтація». Описує активну поведінку і дії, спрямовані на зміну ситуації або вивільнення негативних емоцій, що виникають при зіткненнях з труднощами. Характеризується імпульсивністю, ворожістю, порушеннями в регуляції поведінки.

2. Емоційно-орієнтовані стратегії опанування (спрямовані на збереження самоконтролю):

- «Дистанціювання». Дії спрямовані на зниження суб'єктивної значущості ситуації і ступеня емоційної залученості до неї для уникнення негативних переживань. Характеризується перемиканням уваги, гумором, відстороненням, зменшенням значущості ситуації.

- «Самоконтроль». Полягає в цілеспрямованому стримуванні і придушенні емоцій, зниженні їх впливу на оцінку проблемної ситуації. Характеризується беземоційністю, сверхконтролем за поведінкою.

- «Пошук соціальної підтримки». Описує поведінку, спрямовану на залучення зовнішніх ресурсів для вирішення проблеми. Характеризується взаємодією з іншими людьми, емоційністю, пошуком підтримки і розради, дієвої допомоги.

- «Прийняття відповідальності». Передбачає визнання суб'єктом своєї ролі у виникненні проблеми і відповідальності за її рішення. Характеризується самокритичністю, готовністю нести відповідальність, переживанням почуття провини.

- «Втеча-уникнення». Полягає в запереченні проблеми для подолання негативних переживань, пов'язаних з нею. Характеризується глобальним ігноруванням, відходом від відповідальності, пасивністю, залежною поведінкою, спалахами роздратування.

- «Позитивна переоцінка». Передбачає спроби подолання негативних «переживань у зв'язку з ситуацією за рахунок її позитивного переосмислення, розгляду її як стимулу для особистісного зростання. Характеризується філософським ставленням, тенденціями до саморозвитку.

Мета дослідження: виявлення відмінності у використанні адаптивних копінг-стратегій і конструктивних способів психологічної захисту.

Достовірність отриманих у ході дослідження результатів забезпечувалась послідовною та систематичною реалізацією теоретичних засад розв'язання завдань емпіричного дослідження, відповідністю обраних методів діагностики предмету і завданням дослідження, валідністю та надійністю використаних методик, ґрунтовним якісним і кількісним аналізом на основі коректного використання методів математичної статистики: описової статистики; кореляційного (r -Spearman). Статистична обробка та графічна презентація результатів здійснювалася з використанням стандартного пакету програм MS Excel і комп'ютерного пакету статистичних програм SPSS Statistics 22 для Windows.

Висновки до розділу 2

Організація емпіричного дослідження здійснювалася у три основні етапи:

1. Перший етап – пошуково-підготовчий. Обґрунтування теми та здійснення теоретичного аналізу наукових джерел з обраної проблематики; визначення цілей, завдань, об'єкта і предмета дослідження, формування гіпотези дослідження, відбір відповідних методів і методик дослідження.

2. Другий етап – науково-дослідний. Формування вибірки дослідження, розробка концептуальної моделі організації дослідження; розроблення моделі емпіричного дослідження; підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження; проведення емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення рівня (сформованість фаз, симптомів) професійного вигорання та основних його психологічних детермінант.

3. Третій етап – завершально-констатуючий, у формі узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження; розробки моделі профілактики професійного вигорання та практичних рекомендацій щодо підвищення стійкості працівників; формування висновків.

Дослідження було спрямоване на виявлення професійного вигорання та його психологічних детермінант у фахівців соціальних сфер. Усього у дослідженні взяли участь 35 респондентів віком від 25 до 45 років, зі стажем роботи від 3 до 15 років.

Для нашого дослідження визначальною є процесуальна модель, в якій професійне вигорання розглядається як динамічний процес, що розвивається в часі і характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів. В основу цього комплексу було покладено «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка, яка дає змогу визначати прояви та рівень цього процесу відповідно до трьох фаз формування.

Визначені методи та методики дають змогу комплексно дослідити психологічні детермінанти професійного вигорання: «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» розроблена В.В. Бойком, «Багатофакторний особистісний опитувальник FPI» (модифікована форма В), розроблений І. Фаренбергом, адаптований О.О. Криловим і Т.І. Ронгінскою, «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна», «Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) С. Лазаруса, М. Фолкмана» в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої.

Підібраний інструментарій відповідав завданням дослідження. Були враховані наступні вимоги: комплексність, можливість відповісти на широкий спектр питань, пов'язаних з розвитком професійного вигорання у соціальних працівників, специфіка шкал, надійність, валідність стандартизація методик. Визначений інструментарій структурований за принципом взаємодоповнення, що дає можливість оптимально співвіднести виявлені властивості респондентів, основні психологічні детермінанти і рівні сформованості фаз та симптомів професійного вигорання.

РОЗДІЛ III

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Аналіз результатів дослідження

Дослідження прояву професійного вигорання проводилось на базі Всеукраїнської благодійної організації «Український фонд «Благополуччя дітей». Об'єм вибірки склали 35 соціальних працівників віком від 25 до 45 років, зі стажем роботи від 3 до 15 років.

На першому етапі, за допомогою використання «Методики діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка було виявлено сформованості фаз професійного вигорання – «напруження», «резистенція», «виснаження», провідних симптомів, що їх супроводжують, визначено взаємозв'язок інтенсивності вигорання та самопочуття працівників.

Для оцінки отриманих даних в якості досить інформативних критеріїв нами були використані середнє арифметичне шкал, середнє квадратичне відхилення.

Узагальнення отриманих даних, відобразило, що середній підсумковий показник сформованості вигорання у вибірці в цілому склало 168,6 балів із 360 максимально можливих.

За результатами проведеного нами емпіричного дослідження серед соціальних працівників було встановлено, що в структурі синдрому професійного вигорання домінуючою є фаза «резистенція» (сформована у 68,57% фахівців, у 22,86% перебуває на стадії формування), котрій, на думку В.В. Бойко, властиве надмірне емоційне реагування, прагнення до психологічного комфорту і благополуччя внаслідок оптимізації наявної напруги (опір наростаючому стресу) і активізації захисних механізмів у вигляді економії емоцій. За таких умов працівники починають гірше виконувати власні професійні обов'язки, що характеризується зниженням інтенсивності

міжособистісних відносин, неконтрольованими змінами емоційного стану, емоційною замкненістю, байдужістю та втратою мотивації до професійного саморозвитку. Графічно на рис. 3.1. подано результати дослідження розвитку рівня сформованості фаз вигорання за методикою В.В. Бойка.

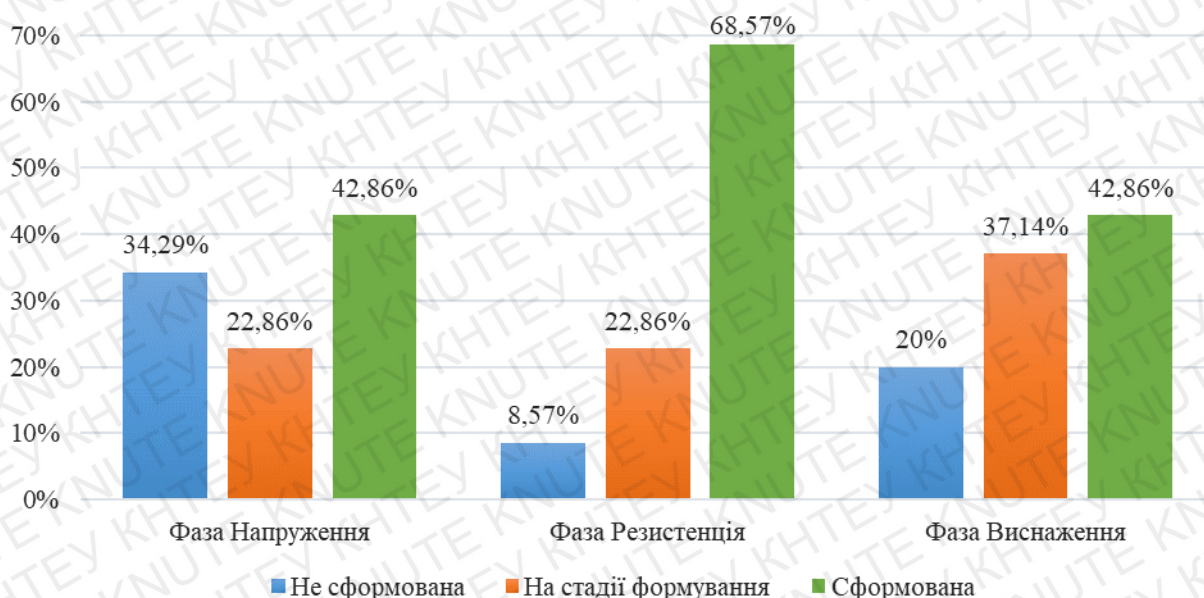


Рис 3.1. Рівень розвитку фаз синдрому професійного вигорання (за методикою В.В. Бойка), у % (N = 35)

Джерело: розроблено автором

На другому місці за рівнем виразності знаходиться фаза «напруження» (сформована у 42,86% працівників, у 22,86% перебуває на стадії формування) і характеризується відчуттям емоційного виснаження, гострим переживанням професійної ситуації, хронічною втомою, нестійкою професійною самооцінкою, почуттям безвихідності ситуації та розвитком ситуативної тривожності; фаза «виснаження» (сформована у 42,86% працівників, у 37,14% перебуває на стадії формування), котрій притаманне більш або менш виражене падіння загального енергетичного тону, ослаблення нервової системи, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток різноманітних психофізіологічних порушень, у вигляді безсоння, головного болю та загострення хронічних захворювань.

Отже, у соціальних працівників професійне вигорання формується упродовж всіх зазначених фаз, проте домінуючою є фаза «резистенція», середнє значення – $64,94 \pm 20,48$ балів. Порівняння середніх показників та стандартного відхилення фаз синдрому професійного вигорання представлено в додатку Б.

Завдяки отриманим результатам можна виокремити провідні симптоми у фахівців соціальної сфери для кожної з фаз, що мають велике значення для подальшої профілактичної роботи (рис. 3.2.).

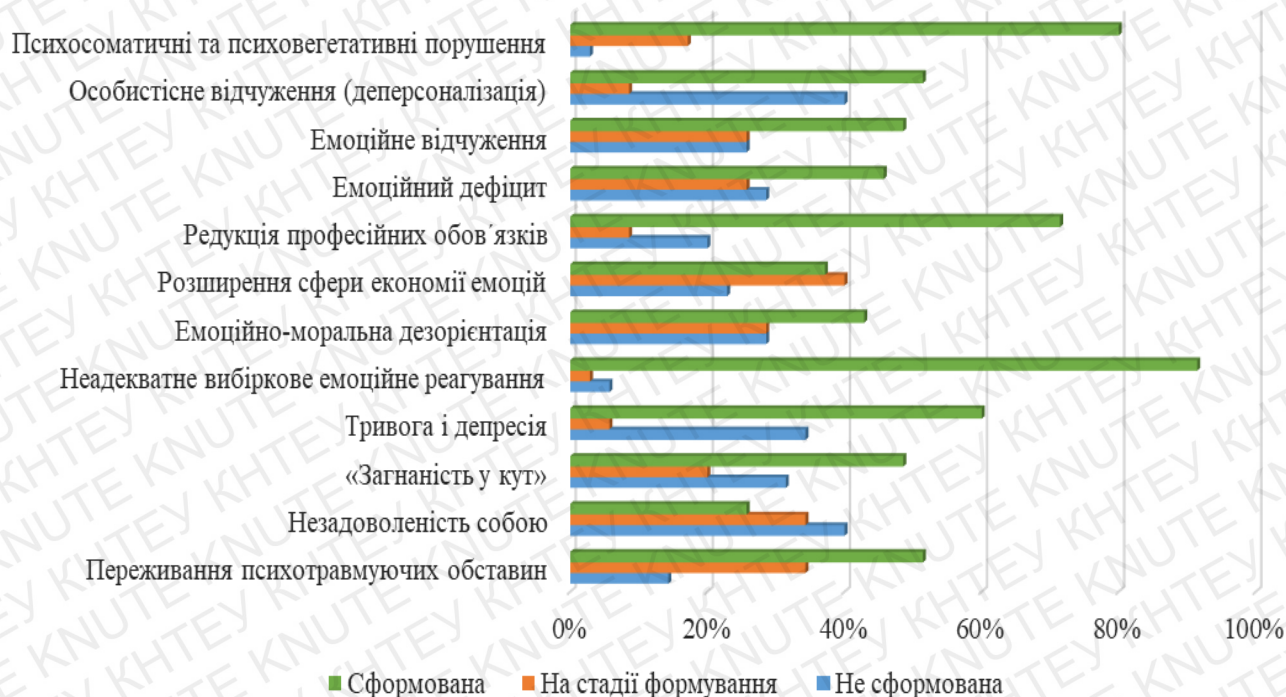


Рис 3.2. Рівень розвитку симптомів синдрому професійного вигорання (за методикою В.В. Бойка), у % (N = 35)

Джерело: розроблено автором

У фазі «напруження» найбільш вираженим симптомом є «тривога та депресія» (сформованість у 60% працівників), що супроводжується розвитком тривожності у професійній діяльності, підвищенням нервовості та депресивного настрою. Симптом «загнаність у кут» переважає у 49% фахівців, при якому можливе виникнення відчуття безвихіддя, посилення негативних емоцій, почуттів, стосунків, установок і переживань. У меншій мірі виражений симптом «незадоволеність собою» сформованість у 26% працівників (Додаток Д).

Для фази «напруження» домінуючим симптомом є «неадекватне виборче емоційне реагування» (сформованість у 91% працівників), котрий проявляється в обмеженні діапазону і інтенсивності включення емоцій у професійне спілкування, неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки. Симптом «редукція професійних обов'язків» сформований у 71% фахівців, що характеризується згортанням професійної діяльності, самовільним спрощенням кола функціональних обов'язків фахівця і скороченням відповідних емоційних затрат в спілкуванні і взаємодії з іншими.

Було встановлено, що провідним у фазі «виснаження» є симптом «психосоматичні та психовегетативні порушення» (сформованість у 80% працівників), для котрого притаманне наявність погіршення фізичного самопочуття, розладів сну (безсоння), головних болів, проблем з артеріальним тиском, шлункових розладів, загострень хронічних хвороб тощо. Наступним домінуючим симптомом є «особистісне відчуження» (сформованість у 51% працівників), що виявляється в порушенні професійних стосунків, розвитку цинічного ставлення при спілкуванні й виконанні професійних обов'язків.

Подібний розподіл даних дозволяє стверджувати про переживання більшістю з опитаних соціальних працівників значного психоемоційного напруження, що може провокувати розвиток окремих симптомів професійного вигорання.

Отже, у нашій виборці соціальних працівників проявляється: тривожно-депресивна симптоматика, пов'язана з специфікою трудової діяльністю, за відсутності вдоволення від неї; усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності; зниження міжособистісних контактів на тлі загальної напруги та виснаження; відхилення в соматичних і психічних станах; почуття безвихіддя, порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до колег; емоційна нечуттєвість на фоні виснаження; мінімізація емоційних внесків в процесі роботи; автоматичне виконання професійних обов'язків тощо.

Фактори професійної діяльності, такі як високий рівень напруженості, відповідальності, інтенсивності, багатозадачності, сприяють більш високому

рівню професійного вигорання у працівників, проявляючись в негативних емоціях - тривозі, депресії, відчуття загнаності в клітку, незадоволеності собою, емоційної і особистісної відстороненості.

З метою виявлення особистісних факторів, що впливають на виникнення та перебіг професійного вигорання, необхідно дослідити типологічні характеристики фахівців, що було зроблено за використанням «Багатофакторного особистісного опитувальника FPI» (модифікована форма В), розробленого І. Фаренбергом (рис. 3.3).

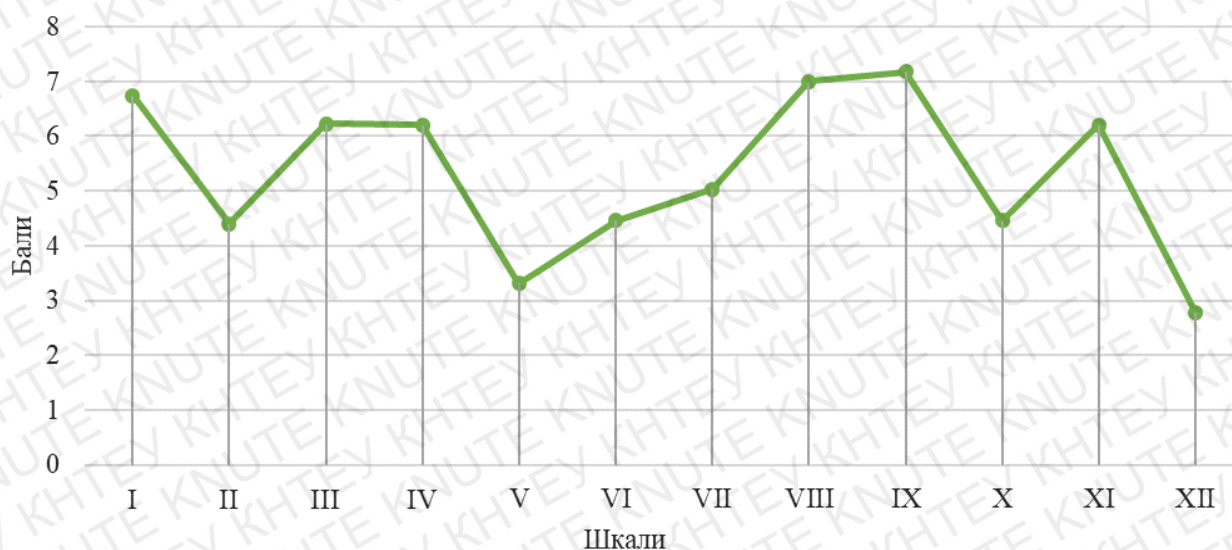


Рис. 3.3. Вираження особистісних характеристик в середніх балах «Модифікованої форми В опитувальника FPI» (N = 35)

Джерело: розроблено автором

Примітки: I – невротичність, II – спонтанна агресивність, III – депресивність, IV – дратівливість, збудливість V – товариськість, VI – врівноваженість, VII – реактивна агресивність, VIII – сором'язливість, IX – відкритість, X – екстраверсія – інтроверсія, XI – емоційна лабільність, XII – маскуліність – фемінність.

Бали в діапазоні 1-3 відносяться до низких, середні – 4-6 балів, високі – 7-9 балів. Для більшості соціальних працівників характерні вищі показники за шкалами «сором'язливість» ($7 \pm 2,47$), «відкритість» ($7,17 \pm 1,75$) та порогове значення «невротичність» ($6,74 \pm 2,63$). Середні значення для вибірки визначені

за шкалами «екстраверсія» ($4,46 \pm 1,98$), «спонтанна агресивність» ($4,4 \pm 2,22$), «реактивна агресивність» ($5,03 \pm 1,75$). Шкали «товариськість» ($3,31 \pm 1,65$), «фемінність» ($2,77 \pm 2,07$) мають низькі оцінки (Додаток Ж).

Виходячи із отриманих результатів, можна стверджувати, що соціальним працівникам зі сформованим синдромом професійного вигорання, більш притаманні наступні особистісні характеристики: невротизація, нестійкість емоційного фону, тривожність, депресивність, мінливість, песимістичність, відстороненість, заглибленість у власні переживання, недостатня зібраність, саморегуляція, самоконтроль, невпевненість у собі, сором'язливість, враженість емоційної лабільності, фемінність.

Результати кореляційного аналізу свідчать про те, що існують достовірні прямі взаємозв'язки між виразністю синдрому професійного вигорання і особистісними характеристиками фахівців (Додаток Л.2): шкали «невротичність», «спонтанна агресивність», «дратівливість, збудливість» корелюють з усіма фазами професійного вигорання ($p \leq 0,01$).

Шкали «врівноваженість» ($p \leq 0,01$), «маскулінність-фемінність» ($p \leq 0,05$), обернено корелює із усіма фазами вигорання, шкала «товариськість» лише із фазою «виснаження» ($p \leq 0,05$), свідчить про те, що чим вище у соціальних фахівців нашої вибірки показники емоційної стабільності, впевненості в собі і задоволеності власними успіхами, стійкості до стресу, тим менше виражені прояви симптомів професійного вигорання як напруга.

Отже, гіпотеза підтверджена, що, наявність певних перелічених особистісних характеристик у соціальних працівників, можуть впливати на формування та перебіг синдрому й симптомів професійного вигорання.

З метою діагностики рівня тривожності фахівців соціальної служби нами була використана «Шкали реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна», котра дає можливість вимірити тривожність як стан та характерну властивість особистості.

За інтерпретацією методики, рівень особистісної та ситуативної (реактивної) тривожності визначається за наступними числовими межами: до

30 ум. од. – низька тривожність, 31- 45 ум. од. – помірна тривожність, 46 ум. од. і більше – високий рівень тривожності.

На рис. 3.4. представлено рівні особистісної та ситуативної тривожності в середніх балах.



Рис. 3.4. Вираження рівня тривожності в середніх балах «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілберґера-Ханіна» (N = 35)

Джерело: розроблено автором

Аналізуючи розподіл показників особистісної та ситуативної тривожності, можна зробити наступні висновки: у соціальних працівників більш виражена тривожність як стійка індивідуально-психологічна характеристика ($54 \pm 13,8$ ум. од), що віддзеркалюється на якості і ефективності професійної діяльності, на глибині міжособистісних відносин і, як наслідок, на відношенні до себе. Фахівці соціальної сфери схильні сприймати широкий спектр ситуацій як загрозові, відповідати на кожен з них певною реакцією. На наш погляд, це може бути пов'язаним з атрибутами їх професійної діяльності, підвищеною відповідальністю, що сприяє формуванню багатьох симптомів професійного вигорання. Висока особистісна тривожність може свідчити про наявність невротичного конфлікту, котрий при несприятливих умовах здатний спровокувати емоційні зриви та психосоматичні захворювання.

Що стосується ситуативної тривожності середні показники становлять $38 \pm 15,25$ ум. од і знаходяться в межах помірних значень. Реактивна тривожність виникає як реакція людини, найчастіше на соціально-психологічні стресори (очікування негативної оцінки або агресивної реакції, напруга, занепокоєння, заклопотаність, нервозність), дані представлені в додатку 3.

Для виявлення статистичної значущості взаємозв'язків структури професійного вигорання і тривожності нами був проведений кореляційний аналіз за допомогою використання рангового коефіцієнта кореляції Спірмена (r_s). Отримані коефіцієнти кореляції в ході дослідження вказують на наявність найбільшої кількості статистично значущих кореляційних зв'язків, зокрема, прямі зв'язки визначено між професійним вигоранням, його складовими та рівнями тривожності (Додаток Л, табл. Л.1).

Було визначено, що зростання більшості симптомів супроводжується підвищенням рівня особистісної та реактивної тривожності, що виражається в зменшенні емоційного реагування на психотравмуючі чинники трудової діяльності, здебільшого на соціально-психологічні стресори (негативні оцінки, загрози власному авторитету тощо), у цинічному налаштуванні. Чим більшим є адекватне емоційно-емпатійне реагування суб'єкта (співчуття, співпереживання), тим менше він є тривожним та схильним до «економити емоції», зменшується розчарування в собі, як в фахівці та в професії загалом.

Таким чином, за результатами отриманих емпіричних даних ми можемо припустити взаємозв'язок між рівнем тривожності у соціальних працівників і виразністю синдрому професійного вигорання. Чим вище у фахівців виражена ситуативна і особистісна тривожність, тим більшою мірою сформований синдром професійного вигорання у соціальних працівників (на рівні значущості $p \leq 0,01$).

Підвищення рівня тривожності (особистісної та ситуативної) супроводжується формуванням всіх фаз професійного вигорання – фази «напруження», фази «резистенції» і фази «виснаження» (на рівні значущості $p \leq 0,01$).

Наступним етапом дослідження було виявлення особливостей копінг-поведінки соціальних працівників. Теоретичний аналіз і синтез з проблеми дослідження дозволив визначити, що способами оволодіння життєвими труднощами є копінг-стратегії, основним завданням котрих є подолання стресових ситуацій, зниження їх негативних наслідків або їх адекватне переживання.

Результати дослідження вираження копінг-механізмів представлено на рис. 3.5. при використанні «Опитувальника копінг-стратегій С. Лазаруса, М. Фолкмана».

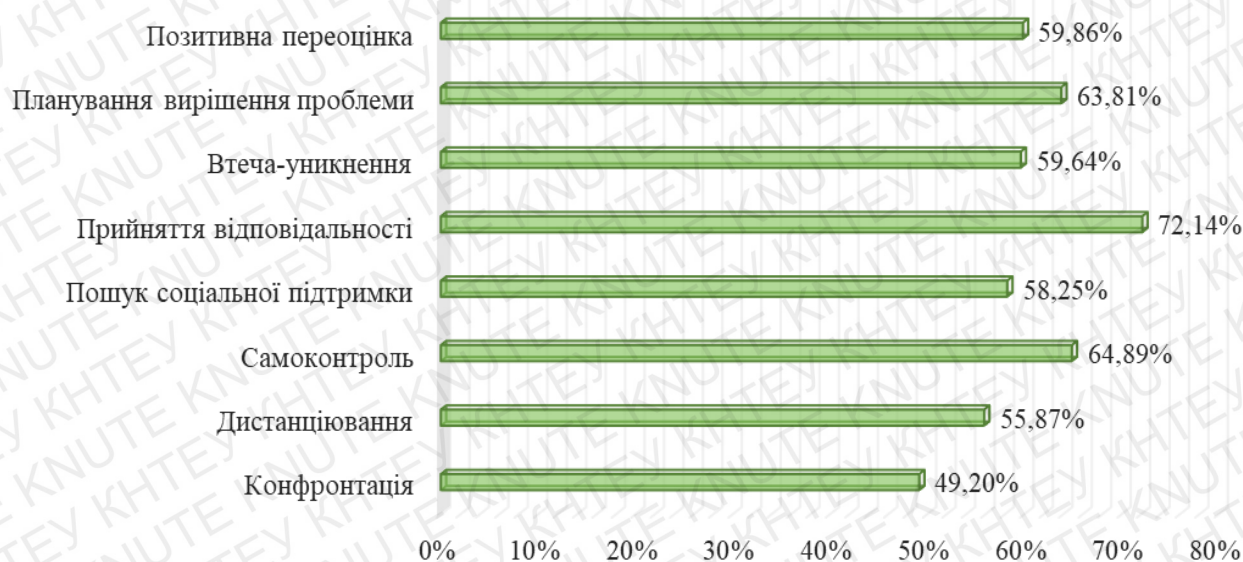


Рис. 3.5. Вираження копіюг-механізмів «Опитувальник копіюг-стратегій С. Лазаруса, М. Фолкмана», у % (N = 35)

Джерело: розроблено автором

Копіюг-механізми є важливим чинником ефективності професійного становлення та професійного вдосконалення фахівця. Становлення професіонала передбачає потенційну можливість включення професійних цінностей та цілей у систему смисложиттєвих орієнтацій особистості. Ведучими копіюг-стратегіями є «прийняття відповідальності» (72,14%), «самоконтроль» (64,89%) та «планування вирішення проблеми» (63,81%), (відсотки показують ступінь виразності і переважне використання того чи іншого копіюг-механізму).

Соціальні працівники у різних життєвих ситуаціях схильні до підвищеного контролю, за рахунок цілеспрямованого придушення і стримування емоцій, мінімізації їх впливу на оцінку та сприйняття ситуації (Додаток К).

Стратегія «самоконтролю» передбачає визнання власної ролі і відповідальності з виразним компонентом самокритики і самозвинуваченням. Проте водночас фахівці прагнуть до активного пошуку і продумування способів планомірного подолання труднощів, подолання проблем за рахунок цілеспрямованого аналізу ситуації і можливих варіантів поведінки.

Здебільшого, використання даних стратегій свідчать про те, що, стикаючись з життєвими труднощам фахівці намагаються контролювати власні емоції, дії, схильні до необґрунтованої самокритики, гіпертрофованої раціональності і прийняття надмірної відповідальності або ж планування власних дій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду і наявних ресурсів. Зазначені особливості є фактором ризику розвитку депресивних станів, переживання почуття провини і хронічною незадоволеністю собою.

Надалі отримані результати були піддані кореляційному аналізу Спірмена (r_s). Встановлено прямі зв'язки між компонентами професійного вигорання і копінг-механізмами (Додаток Л, табл. Л.3): симптом «переживання психотравмуючих обставин» з копінгом «конфронтація» ($p \leq 0,01$) та «дистанціювання» ($p \leq 0,05$), «стратегія втеча-уникнення» та «прийняття відповідальності» з усіма фазами професійного вигорання – «напруження», «резистенція», «виснаження» ($p \leq 0,01$). Обернені: між симптомами «емоційний дефіцит», «емоційне відчуження» з копінг-стратегією «пошук соціальної підтримки» ($p \leq 0,01$) та симптом «емоційний дефіцит» з копінг-стратегіями «планування вирішення проблем» ($p \leq 0,05$), «позитивна переоцінка» ($p \leq 0,05$). Стан емоційного виснаження, виражений негативізм і деформація відносин з оточуючими супроводжувалися посиленням копінг-поведінок уникнення і емоційного відсторонення від проблем.

Таким чином, аналіз результатів дослідження відобразив, що більшість соціальних працівників потребують своєчасної психологічної корекції,

спрямованої на зміцнення особистісних ресурсів. Варто враховувати, що в багатьох випадках на ранніх стадіях вигорання протікає без активних скарг і самостійного звернення працівників за психологічною допомогою. Подібна ситуація може бути обумовлена дуже поширеною особливістю розвитку професійного вигорання: тенденцією придушувати в собі і витіснити різні переживання, емоціональні реакції, тому так важливо проводити ряд заходів щодо профілактики професійного вигорання в компаніях. В першу чергу для цього необхідно скласти програму з практичними рекомендаціями щодо психологічної профілактики та корекції синдрому професійного вигорання, орієнтовану на розширення уявлень про конструктивні способи подолання виникаючих труднощів, про власні емоційно-поведінкових можливості реагування в стресовій ситуації.

3.2. Практичні рекомендації щодо психологічної профілактики та корекції синдрому професійного вигорання

На підставі проведеного емпіричного дослідження розробляється комплекс практичних заходів щодо профілактики і корекції вигорання співробітників з урахуванням вкладу тих чи інших факторів. Формами проведення таких заходів можуть бути лекції, семінари, практичні заняття з елементами тренінгу, спрямовані на ознайомлення з феноменом вигорання, факторами, що сприяють його виникненню і можливими способами запобігання вигорання і зниження негативного впливу цього явища на особистість і діяльність професіонала [40, с. 16-18].

При формуванні переліку практичних рекомендацій важливо привернути увагу на основні групи детермінантів, що сприяють формуванню синдрому професійного вигорання соціальних працівників, до яких ми віднесли в першому розділі випускної кваліфікаційної роботи: індивідуальні особливості особистості (характерологічні, самооцінка, освіта тощо); організаційні (зміст праці, робочі перевантаження, умови праці) фактори.

Основні профілактичні напрямки включають в себе роботу з особистісними особливостями співробітників, зниженням робочої напруги, навчанням навичкам управління стресом, оптимізацією організаційних характеристик і взаємовідносин в колективі, що представлені на рис 3.6.



Рис. 3.6. Основні напрямки практичної психологічної роботи з синдромом професійного вигорання

Джерело: розроблено автором на підставі [7; 14; 19; 32; 62; 66; 84, с. 165]

Таким чином, профілактика і корекція професійного вигорання соціальних працівників може відбуватись на двох рівнях – внутрішньому (індивідуально-

психологічні особливості працівників) та зовнішньому (умови середовища та оточення, що впливають на працівника).

Для попередження синдрому професійного вигорання у спеціалістів соціальних служб можна запропонувати такі заходи [39; 48, с. 26-27; 78; 87, с. 135-136]:

1. Особистісно-орієнтовані методики (внутрішній рівень):
 - діагностика рівня вигорання співробітників, діагностика індивідуально-психологічних, соціально-психологічних чинників вигорання;
 - просвітницька робота в формі лекцій та семінарсько-практичних занять, спрямована на ознайомлення з феноменом вигорання, детермінантами, що сприяють її виникненню і можливими способами зниження негативного впливу цього явища на особистість і діяльність професіонала (зміна установки щодо життя, до її сенсу, сприйняття ситуації вигорання як можливості переглянути і переоцінити своє життя, вибір хобі, що приносять задоволення, наявності інтересів поза роботою, що дозволяють зняти напругу, яка виникає підчас професійної діяльності);
 - корекція індивідуально-особистісних особливостей та мотиваційної сфери; підвищення стійкості працівників; освоєння фахівцями прийомів релаксації, технік медитації, візуалізації, аутогенного тренування, навичок саморегуляції, а також фізичних вправ в ході групової та індивідуальної роботи (самостійне виявлення симптомів);
 - навчання співробітників навичкам ефективної комунікації, стратегіям поведінки в конфлікті в ході тренінгових занять (вміння простіше відноситися до конфліктних ситуацій в процесі трудової діяльності).
 - сприяння до ведення здорового способу життя, гарної фізичної форми, дотримання режиму сну і харчування, обмеження вживання алкоголю, відмова від тютюну;
 - навчання співробітників тайм менеджменту; ефективно розраховувати і обдуманно розподіляти свої навантаження, обов'язків у професійному й приватному житті; планування послідовності, терміновості

виконання справ; управління власним часом.

2. Організаційні методики (зовнішній рівень):

- діагностика об'єктивного стану організаційних і соціально-психологічних характеристик професійної діяльності;
- оптимізація організації праці – структуризація роботи співробітників; ефективне нормування робочого часу та навантаження на співробітників; чітка регламентація праці; поліпшення матеріально-технічної бази; впровадження ефективної системи заохочень, яка включає премії, цінні подарунки, подяки, додаткові вихідні дні, відпустки; надання співробітникам можливості підвищення кваліфікації та професійного зростання;
- система психологічного розвантаження, зняття напруги після робочого дня; застосування «технічних перерв», котрі необхідні для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);
- система заходів, спрямованих на поліпшення соціально-психологічного клімату (підтримку колективного духу та комфорту у колективі), взаємин в колективі із керівництвом; надання соціальної підтримки співробітникам.

Розробка і впровадження системи практичних заходів з профілактики та корекції вигорання з урахуванням специфіки діяльності організації і вкладу тих чи інших факторів дозволить знизити рівень вигорання співробітників і тим самим підвищити ефективність професійної діяльності організації в цілому.

Трансформація системи організації праці іноді видається неможливою в силу об'єктивних причин, тому найчастіше заходи з профілактики синдрому професійного вигорання соціальних працівників спрямовані на поповнення, збільшення особистісних ресурсів суб'єктів трудових відносин.

На наш погляд, найбільш доступним в якості профілактичних заходів є створення комплексу індивідуалізованих заходів щодо посилення регулюючих функцій психіки, розвитку емоційного самоконтролю і самоврядування, зміцнення самовладання – методи психологічної саморегуляції. Оскільки генезис синдрому носить індивідуалізований характер, який визначається відмінностями

особистісних характеристик, то необхідно виявлення особистісних особливостей соціальних працівників, що дозволить визначити оптимальну стратегію психологічної допомоги.

При визначенні напрямків профілактичної роботи ми враховували психологічні особливості, котрі в певних своїх проявах можуть впливати на перебіг синдрому. В результаті кількісного та якісного аналізу були виявлені психологічні ознаки, котрі більшою мірою привносять внесок в процес розвитку професійного вигорання. Подібними психологічними детермінантами є неадаптивні стилі поведінки в стресових ситуаціях, наявність станів і властивостей особистості, відповідно, тривожність, інтроверсія, дратівливості, депресивність, сором'язливість та ін.

Це підкреслює необхідність розробки спеціальних профілактичних заходів з урахуванням поведінкових характеристик працівників в процесі вигорання, спрямованих на формування адаптивних реакцій на стресс-чинники професійного середовища.

У зв'язку з вищевикладеним, головним завданням напрямів профілактики вигорання у соціальних працівників є попередження розвитку синдрому, диференційованого відповідно до його симптомів і індивідуально-психологічними особливостями фахівців, активізація особистісних ресурсних станів (внутрішня мотивація), а також рання діагностика фахівців для попередження ризику розвитку вигорання.

З метою запобігання та профілактики професійного вигорання нами була розроблена програма психологічної профілактики цього феномена у фахівців соціальної сфери. Структурно-функціональна модель тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання у соціальних працівників» представлена в додатку М.

Метою тренінгу є зниження рівня професійного вигорання та прояву його симптомів у фахівців соціальних служб.

Для реалізації поставленої мети були сформульовані наступні завдання:

- оволодіння знаннями про зміст, структуру професійного

вигорання та особливостями його прояву;

- аналіз рівня професійного вигорання та його провідних симптомів;
- оволодіння практичним навичкам і прийомами профілактики та подолання професійного вигорання;
- опанування сучасними антистресовими техніками, розвиток навичок психоемоційної регуляції учасників;
- оволодіння способам використання конструктивних копінг-стратегій;
- формулювання установки на збереження і зміцнення психічного здоров'я працівників.

Аналіз відповідної літератури та проведене дослідження свідчать про доцільність втілення інтегративного, багатомірного підходу до психологічної профілактичної роботи. Особливість цього підходу полягає у синтезі, інтеграції концепцій, методичних та технічних прийомів під час пошуку нової парадигми профілактичної роботи професійного вигорання. У нашій роботі ми керувались саме цим підходом, що дозволив об'єднати різні психотерапевтичні та психокорекційні напрямки [34, с. 157-158; 43, с. 166].

Структура тренінгу ґрунтується на принципі поетапності, де кожна наступна стадія закономірно витікає з попередньої, внаслідок чого учасники мають можливість покроково занурюватись у хід тренінгу, що спонукає до творчої активності та формує результативність взаємодії. Запропоновані вправи орієнтовані на згуртування групи і формування взаємної довіри, що компонує сприятливу атмосферу для успішного втілення чергової роботи. Подальші заняття спрямовані на оволодіння практичними навичками і прийомами профілактики, подолання професійного вигорання, гармонізації самоставлення та самооцінки, впевненої поведінки у складних ситуаціях професійної діяльності, засвоєння правил тайм-менеджменту.

З урахуванням поставлених завдань була обрана короткочасна форма реалізації профілактичної роботи: програма розрахована на 6 зустрічей (18 години). Зазначені вправи, що входять до складу програми, не є власними

авторськими розробками, вони запозичені з різної наукової літератури, присвяченої тематиці профілактики професійного вигорання. Втім, варіація їх подання видозмінена та модифікована, а компонування і схеми обговорення виходять із процедури самого тренінгу.

Програма складається з шести взаємопов'язаних тематичних занять, кожен з яких триває 3 години (табл. 3.1). Детальний опис занять представлено в додатку Н.

Таблиця 3.1

Структура тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання у соціальних працівників»

Заняття	Мета і завдання
I «Професійне вигорання»	<ul style="list-style-type: none"> - знайомство з поняттям «професійне вигорання»; - самодіагностика: виявлення рівня професійного вигорання та провідних його симптомів; - виявлення бар'єрів, що перешкоджають отриманню задоволення від професії (основні групи детермінант).
II «Самоприйняття та самоставлення в професії»	<ul style="list-style-type: none"> - осмислення власного життя та місця роботи в ньому; - перебудова уявлення про себе і професійну діяльність; - розширення ціннісних орієнтацій та оптимізація життєвої установки; - формування адекватної самооцінки та самоставлення; - усвідомлення власної цінності, власного потенціалу.
III «Внутрішня мотивація»	<ul style="list-style-type: none"> - підвищення мотивації до праці та отримання більшого задоволення від роботи; - актуалізація внутрішніх ресурсів; - створення установки на реалізацію та прийняття активної життєвої позиції.
IV «Аутогенне тренування і саморегуляція»	<ul style="list-style-type: none"> - навчання експрес-прийомам боротьби зі стресом; - зняття емоційної напруги та тривожності; - вдосконалення механізмів психологічної стійкості в сучасних умовах; - розвиток конструктивних способів переживання стресу (копінг-поведінки)
V «Тайм-менеджмент»	<ul style="list-style-type: none"> - інформування про основні причини дефіциту часу, знайомство з головними правилами планування часу; - аналіз використання робочого часу, його планування; - формування навичок ефективного планування і контролю власного часу.
VI «Підведення підсумків»	<ul style="list-style-type: none"> - встановлення між учасниками і тренером зворотного зв'язку за результатами роботи в групі; - усвідомлення учасниками змін, що відбулися в професійній сфері; - усвідомлення внутрішньо особистісних змін.

Джерело: розроблено автором

При створенні профілактичної програми було проаналізовано та систематизовано напрацювання вітчизняних і зарубіжних вчених: Н.Е. Водоп'янової, К. Масляч, Л.М. Карамушиної, М.С. Корольчука, В.М. Корольчук, Л. Китаєв-Смика, Г.В. Гнускіної, Ю.Г. Ковровського, Т.А. Колтунович [27; 28; 35; 50; 20; 43; 30; 31; 18].

Етапи програми включають:

- визначення рівня сформованості фаз, симптомів вигорання, актуального психологічного стану учасників тренінгу;
- перебудова уявлення про себе, реальність і професійну ситуацію, підвищення самооцінки, розвиток впевненості в собі, конструктивних способів переживання стресу (копінг-поведінки), актуалізація внутрішніх ресурсів для подолання професійного вигорання;
- навчання прийомам та методам оволодіння власним психологічним станом.

Основною формою роботи було обрано семінарські заняття, що склалися з подальших частин: змістовно-сислового – оволодіння фахівцями теоретичних знань про структуру, компоненти та особливості перебігу професійного вигорання; діагностичного – спрямований на виявлення рівня (фаз, симптомів) професійного вигорання, визначення основних детермінант, що його обумовлюють; профілактично-розвивального – опанування працівниками практичних засобів, прийомів та методів подолання професійного вигорання.

Заняття склалися з: привітання (створення позитивного емоційного фону, згуртування групи), рефлексії (налаштування групи на продуктивну, спільну діяльність за рахунок впливу на емоційний стан і рівень активності), очікувань та побоювань від тренінгу, основних вправ (для вирішення завдань тренінгу), домашньої роботи (з метою самостійного закріплення та опрацювання отриманих навичок);

Тренінговою програмою передбачено наявність наступних методів та технік психологічної корекції: ситуаційне моделювання, мозковий штурм, рольові ігри проективне малювання, вправи на релаксацію, саморегуляцію,

техніки медитації, візуалізації, аутогенного тренування, діагностичні процедури, міні-лекції, бесіди, дискусії, аналіз ситуації, самооцінювання тощо.

Однією з умов професійної ефективності соціальних працівників є комплексна програма, спрямована на формування у фахівців відповідної системи знань, умінь з організації й упорядкування навантажень та розподіл обов'язків у професійному й приватному житті, що має на меті збереження власного здоров'я і професійного довголіття.

Визначальні принципи тренінгової програми:

- системність (послідовність та логічність побудови процесу, взаємозв'язок усіх складових блоків);
- принцип самодіагностики (формулювання і усвідомлення учасниками власних особистісних проблем);
- керованість (діагностичність, цілепокладання, проектування процесу навчання, поетапна діагностика, корекція виробничого процесу);
- принцип відкритої взаємодії (повноцінне міжособистісне спілкування між учасниками, заснованого на повазі, емпатії, довірі один до одного);
- відтворюваність (можливість застосування в інших організаціях).

Результативністю програми виступають наступні критерії:

- зниження рівня професійного вигорання учасників;
- актуалізація конструктивних копінг-стратегій;
- підвищення емоційної стабільності в стресогенних ситуаціях;
- побудова позитивної професійної «Я-концепції», самоприйняття та самоствавлення в професії.

Таким чином, проблема профілактики професійного вигорання є актуальною і вимагає здійснення комплексних превентивних і ситуативних заходів, котрі сприятимуть зниженню враженості фаз і симптомів вигорання, підвищення саморегуляції поведінки, продуктивності професійної діяльності та вироблення конструктивних копінг-стратегій у соціальних працівників.

Висновки до розділу 3

У відповідності до емпіричного дослідження визначено психологічні детермінанти вигорання та розроблено практичні рекомендації профілактики професійного вигорання, що дає підставу зробити наступні висновки:

1. Отримані дані за методикою В.В. Бойка «Діагностика рівня емоційного вигорання» дали можливість виявити, що у соціальних працівників професійне вигорання формується упродовж всіх фаз вигорання, проте домінуючою є фаза «резистенція», середнє значення – $64,94 \pm 20,48$ балів. Домінуючими симптомами є: усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності; зниження міжособистісних контактів на тлі загальної напруги та виснаження; тривожно-депресивна симптоматика, пов'язана з специфікою трудової діяльністю, за відсутності вдоволення від неї; відхилення в соматичних і психічних станах; почуття безвихіддя, порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до колег; емоційна нечуттєвість на фоні виснаження; мінімізація емоційних внесків в процесі роботи; автоматичне виконання професійних обов'язків.

2. За допомогою використання «Багатофакторного особистісного опитувальника FPI» (модифікована форма В) було помічено, що соціальним працівникам зі сформованим синдромом професійного вигорання, більш притаманні наступні особистісні характеристики: невротизація, нестійкість емоційного фону, тривожність, депресивність, мінливість, песимістичність, відстороненість, заглибленість у власні переживання, недостатня зібраність, саморегуляція, самоконтроль, невпевненість у собі, сором'язливість, враженість емоційної лабільності. Існують достовірні прямі взаємозв'язки між виразністю синдрому професійного вигорання і особистісними характеристиками фахівців: шкали «невротичність», «спонтанна агресивність», «дратівливість, збудливість» корелюють з усіма фазами професійного вигорання ($p \leq 0,01$).

3. Використання «Шкали реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» демонструє виразність у соціальних працівників

тривожності як стійкої індивідуально-психологічної характеристики, середні показники становлять $54 \pm 13,8$ ум. од., ситуативної тривожності знаходиться в межах помірних значень $38 \pm 15,25$ ум. од. Виявлено взаємозв'язок між рівнем тривожності у соціальних працівників і виразністю синдрому професійного вигорання (чим вище рівень ситуативної та особистісної тривожності, тим більш вираженим є даним синдром).

4. За результатами «Опитувальника копінг-стратегій С. Лазаруса, М. Фолкмана» фахівці соціальної сфери використовують широкий спектр копінг-стратегій у професійній діяльності, відзначається схильність застосовування емоційно-орієнтованого типу копінг-механізму «прийняття відповідальності» (72,14%), «самоконтроль» (64,89%) та «планування вирішення проблеми» (63,81%). Здебільшого, використання даних стратегій свідчить про те, що, стикаючись з життєвими труднощами фахівці намагаються контролювати власні емоції, дії, схильні до необґрунтованої самокритики, гіпертрофованої раціональності і прийняття надмірної відповідальності. Було встановлено прямі зв'язки між компонентами професійного вигорання і копінг-механізмами. З формуванням синдрому професійного вигорання конструктивні копінг-стратегії поступово замінюються пасивними, дезадаптивними стратегіями подолання стресу, що підвищує ризик розвитку вигорання.

5. Для попередження синдрому професійного вигорання у спеціалістів соціальних служб надано практичні рекомендації, що відбуваються на двох рівнях – внутрішньому (індивідуально-психологічні особливості працівників, особистісно-орієнтовані методики) та зовнішньому (умови середовища та оточення, що впливають на працівника, організаційні методики).

6. З метою запобігання професійного вигорання нами була розроблена програма психологічної профілактики вигорання у фахівців соціальної сфери. Програма включає 6 функціональних блоків і спрямована на зниження сформованості фаз і симптомів вигорання, підвищення саморегуляції поведінки, продуктивності професійної діяльності та вироблення конструктивних копінг-стратегій у соціальних працівників.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі на основі теоретико-методологічного та емпіричного дослідження виявлено психологічні детермінанти та особливості перебігу синдрому професійного вигорання, розроблено структурно-функціональну модель профілактики та надано практичні рекомендації щодо попередження синдрому у фахівців соціальної сфери.

За результатами проведеного дослідження сформовано наступні висновки:

1. На даний час існує велика кількість трактувань та підходів, що пояснюють і описують генезис вигорання. Аналітичне вивчення результатів досліджень науковців дало змогу виокремити два основних напрями до визначення структури та динаміки феномена професійного вигорання: результативний (структурно-симптоматичний) підхід, в якому професійне вигорання розглядається як певний стан, який складається із конкретних компонентів та процесуальний (стадіальний) – вигорання є процесом, що з'являється та протікає в ході професійного розвитку людини і має фазовий (етапний) характер.

2. Основними детермінантами професійного вигорання, які безпосередньо чи опосередковано зумовлюють вигорання у працівників соціальних служб є: зовнішні (організаційні, що пов'язані з умовами праці) та внутрішні (індивідуально-особистісні фактори діяльності, зокрема її ефективність, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров'я).

3. Для нашого дослідження визначальною є процесуальна модель, в якій професійне вигорання розглядається як динамічний процес, що розвивається в часі і характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів. В основу цього комплексу було покладено «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка, яка дала змогу визначати прояви та рівень вигорання відповідно до трьох фаз її формування.

Було розроблено концептуальну модель дослідження професійного

вигорання соціальних працівників, яка містила в собі 3 блоки: теоретичний, емпіричний, констатуючий. Організація дослідження визначила логіку обґрунтування добору психодіагностичного інструментарію. З метою діагностики станів і властивостей особистості був обраний «Багатофакторний особистісний опитувальника FPI» (модифікована форма В), розроблений І. Фаренбергом, адаптований О.О. Криловим і Т.І. Ронгінскою. «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» застосовується для надання оцінки рівня тривожності (реактивна й особистісна тривожність). Для виявлення відмінностей у використанні адаптивних копінг-стратегій і конструктивних способів психологічної захисту був використаний «Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) С. Лазаруса, М. Фолкмана» (в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої).

4. За результатами емпіричного дослідження можна констатувати:

- отримані дані за методикою В.В. Бойка «Діагностика рівня емоційного вигорання» дали можливість виявити, що у соціальних працівників професійне вигорання формується упродовж всіх фаз вигорання, проте в структурі синдрому домінуючою є фаза «резистенція» (сформована у 68,57% фахівців, у 22,86% перебуває на стадії формування), середнє значення – $64,94 \pm 20,48$ балів. Їй притаманне надмірне емоційне реагування, прагнення до психологічного комфорту і благополуччя внаслідок оптимізації наявної напруги (опір наростаючому стресу) і активізації захисних механізмів у вигляді економії емоцій. Фаза «напруження» (сформована у 42,86% працівників, у 22,86% перебуває на стадії формування) і характеризується відчуттям емоційного виснаження, гострим переживанням професійної ситуації, хронічною втомою, нестійкою професійною самооцінкою, почуттям безвихідності ситуації та розвитком ситуативної тривожності; фаза «виснаження» (сформована у 42,86% працівників, у 37,14% перебуває на стадії формування), котрій притаманне більш або менш виражене падіння загального енергетичного тону, ослаблення нервової системи, нівелювання власних професійних досягнень.

Найбільш вираженим симптомом у фазі «напруження» є «тривога та

депресія» (сформованість у 60% працівників), що супроводжується розвитком тривожності в професійній діяльності, підвищення нервовості та депресивного настрою. Симптом «загнаність у кут» переважає 49% фахівців, при якому можливе виникнення відчуття безвихіддя, посилення негативних емоцій.

Для фази «напруження» домінуючим симптомом є «неадекватне виборче емоційне реагування» (сформованість у 91% працівників), котрий проявляється в обмеженні діапазону і інтенсивності включення емоцій у професійне спілкування, симптом «редукція професійних обов'язків» сформований у 71% фахівців, що характеризується згортанням професійної діяльності, самовільним спрощенням кола функціональних обов'язків фахівця.

Провідним у фазі «виснаження» є симптом «психосоматичні та психовегетативні порушення» (сформованість у 80% працівників), для якого притаманне погіршення фізичного самопочуття, безсоння, загострення хронічних хвороб та симптом «особистісне відчуження» (сформованість у 51% працівників), що виявляється в порушенні професійних стосунків, розвитку цинічного ставлення при спілкуванні й виконанні професійних обов'язків.

- за допомогою використання «Багатофакторного особистісного опитувальника FPI» (модифікована форма В) було помічено, що соціальним працівникам зі сформованим синдромом професійного вигорання, більш притаманні наступні особистісні характеристики за середніми показниками шкал: «сором'язливість» ($7 \pm 2,47$), «відкритість» ($7,17 \pm 1,75$) та порогове значення «невротичність» ($6,74 \pm 2,63$). Середні значення для вибірки визначені за шкалами: «екстраверсія» ($4,46 \pm 1,98$), «спонтанна агресивність» ($4,4 \pm 2,22$), «реактивна агресивність» ($5,03 \pm 1,75$). Шкали «товариськість» ($3,31 \pm 1,65$), «фемінність» ($2,77 \pm 2,07$) мають низькі оцінки.

Існують достовірні прямі взаємозв'язки між виразністю синдрому професійного вигорання і особистісними характеристиками фахівців: шкали «невротичність», «спонтанна агресивність», «дратівливість, збудливість» корелюють з усіма фазами професійного вигорання ($p \leq 0,01$). Шкали «врівноваженість» ($p \leq 0,01$), «маскулінність-фемінність» ($p \leq 0,05$), обернено

корелюють із усіма фазами вигорання, шкала «товариськість» лише із фазою «виснаження» ($p \leq 0,05$), свідчить про те, що чим вище у соціальних фахівців нашої вибірки показники емоційної стабільності, впевненості в собі і задоволеності власними успіхами, тим менше виражені прояви симптомів професійного вигорання як напруги.

- використання «Шкали реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» демонструє вираженість у соціальних працівників тривожності як стійкої індивідуально-психологічної характеристики, середні показники становлять $54 \pm 13,8$ ум. од., ситуативна тривожність знаходиться в межах помірних значень $38 \pm 15,25$ ум. од. Виявлено взаємозв'язок між рівнем тривожності у соціальних працівників і виразністю синдрому професійного вигорання (чим вище рівень ситуативної та особистісної тривожності, тим більш вираженим є даним синдром).

- за «Опитувальником копінг-стратегій С. Лазаруса, М. Фолкмана» фахівці соціальної сфери використовують широкий спектр копінг-стратегій у професійній діяльності, відзначається схильність застосовування емоційно-орієнтованого типу копінг-механізму «прийняття відповідальності» (72,14%), «самоконтроль» (64,89%) та «планування вирішення проблеми» (63,81%). Здебільшого, використання даних стратегій говорить про те, що, стикаючись з життєвими труднощами, фахівці намагаються контролювати власні емоції, дії, схильні до необґрунтованої самокритики, гіпертрофованої раціональності і прийняття надмірної відповідальності. Було встановлені прямі зв'язки між компонентами професійного вигорання і копінг-механізмами: симптом «переживання психотравмуючих обставин» з копінгом «конфронтація» ($p \leq 0,01$) та «дистанціювання» ($p \leq 0,05$), «стратегія втеча-уникнення» та «прийняття відповідальності» з усіма фазами професійного вигорання – «напруження», «резистенція», «виснаження» ($p \leq 0,01$); обернені: між симптомами «емоційний дефіцит», «емоційне відчуження» з копінг-стратегією «пошук соціальної підтримки» ($p \leq 0,01$) та симптом «емоційний дефіцит» з копінг-стратегіями «планування вирішення проблем» ($p \leq 0,05$), «позитивна переоцінка» ($p \leq 0,05$). З

формуванням синдрому професійного вигорання конструктивні копінг-стратегії поступово замінюються пасивними, дезадаптивними стратегіями подолання стресу, що підвищує ризик розвитку вигорання.

5. Для попередження синдрому професійного вигорання у спеціалістів соціальних служб надано практичні рекомендації, що відбуваються на двох рівнях. Внутрішній (особистісно-орієнтовані методики): діагностичний компонент, просвітницька робота в формі лекцій та семінарсько-практичних занять, спрямована на ознайомлення з феноменом вигорання, чинниками, що сприяють її виникненню і можливими способами зниження негативного впливу цього явища на діяльність професіонала, освоєння фахівцями прийомів релаксації, технік медитації, візуалізації, аутогенного тренування та ін. Зовнішній рівень (організаційні методики): оптимізація організації праці, система психологічного розвантаження, зняття напруги після робочого дня, застосування «технічних перерв», система заходів, спрямованих на поліпшення соціально-психологічного клімату (підтримку колективного духу та комфорту у колективі).

6. З метою запобігання розвитку та профілактики професійного вигорання нами була розроблена програма психологічної профілактики цього феномена у фахівців соціальної сфери. Програма включає 6 функціональних блоків, котрі сприятимуть зниженню виразності фаз і симптомів вигорання, підвищення саморегуляції поведінки, продуктивності професійної діяльності та вироблення конструктивних копінг-стратегій у соціальних працівників.

Отже, гіпотеза дослідження підтверджена: ступінь виразності професійного вигорання у соціальних працівників в силу специфіки своєї професійної діяльності знаходиться в межах високих значень. Наявність певних чинників: особистісні характеристики фахівців (виразність екстраверсії/інтроверсії, нейротизму, депресивного мислення, рівень тривожності), використання неконструктивних копінг-стратегій можуть впливати на формування симптомів та перебіг синдрому професійного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балакірева К.О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання / К.: Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ – 45 с.
2. Битюцка Е.В. Опитувальник способів копінга: методичний посібник / Е.В. Битюцка // М.: ПУ МГОУ, 2015. – 80 с.
3. Бойко В.В. Енергія емоцій / В.В. Бойко – 2-ге вид., доп. і перераб. – СПб.: Пітер, 2004. – 474 с.
4. Бубнова М.М. Професійне вигорання соціальних працівників, які обслуговують на дому громадян похилого віку та інвалідів / М.М. Бубнова // Соціальне обслуговування сімей і дітей: науково-методичний збірник. – 2019. Вип. 17. – С. 215-218.
5. Бутиріна М. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів / М. Бутиріна, А. Новолаєв // Актуальні питання гуманітарних наук. – 2016. – Вип. 15. – С. 265-270.
6. Ванюшина О.Ф. «Синдром професійного «вигорання»: загальний огляд проблеми» // Матеріали X Ювілейної міжнародної науковопрактичної конференції з організаційної та практичної психології «Організаційна та практична психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку», К.:КНТЕУ, – 2014р.
7. Василик А.В. Особливості та профілактика професійного вигорання менеджерів із персоналу / Василик А.В., Смалійчук Г.В., А.А. Головка // Економічний простір: зб. наук. пр. / Придніпр. держ. акад. будівництва та архітектур;. – Дніпропетровськ: ПДАБА, – 2020. – № 154. – С. 174-178.
8. Величко В.О. Проблеми виявлення та профілактики професійної вигорання керівників в органах місцевого самоврядування / В.О. Величко // Державне будівництво та місцеве самоврядування: зб. наук. пр. – Харків, – 2017. – Вип. 34. – С. 130-143.

9. Вербицька Л.Ф. Синдром вигорання у соціальних працівників: професійні ризики та корекція / Л.Ф. Вербицька // Актуальні проблеми психології: Збірник наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – К.: «Інформаційно-аналітичне агентство», 2012. – Том X. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. – Вип. 19. – С. 29-38.
10. Водоп'янова Н.Е. Синдром вигорання: Діагностика і профілактика / Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова // 2-ге видання. СПб.: Пітер, ал. – (Серія «Практична психологія»), 2016 – 336 с.
11. Вознюк Н.В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери / Н.В. Вознюк, В.М. Тименко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2015. – № 1-4. – С. 167-176.
12. Воронцова М.В. Профілактика професійних деформацій в системі соціальної роботи: навчальний посібник для середньої професійної освіти / М.В. Воронцова, Т.В. Бюндюгова, Л.М. Деточенко, Л.А. Кайгородова, М.А. Нікуліна // – 2-ге вид., Перераб. і доп: Видавництво Юрайт, – 2020. – 244 с.
13. Воронцова М.В. Профілактика та подолання професійної деформації фахівців соціальної роботи: / За ред. Воронцової М.В. / Навчально-методичний посібник. – Таганрог: Вида-цтво А.Н. Ступін, 2013. – 272 с.
14. Воронцова М.В. Теорія деструктивності: підручник для вузів / М.В. Воронцова, В.Е. Макаров, Т.В. Бюндюгова / Видавництво Юрайт, – 2020. – 330 с.
15. Всесвітня організація охорони здоров'я, МКХ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://icd.who.int/>.
16. Главацька О.Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників / Главацька О.Л. // Social Work and Education, Vol. 4, No. 2., – 2017. 46-62.
17. Главацька О.Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників / Главацька О.Л. // Науковий вісник Ужгородського національного університету : збірник наукових праць. Серія Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород : Говерла, 2019. – Вип. 2 (45). – С. 41-46.

18. Гнускіна Г.В. Аналіз ефективності тренінгової програми «Профілактика та подолання професійного вигорання у підприємців» / Г.В. Гнускіна // Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2020. – № 1 (19). – С. 16-25.

19. Гнускіна, Г.В. Зміст та особливості проведення тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання у підприємців» / Г.В. Гнускіна // Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка (Ред.), №1(44), – 2016, – С. 10-15.

20. Гнускіна, Г.В. Професійне вигорання підприємців: зв'язок із соціально-психологічними установками. Організаційна психологія. Економічна психологія: зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г.С. Костюка. С. Д. Максименко, Л.М. Карамушка (Ред.), №3, – 2015, – С. 30-37.

21. Грінберг Дж. Управління стресом / Дж. Грінберг – 7-ге вид. СПб.: Пітер, – 2004. – 496 с.

22. Гришина Н.В. Професійні та екзистенційні проблеми. Психологічні проблеми самореалізації особистості / Н.В. Гришина – СПб.: Вид-во СПб. ун-ту, 1997. – С. 143-156.

23. Грубі Т.В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / Т.В. Грубі. – К, 2012. – 20 с.

24. Дубчак О.Б. Профілактика професійного вигорання в системі післядипломної освіти вчителів / О.Б. Дубчак // Актуальні проблеми психології: Психологія особистості. Психологічна допомога особистості / за ред. С.Д. Максименка, М.В. Папучі. – Київ, 2011. – Том 11. – Вип. 4. – Ч. 1. – 254-262 с.

25. Дударьов В.В. Форми попередження професійного вигорання соціальних працівників / В.В. Дударьов // Соціологія та соціальна робота в умовах національних та регіональних викликів : матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково-практичної конференції, – 2019. – С. 29-30.

26. Карамушка Л.М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія / Л.М. Карамушка, О.І. Бондарчук, Т.В. Грубі. – К. – Кам'янець-Подільський: Медобори. – 2015. – 250 с.

27. Карамушка Л.М. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія / Л.М. Карамушка, Г.В. Гнускіна – К. : Логос, 2018. – 198 с.

28. Карамушка Л.М. Технологія психологічної підготовки персоналу держадміністрацій до профілактики та подолання професійного стресу: навч. посіб. / Л.М. Карамушка, Д.І. Куриця, В.В. Левковець, О.І. Альохіна // – К.: Логос, 2015. – 127 с.

29. Кацера О. Формування психолого-компенсаторних компетентностей як метод запобігання професійного вигорання викладачів закладів вищої освіти / О. Кацера // Теорія виховання – Том №17 – 2019, – С. 297-303.

30. Китаєв-Смик, Л.А. Психологія стресу. Психологічна антропологія стресу / А. Китаєв-Смик – М.: Академ. проект, 2009. – 943 с.

31. Ковровський Ю.Г. Аналіз ефективності впровадження тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України» / Ю.Г. Ковровський // Організаційна психологія; економічна психологія: науковий журнал Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / ред. кол.: С. Д. Максименко та Л.М. Карамушки (гол. ред.) та ін. – К. : Ін-тут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2016. – № 1 (4). – С. 45-51.

32. Ковровський Ю.Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України / Ю. Г. Ковровський // Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2015. – № 3. – С. 58-65.

33. Козина Н.В. Синдром емоційного вигорання. Клінічні і психологічні аспекти / Н.В. Козина, Л.С. Чуйно – МЕД прес- інформ, 2014. – 256 с.

34. Колосова О.А. Соціально-психологічні умови профілактики емоційного вигорання соціальних працівників / О.А. Колосова, К.А. Ремізова // Сучасні тенденції в психології. – 2018; (7) – С.156-162.

35. Колтунович Т.А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / Т.А. Колтунович; Нац. ун-т «Остроз. акад.». – Острог, – 2016. – 352 с.

36. Колтунович Т.А. Симптоми професійного вигорання вихователів дошкільних Навчальних Закладів / Т.А. Колтунович // Світ науки та інновацій: Міжнародне періодичне наукове видання. – Іваново: Науковий світ, – Т№8: Педагогіка, психологія і соціологія. – Вип. 1 (1). – 2015, – С. 69-76.

37. Колтунович Т.А. Чинники ризику професійного вигорання педагогів / Т. А. Колтунович // Теоретичні та практичні аспекти розвитку сучасної педагогіки та психології: зб. тез наук. робіт учасників Міжнар. наук.-практ. конф. – Львів, «Львівська педагогічна спільнота», – 2015. – С. 18-23.

38. Коляда Н.В. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров'я соціальних працівників та психологів / Н.В Коляда, Н.М. Теслик, С.М. Король // Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. – 2019.– № 1 (13).– С. 7-12.

39. Комар Т.В. Позитум-підхід: можливості та перспективи профілактики емоційного вигорання / Т. В. Комар, А. Ю. Мельничук // Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців : тези доп. VII Всеукр. наук.-практ. конф. (Хмельницький, 11–12 квіт. 2019) / М-во освіти і науки України, Хмельниц. нац. ун-т, Каф. психології та педагогіки – Хмельницький : ХНУ, 2019. – С. 61-63.

40. Корнієнко І.О., Методологія проведення тренінгів: курс лекцій з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 053 «Психологія» / викладачі І.О. Корнієнко, С.І. Алмаші – Мукачево : МДУ, (2,9 др.а.), 2016. – 60 с.

41. Корольчук В.М. Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників професійного стресу в системі «Людина – техніка» / В.М. Корольчук, М.С. Корольчук, С.В. Солдатов // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2014. – Вип. 15. – С. 88-96.

42. Корольчук М.С. Практична психологія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. // Навчальний посібник для студентів ВНЗ / . – К. : Київ.нац.торг.ун-т, 2014. – 739 с.
43. Корольчук М.С. Професійне вигорання працівників освіти: / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська // монографія – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 304 с.
44. Корольчук М.С. Психологічні особливості віддалених наслідків стресогенних впливів: монографія / монографія / ; за ред. М.С. Корольчука. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 276 с.
45. Корольчук М.С. Психологія праці в звичайних та екстремальних умовах / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. // Навчальний посібник для студентів ВНЗ. – К.: Київ.нац.торг.ун-т, 2014. – 523 с.
46. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк // – К.: Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
47. Котова Е.В. Профілактика синдрому емоційного вигорання: навчальний посібник / Е.В. Котова – Навчальний посібник: Краснояр. держ. пед. уні-тет ім. Астаф'єва В.П., – 2013. – 76 с.
48. Кошечко Н.В. Профілактика синдрому «емоційного професійного вигорання» викладача ВНЗ / Н.В. Кошечко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогіка. – 2016. – Вип. 1. – С. 21-28.
49. Крилов А.А. Практикум із загальної, експериментальної і прикладної психології / А.А. Крилов, С.А. Маничев – СПб. : Пітер, 2-ге вид, 2003. – 560 с.
50. Левіна Л.М. Профілактика емоційного вигорання педагогів: Методичний посібник / Викладач: Л.М. Левіна, – Іркутськ: Видавництво ГАУ ЦППМіСП, – 2017. – 49 с.
51. Лєскова Л.Ф. Аналіз наукових підходів дослідження феномена професійного вигорання працівників соціальної сфери / Л.Ф. Лєскова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. – 2017. – Вип. 6 (2). – С. 154-159.

52. Лисенко І.П. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних працівників / І.П. Лисенко, Г.В. Гончарова // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України, випуск №3. – 2018.

53. Лозинська Б.І. Синдром перегорання в психіатрії та його залежність від терапевтичної ідеології / Б.І. Лозинська, В.Д. Вид // Ріс. психіатр. журнал. – 1998. №1. – С. 19-21.

54. Малюкова Ф.Р. Внутрішньособистісні чинники розвитку професійного вигорання / Ф.Р. Малюкова // Психологічне забезпечення професійної діяльності: матеріали наук. конф. «Ананьївські читання – 2014», відп. ред. Г. С. Нікіфоров. – СПб.: Скіфія-принт. – 2014. – С. 85-87.

55. Матюшкина О.Я. Фактори професійного вигорання фахівців (на прикладі працівників контактного центру) / О.Я. Матюшкина // Консультативна психологія і психотерапія. – 2017. – Том 25. № 4. – С. 42-58.

56. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема / С.О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. Вип. 2(1). – С. 444-452.

57. Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії // Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць / за ред. О.А. Дубасенюк. – Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. – С. 62-67.

58. Мирян А.М. Синдром емоційного вигорання в соціальних робітників: діагностика, профілактика та корекція / А.М. Мирян // Соціальна психологія. Психологія соціальної роботи. – 2018. – Том 2. – С. 61-64.

59. Мірошник Н.В. Науковий підхід до проблеми управління професійним розвитком педагогічних працівників ПНЗ. / Н.В. Мірошник // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Теоретико-методологічні засади проф. підготовки керівників навчальних закладів». 2016. – С. 298-304.

60. Міщенко М.С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М.С. Міщенко // Молодий вчений. – 2015. – № 4(3). – С. 103-105.

61. Млиниська М.М. Синдром «емоційного вигорання» у медичного персоналу / М.М. Млиниська, М.Б. Гасюк // «Молодий вчений», № 10 (74) – 2019. – С. 406-410.

62. Нечипоренко І.В. Профілактика професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення у системі державного управління : кваліфікаційна робота магістра спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» / наук. керівник Г.В. Бойко. Запоріжжя : ЗНУ, – 2020. – 90 с.

63. Олійник І.В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів / І.В. Олійник // Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». – Педагогічні науки. 2017. – № 1 (13). – С. 118-125.

64. Орел В.О. Синдром психічного вигорання. Міфи і реальність / В.О. Орел – Харків: Гуманітарний центр, – 2014, – 296 с.

65. Орел В.О. Синдром психічного вигорання особистості / В.О. Орел – М.: Видавництво «Інститут психології РАН», 2005, – 334 с.

66. Павлюк М.М. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності / М.М. Павлюк, Д.С. Журавська, Н. Клімишина. // Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. Вид-цтво ЖДУ ім. І Франка. Том 18, №11. – 2018. – С. 226–244.

67. Перхайло Н.А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери / Н.А. Перхайло // Педагогіка та психологія. – 2016. – Вип. 55. – С. 202-210.

68. Підлипняк І.Ю. Професійне вигорання педагогів : профілактика та подолання / І.Ю. Підлипняк, Т.М. Дука // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи : зб. наук. праць. – Київ : Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, – 2019. – Вип. 69. – С. 175-179.

69. Прокопенко І.А. Професійне вигорання педагогів як психолого-педагогічна проблема / І.А. Прокопенко // Наукові записки кафедри педагогіки, – 2019. №1 (45). – С. 59-64.

70. Проничева М.М. Сучасні дослідження синдрому емоційного вигорання у фахівців професій соціальної сфери / М.М. Проничева, В.Г. Булигіна, М.С. Московська // Соціальна і клінічна психіатрія, – 2018, Т. 28 № 4. – С. 100-105.

71. Ровенська В.В. Особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання у лікарів / В.В. Ровенська, Є.О. Саржевська // Економічний вісник Донбасу. – 2020. – № 1 (59). – С. 123-129.

72. Романовська О.В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників / О.В. Романовська, Є.М. Набільська // Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право : збірник наукових праць. – 2011. – № 3 (11). – С. 103-107.

73. Ронгинська Т.І. Синдром вигорання у соціальних професіях / Т.І. Ронгинська // Психол. журн. – 2002. – № 3. – С. 85-95.

74. Рукавишников О.О. Особистісні детермінанти і організаційні чинники генезис психічного вигорання у педагогів: дис. канд. психол. наук: 19.00.03; 19.00.05 / Рукавишников Олександрович. – Ярославль, – 2001 – 173 с.

75. Сіпко Л.А. Психологічні детермінанти професійного вигорання у соціономічних професіях / Л.О. Сіпко, Л.С. Бузницька // Психологічний часопис. – 2019. – Т. 5, № 9. – С. 220-233.

76. Сіроха Л.В. Психологічні особливості емоційного вигорання у вчителів початкової школи. Том 1 № 3 (2018): Науковий вісник ХДУ, Серія Психологічні науки, – 2018. С. – 201-205.

77. Старик В.А. Порівняльна характеристика синдрому професійного вигорання у фахівців соціономічних та технічних професій (на прикладі педагогів та рятувальників) / В.А. Старик // Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Психологія. – Харків : ХНПУ, 2012. – Вип. 44, Частина II. – С. 207-214.

78. Терзи О.О. Корекція та профілактика синдрому емоційного вигорання у лікарів / О.О. Терзи // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. – 2017. – Вип. 6(2). – С. 101-105.

79. Ткачук Т.А. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки / Т.А. Ткачук, І. Шумейко. // Технології розвитку інтелекту. – 2016. – Т. 2 Вип. 1.

80. Фокіна І.В. Профілактика професійного вигорання у педагогів Вологда Віро, / І.В. Фокіна, М.О. Цатурян // табл. – (Серія «На шляху до ефективної школи»), – 2018. – 36 с.

81. Форманюк Т.В. Синдром «емоційного згорання» як показник професійної дезадаптації вчителя / Тетяна Володимирівна Форманюк // Питання психології. – 1994. – № 6. – С. 57-64.

82. Цибуляк Н. Емоційне вигорання спеціального педагога / Н. Цибуляк, О. Сербова, Г. Лопатіна // Актуальні питання корекційної освіти, – 2019. – Випуск 14. – С. 279-290.

83. Циновнік Т. Профілактика та подолання синдрому професійного вигорання / Т. Циновнік, М. Стец, Т. Авер'янова // Наукові записки Кіровоград. держ. педагог. уні-ту імені Володимира Винниченка. Серія : Проблеми методики фізико-математичної і технологічної освіти. – 2016. – Вип. 10 (2). – С. 149-152.

84. Цюприк С.Ф. Профілактика емоційного вигорання студентів-психологів / А. Цюприк, С. Федорович // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2019. – № 1. – С. 160-170.

85. Шамис В.А. Особливості емоційного вигорання персоналу організації / В.А. Шамис // Лідерство і менеджмент. – 2016. – Т. 3. – № 2. – С. 101-112.

86. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання» / В.В. Шевчук // Габітус. Психологія особистості. 2020. – С. 141-145.

87. Шкраб'юк В.С. Профілактика емоційного вигорання як умова психологічного благополуччя працівників пенітенціарних закладів / В.С. Шкраб'юк, М.М. Млиниська // Молодий вчений. 2017. – № 7. – С. 133-137.

88. Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання менеджерів комерційних організацій / Е. Яновська, О. Сидоренко // Науковий часопис. НПУ імені М. П. Драгоманова. – 2020. – С. 143-153.
89. Burisch M. Das Burnout-Syndrom. Theorie der inneren Erschöpfung / M. Burisch. – [3. Auflage]. – Berlin : Heidelberg Springer Medizin Verlag, 2006. – 314 s.
90. Cherniss C. Professional burnout in human service organizations / Cary Cherniss. – New York : Praeger, 1980. – 233 p.
91. Edelwich J. Burn-out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession / Jerry Edelwich, Archie Brodsky. – NY : Human Sciences Press, 1980. – 255 p.
92. Freudenberger, H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P. 159-165.
93. Kondo K. Burnout syndrome II / K. Kondo // Asian Medical Journal. – 1991. – №34 (11). – P. 26-29.
94. Maher E. L. Burnout and commitment : A theoretical alternative / E.L. Maher // Personnel and Guidance Journal. – 1983. – Vol. 61. – P. 390-393.
95. Maslach C. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers / C. Maslach, S. E. Jackson // Journal of Health and Human Resources Administration. – 1984. – Vol. 7. – P. 189-212.
96. Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Sixma, H. J. Burnout among general practitioners: A perspective from equity theory. Journal of Social and Clinical Psychology, –1994. – 13(1) – P. 86-100.
97. Perlman B. Burnout : summary and future research / B. Perlman, A. E. Hartman // Human Relations. – 1982. – Vol. 35. – № 4. – P. 283-305.
98. Pines A. M. Career burnout : Causes and cures / Ayala Malakh-Pines, Elliot Aronson. – New York : Free Press, 1988. – 257 p.
99. Shirom A. Burnout in work organizations / A. Shirom // International review of industrial and organizational psychology; ed. by C. L. Cooper, L. I. Robertson [eds.]. – Chichester : John Wiley & Sons, 1989. – P. 25-48.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Моделі до розуміння феномену вигорання

Модель	Представники	Компоненти вигорання	
Результативний підхід (описує стан, що включає ряд елементів)	Однофакторна	Е. Аронсон, А. М. Пайнс 1988р.	фізичне, емоційне і когнітивне виснаження.
	Двофакторна	Д. Дірендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма, 1994р.	афективний (емоційне виснаження); установчий (деперсоналізація).
	Трифакторна	К. Маслач, С. Джексон 1981р.	емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень.
	Чотири-факторна	Е. Ф. Іваніцький, Р. Л. Шваб 1981р., Г.Х. Фірт, А. Мімс 1985р.	емоційне виснаження, деперсоналізація редукція особистих досягнень, четвертий фактор – один з наведених компонентів поділяється на два окремих. Наприклад: деперсоналізація як негативне ставлення до роботи і негативну реакцію на контакт з людьми.
Процесуальні моделі (описують вигорання як динамічний процес, що включає фази)		К. Черніс 1980р.	I стадія (стрес) – дисбаланс між ресурсами та вимогами середовища. II (напруга) – раптова нетривала емоційна напруга, втома, виснаження. III (захисні копінг-стратегії) зміна у поведінці, цинічність).
		Дж. Еделвіч, А. Бродський 1980р.	4 компоненти – ентузіазм, стагнація, фрустрація, апатія.
		Б. Перлман, І. А. Хартман 1982р.	вигорання – це прояв трьох видів реакцій на організаційні стреси: фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові.
		Р. Т.Голембієвський, Р. Ф.Майнценрайдер 1988р.	3 рівні – низький, середній, високий та вісім фаз, які відрізняються взаємовідношенням показників компонентів вигорання за методикою К. Маслач (МВІ).
		М. Буріш 1989р.	6 фаз: надмірна включеність суб'єкта в професійну діяльність, зниження рівня власної участі, втрата інтересу до роботи, деструктивна поведінка, психосоматичні реакції, розчарування.
		В.В. Бойко 1996р.	описує процес вигорання з точки зору основних стадій стресу, згідно концепції Г. Сельє. Він виокремив 3 фази вигорання: напруження, резистентність, виснаження.
		Дж. Грінберг 2002р.	вигорання – ступінчастий процес, що включає стадії: «медовий місяць», «нестача палива», «хронічні симптоми», «криза» та «пробивання стіни».
		В. О. Орел 2005р.	вигорання – психічний феномен, що поєднує мотиваційні, емоційні, оціночні компоненти.

Джерело: розроблено автором на підставі [10, с. 135-142; 33, с. 13-25; 45, с. 416-417]

Додаток Б

Таблиця Б.1

Симптоми вигорання (за В.Б. Шауфелі та Д.Р. Енцманном, 1998р.)

Групи симптомів	Особливості прояву симптомів на різних рівнях		
	Індивідуально-психологічний рівень	Міжособистісний рівень	Організаційний рівень
афективні	депресивний настрій; виснаження емоційних і фізичних ресурсів; невизначені страхи, тривожність і нервозність, що виникає у зв'язку зі зниженням емоційного контролю; почуття провини.	дратівливість, надмірна чутливість до впливів соціального середовища; емоційна черствість зі спалахами дратівливості, гніву по відношенню до оточуючих людей.	відчуття дискомфорту, незадоволеність роботою.
когнітивні	порушення перебігу психічних процесів і функцій; труднощі у виконанні складних завдань, у прийнятті рішень у складних ситуаціях, що породжує тенденцію відходу від активного вирішення проблем у світ фантазій і мрій.	цинічне, негуманне сприйняття своїх клієнтів з одночасним формуванням уявлення про себе як про непогрішну та значущу особу, переконану у своїй правоті; негуманне та цинічне ставлення до клієнтів, що проявляється в мовленні професіоналів	негативно забарвлені уявлення про своїх колег і керівництво, формування зайвого критичного ставлення до оточуючих, що може привести до агресивної поведінки проти колег.
фізичні	I – невизначені скарги на фізичний дистрес (головний біль, запаморочення, біль у м'язах і суглобах; порушення сну, сексуальні розлади, втрата чи збільшення ваги; втома; II – психосоматичні захворювання: розлади шлунково-кишкового тракту, серцево-судинні захворювання; III – окремі фізіологічні реакції (підвищення тиску, рівня холестерину і ін.).		
поведінкові	підвищення загального рівня збудження: непосидючість, гіперактивність, нездатність концентруватися; імпульсивна, прямолінійна поведінка, з одного боку, і нерішучість, схильністю відкладати справи з дня на день – з іншого; невинуватне вживання стимуляторів (кави, тютюну тощо).	характеризується двома формами поведінки: агресивна поведінка по відношенню до оточуючих, що породжує конфлікти, як на роботі, так і в сімейному житті; тенденція до соціальної ізоляції, уникання контактів з людьми.	зниження продуктивності професійної діяльності, порушення трудової дисципліни; відсутність творчої ініціативи, небажання змінювати щонебудь у своїй роботі, байдужість до виконання професійних обов'язків.
мотиваційні	втрата сенсу власної професійної діяльності та її значущості, як наслідок протиріччя між романтичним образом професії та реальністю; почуття малоцінності своєї роботи та деморалізації, у зв'язку з невинуватними очікуваннями.	втрата інтересу до суб'єктів професійної діяльності (вихованців, учнів клієнтів, пацієнтів), байдужість до потреб і небажання вирішувати їхні проблеми, поява меркантильних інтересів, пов'язаних з використанням інших у власних цілях.	відсутність бажання працювати, зниження ролі духовних цінностей в професії, низький рівень моралі, небажання брати на себе відповідальність та ініціативу в роботі.

Додаток В

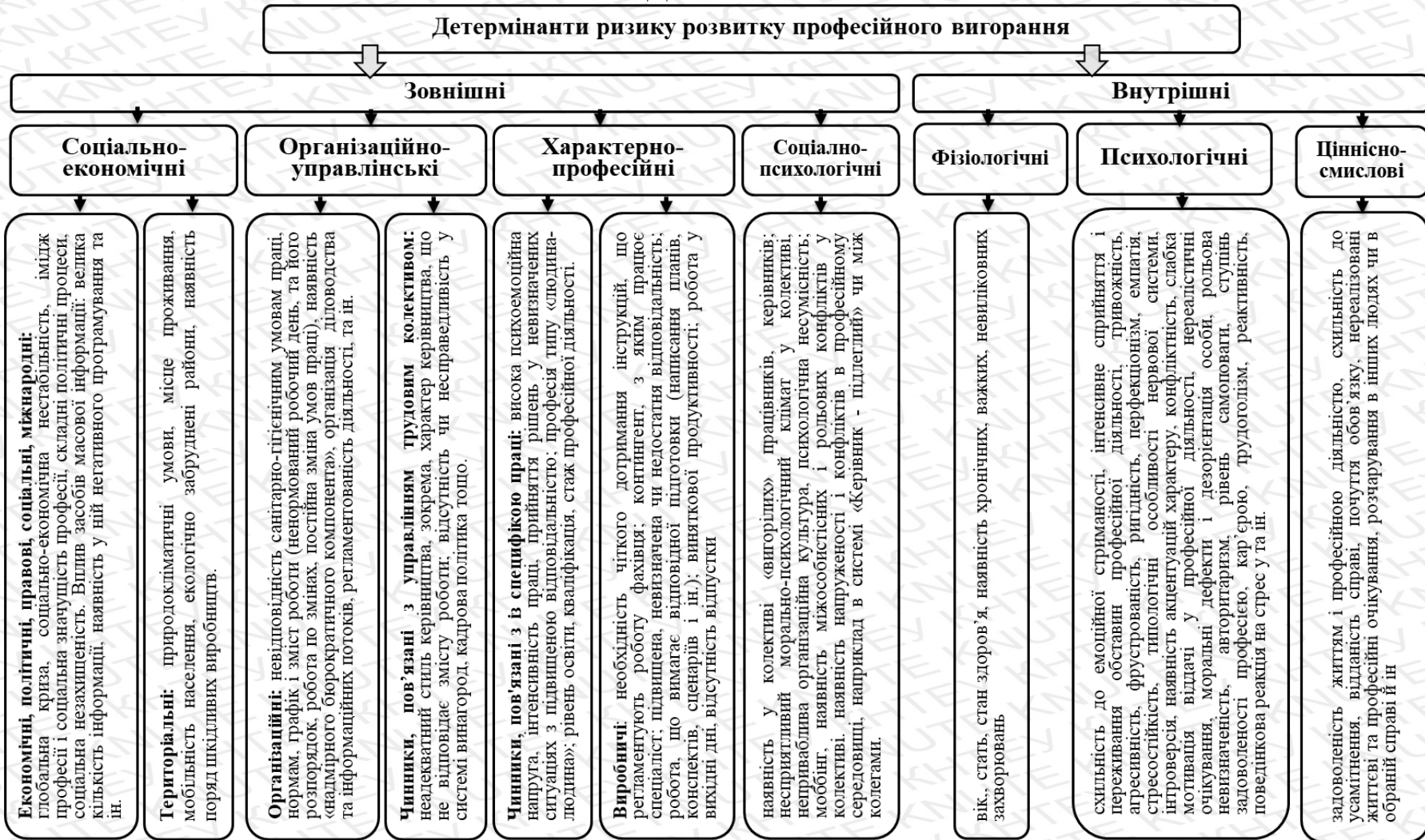


Рис. В.1. Детермінанти професійного вигорання

Джерело: розроблено автором на підставі [1, с. 6; 12, с. 93-102; 37; 44; 56, с. 448-449; 61, с. 408; 79; 88, с. 145]

Додаток Г

Методики емпіричного дослідження

Г.1 «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» розроблена

В.В. Бойком

Інструкція. Дайте відповідь на питання, що стосуються Вашої професійної діяльності та відносин з партнерами, «так» або «ні».

№	Твердження	Відповідь	
		Так	Ні
1	Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися		
2	Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри		
3	Я помилюся у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце)		
4	Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше)		
5	Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою		
6	Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів		
7	Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався		
8	Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію)		
9	Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок		
10	Моя робота притупляє емоції		
11	Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі		
12	Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою		
13	Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження		
14	Робота з людьми приносить мені все менше задоволення		
15	Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість		
16	Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу		
17	Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти		
18	Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером		
19	Я так стомлююся на роботі, ію вдома намагаюся спілкуватися якомога менше		
20	Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно		
21	Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене		
22	Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів		
23	Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей		
24	При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій		
25	Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій		
26	Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами		
27	Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими		
28	У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо		
29	Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги		

30	У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла»		
31	Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу		
32	Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти)		
33	Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнераві, але не в змозі цього зробити		
34	Я дуже хвилююся за свою роботу		
35	Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності		
36	При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль		
37	У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником		
38	Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям		
39	Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі		
40	Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру		
41	Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай		
42	Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай		
43	Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими		
44	Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа		
45	Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої		
46	Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі		
47	У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго		
48	Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття		
49	На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження		
50	Успіхи в роботі надихають мене		
51	Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною)		
52	Я втратив спокій через роботу		
53	Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів		
54	Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця		
55	Я часто з роботи приношу додому негативні емоції		
56	Я часто працюю через силу		
57	Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер		
58	У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я		
59	Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути		
60	Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав		
61	Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий		
62	Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю		
63	Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим		
64	Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми		
65	Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною		
66	Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу		
67	Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами		
68	Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день		
69	Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють		

70	Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій		
71	Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене		
72	Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки		
73	Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко		
74	Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини		
75	Моя кар'єра склалася вдало		
76	Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою		
77	Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути		
78	Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами		
79	Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями		
80	За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив		
81	Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі		
82	До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття		
83	Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції		
84	Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я		

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
4. Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів. Показник виразності кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів: 0-9 балів - симптом не сформований; 10-15 балів - симптом на стадії формування; 16 і більше балів - симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість. У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою: 36 і менше балів - фаза не сформована; 37-60 балів - фаза на стадії формування; 61 і більше балів — фаза сформована.

Г.2 «Багатофакторний особистісний опитувальник FPI» (модифікована форма В) І. Фаренберга, адаптований О.О. Криловим і Т.І. Ронгінською

Інструкція

Є ряд тверджень, кожне з яких має на увазі що відноситься до вас запитання про те, відповідає чи не відповідає дане твердження якимось особливостям вашої поведінки, окремих вчинків, ставлення до людей, поглядом на життя та ін. Якщо ви вважаєте, що таке відповідність має місце, то дайте відповідь «так», в іншому випадку - відповідь «ні». Свою відповідь зафіксуйте в наявному у вас відповідному листі, поставивши хрестик у клітинку, що відповідає номеру затвердження в опитувальнику і виду вашої відповіді. Відповіді потрібно дати на всі питання.

Успішність дослідження багато в чому залежить від того, наскільки уважно виконується завдання. Ні в якому разі не слід прагнути своїми відповідями справити на кого-то краще враження, так як жоден відповідь не оцінюється як хороший або поганий. Ви не повинні довго роздумувати над кожним питанням, а намагайтеся якомога швидше вирішити, який з двох відповідей, нехай дуже відносно, але все-таки здається вам ближче до істини. Вас не повинно бентежити, якщо деякі з питань здаватимуться занадто особистими, оскільки дослідження не передбачає аналізу кожного питання і відповіді, а спирається лише на кількість відповідей одного і іншого виду. Крім того, ви повинні знати, що результати індивідуально-психологічних досліджень, як і медичних, не підлягають широкому обговоренню.

№	Питання-твердження	Відповідь	
		Так	Ні
1	Я уважно прочитав інструкцію і готовий відверто відповісти на всі питання анкети.		
2	Вечорами я віддаю перевагу розважатися у веселій компанії (гості, дискотека, кафе та ін.).		
3	Моєму бажанню познайомитися з ким-небудь завжди заважає те, що мені важко знайти підходящу тему для розмови.		
4	У мене часто болить голова.		
5	Іноді я відчуваю стук у скронях і пульсацію в області ший.		
6	Я швидко втрачаю самовладання, але і так само швидко беру себе в руки.		
7	Буває, що я сміюся над непристойним анекдотом.		
8	Я уникаю про що-небудь розпитувати і віддаю перевагу дізнаватися те, що мені потрібно, іншим шляхом.		
9	Я вважаю за краще не входити в кімнату, якщо не впевнений, що моя поява пройде непоміченим.		
10	Можу так розлютити, що готовий розбити все, що потрапить під руку.		
11	Відчуваю себе ніяково, якщо оточуючі чомусь починають звертати на мене увагу.		
12	Я іноді відчуваю, що серце починає працювати з переборами або починає битися так, що, здається, готове вискочити з грудей.		
13	Не думаю, що можна було б пробачити образу.		
14	Не вважаю, що на зло треба відповідати злом, і завжди дотримуюся цього.		
15	Якщо я сидів, а потім різко встав, то у мене темніє в очах і паморочиться голова.		
16	Я майже щодня думаю про те, наскільки краще було б моє життя, якби мене не переслідували невдачі.		
17	У своїх вчинках я ніколи не виходжу з того, що людям можна повністю довіряти.		
18	Можу вдатися до фізичної сили, якщо потрібно відстояти свої інтереси.		
19	Легко можу розвеселити саму нудну компанію.		
20	Я легко ніяковію.		
21	Мене анітрохи не ображає, якщо робляться зауваження щодо моєї роботи або мене особисто.		

Продовження табл. Г.2

22	Нерідко відчуваю, як у мене німіють або холонуть руки і ноги.		
23	Буваю незграбним в спілкуванні з іншими людьми.		
24	Іноді без видимої причини відчуваю себе пригніченим, нещасним.		
25	Іноді немає ніякого бажання що-небудь зайнятися.		
26	Часом я відчуваю, що мені не вистачає повітря, начебто я виконував дуже важку роботу.		
27	Мені здається, що в своєму житті я дуже багато робив неправильно.		
28	Мені здається, що інші нерідко сміються наді мною.		
29	Люблю такі завдання, коли можна діяти без довгих роздумів.		
30	Я вважаю, що у мене достатньо підстав бути не дуже-то задоволеним своєю долею.		
31	Часто у мене немає апетиту.		
32	У дитинстві я радів, якщо батьки або вчителі карали інших дітей.		
33	Зазвичай я рішучий і дію швидко.		
34	Я не завжди говорю правду.		
35	З інтересом спостерігаю, коли хтось намагається виплутатися з неприємної історії.		
36	Вважаю, що всі засоби хороші, якщо треба настояти на своєму.		
37	Те, що пройшло, мене мало хвилює.		
38	Не можу уявити нічого такого, що варто було б доводити кулаками.		
39	Я не уникаю зустрічей з людьми, які, як мені здається, шукають сварки зі мною.		
40	Іноді здається, що я взагалі ні на що не придатний.		
41	Мені здається, що я постійно перебуваю в якомусь напрузі і мені важко розслабитися.		
42	Нерідко у мене виникають болі «під ложечкою» і різні неприємні відчуття в животі.		
43	Якщо скривдять мого друга, я намагаюся помститися кривдникові.		
44	Бувало, я запізнювався до призначеного часу.		
45	У моєму житті було так, що я чомусь дозволив собі мучити тварину.		
46	При зустрічі зі старим знайомим від радості я готовий кинутися йому на шию.		
47	Коли я чогось боюся, у мене пересихає в роті, тремтять руки і ноги.		
48	Частенько у мене буває такий настрій, що із задоволенням би нічого не бачив і не чув.		
49	Коли лягаю спати, то зазвичай засинаю вже через кілька хвилин.		
50	Мені приносить задоволення, як то кажуть, ткнути носом інших у їх помилки.		
51	Іноді можу похвалитися.		
52	Беру активну участь в організації громадських заходів.		
53	Нерідко буває так, що доводиться дивитися в іншу сторону, щоб уникнути небажаної зустрічі.		
54	У своє виправдання я іноді щось вигадував.		
55	Я майже завжди рухливий і активний.		
56	Нерідко сумніваюся, чи дійсно цікаво моїм співрозмовникам те, що я говорю.		
57	Іноді раптом відчуваю, що весь покриваюся потім.		
58	Якщо сильно розлючуся на кого-то, то можу його і вдарити.		
59	Мене мало хвилює, що хтось погано до мене ставиться.		
60	Зазвичай мені важко заперечувати моїм знайомим.		
61	Я хвилююся і переживаю навіть при думці про можливу невдачу.		
62	Я люблю не всіх своїх знайомих.		
63	У мене бувають думки, яких слід було б соромитися.		
64	Не знаю чому, але іноді з'являється бажання зіпсувати те, чим захоплюються.		
65	Я віддаю перевагу змусити будь-якої людини зробити те, що мені потрібно, ніж просити його про це.		

66	Я нерідко неспокійно рухаю рукою або ногою.		
67	Віддаю перевагу провести вільний вечір, займаючись улюбленою справою, а не розважаючись у веселій компанії.		
68	У компанії я веду себе не так, як вдома.		
69	Іноді, не подумавши, скажу таке, про що краще б помовчати.		
70	Боюся стати центром уваги навіть у знайомій компанії.		
71	Хороших знайомих у мене дуже небагато.		
72	Іноді бувають такі періоди, коли яскраве світло, яскраві фарби, сильний шум викликають у мене болісно неприємні відчуття, хоча я бачу, що на інших людей це так не діє.		
73	У компанії у мене нерідко виникає бажання когось образити чи роздратувати.		
74	Іноді думаю, що краще б не народитися на світ, як тільки уявлю собі, скільки всяких неприємностей, можливо, доведеться випробувати в житті.		
75	Якщо хтось мене серйозно образить, то отримає своє сповна.		
76	Я не соромлюся у виразах, якщо мене виведуть з себе.		
77	Мені подобається так поставити запитання чи так відповісти, щоб співрозмовник розгубився.		
78	Бувало, відкладав те, що було потрібно зробити негайно.		
79	Не люблю розповідати анекдоти чи кумедні історії.		
80	Повсякденні труднощі і турботи часто виводять мене з рівноваги.		
81	Не знаю, куди подітися при зустрічі з людиною, яка була в компанії, де я вів себе ніяково.		
82	На жаль, ставлюся до людей, які бурхливо реагують навіть на життєві дрібниці.		
83	Я ніяковію при виступі перед великою аудиторією.		
84	У мене досить часто змінюється настрій.		
85	Я втомлююся швидше, ніж більшість оточуючих мене людей.		
86	Якщо я чимось сильно схвилюваний або роздратований, то відчуваю це як би всім тілом.		
87	Мені докучають неприємні думки, які настирливо лізуть в голову.		
88	На жаль, мене не розуміють ні в родині, ні в колі моїх знайомих.		
89	Якщо сьогодні я посплю менше звичайного, то завтра не буду почувати себе відпочилим.		
90	Намагаюся вести себе так, щоб оточуючі побоювалися викликати моє незадоволення.		
91	Я впевнений у своєму майбутньому.		
92	Іноді я опинявся причиною поганого настрою кого-небудь з навколишніх.		
93	Я не проти посміятися над іншими.		
94	Я ставлюся до людей, які «за словом в кишеню не лізуть».		
95	Я належу до людей, які до всього ставляться досить легко.		
96	Підлітком я виявляв інтерес до заборонених тем.		
97	Іноді для чогось заподіював біль коханим людям.		
98	У мене досить часті конфлікти з оточуючими через їх упертості.		
99	Часто відчуваю докори совісті в зв'язку зі своїми вчинками.		
100	Я нерідко буваю розсіяним.		
101	Не пам'ятаю, щоб мене особливо засмутили невдачі людини, якого я не можу терпіти.		
102	Часто я занадто швидко починаю гніватися на інших.		
103	Іноді несподівано для себе починаю впевнено говорити про такі речі, в яких насправді мало що тямлю.		
104	Часто у мене такий настрій, що я готовий вибухнути з будь-якого приводу.		
105	Нерідко відчуваю себе млявим і втомленим.		
106	Я люблю розмовляти з людьми і завжди готовий поговорити і зі знайомими і з незнайомими.		

Продовження табл. Г.2

107	На жаль, я часто дуже поспішно оцінюю інших людей.		
108	Вранці я зазвичай встаю в хорошому настрої і нерідко починаю насвистувати або наспівувати.		
109	Чи не відчуваю себе впевнено у вирішенні важливих питань навіть після тривалих роздумів.		
110	Виходить так, що в суперечці я чомусь намагаюся говорити голосніше свого опонента,		
111	Розчарування не викликають у мене скільки-небудь сильних і тривалих переживань.		
112	Буває, що я раптом починаю кусати губи або гризти нігті.		
113	Найбільш щасливим я відчуваю себе тоді, коли буваю один.		
114	Іноді долає така нудьга, що хочеться, щоб все пересварилося один з одним.		

Ключ

№	Номер шкали	Назва шкали і кількість питань	Відповідь за номерами питань
I	Невротичність 17	4, 5, 12, 15, 22, 26, 31, 41, 42, 57, 66, 72, 85, 86, 89, 105	49
II	Спонтанна агресивність 13	32, 35, 45, 50, 64, 73, 77, 93, 97, 98, 103, 112, 114	99
III	Депресивність 14	16, 24, 27, 28, 30, 40, 48, 56, 61, 74, 84, 87, 88, 100	
IV	Дратівливість 11	6, 10, 58, 69, 76, 80, 82, 102, 104, 107, 110	
V	Товариськість 15	2, 19, 46, 52, 55, 94, 106	3, 8, 23, 53, 67, 71, 79, 113
VI	Врівноваженість 10	14, 21, 29, 37, 38, 59, 91, 95, 108, 111	
VII	Реактивна агресивність 10	13, 17, 18, 36, 39, 43, 65, 75, 90, 98	
VIII	Сором'язливість 10	9, 11, 20, 47, 60, 70, 81, 83, 109	33
IX	Відкритість 13	7, 25, 34, 44, 51, 54, 62, 63, 68, 78, 92, 96, 101	
X	Екстраверсія-Інтроверсія 12	2, 29, 46, 51, 55, 76, 93, 95, 106, 110	20, 87
XI	Емоційна лабільність 14	24, 25, 40, 48, 80, 83, 84, 85, 87, 88, 102, 112, 113	59
XII	Маскулінність - фемінність 15	18, 29, 33, 50, 52, 58, 59, 65, 91, 104	16, 20, 31, 47, 84

Обробка первинних оцінок в стандартні

Первинна оцінка	Стандартна оцінка за шкалами											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	1
2	4	3	4	4	1	2	4	5	1	1	3	1
3	4	4	4	5	1	3	5	6	2	2	4	1
4	5	5	5	6	2	4	6	6	3	3	4	1
5	5	5	6	7	2	5	7	7	3	4	5	2
6	6	7	6	7	3	6	8	7	4	4	6	3
7	7	8	7	8	4	8	9	9	5	6	7	5
8	7	8	7	8	4	8	9	9	5	6	7	5
9	8	8	8	9	5	9	9	9	6	7	8	6
10	8	9	8	9	5	9	9	9	8	8	8	8

11	8	9	8	9	6	-	-	-	8	9	8	8
12	8	9	9	-	7	-	-	-	9	9	9	9
13	9	9	9	-	8	-	-	-	9	-	9	9
14	9	-	9	-	9	-	-	-	-	-	9	9
15	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
16	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Інтерпретація результатів

До низьких відносяться оцінки в діапазоні 1-3 бали, до середніх - 4-6 балів, до високих - 7-9 балів.

Слід звернути особливу увагу на оцінку за шкалою ІХ, що має значення для загальної характеристики достовірності відповідей. Інтерпретація отриманих результатів, психологічний висновок і рекомендації повинні бути дані на основі розуміння суті питань в кожній шкалі, глибинних зв'язків досліджуваних факторів між собою і з іншими психологічними і психофізіологічними характеристиками і їх ролі в поведінці і діяльності людини

Шкала І. Невротичність. Характеризує рівень невротизації особистості. Високі оцінки свідчать про наявність невротичного синдрому астеничного типу зі значними психосоматичними розладами.

Шкала ІІ. Психопатизація. Допомогає виявити й оцінити рівень психопатизації особистості, що створює умови для індивідуальної поведінки.

Шкала ІІІ. Депресивність. Високі оцінки за шкалою відповідають наявності депресивних ознак (ставлення до себе і соціального середовища).

Шкала ІV. Емоційна стійкість. Високі оцінки свідчать про схильність до афективного реагування. ;

Шкала V. Спілкування. Високі оцінки свідчать про існування вираженої потреби у спілкуванні та постійну готовність до її задоволення.

Шкала VI. Стійкість до стресу. Високі оцінки свідчать про достатню захищеність до дії стрес-факторів, звичайних стресових життєвих ситуацій, які ґрунтуються на впевненості в собі, оптимістичності й активності.

Шкала VII. Реактивна агресивність. Високі оцінки свідчать про значний рівень психопатизації, яка характерна для агресивного ставлення до соціального оточення і вираженого прагнення до домінування.

Шкала VIII. Сором'язливість. Відображає тенденцію до стресового реагування на звичайні життєві труднощі, які постійно відбуваються на пасивному захисному типі. Високі оцінки свідчать про наявність тривожності, скованості, невпевненості (труднощі в соціальних контактах).

Шкала ІХ. Відкритість. Високі оцінки можуть свідчити про прагнення до довірливо-відвертих взаємовідносин з оточуючими людьми і достатній рівень самокритичності. Певною мірою свідчать про щирість відповідей досліджуваної особи.

Шкала X. Саморегуляція. Високі оцінки свідчать про нестійкість емоційного стану, який виявляється в частих коливаннях настрою, схильності гарячкувати, подразливості, недостатній саморегуляції. Низькі оцінки можуть свідчити також про достатнє самовладання.

Шкала XI. (Екстраверсія - інтроверсія). Високі оцінки за шкалою відповідають вираженій екстраверсійності особистості, низькі - інтроверсійності.

Шкала XII. (Маскулінність - фемінність). Високі оцінки свідчать про психічні процеси переважно за чоловічим типом, низькі - за жіночим.

Г.3 «Шкала реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» (ШРОТ)

Інструкція: Залежно від самопочуття в даний момент, вкажіть цифру, яка найбільш підходить для Вас: «1» – ні, це зовсім не так; «2» – мабуть так; «3» – вірно; «4» – абсолютно вірно».

Шкала ситуативної тривожності

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

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

Шкала особистісної тривожності

№	Судження ОТ	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Ви відчуваєте задоволення	1	2	3	4
2	Ви швидко втомлюєтеся	1	2	3	4
3	Ви легко можете заплакати	1	2	3	4
4	Ви хотіли б бути такою ж щасливою людиною, як і інші	1	2	3	4
5	Буває, що Ви програєте через те, що недостатньо швидко приймаєте рішення	1	2	3	4
6	Ви відчуваєте себе бадьорим чоловіком	1	2	3	4
7	Ви спокійні, холоднокровні і зібрані	1	2	3	4
8	Очікування труднощів дуже турбує Вас	1	2	3	4
9	Ви занадто переживаєте через дрібниці	1	2	3	4
10	Ви буваєте цілком щасливі	1	2	3	4
11	Ви приймаєте все занадто близько до серця	1	2	3	4
12	Вам не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
13	Ви відчуваєте себе в безпеці	1	2	3	4
14	Ви намагаєтеся уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4

15	У Вас буває нудьга, туга	1	2	3	4
16	Ви буваєте задоволені	1	2	3	4
17	Будь-які дрібниці відволікають і хвилюють Вас	1	2	3	4
18	Ви так сильно переживаєте своє розчарування, що потім довго не можете про них забути	1	2	3	4
19	Ви врівноважена людина	1	2	3	4
20	Вас охоплює сильне занепокоєння, коли Ви думаєте про свої справи і турботи	1	2	3	4

Обробка результатів.

Показник реактивної (ситуативної) тривожності (РТ) і особистісної тривожності (ЛТ) підраховуються окремо за формулами:

$$1. \text{РТ} = \text{E1} - \text{E2} + 50,$$

де E1 - сума закреслених на бланку цифр по пунктах шкали 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

E2 - сума інших закреслених цифр (пункти 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20).

$$2. \text{ЛТ} = \text{E1} - \text{E2} + 35,$$

де E1 - сума закреслених цифр на бланку по пунктах шкали 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40;

E2 - сума інших цифр по пунктах 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

Інтерпретація результатів.

Для інтерпретації результатів використовуйте наступні орієнтовні оцінки: 0-30 балів - низька тривожність; 31-45 балів - помірна; вище 45 балів - висока.

Г.4 «Опитувальник копінг-стратегій (WCQ) С. Лазаруса, М. Фолкмана», в адаптації Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої

Інструкція: Респонденту пропонуються 50 тверджень, що стосуються поведінки у важкій життєвій ситуації. Респондент повинен оцінити як часто ці види поведінки виявляються у нього.

№	Оказавшись в трудной ситуации, я ...	Никогда	Редко	Иногда	Часто
1	... сосредотачивался на том, что мне нужно было делать дальше – на следующем шаге	0	1	2	3
2	... начинал что-то делать, зная, что это все равно не будет работать, главное – делать хоть что-нибудь	0	1	2	3
3	... пытался склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение	0	1	2	3
4	... говорил с другими, чтобы больше узнать о ситуации	0	1	2	3
5	... критиковал и укорял себя	0	1	2	3
6	... пытался не сжигать за собой мосты, оставляя все, как оно есть	0	1	2	3
7	... надеялся на чудо	0	1	2	3
8	... смирялся с судьбой: бывает, что мне не везет	0	1	2	3
9	... вел себя, как будто ничего не произошло	0	1	2	3
10	... старался не показывать своих чувств	0	1	2	3
11	... пытался увидеть в ситуации что-то положительное	0	1	2	3
12	... спал больше обычного	0	1	2	3
13	... срывал свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы	0	1	2	3
14	... искал сочувствия и понимания у кого-нибудь	0	1	2	3
15	... во мне возникла потребность выразить себя творчески	0	1	2	3
16	... пытался забыть все это	0	1	2	3
17	... обращался за помощью к специалистам	0	1	2	3
18	... менялся или рос как личность в положительную сторону	0	1	2	3
19	... извинялся или старался все загладить	0	1	2	3
20	... составлял план действия	0	1	2	3
21	... старался дать какой-то выход своим чувствам	0	1	2	3
22	... понимал, что сам вызвал эту проблему	0	1	2	3
23	... набирался опыта в этой ситуации	0	1	2	3
24	... говорил с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации	0	1	2	3
25	... пытался улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением или лекарствами	0	1	2	3
26	... рисковал напропалую	0	1	2	3
27	... старался действовать не слишком поспешно, доверяясь первому порыву	0	1	2	3
28	... находил новую веру во что-то	0	1	2	3
29	... вновь открывал для себя что-то важное	0	1	2	3
30	... что-то менял так, что все улаживалось	0	1	2	3
31	... в целом избегал общения с людьми	0	1	2	3
32	... не допускал это до себя, стараясь об этом особенно не задумываться	0	1	2	3
33	... спрашивал совета у родственника или друга, которых уважал	0	1	2	3

34	... старался, чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела	0	1	2	3
35	... отказывался воспринимать это слишком серьезно	0	1	2	3
36	... говорил о том, что я чувствую	0	1	2	3
37	... стоял на своем и боролся за то, чего хотел	0	1	2	3
38	... вымещал это на других людях	0	1	2	3
39	... пользовался прошлым опытом - мне приходилось уже попадать в такие ситуации	0	1	2	3
40	... знал, что надо делать и удваивал свои усилия, чтобы все наладить	0	1	2	3
41	... отказывался верить, что это действительно произошло	0	1	2	3
42	... я давал обещание, что в следующий раз все будет по-другому	0	1	2	3
43	... находил пару других способов решения проблемы	0	1	2	3
44	... старался, что мои эмоции не слишком мешали мне в других делах	0	1	2	3
45	... что-то менял в себе	0	1	2	3
46	... хотел, чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось	0	1	2	3
47	... представлял себе, фантазировал, как все это могло бы обернуться	0	1	2	3
48	... молился	0	1	2	3
49	.. прокручивал в уме, что мне сказать или сделать	0	1	2	3
50	... думал о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь и старался подражать ему	0	1	2	3

Обробка результатів:

1. Підрахувати бали, підсумовуючи за кожною субшкалою: ніколи - 0 балів; рідко - 1 бал; іноді - 2 бали; часто - 3 бали

2. Обчислити за формулою: $X = (\text{сума балів} / \text{max бал}) * 100$

Номери опитувальника (по порядку, але різні) працюють на різні шкали, наприклад, в шкалі «конфронтаційний копінг» питання - 2, 3, 13, 21, 26, 37 та ін.

Максимальне значення з питання, яке може набрати досліджуваний - 3, а з усіх питань субшкали максимально 18 балів, досліджуваний набрав 8 балів - це і є рівень напруги конфронтаційного копінга.

3. Можна визначити за підсумковим балом: 0-6 – низький рівень напруженості, говорить про адаптивні варіанти копінга; 7-12 – середній, адаптаційний потенціал особистості в прикордонному стані; 13-18 – висока напруженість копінга, свідчить про виражену дезадаптацію.

Ключ

- Конфронтаційний копінг – пункти: 2, 3, 13, 21, 26, 37.
- Дистанціювання – пункти: 8, 9, 11, 16, 32, 35.
- Самоконтроль – пункти: 6, 10, 27, 34, 44, 49, 50.
- Пошук соціальної підтримки – пункти: 4, 14, 17, 24, 33, 36.
- Прийняття відповідальності – пункти: 5, 19, 22, 42.
- Втеча-унікнення – пункти: 7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47.
- Планування вирішення проблеми – пункти: 1, 20, 30, 39, 40, 43.
- Позитивна переоцінка – пункти: 15, 18, 23, 28, 29, 45, 48

Додаток Д

Таблиця Д.1

Значення середніх і стандартного відхилення шкал «Методики діагностики емоційного вигорання» В.В. Бойка (N = 35)

Шкали	Середні значення у групах соціальних працівників (у балах)			
	M	SD	min	max
Фаза Напруження	49,86	28,02	10	107
Переживання психотравмуючих обставин	14,34	6,86	0	25
Незадоволеність собою	9,97	7,58	0	28
Загнаність у кут	10,46	9,81	0	28
Тривога і депресія	15,09	10,17	0	29
Фаза Резистенція	64,94	20,48	18	105
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	21,17	6,29	3	31
Емоційно-моральна дезорієнтація	11,97	6,23	2	25
Розширення сфери економії емоцій	14,14	7,40	5	30
Редукція професійних обов'язків	17,66	8,79	0	30
Фаза Виснаження	54,63	24,86	12	101
Емоційний дефіцит;	11,71	8,83	0	30
Емоційне відчуження;	13,69	8,38	0	28
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	14,20	10,93	0	31
Психосоматичні та психовегетативні порушення	15,03	4,21	0	23

Примітки: M – середнє арифметичне, SD – стандартне відхилення, min – мінімальне значення, max – максимальне значення.

Таблиця Д.2

Розподіл респондентів за структурно-динамічними показниками професійного вигорання (N = 35)

Симптоми та фази вигорання	Рівні сформованості вигорання та його компонентів (у %)		
	Не сформована	На стадії формування	Сформована
Фаза Напруження	34,29	22,86	42,86
Переживання психотравмуючих обставин	14,29	34,29	51,43
Незадоволеність собою	40,00	34,29	25,71
Загнаність у кут	31,43	20,00	48,57
Тривога і депресія	34,29	5,71	60,00
Фаза Резистенція	8,57	22,86	68,57
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	5,71	2,86	91,43
Емоційно-моральна дезорієнтація	28,57	28,57	42,86
Розширення сфери економії емоцій	22,86	40,00	37,14
Редукція професійних обов'язків	20,00	8,57	71,43
Фаза Виснаження	20,00	37,14	42,86
Емоційний дефіцит	28,57	25,71	45,71
Емоційне відчуження	25,71	25,71	48,57
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	40,00	8,57	51,43
Психосоматичні та психовегетативні порушення	2,86	17,14	80,00

Додаток Ж

Таблиця Ж.1

Значення середніх і стандартного відхилення шкал «Модифікованої форми В опитувальника FPI» (N = 35)

Шкали	Середні значення у групах соціальних працівників (у балах)			
	M	SD	min	max
Невротичність	6,74	2,63	1	9
Спонтанна агресивність	4,40	2,22	1	9
Депресивність	6,23	2,78	1	9
Дратівливість, збудливість	6,20	2,33	1	9
Товариськість	3,31	1,83	1	7
Врівноваженість	4,46	2,71	1	9
Реактивна агресивність	5,03	1,75	1	9
Сором'язливість	7,00	2,47	1	9
Відкритість	7,17	1,75	2	9
Екстраверсія - інтроверсія	4,46	1,98	1	7
Емоційна лабільність	6,20	2,50	1	9
Маскулінність - фемінність	2,77	2,07	1	8

Примітки: M – середнє арифметичне, SD – стандартне відхилення, min – мінімальне значення, max – максимальне значення.

Додаток З

Таблиця З.1

Значення середніх і стандартного відхилення «Шкали оцінки рівня тривожності Спілберга-Ханіна» (N = 35)

Тривожність	Середні значення у групах соціальних працівників (у балах)			
	M	SD	min	max
Ситуативна (реактивна)	37,52	15,25	7	59
Особистісна	53,58	13,80	25	73

Примітки: M – середнє арифметичне, SD – стандартне відхилення, min – мінімальне значення, max – максимальне значення.

Додаток К

Таблиця К.1

Значення середніх і стандартного відхилення шкал копінг стратегій «Опитувальник копінг-стратегій (WCQ)» (N = 35)

Копінг-стратегія	Середні значення у групах соціальних працівників (у %)			
	M	SD	min	max
Конфронтація	49,20	13,29	22,22	72,22
Дистанціювання	55,87	13,99	27,78	83,33
Самоконтроль	64,89	10,31	38,11	90,48
Пошук соціальної підтримки	58,25	19,62	0	94,44
Прийняття відповідальності	72,14	22,18	33,33	100
Втеча-уникнення	59,64	17,30	29,17	91,67
Планування вирішення проблеми	63,81	17,59	27,78	100
Позитивна переоцінка	59,86	17,12	14,29	95,24

Примітки: M – середнє арифметичне, SD – стандартне відхилення, min – мінімальне значення, max – максимальне значення.

Додаток Л

Таблиця Л.1

Матриця кореляційних зв'язків особистісної і ситуативної тривожності з симптомами та фазами професійного вигорання

Симптоми професійного вигорання	Шкали	
	Особистісна тривожність	Ситуативна тривожність
Фаза Напруження	0,735**	0,715**
Переживання психотравмуючих обставин	0,482**	0,618**
Незадоволеність собою	0,623**	0,539**
«Загнаність у кут»	0,600**	0,624**
Тривога і депресія	0,731**	0,700**
Фаза Резистенція	0,699**	0,751**
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	0,667**	0,619*
Емоційно-моральна дезорієнтація	-0,245	0,01
Розширення сфери економії емоцій	0,756**	0,718**
Редукція професійних обов'язків	0,640**	0,677**
Фаза Виснаження	0,576**	0,702**
Емоційний дефіцит	0,455**	0,519**
Емоційне відчуження	0,125	0,280
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	0,605**	0,615**
Психосоматичні та психовегетативні порушення	0,504**	0,559**

Примітки: всі розрахунки проводилися в пакеті статистичного аналізу SPSS Statistics 22

* – $p \leq 0,05$;

** – $p \leq 0,01$

Таблиця Л.2

Матриця кореляційних зв'язків станів і властивостей особистості з симптомами та фазами професійного вигорання

Симптоми професійного вигорання	Неврогічність	Споганна агресивність	Депресивність	Драгівлівість	Товариськість	Врівноваженість	Реактивна агресивність	Сором'язливість	Відкритість	Екстраверсія / Інтроверсія	Емоційна лабільність	Маскуліність / Фемінітність
Фаза Напруження	0,819**	0,556**	0,747**	0,810**	-0,083	-0,532**	0,394*	0,385*	0,568**	0,077	0,769**	-0,540**
Переживання психотравмуючих обставин	0,783**	0,633**	0,689**	0,753**	-0,027	-0,542**	0,457**	0,321	0,440**	0,094	0,531**	-0,427**
Незадоволеність собою	0,575**	0,329	0,557**	0,631**	-0,202	-0,328	0,320	0,393*	0,270	0,011	0,607**	-0,210
«Загнаність у кут»	0,700**	0,482**	0,634**	0,617**	-0,049	-0,476**	0,203	0,127	0,657**	0,046	0,609**	-0,386*
Тривога і депресія	0,785**	0,444**	0,732**	0,757**	0,020	-0,532**	0,240	0,457**	0,511**	0,020	0,803**	-0,662**
Фаза Резистенція	0,606**	0,432**	0,817**	0,723**	-0,334*	-0,525**	0,559**	0,193	0,380*	-0,299	0,727**	-0,378*
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	0,385*	0,266	0,708**	0,561**	-0,258	-0,422*	0,518**	0,186	0,388*	-0,243	0,641**	-0,145
Емоційно-моральна дезорієнтація	-0,110	0,032	-0,017	-0,095	-0,186	0,153	0,072	-0,255	-0,191	-0,019	-0,195	0,220
Розширення сфери економії емоцій	0,603**	0,325	0,825**	0,709**	-0,222	-0,483**	0,502**	0,170	0,315	-0,096	0,753**	-0,415*
Редукція професійних обов'язків	0,684**	0,454**	0,684**	0,720**	-0,227	-0,603**	0,385*	0,100	0,507**	-0,200	0,685**	-0,473**
Фаза Виснаження	0,554*	0,372*	0,762**	0,616**	-0,432*	-0,396*	0,549**	0,294	0,362*	-0,312	0,626**	-0,339*
Емоційний дефіцит	0,400*	0,250	0,557**	0,430**	-0,323	-0,33	0,241	0,171	0,218	-0,293	0,476**	-0,184
Емоційне відчуження	0,286	0,076	0,423*	0,211	-0,439**	-0,085	0,136	0,014	0,316	-0,239	0,183	-0,064
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	0,536**	0,321	0,737**	0,655*	-0,432**	-0,507**	0,671**	0,433**	0,266	-0,315	0,632**	-0,219
Психосоматичні та психовегетативні порушення	0,495**	0,313	0,638**	0,463**	-0,188	-0,309	0,278	0,377*	0,316	-0,221	0,695**	-0,584**

Примітки: всі розрахунки проводилися в пакеті статистичного аналізу SPSS Statistics 22

* – $p \leq 0,05$;

** – $p \leq 0,01$.

Матриця кореляційних зв'язків копінг стратегій з симптомами та фазами професійного вигорання

Симптоми професійного вигорання	Конфронтація	Дистанціювання	Самоконтроль	Пошук соціальної підтримки	Прийняття відповідальності	Втеча-уникнення	Планування вирішення проблеми	Позитивна переоцінка
Фаза Напруження	0,276	0,288	0,325	-0,082	0,687**	0,589**	0,187	0,114
Переживання психотравмуючих обставин	0,542**	0,427*	0,153	0,071	0,312	0,475**	0,002	0,143
Незадоволеність собою	0,169	0,122	0,207	-0,081	0,562**	0,461**	-0,141	0,009
«Загнаність у кут»	0,247	0,323	0,259	-0,117	0,611**	0,461**	-0,105	0,229
Тривога і депресія	0,180	0,320*	0,502**	-0,070	0,702**	0,665**	0,237	0,145
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	0,221	0,246	0,065	0,003	0,329	0,574**	0,287	-0,288
Фаза Резистенція	0,255	0,237	0,110	-0,036	0,503**	0,670**	-0,384*	-0,293
Емоційно-моральна дезорієнтація	-0,101	-0,14	-0,332	-0,178	-0,299	-0,181	0,177	-0,315
Розширення сфери економії емоцій	0,332	0,272	0,105	0,069	0,557**	0,708**	-0,363*	-0,159
Редукція професійних обов'язків	0,240	0,248	0,343*	0,050	0,670**	0,654**	-0,099	-0,071
Фаза Виснаження	0,238	0,220	0,117	-0,263	0,388**	0,615**	-0,354*	-0,334*
Емоційний дефіцит	0,218	0,185	-0,036	-0,359*	0,186	0,489*	-0,425*	-0,404*
Емоційне відчуження	0,071	0,118	0,125	-0,453**	0,176	0,217	-0,141	-0,280
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	0,224	0,065	0,088	0,059	0,289	0,541**	-0,108	-0,193
Психосоматичні та психовегетативні порушення	-0,024	0,436**	0,269	-0,023	0,487**	0,624**	-0,332	-0,096

Примітки: всі розрахунки проводилися в пакеті статистичного аналізу SPSS Statistics 22

* – $p \leq 0,05$;

** – $p \leq 0,01$.

Додаток М

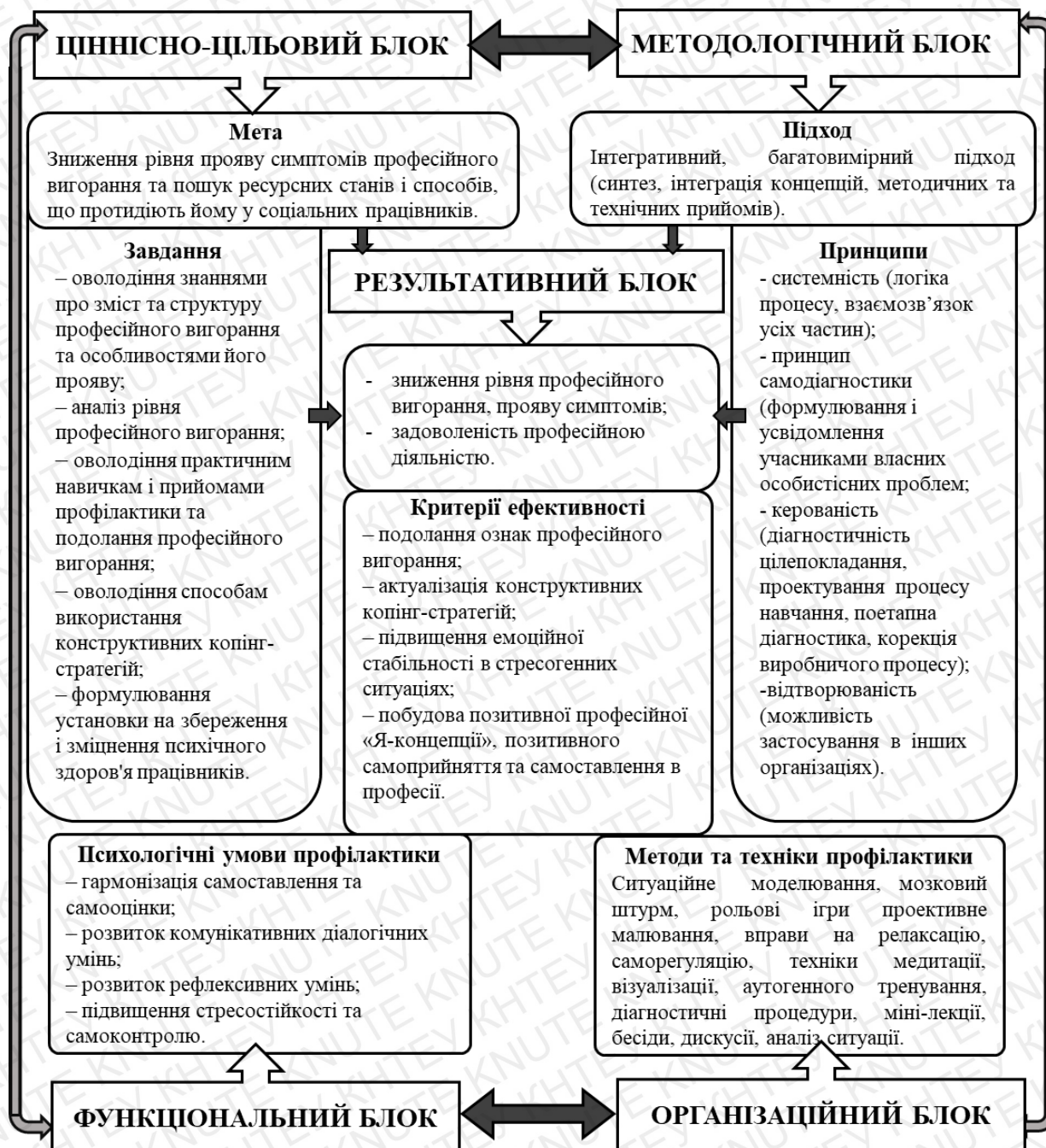


Рис. М.1. Структурно-функціональна модель психологічної профілактики професійного вигорання у фахівців соціальної сфери

Джерело: розроблено автором

Додаток Н

Тренінг «Профілактика та подолання професійного вигорання у соціальних працівників»

Вступна частина

1. Вправа «Тренінгове ім'я» (7 хв.)

Мета: знайомство учасників тренінгової групи один з одним, подолання скутості.

Хід вправи. Кожен учасник тренінгової групи за бажанням називає своє ім'я (на тренінгу надається можливість, яка зазвичай недоступна в реальному житті, обрати собі ім'я, але воно має запам'ятатися іншими учасниками тренінгу), та ім'я, яким би він хотів, щоб його називали в тренінговій групі.

2. Вправа-привітання «Без слів» (7 хв.)

Мета: створення позитивного емоційного фону, згуртування групи, формування почуття близькості з іншими людьми. Учасникам тренінгу пропонується привітати один одного, використовуючи тільки засоби міміки і пантоміміки (посмішку, кивок головою). Кожен наступний учасник пропонує свій спосіб вітання.

3. Вправа «Домовленість про правила» (5 хв.)

Мета: створити забезпеченість демократичної дисципліни, свідоме виконання певних правил, зрозумілих і добровільно прийнятих усіма учасниками.

Хід вправи. Правила можна художньо оформити на плакаті, записавши їх у вигляді сонячних променів чи на пелюстках квітки. Наприкінці вправи обговорення всіх правил. Орієнтовний перелік правил, які в процесі групової роботи можуть трансформуватися та доповнюватися:

1. Приходити вчасно. Це правило допомагає не лише на тренінгах. Обговоріть, як відчувається той, хто запізнюється, і той, хто чекає на нього? Висновок: пунктуальність дуже важливий аспект при організації роботи.
2. Говорити по черзі – не перебивати, уважно слухати інших.
3. Бути доброзичливими – ставитися доброзичливо до інших учасників, поважати їх почуття.
4. Зберігати таємниці – не обговорювати за межами групи ті моменти особистого життя, які стали відомі на тренінгу.
5. «Тут і тепер» - зосередитися на тому, що учасники відчувають і думають у даний момент, а не взагалі й колись.
6. «Кожна думка має автора» - і на тренінгах, і в житті треба уникати висловлювань на зразок: «Більшість, ніхто не розуміє», а використовувати «Я-повідомлення» чи посилання на автора.
7. Бути толерантними – не критикувати, поважати право учасників мати погляди, відмінні від поглядів інших.

4. Вправа «Очікування та страхи» (10 хв.)

Мета: визначити сподівання і страхи аудиторії.

Хід вправи. Кожен з учасників отримує 2 шарики білого кольору, на яких тренер пропонує написати на одному свої очікування, а на іншому страхи стосовно тренінгу. Після цього кожен зачитає їх і покладе у дві різні скляні вазы. Останню зачитує тренер.

Обговорення.

Заняття I «Професійне вигорання»

Тема: «Професійне вигорання у соціальних працівників: як проявляється цей феномен?» **Мета:** Знайомство з поняттям «професійне вигорання» і основні теоретико-методологічні основи виділення його причин. Самодіагностика: виявлення рівня та професійного вигорання та провідних його симптомів у соціальних працівників.

1. Лекція «Вигорання – глобальна хвороба нашого часу». (15 хв.)

Мета: ознайомлення учасників з поняттям професійного вигорання.

Хід лекції. «Згоріти» на роботі дуже актуально для людини сучасного суспільства, особливо для того, хто за родом своєї діяльності здійснює численні й інтенсивні контакти з іншими людьми. Адже, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «комунікативних» професій, що пред'являють високі вимоги до психологічної стійкості в ситуаціях ділового спілкування. Саме професія соціального працівника найбільш схильна до вигорання внаслідок специфіки своєї діяльності.

Синдром професійного вигорання – це стан психічного, емоційного і фізичного виснаження, що виявляється в професіях групи «людина-людина». Професійне вигорання - це синдром, який розвивається на тлі постійного стресу і веде до виснаження емоційних, особистісних і енергетичних ресурсів працюючої людини.

Синдром професійного вигорання виникає внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Воно веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів людини. У діяльності фахівців соціальної роботи виділяють три основні стадії розвитку синдрому професійного вигорання.

1-я стадія - в поведінці з'являються ознаки «провалів в пам'яті», відчуття втоми, не проходить після нічного сну. Після відпочинку ці явища зменшуються, проте поновлюються після повернення в колишню робочу ситуацію. Позитивних емоцій стає все менше, в сімейних відносинах з'являється відстороненість. Тривалість формування стадії - 3-5 років.

2-я стадія - з'являється зниження інтересу до роботи, наростає апатія, до кінця робочого тижня посилюється небажання спілкуватися з колегами, друзями і близькими. Ні позитивні, ні негативні ситуації не викликають емоційного відгуку. Клієнт сприймається на рівні неживого предмета, сама присутність якого часом неприємно. Тривалість формування стадії - 5-15 років.

3-тя стадія - особистісне вигорання. Змінюється уявлення про життєві цінності. В умовах вигорання відбувається повна втрата інтересу до трудової діяльності, зниження задоволення роботою, втрата ефективності і віри в свої професійні можливості, падіння самооцінки. Виникає емоційна байдужість. Тривалість формування стадії - 10-20 років.

В соціальних службах найчастіше в наявності наступні зовнішні чинники, що впливають на виникнення синдрому вигорання: - хронічно напружена психоемоційна діяльність; - психологічно складний контингент клієнтів служб; - перенавантаження та надмірні вимоги до працівників; - велика кількість «зайвої паперової роботи»; - неефективна система мотивування і стимулювання, як матеріального так і нематеріального; - невідповідні умови праці; - нестабільність робочого графіку.

До внутрішніх чинників в більшості випадків зараховуються: - схильність до надмірної емоційної включеності, надмірно інтенсивне сприйняття і переживання подій; - схильність до самопожертви; - підвищена відповідальність; - неадекватне емоційне реагування в конфліктних ситуаціях; - слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; - низька самооцінка, невпевненість у собі; - невміння планувати свій час; - етичні дилеми.

Обговорення.

2. Вправа: «Аналіз професійних ситуацій за поточний рік» (15 хв.)

Мета: налаштування учасників на аналіз почуттів, пов'язаних з переживанням стресових або емоційно напружених ситуацій на робочому місці.

Хід вправи. Кожен з учасників розповідає про одну зі стресових або емоційно напружених ситуацій, що сталася з ним за поточний місяць і як він/вона виходили з неї.

Обговорення.

3. Метод незавершених речень: «Професійне вигорання – це...» (20 хв.)

Мета: виявити зміст поняття професійного вигорання.

Хід вправи. 1) учасники пишуть на аркушах асоціації, які виникають у них зі словом «вигорання» (3-4 асоціації); 2) учасники об'єднуються у групи по 4-5 осіб; відбувається аналітична робота в групах «Що таке професійне вигорання?»; 3) відбувається спільне обговорення результатів: групи презентують результати роботи.

Обговорення.

4. Вправа «Самодіагностика» (20 хв.)

Мета: самовиявлення ступеня виразності емоційного вигорання.

Хід вправи. Ведучий підводить учасників до того, що «вигорання» - це досить тривалий процес. Його симптоми нарастають поступово, іноді непомітно. Учасникам пропонується оцінити себе по ступеню вираженості або частоті прояву тієї чи іншої ознаки на підставі нижче запропонованої таблиці. Оцінка, безумовно, має суб'єктивний характер, спирається на внутрішні відчуття. Чим частіше або яскравіше ознака проявляється, тим вищий бал. Поле самодіагностики заповнюється самостійно, на обговорення не виноситься. Бажаючі можуть поділитися враженнями.

Обговорення.

		Симптоми		Ступінь виразності				
		1	2	3	4	5		
Поведінкові	Опір виходу на роботу							
	Часті запізнення							
	Відкладання ділових зустрічей							
	Самота, небажання бачити колег							
	Небажання заповнювати документацію							
	Формальне виконання обов'язків							
Афективні	Втрата почуття гумору							
	Постійне почуття невдачі, провини, самозвинувачення							
	Підвищена дратівливість							
	Відчуття причіпок з боку інших							
	Байдужість							
	Безсилля, емоційне виснаження							
	Пригнічений настрій							
Когнітивні	Думки про зміну професії, звільнення з роботи							
	Слабка концентрація уваги, неухважність							
	Ригідність мислення, використання стереотипів							
	Сумніви в корисності роботи							
	Розчарування професією							
	Цинічне ставлення до колег							
	Заклопотаність власними проблемами							
Фізіологічні	Порушення сну (безсоння / догляд в сон)							
	Зміна апетиту (відсутність / переїдання)							
	Тривало поточні незначні недуги							
	Сприйнятливність до інфекційних захворювань							
	Втома, швидка фізична стомлюваність							
	Головні болі, проблеми з боку шлунково-кишкового тракту							
	Загострення хронічних захворювань							

5. Вправа «Симптоми професійного вигорання» (15 хв.)

Мета: визначення провідних симптомів, що супроводжують професійне вигорання.

Хід вправи. Учасникам пропонується поділитися на 3 групи. Одній дається завдання описати ознаки професійного вигорання у когнітивній сфері, другій – емоційній, третій – у поведінковій. Після проведеної роботи в групі пропонується вибрати представника для складених списків.

Питання для обговорення: що викликало найбільших труднощів? Кого уявляли, коли складали список?

6. Міні лекція «Симптоми вигорання і групи ризику» (15 хв.)

Мета: ознайомлення учасників з симптомами професійного вигорання та групами ризику.

Хід лекції. Групи ризику працівників, які найбільш схильні до синдрому вигорання: інтроверти. Особливо швидко «вигорають» співробітники, індивідуально психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю та сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт.

Люди, які відчувають постійний внутрішній конфлікт у зв'язку з роботою. Постійне переживання, особливо неусвідомленого, конфлікту вимагає більшої витрати сил та енергії. Жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції. Працівники з нестабільною діяльністю, яка пов'язана з хронічним страхом втрати робочого місця. Також працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі клієнтів. Працівники, що працюють в екстремальних умовах та стикаються з постійним ризиком для життя та здоров'я.

Симптомами, що сигналізують про розвиток вигорання, можуть бути: - зниження мотивації до роботи; - різко зростаюча незадоволеність роботою; - втрата концентрації і збільшення помилок; - зростаюча недбалість у взаємодії з клієнтами; - ігнорування вимог до безпеки та процедур; - недотримання стандартів виконання роботи; - зниження очікувань; - порушення встановлених термінів робіт і збільшення невиконаних зобов'язань; - пошук виправдань замість рішень; - конфлікти на робочому місці; - хронічна втома; - дратівливість, нервозність, неспокій; - дистанціювання від клієнтів і колег; - збільшення пропущених робочих годин та днів та ін.

У числі психофізичних симптомів синдрому вигорання, зокрема, виділяються: - відчуття постійної, хронічної втоми не лише вечорами, але і вранці, відразу після сну; - відчуття емоційного і фізичного виснаження; - зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпеку); - загальна астенизація (слабкість, зниження активності та енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); - часті безпричинні головні болі; - різка втрата або різке збільшення ваги; - повне або часткове безсоння (швидке засинання і відсутність сну рано вранці, починаючи з 4 години. Ранку або, навпаки, нездатність заснути ввечері до 2-3 год. Ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу); - постійне загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; - задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні.

До соціально-психологічних симптомів синдрому вигорання відносяться такі відчуття і реакції: - байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); - підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; - часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву або відмови від спілкування, «відхід у себе»); - постійне переживання негативних емоцій, що не пов'язане із зовнішніми причинами (почуття провини,

образи, підозрілості, сорому, скутості); - почуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); - почуття надмірної відповідальності і постійне відчуття страху, що «не вийде» або людина «не впорається»; - загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (по типу «Як не старайся, все одно нічого не вийде»).

До поведінкових симптомів синдрому вигорання відносяться наступні вчинки і форми поведінки: - відчуття, що робота стає все складніша і складніша, а виконувати її - все важче і важче; - співробітник істотно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде, або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде); - незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не виконує; - почуття марності, невіра в поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів; - невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрявання» на дрібних деталях, яке не відповідає службовим вимогам, витрачання більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або повністю не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; - дистанційованість від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності; - зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день сигарет, застосування наркотичних засобів.

Обговорення.

7. Вправа. «Що робить мене вразливим» (15 хв.)

Мета: визначення факторів, що сприяють «вигоранню».

Хід вправи. Ведучий: «Кожний із нас зазнає на собі вплив оточення, зовнішніх обставин, пов'язаних із роботою, особистою історією й актуальними життєвими обставинами. Наявність або відсутність сім'ї, дитячих травм, занадто вимогливе керівництво, неможливість отримати професійну підтримку, перевантаження на роботі – усе це може позначитися на нашому стані. Приділіть час тому, щоб сформулювати для себе, що у вашому минулому й сьогодні, у сфері професійній або особистій підсилює вашу уразливість. Цей перелік призначено для вашого особистого використання».

Обговорення.

8. Дискусія «Як можна сприяти профілактиці професійного вигорання у соціальних працівників?» (20 хв.)

Мета: обговорення шляхів профілактики професійного вигорання, визначення продуктивних.

Хід вправи. «Які прийоми Ви використовуєте для профілактики: а) «емоційного виснаження»; б) «деперсоналізації»; в) «редукції особистих досягнень»? (наведіть приклади, які стосуються Вашої професійної діяльності, заняття «хобі», неформального спілкування, взаємодії у сім'ї тощо).

Обговорення.

9. Вправа «Мої почуття на цей момент» (15 хв.)

Мета: допомогти учасникам краще ідентифікувати та виражати свої почуття.

Хід вправи. Ведучий пропонує учасникам якомога точніше назвати почуття, яке вони зараз відчувають. По черзі кожен з них прислухається до себе і намагається довести це почуття до максимуму – зобразити його в перебільшеній, можливо навіть гротескній формі. Група намагається відгадати, яке це почуття. Якщо групі це не вдається, учасник сам детально описує своє.

Обговорення.

10. Вправа «Маски в спілкуванні» (15 хв.)

Мета: Вправа на усвідомлення своїх індивідуальних способів відходу від щирого, відкритого спілкування.

Хід вправи. Ведучий пропонує учасникам на вибір картки, де задані маски: байдужості, прохолодної ввічливості; зарозумілої неприпустимості; агресивності (спробуй не виконати моє бажання); слухняності; удаваної доброзичливості або співчуття; простодушного-дивакуватої веселості. Оскільки в групі більш ніж 7 осіб, то 2-га і 6-та картки повторюються. Тепер учасники по черзі повинні продемонструвати свою «маску». Варіант 1: кожному учаснику слід пригадати або придумати ситуацію, яка допомогла б зобразити маску і продемонструвати її всім. Варіант 2: кожен учасник повинен обрати собі партнерів та інсценувати без слів або зі словами ситуацію, відповідну масці. Інсценування закінчується «живою фотографією»: маску потрібно втримувати на обличчі упродовж двох хвилин.

Обговорення.

11. Рефлексія. Підведення підсумків тренінгової роботи (5 хв.)

Мета: обговорення результатів заняття.

Домашнє завдання: «Розробка пам'ятки: «Як можна запобігти професійному вигоранню?» Проаналізувати самостійно або обговорити із членами своєї родини (якщо вони спільно з Вами займаються підприємницькою діяльністю), як можна протидіяти професійному вигоранню та як зробити Вашу підприємницьку діяльність більш успішною, а життя більш «радісним». Представити результати такої роботи у вигляді спеціальної «Пам'ятки».

Кожному надсилається щоденник, в якому протягом усіх тренінгових занять учасники записуватимуть свій прогрес. На початку кожного заняття йде довільне обговорення.

Щоденник вигорання

№	Ситуація або подія, що викликає негативні переживання (руйнівні)	Виявлення ірраціональних ідей чи тверджень, що лежать в основі переживання	Пошук конструктивного копінгу, позитивного чи раціонального перетворення переконань й поведінки

Заняття II «Самоприйняття та самоствалення в професії»

Мета: дестабілізація стереотипних уявлень про себе, свою поведінку; вироблення позитивного самоствалення; тренування вміння розслабитися і знімати напруження, подолання внутрішніх бар'єрів, страху та невпевненості перед іншими; вироблення навичок надання й отримання зворотного зв'язку.

1. Міні лекція «Важливість позитивного самоствалення в житті» (10 хв.)

Мета: розуміння учасниками понять самоствалення і саморозуміння.

Хід лекції. Інформування учасників з проблеми впливу позитивного світогляду, позитивної самооцінки, самоприйняття і самоповаги на психологічне здоров'я фахівця.

Обговорення.

2. Вправа «Хто я?» (15 хв.)

Мета: сприяти осмисленню учасниками тренінгу своїх статусно-рольових позицій, не ролевих характеристик, особистісних якостей.

Хід вправи. Учасникам пропонується протягом 3-5 хв. написати в стовпчик цифри від 1 до 20 і 20 разів відповісти на питання «Хто я?» Можна використовувати різні характеристики:

особисті, сімейні та професійні, свої риси, звички, почуття. Кожна пропозиція необхідно починати з займенника «Я». На завершення роботи кожен може прочитати свій перелік іншим. Ведучий просить учасників відрефлексувати свої думки, почуття, емоції, які виникли в процесі виконання завдання.

Питання для обговорення: Ким же ми бачимо себе в першу чергу? - Яких характеристик виявилось найбільше?

3. Вправа «Драбина» (20 хв.)

Мета: усвідомлення себе як особистості, що знаходиться на певному проміжку життєвого шляху і професійної діяльності.

Хід вправи. Всім учасникам тренінгу лунають листочки із схематичним зображенням сходів, і пропонується уважно їх розглянути і відзначити своє місцезнаходження на сходах на сьогоднішній день. У міру проходження вправи ведучий ставить учасникам запитання:

- Подумайте і дайте відповідь, Ви піднімаєтесь вгору або опускаєтесь вниз?
- Чи влаштовує Вас Ваше місце розташування на сходах?
- Що заважає Вам перебувати нагорі?
- Ви в змозі усунути причини, які заважають вам рухатися вгору?

Ведучий розповідає притчу учасникам. Жив-був один молодий чоловік і дуже йому не подобався сучасний світ, і він вирішив зробити все можливе, щоб його змінити. Закінчив школу із золотою медаллю, інститут міжнародних відносин. Став дипломатом і в міру своїх сил намагався змінити світ. Років через 15 він з гіркотою зауважив, що світ не змінився. Тоді він вирішив звужити простір свого впливу, повернувся в своє рідне місто, ось тут-то він зможе реалізувати свої мрії: він побудує людям нові будинки. Покращить матеріальне становище і т.д. Працював, не покладаючи рук. Але пройшло років 10, і він з жалем зауважив, що життя в місті якою була, такою і залишилася, люди не змінилися. Тоді він вирішив впливати на членів своєї сім'ї, змінити їх. Але і через 5 років він не побачив результатів своєї праці. Тоді він вирішив змінитися сам, він переглянув свої погляди. Своє ставлення до людей і з подивом помітив, що змінилися люди, що оточують його, змінився світ навколо.

Обговорення.

4. Вправа «Позитивна самооцінка» (15 хв.)

Мета: конструювання позитивного образу «Я» клієнта в минулому, нейтралізація негативної самооцінки (почуття провини, неповноцінності, невдоволення) за допомогою всепрощення, все розуміння.

Хід вправи. відбувається зустріч двох «Я» -«Я» сьогоднішнього і «Я» минулого. Здійснюючи позитивне сприйняття себе у минулому, ми зменшуємо кількість внутрішніх конфліктів і перетворюємо особистість на більш життєздатну, цілісну й цілеспрямовану.

Інструкція. 1.Згадаєте найбільш сором'язливий момент життя. Намагайтеся відчувати себе в минулому, відчувати те, що відчували тоді. 2.Без осуду, як дорослий до дитини, поставтеся до своїх правильних і неправильних думок, висловлювань і дій. 3.Похваліть себе, усміхніться, щиро захоплюйтеся власними вчинками і цінують досвід, який отримали у будь-яких ситуаціях.

Обговорення.

5. Вправа «Проблемне коло» (10 хв.)

Мета: конкретизація психологічної проблеми працівників та його успішності в особистому та соціальному житті.

Хід вправи. 1.Намалюйте коло та розбийте його на декілька секторів, які відображатимуть різні аспекти Вашого життя (стосунки з батьками, друзями, коханою людиною, навчання, роботу тощо) 2.Підпишіть кожний сектор та оцініть за 10 бальною

шкалою успішність власного самопрояву (0 балів –справи зовсім погані, 10 балів –все чудово).
3.Прокоментуйте подані Вами оцінки, починаючи від сектора найбільшого успіху.

Питання для обговорення: На які аспекти Вашого життя Ви можете покладатись? Які аспекти Вашого життя треба розвивати і як? Що для Вас є ресурсним?

6. Вправа «Я - вдома, я - на роботі» (15 хв.)

Мета: проаналізувати наявні стереотипи поведінки, мислення та відзначити можливу проблемність в розподілі психічної енергії.

Хід вправи. Розділити аркуш навпіл. Скласти 2 списку визначень (як можна більше) «Я - вдома», «Я - на роботі». Як варіант можна запропонувати скласти списки визначень «Вдома я ніколи», «На роботі я ніколи». Це дозволить вийти на наявні стереотипи поведінки, мислення. Проаналізувати:

- схожі риси,
- протилежні риси
- однакові якості, які проявляються в різних модальностях
- відсутність спільних рис
- який список було складати легше?
- яке ваше ставлення до того, що в характеристиках є помітні відмінності.

Обговорення.

7. Вправа «Кінопроба» (10 хв.)

Мета: розвиток почуття власної значимості

Хід вправи. 1.Перелічіть п'ять моментів свого життя, якими ви пишаєтесь. 2. Виберіть у своєму списку одне досягнення, яким ви пишаєтесь найбільше. 3. Встаньте й скажіть, звертаючись до усіх: «Я не хочу хвалитись, але...», і доповніть фразу словами про своє досягнення.

Питання для обговорення: Що ви почували, ділячись своїми досягненнями? Як вам здається, у момент вашого виступу інші випробовували те ж, що й ви? Чому?

8. Вправа «Вперше» (10 хв.)

Мета здійснення допомоги в підвищенні емоційного потенціалу особистості.

Хід вправи. 1.Пригадайте, як Ви щось робили вперше. 2.Напишіть список цікавих дій, справ, які Ви ще ніколи не робили, але могли б зробити (від простого до складного). У цьому списку можуть бути дитячі мрії, нереалізовані творчі проекти, спортивні досягнення тощо. 3.Реалізуйте. Щодня записуйте 1-2 справи, які Ви зробили вперше.

Питання для обговорення: Чи хотілось би Вам здійснити дитячі мрії? Як Ви могли б це зробити? Які відчуття у Вас виникають, коли Ви робите щось вперше? Що може Вас зупинити зробити перший крок?

9. Вправа «Зоряна година» (Н.С. Пряжников) (20 хв.)

Мета: актуалізація позитивних моментів в роботі соціального працівника.

Хід вправи. Кожному учасникові необхідно приблизно за 7-10 хвилин виділити 3-5 найбільше характерних для професії соціального працівника радостей (заради чого представники даної професії взагалі живуть, що для них саме головне в житті, роботі...) Далі по черзі кожний учасник розповідає про радощі, які він виділив.

Обговорення.

10. Вправа «Я хвалю себе за те, що ...» (15 хв.)

Мета: сприяти формуванню позитивного самовідчуття.

Хід вправи. Ведучий пропонує учасникам згадати 1 життєву ситуацію, в якій вони показали себе з кращого боку, і похвалити себе за це: «Ми так рідко себе хвалимо, вважаючи це незручним, неправильним, неприйнятним. Зараз у вас є рідкісна можливість забути про обмеження і похвалити себе за що-небудь. Продовжить фразу «Я хвалю себе за те, що..»

Питання для обговорення: Чи важко було хвалити себе? Які почуття ви відчували при цьому?

Рефлексія. Як пройшов день? Ступінь збігу очікувань соціальних працівників позиції може змінюватися в залежності від досвіду і характеру завдання: від усвідомлення наявності різних позицій до більш тонкої їх диференціації. Не одержавши підтвердження своїм очікуванням, вони можуть конфліктно сприймати всю ситуацію. Таких випадків не слід уникати, оскільки за умовами нашого дисертаційного дослідження, спільне вирішення конфліктів, кризових ситуацій має бути поштовхом до особистісного розвитку учасників.

Домашнє завдання: продовження заповнення щоденника.

Заняття III «Внутрішня мотивація»

1. Міні лекція «Що таке внутрішня мотивація і як її віднайти» (7 хв.)

Мета: визначення поняття внутрішньої мотивації.

Хід лекції. Внутрішня мотивація - це прагнення здійснювати діяльність заради неї самої, заради нагороди, яка міститься в самій цій діяльності. Заняття допоможе учасникам навчитися успішно використовувати для досягнення цілей енергію внутрішньої мотивації, а не тільки зовнішні стимули до діяльності. Робота з розвитку внутрішньої мотивації - це, перш за все, робота над собою, яка відбувається всередині людини, в його свідомості. Відповідно, тільки зовнішні впливи, які є основою будь-якого тренінгу, будуть абсолютно неефективні. Адже дійсно, досить безглуздо використовувати зовнішні впливи для розвитку внутрішньої мотивації (тим більше, якщо ми хочемо розвивати внутрішню мотивацію як особистісну рису).

Обговорення.

2. Вправа «Спільність і різниця мотивів» (25 хв.)

Мета: діагностика мотивуючих факторів.

Хід вправи. «Дайте мені, будь ласка, відповіді на питання:

«Що вас мотивує?», «Що у вашій особистості допомагає вам мотивувати інших людей і що заважає?».

Кожен наступний учасник повинен спочатку повторити відповідь попереднього, а потім сказати про себе. «Хто хотів би почати?»

Тренер задає всім учасникам групи один або два питання, на які вони відповідають по черзі. Кожен наступний учасник спочатку повторює сказане попереднім учасником, потім каже про себе.

Обговорення.

3. Вправа «Божевільна сесія» (15 хв.)

Мета: Енергетизація групи, подальше занурення в проблематику тренінгу.

Хід вправи. Приблизний перелік питань: Що для вас мотивація? Що значить мотивувати? Чи є зв'язок між мотивацією і активацією? Що таке невдача? Що змушує вас працювати? Коли ви дієте ефективно? Як пов'язана маніпуляція і мотивація? Найчастіше мотивуєте ви або мотивують вас? Що значить вдача? У чому ви бачите успіх діяльності? Що може змусити людину діяти?

Обговорення.

4. Вправа «Шкала» (8 хв.)

Мета: переоцінити шляхи наших дій, і відношення до поняття «успіх».

Хід вправи. Ваше завдання - оцінити особистісний успіх. Вам необхідно відмітити на якому рівні шкали ви знаходитесь в даний момент. Центром є 0, вліво – негативні позначки, вправо позитивні. Всім зрозуміло завдання? Приступаємо до роботи. У вас є 5 хвилина. Час пішов.

-12 -11 -10 -9 -8 -7 -6 -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 **Успіх**

Обговорення вправи:

1. Скажіть будь – ласка, які критерії ви використовували коли оцінювали свій успіх?
2. Чи всі змогли визначити свій успіх?
3. Відповіді вибрали позитивні?
4. А можливо хтось з вас поставив відповіді зі знаком мінус?

Обговорення. А, якщо хтось з Вас поставив відповіді зі знаком «-», то ми будемо намагатися за час нашого заняття змінити ваше відчуття мінуса на плюс. Це і буде нашим завданням на сьогоднішній день, тобто ми повинні проаналізувати при необхідності переоцінити шляхи наших дій, і відношення до поняття «успіх».

5. Дискусія «Що заважає вам отримувати задоволення від професійної діяльності?». (10 хв.)

Мета: розуміння перепон на шляху задоволення власною професійною діяльністю.

Хід дискусії.

1. Розділитися на підгрупи по 3-5 чоловік. скласти перелік бар'єрів, що перешкоджають отриманню задоволення від професійної діяльності
2. Уявити їх для запису на дошці, розділяючи на організаційні та індивідуальні.

Обговорення.

6. Тест зовнішньої і внутрішньої мотивації. Х. Зіверт (20 хв.)

Мета: визначення рівню внутрішньої і зовнішньої мотивації.

Хід вправи. Вам буде запропонований список запитань. Спробуйте відповісти на них в тому порядку, в якому вони розташовані. До кожного питання дається шкала від 1 до 6. Відзначте бал (цифру), що позначає найбільш близька Вам відповідь. Цифра «1» означає: це твердження для мене абсолютно невірно. Цифра «6»: це твердження для мене абсолютно правильно. Проміжні цифри уточнюють ту чи іншу ступінь виразності затвердження відповідно до Вашою точкою зору.

Положення між «3» і «4» означає невизначеність щодо затвердження, тобто, що Ви не маєте судження з даного питання і не знаєте, чи відповідає дане твердження дійсності по відношенню до Вас.

Не міркуйте занадто довго над окремими питаннями і уважно стежте за тим, щоб не пропустити жодного. Цей тест не допускає ніяких «правильних» або «неправильних» відповідей. Важливо, щоб Ви відповідали на питання як можна більш чесно. У Вашому розпорядженні 10 хвилин.

Блок аналізу. Підрахуйте загальну суму балів за наступними номерами питань тесту і розділіть цю суму на кількість питань (відповідно на 15 і на 4) Номери зовнішньої мотивації 2, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 14, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28 Номери внутрішньої мотивації 1, 3, 7, 8, 10, 15, 16, 17, 20, 23, 25, 26, 29, 30, 31
Номери брехні 5,9,13,27

Блок інтерпретації. Шкала зовнішньої мотивації: 3, 5 - 6 Ви швидше за все мотивовані ззовні. Вами керують зовнішні спонукання і примуси. При здійсненні будь-якої діяльності

Вам слід знайти помічника або інші зовнішні стимули. 1 - 3,5 Ваша зовнішня вмотивоване невелика. Ваша мотивація визначається внутрішньо або зовсім відсутній

Шкала внутрішньої мотивації: 1 - 3,5 Ваша внутрішня мотивація слабка, вона швидше за все визначається зовнішнім чином або відсутня повністю. У цьому випадку Ви повинні знайти зовнішні стимули для вирішення поставлених перед Вами завдань. Потім Ви може винагородити себе, якщо, успішно виконавши певну операцію, ви задовольните яке-небудь своє скромне бажання. 3,5-6 У Вас практично не буває труднощів у виконанні діяльності. Необхідно розподілу завдань на деякий період часу і не намагатися подолати всі відразу.

Обговорення.

7. Вправа «Перелік особистих ресурсів» (15 хв.)

Мета: пошук і актуалізація внутрішній ресурсів

Хід вправи. Ведучий: «Складіть перелік своїх ресурсів. Подумайте і про зовнішні, і про внутрішні джерела: людей, які вас оточують, місця, де ви хотіли б побувати, речі, які хотіли б мати, творчість, любов, мистецтво...»

Обговорення.

8. Вправа «Заохочення» (10 хв.)

Мета: визначення позитивних аспектів роботи соціальним працівником.

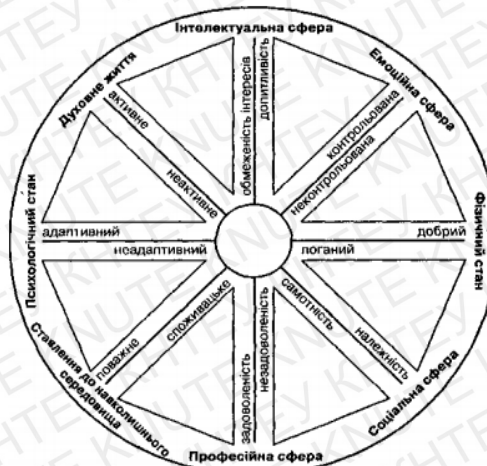
Хід вправи. Ведучий: «Складіть перелік того, що ви одержуєте позитивного від своєї роботи». Як ви професійно вирости, чого навчилися? Яких успіхів ви досягли в роботі? Що приносить вам радість? Перечитуйте свій перелік постійно і доповнюйте його новими пунктами».

Обговорення.

9. Вправа «Колесо життєвого балансу» (30 хв.)

Мета: визначення збалансованості різних сфер життя (професійна сфера, особистісна, організаційна) та залучення відповідного особистісного ресурсу для конструктивного переживання синдрому «вигорання».

Хід вправи. накресліть коло і уявіть, що воно відображає ваше ідеальне життя. Якими сферами життя ви б заповнили його? Заповніть його тим, що вважаєте найбільш важливим для себе. Кожен сектор буде представляти відповідну сферу вашого життя. Оцініть по 10-бальній шкалі, наскільки кожна із сфер реалізована вами: 0 – зовсім нереалізована, 10 – реалізована на всі 100%. Отримані результати відобразить у колі. Отримавши наочну діаграму, ви можете судити про те, що у вашому житті займає багато місця, а що варто розвинути. «Колесо» дозволить наочно проаналізувати, наскільки збалансовані життєві пріоритети.



10. Гра «Ромашка» (35хв.)

Мета: з'ясувати, що може бути «мотиватором».

Хід вправи. Тренер: на ромашці надруковані словосполучення (Мотив як спонукання. Мотив як потреба. Мотив як намір. Мотив як ціль. Мотив як стан. Мотив як оцінювання. Мотив як емоції. Мотив як стійкі властивості особистості), учасник тренінгу пояснює, як він його розуміє.

Мотив як першопричина активності. За даним підходом, мотивом може виступати будь-які зовнішні і внутрішні обставини, які визначають діяльність особистості. Ці обставини є «мотиваторами». Як може проявляти себе мотив і як може використати його учасник під час навчання.

Мотив як спонукання (Хочу бути найкращим). Відповідно до даного підходу мотивом є не будь-яке спонукання (стимул), а саме внутрішнє усвідомлене спонукання, що власне і визначає, наскільки людина готова до діяльності.

Мотив як потреба (Потрібно заробляти гроші, адже бідна сім'я).

При цьому стимулом до діяльності виступає саме потреба. Проте є деякі розбіжності в різних авторів, що пов'язані зі співвіднесенням мотиву й потреби, а саме: потреба і є мотивом, потреба є частиною, потреба і мотив пов'язані опосередковано, потреба дає поштовх до виникнення мотиву тощо.

Мотив як намір (Я хочу поїхати за кордон, тому вивчаю іноземну мову).

Прихильники даного підходу розуміють мотив як намір, оскільки він відображає в собі плани людини на майбутнє, має відповідну ціль, задум діяти певним чином у тій чи іншій ситуації. Відповідно, спільні характеристики з мотивом і дають підстави розглядати мотив як намір.

Мотив як ціль (Мені пообіцяли новий айфон). У даному випадку потреби відокремлюються від мотиву, а рушійною силою активності виступає власне предмет задоволення потреби, який обов'язково має усвідомлюватися людиною. Тобто мотивом є сіль, якої прагне досягти людина.

Мотив як стан (Я люблю читати). В основі даного підходу лежить твердження, що будь-яке спонукання до діяльності може виникнути в результаті перебування людини в певному стані. Тобто між потребою та предметом її задоволення знаходиться певний стан, який містить захоплення, моделювання «погребового» стану, що передуює стану задоволення і являє собою власне мотив діяльності.

Мотив як оцінювання (Мене хвалять). Завдяки задоволенню, яке є позитивним оціночним відношенням, що виконує оціночну функцію, у людини з'являється мотиваційна установка на виконання певної діяльності. саме задоволення сприяє тому, що людина вирішує діяти певним чином у майбутньому.

Мотив як емоції (Я переміг, я отримав задоволення). Виникнення та задоволення потреб відбувається завдяки мотиву та емоціям. Тобто сила потреб проявляється через певне емоційне переживання. Мотив має емоційну складову, а емоція може виступати самим мотивом. У цьому і проявляється їхній взаємозв'язок.

Мотив як стійкі властивості особистості (Відповідальність). Представники цього підходу стверджують, що на поведінку людини, крім зовнішніх стимулів, впливають і стійкі якості особистості. Тому у формуванні мотиву вони теж безпосередньо беруть участь, визначаючи характер діяльності.

Висновок. Мотив як першопричина активності. «Мотиваторами» є інтереси, нахили, особливості зовнішньої ситуації, можливості особистості, умови досягнення мети, особистісні моральні принципи.

Мотив - це найважливіша складова мотиваційної сфери людини, це реальне спонукання, яке змушує людину діяти в певній життєвій ситуації, за певних умов.

Ефективність навчальної діяльності безпосередньо залежить від мотивів, які спонукають школяра до активності і визначають спрямованість.

Обговорення.

11. Завдання. Відчуття потоку (М. Чікзентміхалі) (10 хв.)

Мета: визначення стану внутрішньої мотивації.

Хід вправи. Ведучий: «У кожного з вас були в житті моменти, коли ви робили те, що вам дуже подобається, від чого ви отримували задоволення. Давайте спробуємо виявити, що ви відчували в ті моменти. Для цього візьміть свої робочі альбоми. Згадайте один-два таких випадки. Спробуйте мислено перенестися у той час. Переживіть цю подію так, ніби ви зараз знаходитесь в ній... А тепер запишіть навпроти цієї події ті почуття, які ви тоді переживали. Пишіть їх так, як вони вам спадають на думку, особливо не задумуючись над ними. Давайте зараз я на листі (А3) буду записувати ті почуття, які ви мені по черзі будете називати.»

Для чого ми це робили? Дослідник Міхал Чікзентміхалі проводив аналогічні дослідження з обдарованими людьми (спортсменами, вченими, художниками) і встановив, що для внутрішньої мотивованої діяльності характерний певний комплекс почуттів, названий ним «ПОТІК» (the FLOW): відчуття повної (розумової та фізичної) включеності у діяльність; повна концентрація уваги, думок, почуттів на справі; ясне усвідомлення мети діяльності; чітке усвідомлення того, наскільки вдало виконуєш свою роботу; відсутність тривоги з приводу можливої невдачі, помилки; відчуття суб'єктивної зупинки часу; втрата звичного відчуття чіткого усвідомлення себе і свого оточення. Можемо порівняти два цих списки, і побачимо, що вони дуже близькі між собою.

Ті стани, про які ви згадували, і були власне станами внутрішньої мотивації..

Обговорення.

12. Рефлексія Що я отримав? (5хв)

Мета: визначення результатів заняття

Хід вправи. Подумайте декілька хвилин про таке: який досвід я отримав на сьогоднішній день і як він допоможе мені справлятися з негараздами повсякденного життя? Закрийте очі, і не відкривайте їх, поки не знайдете відповіді на це питання. Поділіться з іншими своїми думками.

Домашнє завдання: в щоденник додаємо автоматичні думки і відстежуємо свої симптоми тривоги; проводити вправу на розслаблення щодня; самостійно проводити вправи на розслаблення в ситуаціях, пов'язаних з підвищенням напруги або тривоги; продовжувати вести щоденник з відстеженням дисфункціональних думок і симптомів тривоги; тренування дихальної техніки.

Заняття IV «Аутогенне тренування і саморегуляція як засіб профілактики вигорання»

Мета: Поняття «аутогенного тренування» і «саморегуляції» як засобів зняття емоційної напруги і фізичної втоми, поліпшення самопочуття, підвищення працездатності і творчої активності. Освоєння методів запобігання стану стресу. Придбання навичок і умінь емоційної стійкості.

1. Міні-лекція на тему: «Аутогенне тренування і саморегуляція як засобу зняття стресу, тривожності» (15 хв.)

Мета: розуміння учасниками способів керування власним психоемоційним станом напруги і фізичної втоми».

Хід лекції. Розкриваються поняття: аутогенного тренування. Механізми дії аутогенного тренування. Умови, необхідні для заняття аутогенним тренуванням. Основні пози при занятті аутогенним тренуванням. Базові вправи аутогенного тренування. Основні і допоміжні вправи аутогенного тренування. Психологічна саморегуляція. Основні прийоми саморегуляції. Релаксація. Візуалізація.

Саморегуляція може здійснюватися як мимоволі (тобто на рівні функціонування природних механізмів, без участі свідомості), так і довільно за участю свідомості. Цей другий вид саморегуляції зазвичай називають психічною саморегуляцією, під якою розуміють цілеспрямована зміна як окремих психофізіологічних функцій, так і психоемоційного стану в цілому, і яка здійснюється за допомогою природних або спеціально сконструйованих прийомів і способів саморегуляції.

В результаті саморегуляції можуть виникати три основні ефекти:

- ефект заспокоєння (усунення емоційної напруженості);
- ефект відновлення (ослаблення прояви втоми);
- ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

Обговорення.

2. Вправа «Посмішка» (10 хв.)

Мета: саморегуляція власного стану.

Хід вправи. Закрийте очі і посидьте кілька хвилин, ні про що не думаючи. При цьому на вашому обличчі обов'язково повинна бути посмішка. Якщо вам вдасться утримати її 10-15 хвилин, ви відразу відчуєте, що заспокоїлися, а ваш настрій покращився. Під час посмішки м'язи обличчя створюють імпульси, позитивно впливають на нервову систему. Навіть якщо ви здатні тільки на вимушену посмішку, вам від неї все одно стане легше.

Обговорення.

3. Вправа «М'язова енергія» (15х.)

Мета: релаксація.

Хід вправи. Релаксація здатна поліпшити стан людини. Під час глибокого розслаблення в кров викидається велика кількість ендорфінів, які піднімають людині настрій, знижують рівень артеріального тиску. Ці гормони здатні нормалізувати роботу серця, нервової системи, ритму мозку. Щоб релаксаційні вправи були більш ефективними, слід запам'ятати три правила:

1. Перед тим як відчути розслаблення, необхідно напружити м'язи.
2. Напругу слід виконувати плавно, поступово, а розслаблення - швидко, щоб краще відчути контраст.
3. Напругу слід здійснювати на вдиху, а розслаблення - на видиху.

Хід вправи: Зігніть і щосили напружте вказівний палець правої руки. Перевірте, як розподіляється м'язова енергія, куди йде напруга? У сусідні пальці. А ще? У кисті руки. А далі йде в лікоть, в плече, у шию. І ліва рука напружується. Постарайтеся прибрати зайву напругу. Тримайте палець напруженим, але звільніть шию. Звільніть плече, потім лікоть. Потрібно, щоб рука рухалася вільно. А палець напружений, як і раніше! Зніміть надлишки напруги з великого пальця. З безіменного А вказівний - напружений і раніше! Зніміть напругу.

Обговорення вражень.

4. Вправа «Виклик емоції» (15 хв.)

Мета: релаксація, усвідомлення життєвих пріоритетів, цінностей.

Хід вправи. Ведучий: «Пригадайте й опишіть найчудовіші переживання вашого життя; найщасливіші миті – захоплення, радості, щастя. Уявіть, що ця ситуація повторилася і ви зараз перебуваєте в цьому стані щастя, радості. Згадайте, які образи – зорові, слухові, кінестетичні –

супроводжували цей стан. «Зробіть» таке ж обличчя, як тоді: ту ж усмішку, той же блиск в очах, той же рум'янець, той же прискорений пульс тощо. Відчуй цей стан усім тілом: енергійною позою, красивою поставою, упевненою ходою, виразними жестами тощо. Намагайтеся утримати і запам'ятати ці фізичні прояви радості та щастя, щоб потім їх відтворити за власним бажанням. Дуже корисно починати кожну справу, кожний день так: пригадати що небудь приємне, що викликає усмішку, налаштуватися на добрі взаємини з колегами, дітьми, близькими».

Питання для обговорення: Які образи вам легше вдалося відтворити? Що допомагало вам відтворювати образні уявлення, що заважало? Яку роль відіграє візуалізація в саморегуляції емоційного стану?

5. Вправа «Відпочинок» (15 хв.)

Мета: усвідомлення, знаходження і зняття м'язових затискачів; визначення і зняття зайвої напруги.

Хід вправи. Стоячи випрямитися, поставити ноги на ширині плечей. Вдих. На видиху нахилитися, розслабивши шию і плечі так, щоб голова і руки вільно звисали до підлоги. Дихати глибоко, стежити за своїм диханням. Перебувати в такому положенні 1-2 хвилини. Потім повільно випрямитися.

6. Вправа «Похвала» (10 хв.)

Мета: розвиток позитивного самосприйняття та навичок рефлексії.

Хід вправи. Гладячи себе по потилиці лівої, а потім правою рукою, повторювати: «Мене помічають, люблять і високо цінують». Повертаючи голову вправо-вліво, повторювати: «Все йде добре». Підводячись на «носочках», піднімаючи руки якомога вище, повторювати: «У моєму житті трапляється тільки добрі речі».

Обговорення.

7. Групова дискусія «Ознаки стресового напруження» (За Шеффером) (20 хв.)

Мета: розвивати конструктивні способи переживання стресу.

Хід вправи. Життя кожної людини є шлях до самої себе. (Герман Гессе). Намагайся пізнати себе, намагайся розгадати свою природу... (Г. Сковорода). Ознаки стресового напруження (за Шеффером): неможливість зосередитись на чому-небудь; занадто часті помилки в роботі; погіршення пам'яті; почуття втоми, що виникають занадто часто; дуже швидке мовлення; думки, що часто «вивіюються»; часті болі, не спричинені фізичними проблемами; підвищена збудливість; робота не приносить радості; втрата почуття гумору; пристрасть до спиртного; постійне почуття голоду або відсутність апетиту чи смаку до їжі; неможливість вчасно закінчити роботу. Успішні способи переживання стресу: активний вплив на проблему; зміна погляду на проблему: переоцінка; соціальне порівняння, уникання, гумор; приймання проблеми і зменшення фізичного ефекту стресу. Фізичні вправи і прояви: біг, танці, їзда на велосипеді (фізичні вправи); плач, сміх (фізичні прояви); свіже повітря і вода; масаж; ароматерапія; використання кольорів, домашні тварини, вишивання, в'язання.

Обговорення.

8. Міні-тест «Чи потрібно Вам вчитися боротися зі стресом? (По І.А. Ташевой). (15 хв.)

Мета: визначення рівня стресу в житті.

Хід тесту. Чи потрібно вчитися боротися зі стресом? Щоб отримати відповідь на це питання, дайте відповідь «Так» або «Ні» на наступні 10 питань. Якщо позитивних відповідей

буде більше 4-х, варто задуматися про те, що стрес забирає у Вас занадто багато сил, тобто, здоров'я.

1. Чи часто Ви відчуваєте, що дуже втомилися, щоб відповідати увагою на увагу з боку оточуючих?
2. Чи буваєте Ви запальні через дрібниці?
3. Чи траплялося Вам відчувати, що Ви втомилися після вихідних більше, ніж до них?
4. Чи траплялося Вам відчувати вечорами відчуття, що шия оніміла, м'язи плечей ниють, а в спині - тупий біль?
5. Чи відчуваєте Ви сильні головні болі від конфліктів в сім'ї?
6. Чи приводять конфлікти до порушення травлення у Вас?
7. Чи буваєте Ви іноді занадто плаксиві або близькі до сліз?
8. Схильні Ви до астми або шкірної висипки, і чи дають вони про себе знати, коли Ви сильно засмучені?
9. Чи траплялося Вам відчувати раптові напади хвороби якраз тоді, коли потрібно було зібрати всі сили для вирішального вчинку?
10. Як часто Вам здається, що Ви витрачаєте занадто багато часу на вирішення чужих проблем, і у Вас не залишається часу на себе?

Обговорення.

9. Вправи швидкого зняття сильного емоціонального і фізичного напруження (30 хв.)

Мета: усвідомлення, знаходження і зняття м'язових затискачів; визначення і зняття зайвої напруги.

Хід вправи. Метод включає в себе серію вправ по довільній напрузі і розслабленню основних м'язових груп. Характерною рисою кожної вправи є чергування сильної м'язової напруги і наступного за ним розслаблення.

З метою зняття психоемоційного напруження і самостійного освоєння прийомів саморегуляції можна виконати ряд вправ, таких як «Муха», «Лимон», «Бурулька».

Вправа «Муха»

Мета: зняття напруги з лицьової мускулатури.

Хід вправи: Потрібно сісти зручно: руки вільно покласти на коліна, плечі і голова опущені, очі закриті. Подумки уявіть, що на ваше обличчя намагається сісти муха. Вона сідає то на ніс, то на рот, то на лоб, то на очі. Ваше завдання: не відкриваючи очей, зігнати настирливу комаху.

Вправа «Лимон»

Мета: управління станом м'язового напруження і розслаблення.

Хід вправи: Потрібно сісти зручно: руки вільно покласти на коліна (долонями вгору), плечі і голова опущені, очі закриті. Подумки уявіть собі, що у вас в правій руці лежить лимон. Починайте повільно його стискати до тих пір, поки не відчуєте, що «вичавили» весь сік. Розслабтеся. Запам'ятайте свої відчуття. Тепер уявіть собі, що лимон знаходиться в лівій руці. Повторіть вправу. Знову розслабтеся і запам'ятайте свої відчуття. Потім виконайте вправу одночасно двома руками. Розслабтеся. Насолоджуйтеся станом спокою.

Вправа «Бурулька»

Мета: управління станом м'язового напруження і розслаблення.

Хід вправи. Необхідно встати, руки підняти вгору і закрити очі. Уявіть, що ви - бурулька або морозиво. Напружте всі м'язи вашого тіла: долоні, плечі, шию, корпус, живіт, ноги. Запам'ятайте ці відчуття. Замріть в цій позі. Потім уявіть, що під дією сонячного тепла ви починаєте повільно танути. Розслабляйте поступово кисті рук, потім м'язи плечей, шиї, ніг і ін. Запам'ятайте відчуття в стані розслаблення. Виконуйте вправу до досягнення оптимального психоемоційного стану. Обговорення.

10. Вправа «Світязи іншим - не згорає сам» (15 хв.)

Мета: релаксація, усвідомлення життєвих пріоритетів, цінностей.

Хід вправи. Пропонується під тиху музику розслабитися і прослухати аудіозапис казки. «В деякому царстві, у деякій державі, саме в тому, в якому ми живемо, жила-була одна дівчина. Звали її Сонечко. Професія її була найкраща в світі. Сонечко зцілювала людей, допомагала їм порадами мудрими і словами добрими. Дівчина вона була відповідальна і виконавча. За роботу приймалася без відмови, робила все, що б її не попросили. З раннього ранку і до пізнього вечора працювала вона, не покладаючи рук.

Але чомусь справ з кожним днем ставало все більше і більше. Не стала встигати наше Сонечко виконувати їх на роботі. І почала привозити роботу додому. Щовечора сиділа вона до самої темряви - справи невиконані доробляла, а трохи Зоря-Зоряниця перші промені на землю покаже, приїжджала знову на роботу. І так день за днем. Але, на жаль, на роботі старання її не цінували, роботою завантажували, та ще й лаяли на чому світ стоїть. Стала наша Сонечко чорніше хмари. Перестала радувати її робота.

З'явилося відчуття своєї некомпетентності і страх, що вона втрачає свої професійні навички, а за ним прийшло відчуття спустошеності і відстороненості. Вдома стали відбуватися сварки з близькими. Чи усвідомлювала Сонечко того, що з нею відбувається. Все начебто так, але якось не так. І стала Сонечко «танути на очах»: знизився апетит, з'явилося відчуття нікчемності результатів своєї праці і її безглуздості. Стали хвороби і хвороби різні в'язатися до дівчини.

Погано довелося б нашому Сонечку, але тут на допомогу їй прийшла Добра фея. Шкода їй стало Сонечка, вирішила вона виправити становище. І розповіла Добра Фея дівчині наступне: «Я хочу розповісти тобі про одного Мудреця, який домігся в житті великих висот. Він керувався якимось правилом, про яке ти повинна знати ... Уяви собі, що наше життя - це гра, побудована на жонглюванні п'ятьма кульками. Ці кульки - Робота, Сім'я, Здоров'я, Друзі і Душа, і тобі необхідно, щоб всі вони постійно перебували в повітрі.

Незабаром ти зрозумієш, що кулька Робота зроблена з гуми - якщо її ненароком упустити, вона підстрибне і повернеться назад. Але інші чотири кульки - Сім'я, Здоров'я, Друзі і Душа - скляні. І якщо ти випустиш одну з них, вони будуть непоправно зіпсовані, надколоти, подряпані, серйозно пошкоджені або навіть повністю розбиті. Вони ніколи не будуть такими, як раніше. Ти повинна усвідомлювати це і намагатися, щоб цього не сталося. Працюй максимально ефективно в робочий час і йди додому вчасно. Присвячує необхідний час своїй родині, друзям і повноцінному відпочинку».

Послухала її Сонечко і вирішила жити по-новому - приділяла необхідний час сім'ї, додому приходила вчасно, роботу додому не приносила. Стала частіше спілкуватися з друзями. Знайшла необхідний час і для власної душі. Розцвіла Сонечко, як маків цвіт. Робота стала приносити їй задоволення. Стали на роботі її почитати, та поважати. Адже, як то кажуть: «Цінність цінна, тільки якщо її цінують». Стала Сонечко жити-поживати і добра наживати. Ось і казочці кінець. А хто слухав - молодець!».

Обговорення.

11. Вправа «Поплавок» (10 хв.)

Мета: релаксація, усвідомлення життєвих пріоритетів, цінностей.

Хід вправи. «Уявіть, що ви маленький поплавок в величезному океані ... У вас немає мети ... компаса ... карти ... керма ... весел ... Ви рухаєтеся туди, куди несе вас вітер ... океанські хвилі ...

Велика хвиля може на деякий час накрити вас ... але знову і знову виринає на поверхню ... Спробуйте відчувати ці поштовхи і виринання ... Відчуйте рух хвилі ... тепло сонця ... краплі

води ... подушку моря під вами, підтримуючу вас ... Подивіться, які відчуття виникають у вас ... коли ви уявляєте себе маленьким поплавком у великому океані ... »

Обговорення.

12. Вправа «Рефлексія» (10хв.)

Мета: навчити учасників групи висловлювати думки, адекватно сприймати думки інших, а також дотримання коректності у висловлюванні власних як позитивних, так і негативних почуттів.

Хід вправи. Кожен із учасників висловлює свою думку стосовно тренінгового заняття, свої почуття та побажання, які обов'язково враховуються тренером. Учасники можуть ставити питання, якщо вони виникають, тренеру чи будь-кому з членів групи.

Питання до обговорення: Що ви зараз відчуваєте? Чи хотіли б ви обговорити ваші переживання? Ваші побажання на наступне заняття? Якого досвіду я набув після цього заняття?

Домашнє завдання:

Вправа «Звукова гімнастика» Мета: Загальне розслаблення

Хід вправи: спокійний, розслаблений стан стоячи, з випрямленою спиною. Спочатку робимо глибокий вдих носом, а на видиху голосно і енергійно вимовляємо звук.

Приспівувати наступні звуки:

А - впливає благотворно на весь організм;

Е - впливає на щитовидну залозу;

І - впливає на мозок, очі, ніс, вуха;

О - впливає на серце, легені;

У - впливає на органи, розташовані в області живота;

Я - впливає на роботу всього організму;

М - впливає на роботу всього організму;

Х - допомагає очищенню організму;

ХА - допомагає підвищити настрій

Вправа «Аутотренінг»

Мета: Загальне розслаблення за допомогою самонавіювання.

Хід вправи: Ви, в такт зі своїм диханням, вимовляєте формули:

«Я - розслаблююся - і - заспокоююся».

«Мої руки - розслаблюються - і - заспокоюються».

«Руки - м'які - і - теплі».

«Мое обличчя - розслабляється - і заспокоюється». Перш ніж вимовляти формули, очі краще прикрити, а увага концентрується на тій частині тіла, про яку йдеться у формулі самонавіювання. При цьому вдих робиться коротким, а видих - максимально подовженим.

Щоденник: - в щоденник додаємо автоматичні думки і відстежуємо свої симптоми тривоги; - продовжувати вести щоденник з відстеженням дисфункціональних думок і симптомів тривоги.

Заняття V «Тайм менеджмент»

Мета: формування навичок ефективного планування робочого часу для досягнення цілей, знаходження часових ресурсів, розстановка пріоритетів і контроль за виконанням.

1. Міні-лекція на тему: «Тайм-менеджмент» (15 хв.)

Мета: ознайомлення учасників з поняттям тайм-менеджменту.

Хід лекції. Основні поняття: Тайм-менеджмент. Причини дефіциту часу. Правила планування часу.

Тайм-менеджмент – спосіб організації часу задля підвищення ефективності та раціональності його використання. Тобто умовний контроль над часом дозволяє активізувати свою продуктивність таким чином, щоб отримати бажаний результат «у строк» або за менший строк.

Структура тайм-менеджменту виглядає наступним чином:

- розробка стратегії;
- цілепокладання (тобто розуміння принципів, за якими визначаються цілі);
- визначення пріоритетів та планування;
- реалізація плану;
- контроль досягнення мети.

Основні частини тайм-менеджменту, це облік часу, оптимізація часу, планування дня і організація мотивації. А робиться це все для того, щоб не просто працювати максимально ефективно, але щоб довгі роки бути бадьорим, здоровим і розуміти сенс всього, що ви робите.

10 правил планування часу:

Правило 1. Принцип 60 до 40. Планувати весь свій час недоцільно. Оптимальним рішенням є планування 60% свого часу. Деякі події важко передбачити, тому завжди потрібно залишати частину часу вільним.

Правило 2. План на наступний день. Планувати наступний день перед сном похвально, але, щоб нічого не забути, краще все-таки записати. Розмежуйте справи за ступенем важливості, розділивши записну книжку на два стовпці. У першому запишіть те, що потрібно зробити невідкладно. У другому - що менш важливо і в разі форс-мажору може бути перенесено на інший день.

Правило 3. Намагайтеся виконати більшу частину запланованого в першій половині дня (відчуття успіху). Скористайтесь обідньою перервою, щоб вирішити свої особисті справи (зателефонувати родичам, обговорити питання з банком по кредиту, сплатити рахунки). На вечір залиште мінімум (переговори з забудовником, похід в салон, покупка продуктів).

Правило 4. Реалістичне планування. Не впадайте в крайність надмірного планування і плануйте лише такий обсяг завдань, з яким ви реально можете впоратися.

Правило 5. Великі завдання виконуйте невеликими частинами (тактика «нарізування саламі»). Ще Альберт Ейнштейн помітив, що більшості людей подобається рубати дрова тому, що при цьому за дією відразу слідує результат. Цілі і проекти слід ділити на невеликі порції і виконувати їх протягом досить тривалого часу, кожен день відводячи на цю роботу приблизно по дві години. Після досягнення першої проміжної мети виявляться і певні результати, які будуть стимулювати виконання решти завдань.

Правило 6. Навмисно усамітнюйтесь на деякий час. Для виконання надзвичайно важливих завдань необхідно мати можливість працювати спокійно, без будь-яких перешкод ззовні. Тільки в цьому випадку ви зможете, максимально зосередившись, домогтися найвищої продуктивності праці і результативності.

Правило 7. Прибирайте предмети на місце, як тільки закінчите ними користуватися, це допоможе уникнути безладу

Правило 8. Тримайте речі в чітко визначених місцях. Наприклад, всі документи складіть в окрему папку або коробку, квитанції і чеки також тримайте сколеними в певному місці.

Правило 9. Позбувайтесь непотрібного. «Золотий запас» старих речей, залишений, щоб потім з них створити щось прекрасне, не принесе нічого, крім безладу і зайвого пилу. Крім цього, вважається, що речі, відправлені нами «в утиль» на антресоль, несуть в собі негативну енергетику.

Правило 10. Здоровий сон, займайтеся спортом, правильно харчуйтесь. Ваше тіло віддячить вам гарним самопочуттям і готовністю до продуктивної діяльності.

Обговорення.

2. Вправа «Поглиначі і пастки часу» (20 хв.)

Мета: визначення причин дефіциту часу у власному житті, їх аналіз.

Хід вправи. Визначте п'ять ваших основних «поглиначів» і «пасток» часу. Заповніть таблицю.

Таблиця до вправи 2

Ваш поглинач часу	Можливі причини втрати	Заходи щодо усунення

1. Нечітка постановка мети.
2. Відсутність пріоритетів у справах.
3. Спроба занадто багато зробити за один раз.
4. Відсутність повного уявлення про майбутні завдання і шляхи їх вирішення.
5. Погане планування трудового дня.
6. Особиста неорганізованість, «завалений» письмовий стіл.
7. Надмірне читання.
8. Недостатній контроль за передорученими справами.
9. Недолік мотивації (індиферентне ставлення до роботи).
10. Пошук записів, пам'ятних записок, адрес, телефонних номерів.
11. Недоліки кооперації або розподілу праці.
12. Відривання від справ на телефонні дзвінки.
13. Незаплановані відвідувачі.
14. Нездатність сказати «ні».
15. Неповна, запізнена інформація.
16. Відсутність самодисципліни.
17. Невміння довести справу до кінця.
18. Відволікання (шум).
19. Затяжні наради.
20. Недостатня підготовка до бесід і обговорень.
21. Відсутність зв'язку (комунікації) або неточний зворотний зв'язок.
22. Балаканина на приватні теми.
23. Зайва комунікабельність.
24. Надмірність ділових записів.
25. Синдром «відкладання».
26. Бажання знати всі факти.
27. Тривалі очікування (наприклад, домовленої зустрічі).
28. Поспіх, нетерпіння.
29. Дуже рідкісне делегування (передоручення) справ.

Обговорення результатів.

3. Вправа «Пріоритети». (25 хв.)

Мета: розгалуження життєвих пріоритетів.

Хід вправи. Почніть вправу, повідомивши учасникам, що вони повинні згадати все, що вони робили вчора, протягом всіх 24 годин. Тепер дайте їм 10 хвилин, щоб подумати про те, що вони зробили вчора, і записати. Після того, як вони все напишуть, попросіть, щоб вони розставили пріоритети по кожному пункту. Наприклад, можна виділити пріоритети «А», «В» або «С». До «А» відносяться основні, життєві цілі або найвищі пріоритети людини. «В» вказує, що питання має бути вирішене, але воно не відноситься до життєво важливих цілей.

«С» вказує на те, що це завдання можна на деякий час відкласти або, можливо, не потрібно робити в першу чергу. Після того, як буде складено список, запитаєте, скільки кожен витрачає часу на «А» пріоритети. Обговоріть важливість щоденної роботи над «А» пріоритетами, позбавляючись від «С» пріоритетів.

1. Хто витратив найбільше часу на «С» пріоритети?
2. Хто витратив найбільше часу на «В» пріоритети?
3. Хто витратив найбільше часу на «А» пріоритети?
4. Наскільки важлива кожна з цих груп?
5. Допоможіть учасникам знайти баланс між робочим і особистим часом.
6. Чи можуть люди згадати все, що вони робили вчора? Якщо ні, то можливо, вони не ефективно використовували свій час? Обговорення.

4. Вправа «Матриця управління часом» (25 хв.)

Мета: скласти свою матрицю часу.

Хід вправи. Ейзенхауер пропонує організувати своє життя на основі тижневого планування. Сенс полягає в тому, щоб планувати свої дії в контексті - тижні з врахуванням пріоритету важливості справ. У цьому допомагає «Матриця управління часом» (див. Таблиця).

Таблиця вправа 4

Термінові справи		Нетермінові справи
	I	II
Важливі справи	Критична ситуація. Невідкладні проблеми. Проекти, строки виконання яких закінчуються	Планування нових проектів Оцінка отриманих результатів Налагодження відносин Визначення нових перспектив, альтернативних проектів
	III	IV
Неважливі справи	Відволікання: телефонні дзвінки, кореспонденція, повідомлення. Деякі засідання. Невідкладні справи, які мають відбутися. Поширені види діяльності	Деталі, які забирають час. Кореспонденція. Дзвінки. Марнування, трата часу Рутинна робота

Як видно з матриці, види діяльності визначаються двома факторами: терміновим і важливим. Термінове - те, що вимагає негайної уваги. Це те, що можна позначити словом «Зараз!». Термінове впливає на нас. Важливе, з іншого боку, має відношення до результатів. Важливим є те, що вносить вклад в вашу місію, ваші цінності і ваші найважливіші цілі.

Квадрат I одночасно терміновий і важливий. Він пов'язаний з тим, що приносить значні результати і вимагає негайної уваги. Наші справи з Квадрата I пов'язані з тим, що ми зазвичай називаємо «кризами», або «проблемами». У кожного з нас в житті є якась кількість справ, що відносяться до Квадрата I. Однак багато людей виявляються повністю ними поглиненими. Це кризові менеджери, це люди зосереджені на проблемах і проблемами мислячі, це виробники, керовані кінцевими термінами виконання.

Коли ви зосереджуєтеся на Квадраті I, він стає все більше і більше, до тих пір поки не накриє вас цілком, як величезна хвиля. Величезна проблема накочує, обрушується на вас і збиває з ніг. Ви боретеся з цією хвилею і, ледь впоравшись, потрапляєте під чергову, яка збиває вас з ніг і розпластує на піску.

Люди ефективні тримаються осторонь від Квадратів III і IV, оскільки - термінові вони чи ні - вони не важливі. Крім того, ефективні люди зменшують розмір Квадрата I, проводячи більше часу в Квадраті II.

Квадрат II - це серце ефективного персонального управління. Він пов'язаний з тим, що не є терміновим, але є важливим. Він включає в себе таку діяльність, як будівництво відносин,

написання особистої місії, довгострокове планування, вправи, профілактика, підготовка - всі ті справи, які ми вважаємо потрібними, але за які рідко змушуємо себе взятися, так як вони не термінові.

Обговорення результатів.

5. Вправа «Принцип Парето» (правило 80:20) (30 хв.)

Мета: виділити власні стандартні «статті витрат часу».

Хід вправи. Ведучий: 80% наших справ дають нам тільки 20% нашого прибутку, і 20% справ дають нам 80% нашого прибутку. У цьому випадку варто розібратися, де ці 80, а де 20 відсотків? Це можна робити по-різному. наприклад:

1. Аналіз структури витрат часу за статтями: (час проведення 5 хвилин)

Кожен учасник на аркуші прописує власні статті витрат часу, по пунктам (тренер для наочності записує дані пункти на дошці).

Виділіть свої стандартні «статті витрат часу» і підрахуйте, скільки часу в тиждень йде на кожну з них. Бажано, щоб великих «статей витрат» було не більше 7 ± 2 . Ці статті можуть включати в себе підстатті.

Статті витрат часу: 1. Сон 2. Робота 3. Домашні справи (прибирання, готування, прання, покупка продуктів) 4. Розваги (телевізор, інтернет, тусовки, ігри, розважальне читання) 5. Навчання 6. Транспорт 7. Обслуговування себе (їжа, гігієна).

Обговорення результатів.

6. Вправа «П'ять Пальців» (по Л. Зайверт) (30хв.)

Мета: підведення підсумків заняття.

Хід вправи: Щоб досягнення мети стало реальністю, необхідно постійно стежити за тим, щоб не збитися з курсу. Для управління такою «тонкою матерією», як час, контроль важливий особливо. Лотар Зайверт пропонує дуже простий і зручний метод щоденного підсумкового ТМ-контролю (втім, метод можна використовувати і для проміжного контролю над виконанням окремих завдань протягом дня) - так званий метод «п'яти пальців». Метод є елементарною мнемотехнікою, в якій за кожним з пальців руки закріплений один з контрольованих параметрів якості досягнення мети. Достатньо лише подивитися на долоню правої руки і за першими літерами назв пальців згадати параметри, на підставі яких здійснюється контроль. Ось ці параметри (в дещо модифікованому, в порівнянні з запропонованими Л. Зайверт, вигляді):

М (мізинець) - Думки, знання, інформація. Що нового сьогодні я дізнався? Дізнався я щось нове про свій час? Придумав нові «хитрощі», щоб краще керувати ним?

Б (безіменний) - Близькість до мети. Які оперативні завдання, які наближають мене до досягнення важливих цілей (довгострокових стратегічних), я сьогодні вирішив?

С (середній) - Стан. Які справи були особливо цікавими? Що було пов'язано з позитивними емоціями і високою мотивацією? Навпаки, які справи були нудними, суб'єктивно важкими, робилися «через силу»?

У (вказівний) Послуга, допомога, співпраця. Кому я допоміг, кому надав цінну послугу, з ким знайшов спільну мову, з ким разом добре працював?

Б (великий) - Бадьорість. На які завдання я витратив найбільше енергії, фізичних сил? Що зроблено мною сьогодні для підтримки здоров'я і фізичної форми?

Спробуйте прямо зараз, на етапі завершення нашого заняття, подивитися на свою праву долоню і проконтролювати результат, наприклад, отриманої інформації:

-Можете ви назвати кілька найбільш важливих ідей, які вас зацікавили на занятті, які у вас виникли думки (мізинець)?

-Чи допоможуть знання, отримані на тренінгу, в досягненні ваших актуальних життєвих цілей, ваша близькість до мети (безіменний)?

- Чи були на тренінгу вправи, які змінили ваш стан (середній)?
- Допомогло вам заняття краще зрозуміти самого себе? Чи змогли ви в чомусь змінити себе, а в чомусь прийняти себе такою людиною, якою ви є (вказівний)?
- Чи було заняття важким, важким? Чи сильно втомило вас розуміння викладеного матеріалу (великий)?

Обговорення.

7. Рефлексія (5 хв.)

Домашнє завдання (заключне): «Мій профіль професійного вигорання: рівень виразності, структура, особистісні та організаційні ресурси». («Зверніться до всіх матеріалів тренінгу та ще раз визначте, які загрози існують у вас щодо наявності та виразності професійного вигорання. Проаналізуйте, які особистісні та організаційні ресурси Ви можете використати для того, щоб змінити ситуацію. Розробіть для себе систему заходів щодо профілактики та подолання професійного вигорання»). – тренування дихальної техніки будинку в спокійному стані.

VII Завершальне заняття

Мета: встановлення між учасниками і тренером зворотного зв'язку за результатами роботи в групі; усвідомлення учасниками змін, що відбулися в професійній сфері; усвідомлення внутрішньо особистісних змін.

1. Вправа «Валіза» (15 хв.)

Мета: отримання зворотного зв'язку від групи на їх власну поведінку в ході тренінгу. Своєрідна «матеріалізація» тренінгу, його «об'єктивізація».

Хід вправи. Один зі членів групи виходить із кімнати, а інші починають збирати йому в далеку дорогу «валізу». У цю «валізу» набирається те, що, на думку групи, допоможе людині в особистісному й професійному зростанні, всі позитивні якості, які група особливо цінує в ньому. Але обов'язково вказується й те, що заважає людині, його негативні прояви, над чим йому необхідно активно попрацювати. Обирається «секретар». Він ділить аркуш паперу вертикально навпіл, на одній стороні ставиться знак «+», на іншій «-». Для гарної «валізи» потрібно не менш 5-7 характеристик з тієї й іншої боку. Потім входить член групи, і йому зачитується й передається цей список.

Питання для обговорення: Як Вам було слухати про негативні сторони валізи? Щоб Вам хотілось би додати до своєї валізи, які характеристики? Чи задоволені Ви тим, що є у Вашій валізі?

2. Групова дискусія «Капельюхи» (30 хв.)

Мета: структурувати зворотний зв'язок, організувати дискусії в підгрупах, а її ігровий характер забезпечує активне включення учасників.

Хід дискусії. Учасники розбиваються на 4 підгрупи. Кожна з підгруп вибирає представника, який витягає долю – папірець, на якому написаний - колір капелюха, що дістається підгрупі. Дискусія виглядає найцікавіше, якщо після цього ведучий дійсно забезпечує учасників капелюхами кольорів, що їм дісталися, які нескладно виготовити із смужок кольорового паперу. Коли капелюхи розподілені, дається завдання: кожній з підгруп підготувати відгук про минулий тренінг, виходячи з таких значень кольорів:

Зелений капелюх. Охарактеризувати тренінг з позиції розуму. Які знання і уміння дав тренінг, що представляється найбільш корисним, а що не дуже? Де і як можна використовувати одержані знання і навички?

Сформулювати в метафоричній формі розуміння проблемних ситуацій, що склалися у процесі тренінгу, висловити своє ставлення і те, наскільки, на їх думку, воно є ефективним у роботі.

Червоний капелюх. Описати тренінг з позиції емоцій і відчуттів. Що викликало позитивні переживання, а що — негативні? Які вправи, моменти групової дискусії, тексти голограм були найяскравішими в емоційному плані?

Чорний капелюх. Дати негативний зворотний зв'язок: відзначити, що не сподобалося, виявилось неприємним, нудним або даремним, що слід було б зробити по-іншому. Тренер просить учасників пригадати про ті цілі й очікування, які були заявлені учасниками на самому початку тренінгу, і відповісти на питання: «Яких із поставлених цілей не було досягнуто?», «Які із очікувань не виправдались?»

Білий капелюх. Дати позитивний зворотний зв'язок: відзначити, що сподобалося на тренінгу, що вдалося, було корисним, в чому учасники бачать основні досягнення особисто для себе. Дана група так само отримує запитання стосовно очікувань від тренінгу, але зворотного характеру: «Чи досягнуті поставлені цілі?», «Чи виправдались очікування від тренінгу?» Підгрупам дається 10-15 хвилин на обговорення і підготовку до виступу, після чого вони стисло розповідають про минулий тренінг з позиції кольору, що дістався їм.

Обговорення.

3. Вправа «Що спричиняє, а що запобігає виникненню професійного вигорання у повсякденному житті» (15 хв.)

Мета: відстеження ситуацій, подій, особливостей власної поведінки, що сприяють або запобігають виникненню професійного вигорання у повсякденному житті.

Хід вправи. учасникам пропонується відстежувати ситуації, події, особливості власної поведінки, що сприяють або запобігають виникненню професійного вигорання у повсякденному житті. Вони записують та, по можливості, класифікують ці чинники.

Обговорення.

4. Індивідуальна пісочниця (15 хв.)

Хід вправи. Учасникам пропонується створити індивідуальну пісочницю на тему «Я на роботі». Після створення пісочних картин проводиться обговорення в парах за такими завданнями: скласти розповідь про пісочну картину; які почуття викликає створений світ; як створити пісочний світ схожий на реальний; які ресурси є у того, хто створив пісочний світ.

Обговорення.

5. Гра сон героя (20 хв.)

Мета: виробити в учасників тренінгу вміння створювати позитивний образ майбутнього для того, щоб справлятися з щоденними проблемами і страхами. Гра призначена для спрямованої візуалізації.

Хід вправи. Ведучий: «Уявіть собі, що кожен з вас заснув, влаштувавшись на відпочинок під великим розлогим деревом. Вам сниться прекрасний сон. Кожен бачить самого себе через п'ять років ... (75 секунд) Зверніть увагу на те, як ви виглядаєте через п'ять років, де ви живете, що ви робите. (15 секунд) Уявіть собі, що ви дуже задоволені своїм життям. Чим ви займаєтесь? За що відповідаєте? Ким працюєте? хто знаходиться поруч з вами? (15 секунд) Тепер зробіть три глибокі вдихи. Потягніться, напружте і потім розслабте свої м'язи, відкрийте очі. Постарайтеся запам'ятати все, що побачили. Зараз кожен візьме аркуш паперу і намалює, яким він буде через п'ять років: де буде жити і працювати, хто буде поруч. Подумайте також над тим, як ви досягли цього». На виконання малюнка дається 10 хвилин.

Питання для обговорення: Закінчивши свої малюнки, учасники знову займають свої місця в колі і відповідають на питання: Чи задоволені ви побаченим чином майбутнього? Що сподобалося найбільше? Чи було щось, що не сподобалося? Що хотіли б змінити в своєму

образі майбутнього? Які кроки для цього потрібно зробити? Звичайно, універсальних смислів немає, і цінності одного людини не можуть бути цінностями іншого, але у кожної людини є власний сенс життя. Який він, допоможе дізнатися наступна вправа.

6. Сміттєвий кошик (20 хв.)

Мета: самопізнання та звільнення від непотрібного в житті.

Хід вправи.

Етап 1. Інструкція: «Намалюйте на одному аркуші сміттєвий кошик, а на інших - усе те, що ви хотіли б викинути в нього зі свого життя». Потім учасники сідають у загальне коло і побіжно представляють свої малюнки.

Етап 2. Учасникам пропонується розбитися на мікро- групи за принципом подібності проблем. У мікрогрупах йде обговорення на тему «Чи варто ці аспекти справді викидати з життя, чи інколи достатньо взяти над ними контроль».

Етап 3. За результатами роботи в мікрогрупах учасники ділять своє «сміття» на дві категорії: на те, що підлягає знищенню, і на те, що можна використовувати при доопрацюванні. З першою групою малюнків учасники чинять на свій розсуд: рвуть, мнуть, влаштовують ритуальне багаття та ін. Малюнки другої групи забирають з собою.

Обговорення триває навколо питання: «Що нового дізналися про себе?».

7. Вправа «Стратегія профілактики та подолання професійного вигорання на найближчий рік» (20 хв.)

Мета: розробка індивідуальної стратегії профілактики професійного вигорання на найближчий рік.

Хід вправи: учасникам пропонується розробити індивідуальну стратегію профілактики та подолання професійного вигорання на найближчий рік. За бажанням учасники діляться набутим досвідом.

Обговорення.

8. Вправа «Намісто побажань» (15хв.)

Мета: інтеграція емоційно-позитивного досвіду, отриманого на заняттях.

Хід вправи. У центрі кімнати стоїть стілець, на якому лежать заздалегідь підготовлені за кількістю учасників відрізки вовняної нитки довжиною по 60 см і досить велика кількість відрізків вовняної нитки по 10 см різних кольорів. «Зараз кожен з вас візьме собі один відрізок нитки, який побільше, і, повисивши його на груди, зав'яже вузликом, зробивши основу під «Намісто побажань». Потім кожен бере кілька маленьких відрізків різних кольорів, які він буде прив'язувати до намисто іншої людини, супроводжуючи своїм побажанням. Дуже важливо побажати людині те, що їй справді потрібно. Будьте уважні, не пропустіть нікого».

У результаті у кожного на грудях повинно вийти «намисто побажань» з різнокольорових ниточок, закріплених в різних місцях різними способами.

Обговорення.

9. Вправа «Чому Я навчився» (10 хв.)

Мета: аналіз результатів занять.

Хід вправи. Пропонується наступні незавершені пропозиції: Я навчився ... Я дізнався, що ... Я знайшов підтвердження того, що ... Я виявив, що ... Я був здивований тим, що ... Мені подобається, що ... Я був розчарований тим, що ... Найважливішим для мене було ...

Тренер пропонує учасникам зараз подумати над тим, що вони придбали, працюючи в групі. «Будь ласка, допишіть по вибору будь-яке з незакінчених пропозицій».

Обговорення.

10. Вправа «Що я майже забув» (10 хв.)

Хід вправи. «Перш ніж розлучитися, хотілося б дати вам можливість проговорити те, що ви не встигли озвучити в ході занять. Сядьте зручно. Закрийте очі. Уявіть собі, що ви повертаєтеся додому і по дорозі згадуєте нашу роботу ... В голові у вас проносяться особи учасників, пережиті ситуації, і раптово ви усвідомлюєте, що з якоїсь причини не зробили або не сказали щось важливе. Тепер відкрийте очі. У вас є можливість висловити те, що ви не встигли сказати раніше». Учасники висловлюються по колу. Можуть бути використані записи в щоденнику, це дозволить оцінити, який «багаж» вдалося зібрати кожному учаснику тренінгу.

11. Анкетування (форма оцінка тренінгу) 5 хв.**Форма оцінки тренінгу**

Шановний учаснику тренінгу, для підвищення ефективності реалізації тренінгових навчань з теми «Розвиток навичок спілкування» Оцініть, будь ласка, якість тренінгу, використовуючи таку систему оцінки:

1 - мінімальна оцінка, 5 – максимальна оцінка.

Будь ласка, дайте відповіді на усі запитання! Анкета є анонімною.

№	Критерії які підлягають оцінці	Оцінка
1.	Організаційні питання	
1.1	Чи відповідав тренінг Вашим очікуванням?	
1.2	Чи були досягнуті цілі тренінгу?	
1.3	Чи була атмосфера співпраці на тренінгу?	
1.4	Загальне враження від формату проведення тренінгу	
1.5	Пунктуальність ведення тренінгу та дотримання його програми	
1.6	Якість наповнення програми тренінгу	
1.7	Якість технічного забезпечення заходу та умови робочих засідань	
2.	Робота тренера	
2.1	Подача матеріалу, стиль спілкування	
2.2	Новизна та актуальність отриманого матеріалу	
2.3	Зрозумілість та доступність отриманої інформації	
2.4	Практична користь/застосовність отриманої інформації	
2.5	Повнота відповідей тренера на запитання учасників	
3.	Відкриті запитання	
3.1	Що саме Ви плануєте застосовувати (впроваджувати) після проходження тренінгу?	
3.2	Ваші пропозиції та зауваження:	
Дякую за співпрацю!		

12. Рефлексія (15 хв.)

Мета: підведення підсумків заняття

Хід вправи. Тренер звертається до учасників: «Закінчилася наша робота. Відчуйте, будь ласка, в якому настрої, стані ви зараз перебуваєте. Чи отримали ви те, чого очікували?».

Заключне слово тренера - притча «Ще одна велика програма». У одного купця було 150 верблюдів. Вони йшли пустелею, нав'ючені товарами, а з ними ще 40 слухняних рабів і слуг. Одного вечора купець запросив у гості свого друга. Це був Сааді. Усю ніч він без утоми розказував гостю про свої справи і турботи, про те, яка важка його професія. Він розказував про свої скарги в Туржестані, про свої мастки в Індії, показував документи на володіння ювелірними виробами. «О Сааді, - зітхав купець, - я здійснию ще одну подорож, а вже після цього дозволю собі заслужений відпочинок, про який мрію так, як ні про що на світі. Я хочу відвезти вази до Риму. Потім мій корабель повезе римські тканини в Індію, а звідти я повезу індійський метал в Халаб. Із Халаба я буду експортувати дзеркала і вироби зі скла в Ємен, а з Ємену

вивезу оксамит до Персії». З мрійливим виразом на обличчі він розказував все це Сааді, який скептично його слухав. А вже після всього цього моє життя буде присвячене відпочинку та роздумам - найвищій меті моїх мрій!»

Побажання на прощання.

Резервні вправи Вправа «Храм тиші»

Хід вправи. «Уявіть себе гуляють на околиці багатолюдного і галасливого міста ... Постарайтеся відчутти, як ваші ноги ступають по бруківці ... Зверніть увагу на інших перехожих ... на вирази їхніх обличчя, фігури ... Зауважте, що деякі виглядають стурбованими ... інші спокійні і радісні ... Зверніть увагу на транспорт ... його швидкість, шум ... Гудять автомобілі, верещать гальма ... Може, ви чуєте і інші звуки ... Зверніть увагу на вітрини магазинів ... булочну ... квітковий магазин ... Може бути, ви побачили в натовпі знайоме обличчя ... ви підійдете і привітаєте цю людину? ... Або пройдете мимо? ... Зупиніться і подумайте, що ви відчуваєте на цій гучній вулиці ... Тепер поверніть за ріг і прогуляйтеся по більш спокійній вулиці ... Пройшовши трохи, ви помітите великий будинок, що відрізняється по архітектурі від інших ... Велика вивіска говорить : «храм тиші» ... Ви розумієте, що цей храм - місце, де не чути ніякі звуки, де ніколи не було вимовлено жодного слова ... Ви підходите і чіпаєте важкі перші дерев'яні двері ... Ви відкриваєте їх, входите і відразу опиняєтеся оточені повною та глибокою тишею ... » Після 1-2 хвилинної паузи: « ... Коли ви забажаєте покинути будівлю, штовхніть дерев'яні двері та вийдіть на вулицю ... Як ви тепер себе почуваєте? ... Запам'ятайте дорогу, яка веде до Храму тиші ... щоб можна було, коли ви забажаєте, знову повернутися туди ... » коли учасники повернутися в обстановку «Тут і тепер», необхідно організувати обмін враженнями, переживаннями. Після цього керівник може закінчити вправу. Для учасників з підвищеною тривожністю, боязкістю, а також меланхоліків і неврастеніків можливі наступні вправи. А тепер швидко надішліть енергію своєї сім'ї ... своїм друзям ... знайомим ...

Обговорення.

Вправа «Маяк»

Хід вправи. «Уявіть маленький скелястий острів ... далеко від континенту ... На вершині острова ... - високий, міцно поставлений маяк ... Уявіть себе цим маяком ... Ваші стіни такі товсті і міцні ... що навіть сильні вітри, що постійно дмуть на острові ... не можуть похитнути вас ... з вікон вашого верхнього поверху ... ви вдень і вночі ... в хорошу і погану погоду ... посилаєте потужний пучок світла, службовець орієнтиром для судів ... Пам'ятайте про ту енергетичну систему, яка підтримує сталість вашого променя ... ковзає по океану ... застережує мореплавців про мілини ... що є символом безпеки на березі ... Тепер постарайтеся відчутти внутрішнє джерело світла в собі ... - світла, який ніколи не гасне ... » Дані вправи виконуються послідовно. Словесні інструкції можуть вимовлятися на тлі музики, підбраною відповідно до характером і змістом вправи.

Дихальна гімнастика

Хід вправи.

1. Вправа «Долоньки» Стискаємо і розжимаємо долоні, тримаючи руки вгору і зігнутими в ліктях (12 підходів по 8 вдихів-рухів).
2. Вправа «Поворот голови» Повороти голови вліво-вправо (12 підходів по 8 вдихів-рухів).
3. Вправа «Погончики» Кулаки притискаємо до живота і потім різко опускаємо вниз, із зусиллям, немов віджимається від підлоги (12 підходів по 8 вдихів-рухів).

4. Вправа «Підтягування» Сісти на підлогу, руки спираються за спиною, пальці спрямовані назад. Коліна зігнуті і розведені в сторони, ступні разом. Вдих повільний на 4 рахунки, груди вгору, спина випрямляється. На 4 рахунки повільний видих, живіт втягуємо, підборіддя тягнемо до грудей, а плечі округлюються і направляються трохи вперед.

Вправа «Особистісний портрет»

Мета: виявлення симпатій учасників групи, отримання зворотного зв'язку, розвиток навички аналізу характеру іншої людини, розвиток емпатії.

Хід вправи: Кожен з учнів обирає собі «об'єкт» і описує його характер, звички, тобто «Пише» його психологічний портрет. Листочки з записами віддають тренеру, який читає їх вголос. Інші намагаються вгадати, про кого йде мова.

Питання для обговорення: Як Вам було слухати про себе? Чи згодні Ви з портретом? Що хотілось би змінити?

Вправа «Краща якість сусіда зліва»

Мета: орієнтувати учасників тренінгу на адекватне сприйняття достоїнств один одного.

Хід вправи: В продовження попередньої вправи учасникам пропонується без тривалих роздумів назвати ту якість сусіда, за яку його особливо цінують оточуючі.

Підводячи підсумок, ведучий пропонує учасникам замислитися, чи були збіги між тими сильними сторонами, які кожен бачить в собі сам, і тими рисами, які цінують оточуючі.

Обговорення.

Вправа «Будинок. Дерево. Дорога»

Мета: сприяти поглибленому самопізнанню і самоаналізу на основі «дзеркального відображення».

Хід вправи: Кожен учасник по черзі запитує членів своєї мікрогрупи: «Якби я був будинком, то яким? ... деревом? ... дорогою? » Правила: допустимо ставити в підгрупі питання «Чому?», Неприпустимо оцінювати чужі відповіді.

Питання для обговорення: Чи важко було виконати завдання? Складніше давати порівняльні оцінки або приймати їх від інших? Чому? Чи були несподівані для вас порівняння? Які почуття ви відчували в ході роботи в підгрупі.