

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: Психологічні детермінанти професійного вигорання вчителів
загальноосвітньої школи

Студентки 2м курсу 5 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Чернявська Альона
Ігорівна

Науковий керівник
Доктор психол. наук,
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

Науковий консультант
Кандидат психол. наук,
доцент

Скуловатова Олена
Вікторівна

Гарант освітньої програми

Корольчук Валентина
Миколаївна

Київ – 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ.....	6
Висновок до першого розділу.....	15
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ, ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ.....	17
Висновок до другого розділу.....	28
РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ.....	29
3.1. Аналіз результатів дослідження професійного вигоряння вчителів.....	29
3.2. Практичні рекомендації щодо запобігання професійного вигоряння вчителів загальноосвітньої школи.....	35
Висновок до третього розділу.....	48
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

В останні роки все більш актуальною стає не тільки проблема професійного стресу, але і пов'язаного з ним синдрому «професійного вигорання» працівників, в тому числі і вчителів загальноосвітніх шкіл.

Серед зовнішніх факторів, що сприяють виникненню професійного вигорання, виділяють наступні: організаційний фактор (не чітка організація та планування праці, робочі перевантаження, конфліктність ролей), психоемоційний стрес (емоційні і нервові перевантаження, інтенсивне спілкування, психологічні труднощі контингенту); неблагополучна психологічна атмосфера (недостатня соціальна підтримка, конфліктність).

В останні роки особливо гострою постала проблема збереження психічного здоров'я вчителів. Перехід на особистісно-орієнтовані моделі освіти зумовлює підвищення вимог з боку суспільства до особистості вчителя, його ролі в навчальному процесі: вміння рефлексувати і оптимально регулювати свою діяльність при зіткненні з труднощами у встановленні контакту з учнями. Не кожен педагог в змозі витримувати психоемоційне напруження, так як до проблем професійної діяльності можуть додаватися труднощі в сімейному, особистому житті, проблеми в спілкуванні з колегами і таке інше. Непосильне емоційне і фізичне навантаження, необхідність постійно підтримувати свій професійний рівень, бути в курсі інноваційних технологій, щоденне спілкування з обмеженим колом людей - все це ускладнює життя педагога. В результаті, не знаходячи сил протистояти внутрішнім і зовнішнім впливам, педагог починає зриватися від накопиченого стресу, відчувати глибоке фізичне стомлення, віддалятися від дітей, від спілкування з ними, - виникає синдром вигорання у педагогів. Наслідки синдрому, що виявляється навіть у окремих вчителів, негативно позначаються на діяльності всього колективу.

Об'єкт дослідження: процес професійного вигорання особистості.

Предмет: психологічні особливості детермінант професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи.

Мета: дослідити психологічні детермінанти професійного вигорання та на основі отриманих даних розробити практичні рекомендації щодо запобігання професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи.

Завдання:

- 1) проаналізувати теоретичні погляди вітчизняних та зарубіжних вчених щодо професійного вигорання вчителів;
- 2) розробити програму дослідження, обґрунтувати методи дослідження, охарактеризувати вибірку;
- 3) здійснити емпіричне дослідження психологічних детермінант професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи;
- 4) розробити практичні рекомендації щодо запобігання професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи.

В роботі використано загальнонаукові, а також спеціальні методи дослідження:

- теоретичні: аналіз наукової літератури, узагальнення отриманої інформації, системний аналіз та інтерпретація отриманих даних;
- емпіричні: методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка, вивчення психічного вигорання О.О. Рукавішнікова, дослідження «Синдрому вигорання» в професіях «людина-людина» методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексон, оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона, дослідження «синдрому вигорання» Дж. Грінберг.
- математичної статистики: кореляційний аналіз r Спірмена, статистичну обробку отриманих даних проведено за допомогою комп'ютерної програми SPSS.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в такому:

- поглиблено теоретичне знання щодо професійного вигорання вчителів;

- розроблено модель дослідження професійного вигорання вчителів;
- визначено кореляційну залежність між показниками методик;
- розроблено практичні рекомендації щодо запобігання професійного вигорання вчителів загальноосвітніх шкіл.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що отримані нами результати та вироблені практичні рекомендації під час проведення дослідження можуть бути використані психологами для детального вивчення процесу професійного вигорання та його особливостей, також вони можуть бути корисними для самих вчителів для уникнення синдрому професійного вигорання.

Апробація дослідження : основні положення було апробовано в збірнику наукових статей студентів Частині 1 «Організаційна та економічна психологія» в роботі «Теоретична модель синдрому професійного вигорання вчителів» ст.72-77.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків, списку використаних джерел(77 найменувань). Основний текст – 57 ст.. Робота містить 2 таблиці та 3 рисунки.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ

Маслач К. [10, с.25] позначає поняття «професійне вигорання», що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом професійних стресів. Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки», або «звільнення» від них. Воно веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів людини.

Перші роботи з вигорання з'явилися в 70-і роки в США. Одним з основоположників ідеї вигорання є Х. Дж. Фрейденбергер, американський психіатр, який працював в альтернативній службі медичної допомоги. У 1974 році він описав феномен і дав йому назву «burnout» для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Інший основоположник ідеї вигорання - Маслач, визначила це поняття як синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів [1, с.279].

З точки зору концепції стресу (Г.Сельє), професійне вигорання - це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому - стадія виснаження. відповідь на психотравмуючі впливи (В. В. Бойко) [3,с.85]. Це набутий стереотип емоційної, частіше за все професійної поведінки. Н.В.Самоукіна [21, с.45] визначає професійне вигорання як синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергійних і особистісних ресурсів

працюючої людини . Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Таким чином, синдром професійного вигорання можна визначити як синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини [6, с.79].

Розвиток синдрому носить стадіальний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати - наслідок екстремально високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. У міру розвитку синдрому з'являється відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Однак перебіг і прояв синдрому носить індивідуальний характер, який визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини [35, с.110].

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) тісно пов'язаний з професійним вигоранням вчителів, він є його невід'ємною складовою.

К. Маслач і С. Джексон визначають СЕВ як тривимірний конструкт, що включає в себе: емоційну виснаженість, деперсоналізацію і редукацію професійних досягнень [5, с.12].

Деперсоналізація - тенденція розвитку негативного, бездушного ставлення до подразників. Зростає знеособленість і формальність контактів. Негативні установки, що мають прихований характер, можуть почати проявлятися у внутрішньому стримуючи роздратування, яке входить згодом назовні у вигляді спалахів роздратування або конфліктних ситуацій [12, с.75].

Редукування особистих (персональних) досягнень - зниження почуття компетентності в своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне самосприйняття в професійній сфері. Виникнення почуття провини за власні негативні прояви або почуття, зниження професійної та особистої самооцінки, поява почуття власної неспроможності, байдужість до роботи [40, с.198].

У моделі німецьких дослідників Enzmann і Kleiber (1989) виділяються три види виснаження: деморалізація, виснаження і втрата мотивації.

Найбільш популярна модель вигорання, розроблена К. Маслач і С. Джексон, описана В.В. Бойко [4, с.11] включає 3 групи симптомів, і супроводжуються певними емоційними, когнітивними і поведінковими реакціями.

I. Фаза «тривожної напруженості». Нервова напруженість запускає механізм в чотирьох симптомах.

1. Переживання психотравмуючих обставин: виявляється дедалі більшим усвідомленням психотравмуючих чинників професійної діяльності.

2. Незадоволеність собою: виявляється в почутті невдоволення собою, обраних професією; розвивається при неможливості конструктивно вирішити ситуацію.

3. Загнаність в клітку: виявляється в почутті безвиході, гостре переживання, коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть й усунути їх неможливо. Розвивається спроби усунути натиск психотравмуючих обставин. Цей стан інтелектуально-емоційного затору, глухого кута.

4. Тривога і депресія: виявляється в тривожно-депресивній симптоматиці, що стосується професійної діяльності в особливо ускладнених обставинах. Почуття незадоволеності діяльністю і собою породжує потужні енергетичні напруги в формі переживання ситуативної або особистісної тривоги.

Фаза «тривожної напруги» є передвісником та «запускає механізм» в формуванні емоційного вигорання що в подальшому призводить до професійного вигорання. Напруга має динамічний характер, що обумовлюється виснажливою постійністю або посилення психотравмуючих чинників [8, с.87].

II. Фаза «резистенції» (Опір наростаючому стресу). Формування захисту на цій фазі проявляється в наступних симптомах вигорання.

1. Неадекватне виборче емоційне реагування: спостерігається у випадку, коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома принципово відмінними явищами: економічним проявом емоцій та неадекватне виборче емоційне реагування. Тобто професіонал неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації

суб'єктів діяльності; емоційний контакт встановлюється не з усіма суб'єктами, а за принципом «хочу - не хочу» [38, с.14].

2. Емоційно-моральна дезорієнтація: виявляється в тому, що у працівника емоції не пробуджуються або недостатньо стимулюють моральні почуття. Не проявляється належне емоційне ставлення до свого підопічного, він захищає свою стратегію: виправдатися перед собою за допущену грубість або відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізуючи свої вчинки або проєктуючи провину на суб'єкта, замість того щоб адекватно визнати свою провину. В емоційно складних ситуаціях використовують судження: «Це не той випадок, щоб переживати», «Таким людям не можна співчувати».

3. Розширення сфери економії емоцій: виявляється поза професійною діяльністю - в спілкуванні з приятелями та рідними. На роботі фахівець так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на питання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими [8, с.23].

4. Редукція професійних обов'язків: виявляється в спробі полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

III. Фаза «Виснаження». Характеризується більш-менш вираженістю падіння загального тону та ослаблення нервової системи. Емоційний захист стає невід'ємним атрибутом особистості. Дана фаза також проявляється в ряді симптомів:

1. Емоційний дефіцит: заявляє про себе у відчутті, що емоційно професіонал вже не може допомогти суб'єктам своєї діяльності.

2. Емоційна відстороненість: працівник майже повністю виключає емоції зі сфери своєї професійної діяльності. Його майже ніщо не хвилює, чи не викликає емоційного відгуку: ні позитивні, ні негативні обставини.

3. Особистісна відстороненість, або деперсоналізація: виявляється в широкому діапазоні умонастроїв та вчинків професіонала в сфері спілкування. Перш за все відзначається повна або часткова втрата інтересу до людини - суб'єкту професійної діяльності.

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: виявляються на рівні психічного та фізичного самопочуття. Даний симптом зазвичай утворюється по умовно-рефлекторному зв'язку негативної властивості: багато з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення в соматичних та психічних станах [15, с.65].

Таким чином, аналізуючи фази розвитку синдрому, можна помітити певну тенденцію: сильна залежність від роботи призводить до повного розпаду, екзистенціальної порожнечі. Однак більшість фахівців визнає необхідність врахування саме трьох складових для визначення наявності та ступеня вигорання.

В даний час дослідниками виділено понад 100 симптомів [5, с.100], які допомагають визначити початок вигорання у працівників: зниження мотивації до роботи; різко зростаючої незадоволеності роботою; втрати концентрації і збільшення помилок; ігнорування вимог до безпеки та процедур; ослаблення стандартів виконання роботи; зниження очікувань; порушення крайніх термінів робіт і збільшення невиконаних зобов'язань; пошук виправдань замість рішень; конфлікти на робочому місці; хронічна втома; дратівливість, нервозність, неспокій; дистанціювання від рідних і близьких; збільшення абсентеїзму і ін.

На розвиток синдрому впливають зовнішні і внутрішні фактори. До зовнішніх факторів, що провокують синдром, відносять: хронічну напружену психоемоційну діяльність, пов'язану з інтенсивним спілкуванням і емоціями; завищені норми контингенту (наприклад, учнів у групі); нечітку організацію і планування діяльності; підвищену відповідальність за виконувані функції (за благополуччя пацієнтів, учнів, клієнтів); неблагополучну психологічну атмосферу професійної діяльності (конфліктність у системі «керівник - підлеглий», «колега - колега», «учитель - учень»); психологічно важкий контингент (наприклад, діти з психологічними особливостями віку; порушники дисципліни). В результаті впливу даних факторів педагог вдається до економії емоційних ресурсів: намагається «не звертати уваги», «берегти нерви», - тобто до емоційного ігнорування напружених ситуацій [3, с. 43].

До внутрішніх факторів, що впливають на розвиток «професійного вигоряння», відносять схильність до емоційної ригідності. Кожна напружена ситуація в професійній діяльності залишає у таких людей глибокий слід в душі, викликає інтенсивне співпереживання, безсоння. Поступово емоційні ресурси виснажуються і виникає необхідність берегти їх, вдаючись до механізмів психологічного захисту. У людей імпульсивних, емоційно гнучких, чуттєвих, чуйних розвиток симптомів «вигоряння» проходить повільніше. З іншого боку, синдром виникає у людей, що сприймають обставини професійної діяльності занадто емоційно. Це часто властиво молодим фахівцям з підвищеною відповідальністю за виконувани обов'язки. Результатом такої діяльності є розвиток наступних симптомів « професійного вигоряння»: почуття емоційного виснаження, знемоги; негативного самосприйняття в професійному плані і заниженої самооцінки; агресивних почуттів і т.д. Вигорянню найбільш схильні ті, хто реагує на напружені ситуації агресивно, нестримано [2, с. 18].

Таким чином, синдром професійного вигоряння являє собою особистісну деформацію внаслідок емоційних ускладнень або напружених відносин в системі «людина-людина», що розвивається в часі. Наслідки вигоряння можуть проявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і в суто-психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційно настановних) змінах особистості. Синдром включає три фази: «тривожне напруження», «резистенція», «виснаження».[8]

Стрессогенність закладена вже в самій природі праці педагога. За родом своєї діяльності залученим в тривале емоційно складне спілкування з людьми різних вікових категорій, соціального стану і статусу, дітьми, їхніми батьками та адміністрацією навчальних закладів, педагогам властивий синдром «емоційного вигоряння». Причому за останніми даними Орел В.Е. до даного синдрому схильний майже кожен педагог (близько 90% вчителів середньої школи). Це пов'язано з тим, що професійну роботу педагога відрізняє дуже висока емоційна завантаженість. За ступенем напруженості навантаження вчителя сьогодні в середньому більше, ніж у менеджерів і банкірів, генеральних директорів і президентів асоціацій [25, с.44].

Сучасним суспільством декларується образ соціально успішної людини, це образ впевненої в собі людини, самостійної і рішучої, яка досягла кар'єрних успіхів. Педагог також у своїй діяльності повинен прагнути до успішного вирішення поставлених перед ним завдань незалежно впливають на нього негативні фактори, тримати себе в руках, залишатися для учнів, вихованців прикладом в особистісному плані, відповідати за збереження фізичного та психічного здоров'я своїх вихованців. Тому багато хто намагається відповідати цьому образу, щоб бути затребуваними в суспільстві. Але для підтримки відповідного іміджу учитель повинен мати внутрішні ресурси. Плата за відповідальність висока - нервові перенапруження і емоційне виснаження професіонала [12, с.65].

Крім того, професія вчителя сьогодні витісняється в сферу низькооплачуваних, займаючи нішу економічно малопrestiжних професій. У сфері освіти досить чітко виявляється тенденція старіння кадрів [33, с.456].

Результати проведених сучасними вченими досліджень показують, що: 62% педагогів - постійно відчувають психологічний дискомфорт при виконанні професійних обов'язків; 85% - схильні до стійких стресів; 33% - страждають захворюваннями нервової системи; 85% жінок-вчителів вважають, що їхня професійна діяльність незадовільно впливає на сімейні відношення [38, с.122].

Узагальнюючи дослідження в даній області, можна виділити дві групи факторів, що впливають на виникнення синдрому професійного вигорання у педагогів освітніх установ. До зовнішніх факторів, що провокує вигорання, можна віднести:

- специфіку професійної педагогічної діяльності (необхідність співпереживання, співчуття, моральна відповідальність за життя і здоров'я довірених йому дітей, стаж роботи);

- організаційний фактор: перевантаженість робочого тижня; низька оплата праці; напружений характер роботи; службові неприємності; незадоволеність роботою: відсутність чіткого зв'язку між процесом навчання і одержуваним результатом, невідповідність результатів витраченим силам; демократичні

перетворення в галузі освіти, що призвели до зміни взаємин між суб'єктами навчально-виховного процесу. Неблагополучна атмосфера в педагогічному колективі: одностатевий склад колективу, наявність конфліктів по вертикалі і горизонталі, знервована обстановка спонукають одних розтрачувати емоції, а інших шукати способи економії своїх психічних ресурсів [40, с.198].

До внутрішніх факторів відносять:

- комунікативний фактор: відсутність навичок комунікації та вміння виходити з важких ситуацій спілкування з дітьми, батьками, адміністрацією; невміння регулювати власні емоційні ситуації;

- рольовий і особистісний фактор (індивідуальний): важкі захворювання і / або смерть близьких, матеріальні труднощі, особистісна невлаштованість, погані взаємини між подружжям, відсутність нормальних житлових умов, брак уваги, що приділяється домочадцями. Незадоволеність своєю самореалізацією в різних життєвих і професійних ситуаціях[32, с.111].

Динаміка розвитку вигоряння - процес суто індивідуальний, але як зазначає Н.Е.Водопьянова, вигоряння заразно, воно подібно інфекційній хворобі. Педагоги, схильні до цього процесу, можуть швидко перетворити цілу групу в збори «вигорілих». Виділимо основні стадії синдрому професійного вигоряння у педагогів (згідно К.Маслач) [20, с.109]:

- на першій стадії у вчителів спостерігаються окремі збої на рівні виконання функцій, довільної поведінки: забування якихось моментів (наприклад, внесена чи потрібна запис в документацію, чи задавалося учневі планове питання, що учень відповів на поставлене запитання, збої у виконанні яких-небудь рухових дій і т.д.). Через побоювання помилитися, це супроводжується підвищеним контролем і багаторазовою перевіркою виконання робочих дій на тлі відчуття нервово-психічної напруженості;

- на другій стадії спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні (в тому числі, і вдома, з друзями): «не хочеться нікого бачити», «в четвер відчуття, що вже п'ятниця», «тиждень триває нескінченно», наростання апатії до кінця тижня, поява стійких соматичних симптомів (немає сил, енергії,

особливо до кінця тижня, головні болі вечорами; «мертвий сон без сновидінь», збільшення числа простудних захворювань); підвищена дратівливість (будь-яка дрібниця починає дратувати); виникають непорозуміння з колегами, в своєму колі починає зі зневагою говорити про деякі з них; неприязнь починає поступово проявлятися в їх присутності - спочатку це важко стримувана антипатія, а потім і спалахи роздратування;

- третя стадія - власне особистісне вигоряння. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, небажання бачити людей і спілкуватися з ними, відчуття постійної відсутності сил. Людина за звичкою може ще зберігати зовнішню респектабельність, але очі втрачають блиск інтересу до чого б то не було[45, с. 356].

З усього вищесказаного, можна припустити, що синдром професійного вигоряння, що характеризується емоційною сухістю педагога, розширенням сфери економії емоцій, особистісної відстороненістю, ігноруванням індивідуальних особливостей учнів, впливає і на характер професійного спілкування вчителя з учнями. При цьому простежуються факти втрати інтересу до учня як до особистості, неприйняття його таким, яким він є [54, с.658].

Визначаючи синдром професійного вигоряння педагога, розглянемо прояви вищезгаданих компонентів і їх вплив на особистість учня:

- Емоційне виснаження. Емоційність вчителя - найважливіший фактор впливу і взаємодії в навчально-виховній роботі; вона мобілізує учнів, спонукає їх до дій, активізує їх інтелектуальну активність. Відповідно, учні «вигорілого» педагога будуть зазнавати труднощів у формуванні досвіду емоційного реагування. Оскільки емпатія є афективним «розумінням» іншої людини, такі учні не зможуть відгукнутися на проблеми інших людей або усвідомити, як вони будуть сприйматися партнерами по спілкуванню. Для учнів «вигорілого» педагога характерна ускладненість в розвитку емпатії і рефлексії, що неминуче призведе до низького рівня розвитку комунікативних навичок[34, с.85].

Емоції виступають регуляторами пізнавальної діяльності. Тому у дітей з низьким рівнем розвитку навичок емоційного реагування неминуче буде

страждати процес прийому і трансляції навчального матеріалу. Як наслідок, у дітей розвивається негативне сприйняття себе з боку вчителя, що в свою чергу ускладнює формування адекватної самооцінки і викликає порушення нормативної поведінки. Негативне оцінювання педагогом результатів роботи учня в результаті веде до зниження мотивації навчальної діяльності [18, с. 432].

- Деперсоналізація - негативне ставлення до людини, негативне, цинічне або байдуже сприйняття його, розвивається як захист від пригнічуючих емоційних станів внаслідок поводження з учнем як з об'єктом професійного впливу. Для «вигорілого» педагога характерно превалювання негативних оцінок в сприйнятті своїх учнів [4, с.154].

Відзначається ще одна особливість «вигорілого» педагога - слабку мотивацію емоційної віддачі в роботі [5, с.111]. Спеціаліст сфери «людина - людина» не вважає за необхідне або чомусь не зацікавлений проявляти співучасть і співпереживання суб'єкту своєї діяльності. «Вигорілий» педагог прагне полегшити або скоротити ті свої обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Відбувається повна або часткова втрата інтересу до дитини. Вона сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій. Учитель, схильний до синдрому «вигорання», прагне підмінити суб'єкт-суб'єкту взаємодію з учнем на суб'єкт-об'єкту[42, с. 25].

- Редукція професійних досягнень проявляється в переживанні некомпетентності і неуспішності своєї діяльності, тобто для «вигорілого» педагога характерна низька професійна самооцінка. Педагоги з низькою самооцінкою неадекватно сприймають себе і оточуючих, мають почуття підвищеної тривожності, що негативно позначається на педагогічному процесі. Будь-які нестандартні ситуації призводять вчителя до неадекватних оцінок вихованців, сприяють формуванню у нього таких особистісних рис, як пасивність, безініціативність, відчуття власної професійної непридатності [23, с. 876].

Висновок до першого розділу

Професійне вигоряння – явище деформації особистості в професійному плані. Детермінантами виникнення професійного вигоряння є накопичення

негативних емоцій які не вивільняються на зовні, хронічний стрес, виснаження ресурсів людини, незадоволеність оплатою праці, невідповідність власних очікувань тому, що є насправді, не престижність та низька соціальна забезпеченість професії.

Професійне вигорання проявляється в величезній кількості симптомів: емоційних зривах, недосипанні, виснаженості, постійній перевтомі, негараздів в сімейному житті і таке інше.

Виділяють внутрішні і зовнішні фактори професійного вигорання. До внутрішніх факторів відносять відсутність навичок комунікації вчителя з дітьми, батьками, колегами, адміністрацією закладу, невміння педагога врегульовувати власні емоції та переживання, сімейні проблеми, захворювання близьких людей, матеріальні труднощі, особистісна невизначеність - все це може вплинути на розвиток професійного вигорання.

Професійне вигорання розвивається в певній динаміці та поділяється на стадії. На першій стадії спостерігаються певні збої у виконанні функцій – забування, через постійне побоювання помилитися, надмірний контроль над своїми діями. На другій стадії може бути зниження інтересу до роботи, спілкування з друзями, людина швидко втомлюється, постійне відчуття, що вже немає сил, апатія, зниження енергії, можуть з'явитися головні болі. Третя стадія власне особистісне вигорання, повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі.

РОЗДІЛ II

ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ, ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ

Психологічні особливості професійного вигоряння вчителів. Професія вчителя має велику соціальну важливість. Після закінчення ряду років одночасно з накопиченням досвіду, вироблення власного підходу, індивідуального стилю діяльності, професійної позиції у педагога з'являється "психічна втома", професійна дезадаптація [36, с. 50].

Багато педагогів відзначають у себе наявність психічних станів: тривожність, смуток, пригніченість, апатію, розчарування, хронічну втому [17, с.25].

Праця педагога відноситься до числа найбільш напружених в емоційному плані видів праці: за ступенем напруженості навантаження вчителя в середньому більше, ніж у менеджерів і банкірів, генеральних директорів і президентів асоціацій, тобто тих, хто безпосередньо працює з людьми. Не дивно, що, з метою економії своїх енергоресурсів, багато педагогів вдаються до різних механізмів психологічного захисту, збільшується ризик виникнення професійного вигоряння [14, с.36].

Внутрішньо професійні відмінності в вигорянні також видаються цікавими. Наприклад, вчителі початкових класів мають більш високий рівень вигоряння, ніж їх колеги з більш старших класів, вчителі музики виявляються більш схильними до вигоряння, ніж викладачі математики, а рівень вигоряння у вчителів фізичного виховання нижче, ніж у вчителів-предметників, викладачі ВНЗ та коледжів вигоряють рідше, ніж вчителі шкіл.[3, с. 56].

Причини спаду професійної діяльності вчителя зі стажем роботи 11-15 років, так звана «педагогічна криза». Це прагнення педагога використовувати нові досягнення науки і неможливість їх реалізувати в стислі терміни навчання та відсутності віддачі учнів; невідповідність очікуваного результату і фактичного, виникнення і розвиток улюблених прийомів, шаблонів в роботі і усвідомлення того, що потрібно змінювати ситуацію, що склалася, але як змінити невідомо, можливість ізоляції вчителя в педагогічному колективі, коли його пошуки, інновації не підтримуються колегами, що викликає почуття тривоги, самотності, зневіри в себе [8].

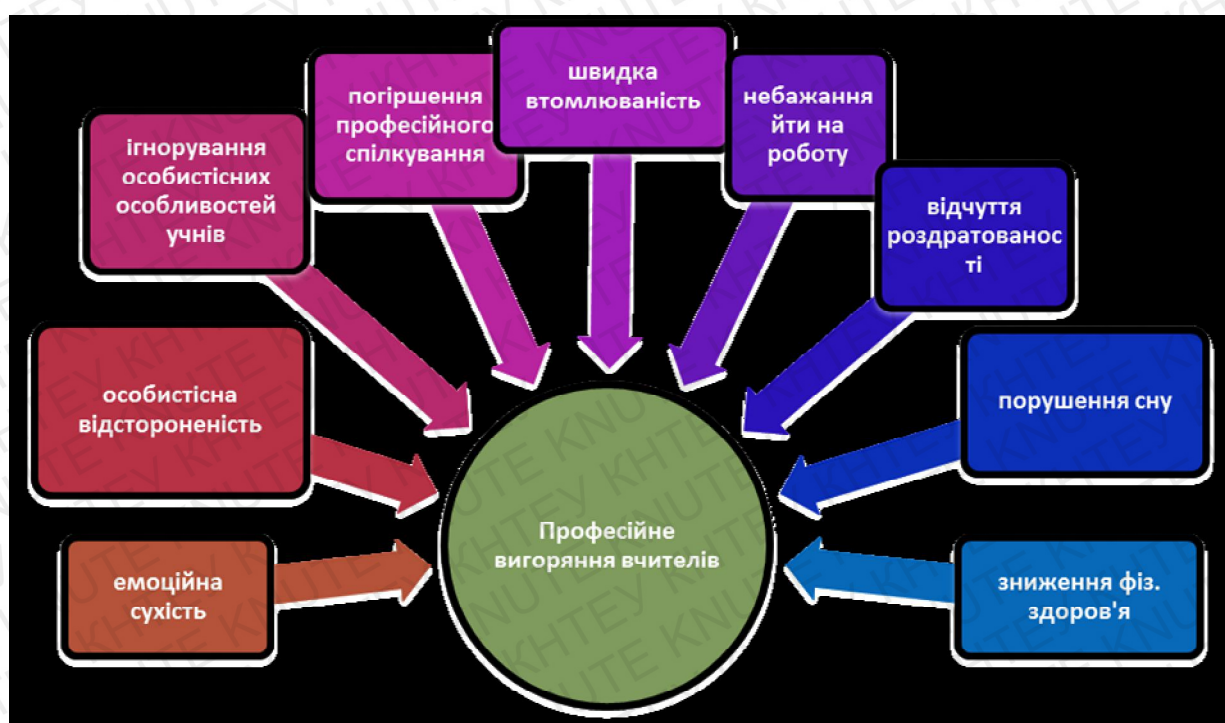


Рис. 2.1. Симптоми синдрому професійного вигорання вчителів.

Таким чином, «професійне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на вибраний психотравмуючий вплив» [13, с.144].

Педагогічна діяльність - одна з найбільш складних областей людської діяльності і в той же час - одна з найбільш важливих.

Серед особистісних якостей, необхідних в роботі вчителя можна виділити наступні [26, с.42]: схильність до роботи з дітьми; уміння зацікавити своїм

здумом, повести за собою; високий ступінь особистої відповідальності; самоконтроль і врівноваженість; терпимість, безоцінне ставлення до людей; інтерес і повагу до іншої людини; прагнення до самопізнання і саморозвитку; оригінальність, винахідливість, різнобічність; тактовність; вимогливість до себе та інших.

Точного і однозначного визначення поняття «відповідність особистості і професії» немає. У психології праці воно розкривається через зміст певного комплексу взаємних вимог особистості до діяльності і навпаки - професійної діяльності до особистості [4, с.14].

1. Учитель повинен передати підростаючому поколінню накопичену людством культуру у вигляді певних знань, навичок, умінь, навичок, і, отже, домогтися відтворення нормативної дії і поведінки.

2. Учитель не повинен при цьому позбавляти дитину її власної індивідуальної своєрідності.

Це означає, що педагог не може бути диктатором, що нав'язує дитині наявні норми; навпаки, необхідно бути наставником, організуючим і спрямовуючим процес освоєння громадського досвіду, прийняття сформульованих суспільством норм, реалізації досвіду громадського і вироблення власного досвіду [18, с.112].

Всі ці особливості висувають високі вимоги до особистості вчителя. Виходячи із сутності і змісту професії, можна виділити ключові риси особистості, необхідні педагогу [27, с.56].

1. Інтерес до життя. Вплив цієї особистісної риси на зміст і характер роботи педагога надзвичайно сильний, і тим сильніше, що воно непомітно навіть самому вчителю.

2. Інтерес до людини як до такої. Під ним мається на увазі загальне ставлення до людини. Коли увагу до різного роду особистісним проявам «Я» людини пов'язано з пізнанням людської душі, з повагою індивідуальності, з визнанням права людини на особливості і відмінність з іншими людьми і коли в ставленні до людини зберігається ціннісна позиція незалежно від характеристик цієї людини.

3. Інтерес до культури. У поняття культури входить все, що обробляється людиною, все, що стало перетворенням природи.

4. Інтерес до культури у педагога означає не тільки знання фактів світової культури, а й формування у дітей уваги до даними фактами, не тільки перетворення власного життя, а й залучення дітей до коригування звичного змісту і ходу життя в згоді з досягненнями світової культури, тільки приватне оцінювання відбувається в культурі, а й цілеспрямоване залучення дітей до аналітичної роботи розуму в оцінюванні культурних зрушень або падінь.

Однак необхідно відзначити, що, в поєднанні з конкретними умовами роботи вчителя, це породжує і ряд специфічних труднощів професії педагога [49, с. 96].

Негативні сторони полягають в наступному:

1. Стикаючись з труднощами, які переживають інші діти, учитель також може відчувати негативні почуття - пригніченість, переживання несправедливості, роздратування і гнів. Постійна необхідність мати справу з сильними емоційними переживаннями сприяє формуванню захисних механізмів, що знижують тяжкість переживання цих емоцій. Багато фахівців, тривалий час пропрацювали в цій галузі, втрачають чутливість до емоційно-значущих переживань батьків і дітей [31, с.28].

2. В залежності від сімейного і соціального середовища, в якій виховується дитина, можлива як позитивна, так і негативна установка на спілкування з учителем. В останньому випадку діти «перевіряють» ставлення до себе, ведучи себе агресивно у відповідь на «добре ставлення», маніпулюють. Це виснажує фахівців, вони відчують себе неуспішними, починають вважати дітей «невдячними», поступово звикають не прив'язуватися до дітей, не включатися в їх ситуації і проблеми [29, с.74].

3. Результати роботи з дітьми проявляються через віддалений час і можуть бути неконкретні, а витрати на цю роботу великі. Дитина дорослішає, його подальша доля часто невідома педагогу. Ефективність роботи, залежить від різних людей і обставин, іноді конкретного вчителя дуже важко зрозуміти

значущість свого вкладу в життя дитини. Крім того, рішення більшості тривало проблем вимагає тривалого часу [17, с. 65].

4. В даний час праця вчителя досить низько оплачується, що не дозволяє в достатній мірі забезпечити собі і своїй родині нормальне існування, і, найголовніше, залишає дуже обмежені можливості для перемикання і відпочинку. Робочий день не завжди нормований і часто перевантажений, приватне змішується з робочим, що призводить до проблем в організації власного життя [28, с.62].

5. Велика завантаженість на роботі і недостатні матеріальні ресурси надають обмежені можливості для професійного росту, відвідування навчальних семінарів і тренінгів. Накопичуються особисті проблеми, що неминуче виникають в роботі з емоційно травмуючими ситуаціями. В результаті у фахівця знижується ентузіазм, з'являється відчуття, що нічого не можна змінити, що дитина «зіпсована», «брехлива», «споживач», виникає прагнення звинувачувати дітей і батьків, адміністрацію і державу в цілому, шукати прості пояснення труднощів, які виникають в контакті з дитиною [28, с.48].

Подібні професійні деформації характеру заважають педагогу в роботі, ускладнюють його спілкування, негативно позначаються на здоров'ї. В.В. Бойко наводить такі дані: з 7300 педагогів загальноосвітніх шкіл, ризик і підвищений ризик патології серцево-судинної системи відзначений в 29,4% випадків, захворювання судин головного мозку у 37,2% педагогів, 57,8% обстежених мають порушення діяльності шлунково-кишкового тракту [5, с.52]. Зі збільшенням педагогічного стажу роботи у вчителів загальноосвітніх шкіл знижуються показники психічного і фізичного здоров'я. Крім того, була встановлена залежність тривалості роботи педагога з дітьми і появи у нього такого виду професійної деформації як синдром емоційного вигорання [11, с.28].



Рис. 2.2. Причини професійної деформації вчителів.

1. Умови роботи. Для професії вчителя в даний час характерно: підвищення навантаження в діяльності, понаднормова робота, висока тривалість робочого дня.

Наприклад, середня величина робочого тижня вчителя є стабільно високою, також можна відзначити низьку оплату праці, що не забезпечує нормального існування: недостатню грошову чи моральну винагороду, понаднормову роботу і підвищення навантаження, про що вже згадувалося вище [24, с.117].

2. Зміст праці. Дана група чинників включає в себе кількісні та якісні аспекти роботи з учнями, їх кількість, ступінь глибини контакту. У професії педагога велику кількість учнів в класі може привести до нестачі елементарного контролю, що буде головним фактором, що сприяє появі вигорання. При цьому наголошується, що будь-яка критична ситуація з учнем, незалежно від її специфіки, є важким тягарем для педагога, негативно впливаючи на нього і приводячи, в кінцевому підсумку, до вигорання [26, с.120].

3. Соціально-психологічні умови. Атмосфера в колективі учнів і їхнє ставлення до вчителя і навчальному процесу можуть провокувати виникнення вигорання у педагогів. Вчителі, які характеризуються наявністю опікає ідеології у взаєминах з учнями, а також не використовують репресивну і ситуаційну тактики, демонструють високий рівень вигорання [39, с.117].

На підставі вищесказаного ми бачимо, що професія вчителя може бути віднесена до розряду стресогенних професій, що вимагають від викладача самовладання і саморегуляції. На думку А. К. Маркової, для роботи вчителя характерні: інформаційний стрес, що виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень, коли людина не справляється із завданням, не встигає приймати правильні рішення в необхідному темпі при високому ступені відповідальності за їх наслідки; і емоційний стрес, коли під впливом небезпеки, образ виникають емоційні зрушення, зміни в мотивації, характері діяльності, порушення рухової і мовної поведінки [57, с.51].

Не менше значення мають індивідуальні чинники. У цю групу входять соціально-демографічні та особистісні особливості. В.Є. Орел відзначає, що з усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням має вік і стаж [25, с.59].

Поряд із загальними психологічними причинами емоційного вигорання, розглянутими раніше, виділяються також і специфічні, пов'язані з професією вчителя. Ю.Л. Львова виділяє наступні причини спаду професійної діяльності педагогів [37, с.23].

Обґрунтування методів дослідження професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи.

Методи дослідження, які використовувалися для визначення психологічних детермінант професійного вигорання вчителів:

1. Методика « Діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка»;
2. Методика « Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова»;
3. Методика « Синдром вигорання » в професіях системи «людина - людина»(К. Маслач і С. Джексон);
4. Методика « Оцінка власного потенціалу «вигорання»»(Дж. Гібсона);
5. Методики «Дослідження синдрому «вигорання»»(Дж. Грінберг).

Необхідно зауважити, що кожна із зазначених методик дає можливість насамперед виявити рівень розвитку синдрому та його окремих складових. Незважаючи на різне термінологічне значення понять, які використовуються науковцями, «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін., вони є синонімами і розкривають ті чи інші аспекти «вигорання», як у професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини. Проаналізуємо кожну методику детальніше.

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

Перший компонент - «Напруга»:

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

Другий компонент — «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування;
2. Емоційно-моральна дезорієнтація;
3. Розширення сфери економії емоцій;
4. Редукція професійних обов'язків.

Третій компонент — «Виснаження»:

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

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даною методикою для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і

психокорекції. Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойка, можна використовувати такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли у симптоматику «вигорання», або суб'єктивним факторам;
- який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

2. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними показниками:

- психоемоційне виснаження;
- особистісне віддалення;
- професійна мотивація.

Суттєвим є те, що методика допомагає проаналізувати прояви синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях:

- міжособистісному;
- особистісному;
- мотиваційному.

Слід зазначити, що методика є не такою складною в обробці, як попередня, і може бути використана для більш оперативного вирішення професійних завдань організаційними психологами.

Методика дає можливість розробити певну систему психокорекційної роботи та встановити, за якими складовими найбільш «рельєфно» проявляється синдром [43, с. 269].

3. Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина-людина» зорієнтована перш за все на дослідження тих категорій фахівців, які працюють в системі «людина — людина», насамперед менеджерів та педагогічних працівників. Тому саме цю методику, на думку авторів, доцільно використовувати організаційним психологам, аналізуючи синдром «вигорання» у менеджерів організацій та працівників освітніх закладів.

Варто нагадати, що методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К.Маслач і С.Джексоном, і дає можливість визначити такі основні складові синдрому «вигорання»:

- емоційне виснаження;
- деперсоналізація;
- редукція особистих досягнень.

Суттєвим є те, що методика має два варіанти опитувальника, які можуть бути використані окремо при дослідженні як менеджерів, так і викладачів, учителів.

Методика є досить компактною у використанні порівняно з першими двома методиками — вона включає лише 22 питання (у двох попередніх методиках — 84 та 72 відповідно). Тому її доцільно застосовувати у ситуації, коли потрібно дуже швидко провести опитування.

На основі результатів, отриманих за допомогою опитувальника, можна також розробити програми подолання синдрому «вигорання» як для окремої особистості, так і для групи людей, які працюють в одному відділі чи організації [50, с. 29].

4. Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» дає можливість дослідити такі основні компоненти «вигорання»:

- деперсоналізацію;
- особисту задоволеність;
- емоційне виснаження.

Кожний із названих компонентів «вигорання» аналізується за трьома рівнями розвитку: низький, середній, високий.

Методика включає всього 18 питань і може бути використана для оперативного дослідження синдрому «вигоряння» та розробки відповідних корекційних програм [47, с. 185].

5. Методика «Дослідження синдрому «вигоряння» допомагає виявити рівні вираженості синдрому (високий, середній та низький). На думку авторів, її доцільно використовувати для найпростіших досліджень, які дають можливість зорієнтуватися в наявності проблеми [30, с. 20].

Необхідно наголосити, що під час проведення прикладних досліджень в варто використовувати 2-3 методики - для взаємоперевірки та взаємодоповнення отриманих даних.

В експериментальному розділі наводиться повний текст описаних методик, які можуть бути використані в реальній роботі організаційних психологів з вчителюми загальноосвітніх шкіл.

Організація дослідження професійного вигоряння вчителів загальноосвітньої школи. Дослідження проводило з педагогічними працівниками Гадяцької гімназії ім.О.Пчілки. У дослідженні взяли участь 30 учителів віком від 24 до 50 років, 20 жінок та 10 чоловіків.

Дослідження проводилося у кілька етапів:

- теоретичний етап дослідження - аналіз теоретичних підходів щодо дослідження даної проблематики, організація дослідження та обґрунтування діагностичного інструментарію;
- дослідницький етап - дослідження психологічних детермінант вигоряння вчителів;
- аналітичний етап дослідження - аналіз отриманих даних, розробка практичних рекомендацій щодо запобігання професійного вигоряння вчителів та формулювання висновків.

Висновок до другого розділу

З метою дослідження професійного вигоряння вчителів організацію роботи виконано в три етапи. На першому етапі ми провели аналіз літератури зарубіжних

та вітчизняних вчених з проблематики вигорання. Розробили програму дослідження, обґрунтували методи дослідження та охарактеризували вибірку.

Загальна вибірка становить 30 осіб, з них 10 чоловіків та 20 жінок, 48% - мають високий рівень вигорання, середній рівень мають – 35% і найменш виражене вигорання мають – 17% респондентів.

Охарактеризовано умови професійної діяльності вчителів. Знаковою особливістю професійної діяльності вчителів є те, що в результаті даної діяльності з часом виникає синдром професійного вигорання. Проаналізовано роботу педагога за індивідуальними та організаційними чинниками.

На другому етапі нами було проведено дослідження. За допомогою п'яти методик, а саме методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка, вивчення психічного вигорання О.О. Рукавішнікова, дослідження «Синдрому вигорання» в професіях «людина-людина» методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексон, оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона, дослідження «синдрому вигорання» Дж. Грінберг, та теоретичних методів дослідження. Досліджено особливості прояву та наявності синдрому професійного вигорання.

На третьому етапі нами було проаналізовано отримані результати та розроблено практичні рекомендації щодо запобігання синдрому професійного вигорання.

РОЗДІЛ ІІІ

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВЧИТЕЛІВ

3.1. Аналіз результатів дослідження професійного вигорання вчителів

Дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка [5, с.54]. Як видно з таблиці 3.1., домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» у педагогів є «напруження» (Додаток А), який за В. В. Бойком характеризується в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі, починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на цим першочерговим симптомам мало хто привертає увагу. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компоненту, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компоненту синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що «професійне вигорання» вчителів починає розвиватись із першого компоненту – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів..

Таблиця 3.1.

Рівень розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання»

№	Компоненти синдрому «професійного вигорання»	Рівні розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання», (у % від загальної кількості опитаних)		
		Низький	Середній	Високий
1.	Напруження	55,5	33,3	11,2
2.	Резистенція	50	44,5	5,5

3.	Виснаження	72,25	22,25	5,5
----	------------	-------	-------	-----

Такий висновок підкріплюється і даними про розвиток у вчителів окремих симптомів «професійного вигоряння». Дані, отримані в результаті дослідження, свідчать про те, що у педагогів в синдромі «професійного вигоряння» домінують симптоми першого компоненту – напруження (Додаток А). Якщо проранжувати симптоми «професійного вигоряння» за частотою виникнення, то перше місце отримає симптом «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» - у 50% опитуваних він є сформованим. Друге місце має симптом «редукція професійних обов'язків» - 28% опитуваних. Третє - симптом «Загнаність у кут» - 22,2% опитуваних. Четверте місце - симптом «особистісне відчуження(деперсоналізація)» - 17% опитуваних. П'яте - симптом - «тривога і депресія» - 16,8% опитуваних, тощо (табл.3.2.).

Отже, такі дані дають можливість нам розкрити сутність поведінкових реакцій вчителів при виникненні синдрому. Переважна більшість опитаних, на наш погляд, схильні до такої захисної реакції, як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов'язків.

Таблиця 3.2.

Особливості прояву симптомів «професійного вигоряння»

№/п	Симптоми «професійного вигоряння»	Відсоток від загальної кількості опитаних
1	2	3
1	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому – резистенції))	50

2	Редукція професійних обов'язків (симптом другого компоненту синдрому – резистенції))	28
3	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому – напруження))	22,2
4	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому – виснаження))	17
5	Тривога і депресія (симптом першогокомпоненту синдрому – напруження))	16,8
6	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому – виснаження))	16,5
7	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому – виснаження))	11
1	2	3
8	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому – напруження))	5,5
9	Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – напруження))	5,5
1	Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – резистенція))	5,5

1	Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – резистенція»)	5,5
1	Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	0

З метою з'ясувати ставлення до проблеми «професійного вигорання» та обізнаність в ній соціальними педагогами було проведено *опитування* серед вчителів. Так найбільш поширеною є відповідь, що синдром «професійного вигорання» невід'ємно пов'язаний з виснаженням емоційної сфери людини. Основними детермінантами розвитку синдрому «психічного вигорання» найчастіше визначають: професійний стрес; емоційну напругу; відсутність перспектив професійного розвитку; конфлікти у колективі; одноманітність праці; негармонійно створений розпорядок робочого часу. У результаті проведення опитування визначено найбільш поширені методи профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»: перебування на свіжому повітрі, здоровий сон, організація режиму дня, розподілення професійних ролей та обов'язків, гармонізація емоційно-вольової сфери, ауторелаксація.

Важливо відзначити, що 83% опитаних стверджують, що саме жінки найбільш схильні до розвитку синдрому «професійного вигорання», а 67% опитаних вказують, що найбільш піддаються ризику виникнення синдрому працівники в перші 5 років своєї професійної кар'єри (у зв'язку з відсутністю досвіду у подоланні професійних проблем).

З метою більш глибокого дослідження уявлень працівників закладів середньої освіти про синдром «професійного вигорання» у педагогів ми застосували методику «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова».

Дана методика складається з трьох шкал: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення і професійна мотивація. З цих шкал і складається загальний індекс вигорання. На діаграмі (Додаток Б) видно результати даної методики.

Психоемоційне виснаження чоловіків знаходиться на рівні $28,7 \pm 12$ - це середні значення. Особистісне віддалення дорівнює $28,6 \pm 10$ - це так само входить в зону середніх значень. А ось за шкалою професійна мотивація виходять вкрай високі показники рівні $41,1 \pm 7$. Варто зазначити, що показники стандартного відхилення за шкалами психоемоційне виснаження і особистісне віддалення мають досить широкий діапазон величин стандартного відхилення. Це говорить про те, що в інтерпретації цих даних, варто приділити увагу індивідуальному підходу, приділяючи увагу педагогам з високими показниками за даними шкалами.

За сумою трьох шкал виходить, що загальний індекс психічного вигорання у чоловіків дорівнює $98,4 \pm 18$ це досить високі значення. Звертаючи увагу на жінок, можна побачити, що психоемоційне виснаження одно $30,7 \pm 11$ - середні значення. Особистісне віддалення у жінок знаходиться на рівні $29,3 \pm 9$, що так само є середнім значенням.

Професійна мотивація у жінок дорівнює $42,7 \pm 6$ - це так само, як і у чоловіків вкрай високі значення. Загальний індекс вигорання у жінок $102,7 \pm 21$ - високий рівень.

Порівнюючи отримані результати чоловіків і жінок, бачимо, що індекс психічного вигорання знаходиться на високому рівні. Це може проявлятися на всіх трьох рівнях: міжособистісному, особистісному і мотиваційному. Як психічне виснаження, дратівливість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок інших.

Так само небажання контактувати з людьми або ж цинічне, негативне ставлення до людей. Незадоволеність обраним видом діяльності і відносинами в класі. Низька емоційна толерантність, можливо прояв тривожності. Небажання вставати рано вранці на роботу. І відповідно бажання швидше закінчити робочий день. Може з'явитися поява прогулів. Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе. Значущість своєї правоти зростає. Зниження включеності в робочий процес. Байдужість до своєї кар'єри. Занижена самооцінка,

незадоволеність собою як вчителем. Почуття низької професійної ефективності і віддачі. Зниження потреби в досягненнях.

Після перевірки на достовірність відмінностей показників, отриманих у чоловіків і жінок за допомогою критерію t-Ст'юдента достовірних відмінностей знайдено, не було.

За даними дослідження методики «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина–людина» (інструкція методики Додаток В) було виявлено, що найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень 56%, емоційне виснаження мають 30%, і найменш вираженою є деперсоналізація - 14%. Отримані результати свідчать, що у вчителів є тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, виявляється негативізм щодо службової гідності та можливостей, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Деперсоналізація виявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: учнів, студентів тощо.

За методикою «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Додаток Г) отримали 52% високого рівня вигорання, середній рівень мають 32%, і найменш виражене вигорання - 16%.

За методикою «Дослідження синдрому «вигорання» (Додаток Д) отримали 48 % високого рівня вигорання, середній рівень мають 35%, і найменш виражене вигорання - 17%.

Отримані дані були піддані статистичній обробці. Згідно з результатами кореляційного аналізу за критерієм Пірсона виявлено такі зв'язки. Обернено пропорційний зв'язок між фазою напруження та сміливістю ($r=-0,419$ при $p<0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що педагоги, які переживають напруження, є

невпевненими, сором'язливими, прагнуть «знаходитися в тіні». Відрізняються підвищеною чутливістю до загрози.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою резистенції та самоконтролем ($r=-0,352$, при $p<0,05$), сміливістю ($r=-0,470$ при $p<0,01$). Цей зв'язок свідчить про те, що вчителі, які переживають резистенцію (опір) є неконтрольованими, недисциплінованими, підкоряються своїм пристрастям. Відрізняються внутрішньою конфліктністю, є нерішучими і закритими, знаходяться в тіні, легковажні, легко здаються.

Прямо пропорційний зв'язок між фазою резистенції та внутрішнім напруженням ($r=0,334$ при $p<0,05$), тобто вчителі, які є емоційно виснаженими, виявляють схвильованість, напруженість та дратівливість.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою виснаження та сміливістю ($r=-0,418$, при $p<0,05$), відкритістю ($r=-0,400$ при $p<0,05$).

Цей зв'язок свідчить про те, що працівники навчальних закладів, які переживають виснаження є нерішучими, холодними, замкнутими, негнучкими у стосунках з людьми.

Внаслідок кореляційного аналізу між шкалами методики на визначення психічного вигорання А. Рукавішнікова та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом, було виявлено обернено пропорційний зв'язок між шкалою особистісне віддалення та сміливістю ($r=-0,374$ при $p<0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що досліджувані особи, які є соціально дезадаптовані, мають підвищену роздратованість і нетерплячість у спілкуванні, є нерішучими та замкнутими.

Виявлено кореляційні зв'язки між синдромом «вигорання» у професіях системи «людина-людина» та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом. Зокрема є прямий пропорційний зв'язок між шкалою редукція особистих досягнень та емоційною стабільністю ($r=-0,445$ при $p<0,01$), самоконтролем ($r=-0,397$ при $p<0,05$), сміливістю ($r=-0,380$ при $p<0,05$). Ці зв'язки свідчать про те, що працівники, в яких виникає почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній є схильними до лабільності настрою, дратівливості, втоми, недисциплінованості. Їм важко контролювати свої емоції.

Прагнуть знаходитися в тіні, не впевнені у своїх силах. За результатами кореляції можна зробити висновок про те, що працівникам, які переживають професійне вигорання, будуть притаманні такі індивідуально-особистісні якості: внутрішня напруженість, замкнутість, нерішучість, низька здатність до самоконтролю та емоційна лабільність.

3.2. Практичні рекомендації щодо запобігання професійного вигорання вчителів загальноосвітньої школи

Спеціаліст, у якого з'являються ознаки синдрому професійного вигорання, часто мало усвідомлює його симптоми, не може побачити себе з боку і зрозуміти що відбувається. Тому він потребує підтримки й уваги, а не конфронтації і звинувачення. Серед методів профілактики емоційного вигорання особливе місце відводиться психологічному супроводу в різних видах професійної діяльності та оволодіння методами саморегуляції.

В даний час педагоги погано інформовані про ознаки і причини вигорання. Багато вчителів не знають, що таке професійне вигорання. Вони інтуїтивно відчують порушення свого самопочуття і поведінки. Але не можуть його правильно оцінити, а тим більше допомогти собі. Завдання психолога проінформувати вчителів і керівників про те, як загальнодоступними методами допомогти собі. Тим більше що на перших етапах це не так складно і залежить тільки від самої людини.

Важливу роль в подоланні педагогічної кризи грають ділові ігри: своєрідна імітація ситуацій з професійної діяльності, в якій беруть участь суб'єкти, наділені інформацією, ролями і діють

Особливо небезпечно вигорання на початку свого розвитку, так як «вигоряючий» учитель, як правило, не усвідомлює його симптоми, і зміни в цей період легше помітити з боку. Вигорання легше попередити, ніж лікувати, тому важливо звертати увагу на фактори, що сприяють розвитку цього явища.

Професійне вигорання - це не примха, а серйозне захворювання, яке може привести до неприємних наслідків, якщо його запустити. При перших симптомах професійного вигорання варто звернутися до фахівця-психолога, а якщо ці симптоми фізичні, може знадобитися консультація терапевта. Для діагностики професійного вигорання психологи використовують спеціальні тести, а для боротьби з ним - особливі тренінги та вправих [75, с.97].

Дані, які були отримані в результаті дослідження, наочно показують необхідність індивідуальної і групової роботи корекційного характеру в колективі. Для цього необхідно практично випробувати конкретні методики, що сприяють зняттю психоемоційного напруження.

Для профілактики або зниження ознак синдрому професійного вигорання, педагогу важливо створювати гармонійну систему відносин як соціальну ситуацію розвитку, цілком адекватну завданням кожного етапу розвитку, тим самим забезпечуючи збереження психічного здоров'я всіх учасників виробничого процесу.

Також істотно знижують ризик вигорання такі показники як соціальна і професійна підтримка, надійні друзі і розуміння з боку членів сім'ї. Взагалі, зниження ризику вигорання може бути досягнуто за допомогою різних видів соціальної підтримки.

Розробка профілактичних стратегій допомоги «вигораючим» співробітникам є значущим і перспективним напрямом, що дозволяє зберегти кадровий потенціал організації.

До основних особистісних характеристик, які перешкоджають виникненню вигорання, відносяться:

- Висока активність;
- Вміння підтримувати свою поведінку в руслі, що зменшує вплив стресу в т.ч. здатність відстояти свої інтереси і в разі необхідності попросити про допомогу (копінг);
- Наявність оптимізму і почуття гумору;
- Позитивне мислення;

- Усвідомленість (прагнення рефлексувати з людиною події, які відбуваються, власну поведінку і стиль мислення);
- Гнучке мислення і здатність у творчості;
- Любов до себе і адекватно висока самооцінка.

Профілактика вигорання, існуюча в даний час, складається з трьох основних напрямків роботи, це [68, с.51]:

Організація діяльності.

Також в освітні програми слід внести базові техніки тайм менеджменту, ознайомити співробітників з методиками, що підвищують особисту впевненість, донести базову інформацію про способи і техніки релаксації і зняття напруги.

У плані профілактики вигорання велике значення має організація робочого місця і часу. У цій області необхідно розглянути питання створення сприятливих умов під час робочого дня, в тому числі таких як рівень забезпеченості різними довідковими матеріалами, посібниками та виданнями періодичної преси, необхідними для роботи, укомплектованість бібліотеки, технічна оснащеність. Приміщення, в якому відбувається здійснення робочої діяльності також має відповідати певним правилам, які здатні позитивно вплинути на ефективність праці. До числа цих правил відносяться норми санітарно-гігієнічних вимог, що пред'являються до освітленості приміщень, температурі, меблювання приміщення і т.п. Також велике значення має наявність комфортної обстановки необхідної для повноцінного перерви і релаксації.

Поліпшення психологічного клімату в колективі.

Ще одним напрямком профілактики синдрому «вигорання» є створення комфортної з психологічної точки зору обстановки в професійній групі. Тобто формування згуртованого колективу, що складається з людей, здатних функціонувати як єдиний цілий організм і надавати одна одній необхідну допомогу і підтримку. Істотним чинником, що порушує здорову психологічну атмосферу в колективі є низька матеріальна забезпеченість, в зв'язку з якою у людини відсутня можливість участі в різного роду культурних і розважальних заходах. Поїздки на свіже повітря і природу, відвідування театру і кіно також

вимагає тимчасових і фінансових витрат, які у більшості вчителів істотно нижче необхідної норми. Однак вирішення даного питання існує, і його потрібно шукати в розширенні духовної сфери людини (кругозору, естетичних потреб), останні призводять до більшої терпимості і взаєморозуміння. В цьому аспекті значну роль грає організація командоутворюючих тренінгів.

Робота з індивідуальними особливостями.

Психологічна робота з вчителями повинна включати три основних напрямків, які відповідають виявленим аспектам вигорання.

Перший напрямок полягає в розвитку креативного мислення у фахівців освітньої сфери, так як один із симптомів вигорання це інертність мислення і нездатність гнучко реагувати на зміни, що відбуваються. Креативність, що включає в себе такі якості як розвиток уяви, наявність почуття гумору, швидкість і оригінальність способу мислення являє собою потужний фактор розвитку особистості, показуючи її здатність змінюватися і відмовлятися від сформованих стереотипів і переконань.

Другий напрямок полягає в нівелюванні негативних особистісних і професійних чинників, які сприяють виникненню професійного вигорання. Говорячи про даний аспект, слід зауважити, що тут необхідне проведення комплексної роботи спрямованої на розвиток у співробітників вміння дипломатично вирішувати складні ситуації конфліктного характеру і приходити до компромісного і взаємовигідного рішення. Також важливу роль відіграє здатність грамотного цілеполягання і гнучкість в процесі досягнення мети.

Для досягнення цієї мети добре використовувати тренінги, наприклад, тренінги підвищення особистої впевненості, розкриття особистості, вироблення навичок прийняття рішень.

Процес саморегуляції може відбуватися як довільно, тобто за участю свідомої частини «Я», так і мимоволі, коли мова йде про функціонування природних механізмів. Довільну саморегуляцію називають ще психічною, яка досягається за рахунок природних або спеціально сконструйованих прийомів і

способів саморегуляції. Таким чином, можна говорити про цілеспрямовані зміни, як окремі психофізіологічні функції, так і про психоемоційний стан в цілому.

Більшість людей, коли вони втомилися вдаються до таких природних способів саморегуляції як тривалий сон, прогулянки на свіжому повітрі, заняття спортом, відвідування розважальних заходів цілком несвідомо. Деякими з цих прийомів педагоги користуються, але роблять це зазвичай інтуїтивно, несвідомо.

У зв'язку з цим важливо:

- Зрозуміти, якими природними механізмами зняття напруги, розрядки і підвищення життєвого тону працівник уже володіє, але робить це безсистемно, від випадку до випадку, не усвідомлюючи, що вони позитивно впливають на його роботу;

- Усвідомити їх;

- Перейти від спонтанного застосування природних способів регуляції до свідомого використання в цілях управління своїм станом;

- Освоїти прийоми психічної саморегуляції.

У зв'язку з тим що наслідки професійного стресу у працівників освітньої сфери значно впливають як на їх фізичний і психологічний стан, так і на ефективність їх діяльності в цілому, постає необхідність робити певні практичні кроки по боротьбі та запобігання синдрому вигорання.

Фактори, що призводять до професійного стресу та інших негативних явищ в діяльності фахівців, ділять зазвичай на особистісні та організаційні. Ряд дослідників вважає більш важливими для розвитку стресу і синдрому "вигорання" особистісні характеристики, такі як високий рівень нейротизму, тривожність, низька самооцінка, неефективні стратегії поведінки в стресових ситуаціях, слабка або, навпаки, надсильна робоча мотивація, поведінка "типу А", низька особистісна витривалість і деякі інші [73, с.118].

Просту і корисну модель, яка ілюструє ключову роль особистості в регуляції стресу в діяльності педагогічних працівників, запропонував С. Файнман в 1985 р.

Саморегуляція (від лат. - приводити в порядок, налагоджувати) при всій різноманітності її проявів включає в себе наступні етапи:

- визначення мети діяльності;
- формування уявлення про систему значущих умов діяльності;
- складання програми дій;
- здійснення самої діяльності;
- розробка системи критеріїв успіху;
- отримання інформації про досягнуті результати;
- оцінка їх відповідно до обраних критеріїв;
- рішення про необхідність і характер корекції діяльності.

Рефлексія - це не тільки саморозуміння, самопізнання. Вона передбачає розуміння й оцінку іншої людини, співвіднесення своєї думки з думками інших людей або всього суспільства. Рефлектувати щось - значить переживати це, оцінювати, пропускати крізь свій внутрішній світ. Не тільки власний минулий досвід і знання можуть бути відправною точкою для такої оцінки, по досвід і знання інших людей.

Передбачається, що фахівець, оволодівший навичками саморегуляції, умінням рефлектувати свої переживання, а також конструктивними установками на стрес, зможе адекватно зреагувати при появі перших його ознак і вчасно запобігти розвитку негативної симптоматики. В цілому, стан стресу можна визначити як виникнення потреби дозволити конфліктну ситуацію і адаптуватися до нових умов [61, с.85].

Існують різноманітні способи аналізу системи підтримки, яку використовує фахівець і в якій він потребує. Одним з таких способів є картування. Для цього необхідно намалювати діаграму елементів, що складають систему підтримки конкретного фахівця. Такими елементами можуть виступати: сім'я, колеги, керівництво, речі, слова, книги, дії і т.д. Картування дозволяє усвідомити всю ту безліч впливів навколо, які у важкі хвилини нас підтримують. Бажано також окремо промальовувати схему перешкод (як зовнішніх, так і внутрішніх), які

заважають повною мірою скористатися цією системою підтримки. Потім бажано проаналізувати обидві схеми, по можливості обговоривши їх з ким-небудь.

Необхідно відповісти на ряд питань:

1. Чи є дана підтримка необхідною і достатньою?
2. Яку підтримку хотілося б отримати додатково і що для цього треба зробити?
3. Які можна зробити дії, щоб знизити роль заважаючих факторів?
4. Що можна зробити, щоб поліпшити систему підтримки?
5. Як і коли це можна зробити?

Обговорення цих питань з іншою людиною вже є першим кроком в активному пошуку підтримки [70, с.64]

Найбільш важливо отримати адекватну підтримку у важких випадках, коли робота з учнями фруструє фахівця. Першим суб'єктом у наданні такої підтримки може стати трудовий колектив. Поза рамками трудового колективу можуть бути використані наступні форми спільного аналізу важких випадків: професійні конференції, обмін досвідом, курси підвищення кваліфікації, зовнішня супервізія та групові тренінги. Всі ці форми спільної роботи дозволяють знайти нові способи оволодіння з важкими ситуаціями. Але останні дві форми більшою мірою спрямовані на підвищення саморозуміння та саморегуляції вчителів [59, с.17].

Предметом групових тренінгів виступає аналіз усвідомлюваних і неусвідомлюваних потенціалів процесу комунікації між вчителем і учнем. При цьому вирішуються наступні завдання:

- усвідомлення спотворень і "сліпих плям", блокуючих продуктивність професійних відносин з людьми;
- розширення уявлень про процеси надання допомоги і підтримки на противагу раніше сформованим установкам;
- розвиток здатності до рефлексії своєї поведінки і своїх почуттів в міжособистісній взаємодії;
- підвищення чутливості до групових процесів і почуттям іншої людини;
- формування навичок колегіальної психологічної підтримки;

- психологічна профілактика "вигорання" шляхом опрацювання невдач у практиці надання знань.

Вирішення цих питань призводить до взаємного збагачення учасників груп ефективними технологіями психологічного аналізу важких випадків, а також до підвищення компетентності в професійному спілкуванні. Групові тренінги формуються на основі добровільної участі фахівців, які прагнуть до професійного та особистісного росту, готових до перегляду стереотипів своєї роботи, зацікавлених в отриманні кваліфікованої зворотного зв'язку, групової підтримки та колегіальної допомоги. Групи працюють протягом декількох років, регулярно зустрічаючись один-два рази на місяць. До групи входять від 6 до 12 осіб, як правило, не пов'язаних службово-ієрархічними відносинами. Кожен з учасників надає хоча б один раз свій випадок для аналізу. Кожне заняття присвячується одному конкретному випадку, обговорення якого зазвичай займає не менше 2 год [66, с.123].

При занятті самоаналізом важливо пам'ятати: при всіх формах професійної рефлексії та саморегуляції необхідно надати собі достатньо часу. Це складний дослідницький процес, в ході якого відбуваються не тільки позитивні, але і негативні відкриття. Необхідно не тільки визнати "гіркі істини", але також бути в змозі змінитися.

Кожна людина, володіючи індивідуальними особливостями вищої нервової діяльності, має свою модель реагування на стрес. У відповідь на його вплив людина будує свою поведінку і намагається усунути джерело стресу або усунутися сама. Це здебільшого залежить від особистісних можливостей і від звичного стилю поведінки в стресі. Але слід пам'ятати, що на стиль поведінки впливають зовнішні фактори, такі як навчання, виховання, вік, освіта, стаж роботи, стан здоров'я, які розглядаються як індивідуальні чинники реагування на стрес [72, с.101].

Визначимо стресовий вплив такого чинника, як стаж роботи. Даний фактор тісно пов'язаний з професійним розвитком людини. Вітчизняними авторами були виявлені в ході експериментів зміна рівня тривожності в ході професійної

діяльності працівника. Вони показали, що на початкових етапах спостерігається підвищена тривожність, потім відбувається деяке зниження її рівня. При трьох-, п'ятирічному стажі роботи вона знову стає неадекватно високою. Надалі, після деякого зниження, має місце повторне підвищення тривожності. Іноді фіксується ще один різкий підйом в передпенсійний період [64, с.27].

Таке чергування рівня тривожності пояснюється професійними кризами і тривалістю роботи на одному місці. Після завершення професійної освіти настає стадія професійної адаптації. Молоді фахівці приступають до самостійної трудової діяльності: змінюється оточення, змінюється середовище перебування, їм необхідно підкорятися новим вимогам, дотримуючись нових правил. Настає час реального виконання роботи. Але не це є причинами першої професійної кризи. Причиною є розбіжність реального професійного життя з уявленнями про неї.

Друга криза виникає після 3-5 років роботи, і пов'язана вона з потребою в подальшому професійному зростанні. Наростає незадоволеність, підвищується тривожність. Результатом є стресовий стан. Підвищення категорії, розряду в ході атестації знімає напругу.

Подальший професійний розвиток фахівця призводить до його професіоналізації. Працівник стає висококваліфікованим фахівцем. Але саме це тягне наступну кризу. Особистість як би "переростає" свою професію. Посилюється незадоволеність собою, своїм професійним становищем.

Остання нормативна криза працівника зумовлена його відходом з професійного життя. Це пов'язано з необхідністю засвоєння нової соціальної ролі і норм поведінки [73, с.22].

Таким чином, професійні кризи, пов'язані зі стажем роботи, в ході професійного онтогенезу надають стресовий вплив, будучи джерелом стресу. Тому можна розглядати стаж роботи як індивідуальний фактор стресу.

Іншим аспектом впливу стажу роботи є його безперервність на одному місці. Вхідження в професію для молодих педагогів саме по собі є стресогенним, так як це супроводжується зміною звичного оточення, високою невизначеністю,

напругою і тривожністю в результаті пред'явлення до працівника нових вимог та його боязні їм не відповідати.

Пропрацювавши довгий час відчувають втому, нудьгу, рутинність своєї справи. До цього додаються нереалізовані бажання як у професійному, так і в особистому житті, незадоволеність своїм становищем, своєю кар'єрою, неможливість вже її змінити, так як скоро на пенсію. Тому тривалість стажу є стресовим фактором [61, с.171].

Такий індивідуальний фактор, як вік, впливає на адаптацію, погіршуючи адаптивні можливості або сприяючи їм. Більш молоді люди краще адаптуються до нових умов через те, що їх резервні можливості ще не вичерпані. Тому, внаслідок кращої адаптивності, вони менш схильні до стресових впливів. Люди більш старшого віку менш адаптивні в силу погіршення загального стану здоров'я, зниження швидкості пізнавальних процесів, а отже, і швидкості оцінки навколишнього середовища і ступеня реагування на її зміни [67, с.28].

Рівень освіти не робить прямого впливу. Але, володіючи більш високою освітою, людина краще інформована про свою майбутню професію, має чіткі уявлення про вимоги, що пред'являються до нього. Більш висока освіта дозволяє сподіватися на те, що вдасться знайти більш вигідну роботу, з кращими умовами праці. Таким чином, високий рівень освіти дозволяє уникнути ряд стресових факторів, таких як погані умови праці, монотонна діяльність, відсутність інформованості, а значить, уникнути в якійсь мірі стресу.

Отже, індивідуальні особливості людини можуть бути додатковим стресовим чинником, а можуть і допомагати його уникнути [71, с.36].

Крім індивідуальних виділяють і особистісні особливості. Визначити групу особистісних чинників допоможе поняття стресостійкості, дане В. А. Бодровим (1996): це інтегративна властивість людини, яка характеризується необхідним ступенем адаптації індивіда до впливу екстремальних факторів середовища і професійної діяльності, детермінує над рівнем активізації ресурсів організму і психіки індивіда, і виявляється в показниках його функціонального стану і працездатності.

Механізми регулювання та специфіка прояви стресостійкості людини обумовлюються наступними особливостями:

- мотивація і наміри;
- функціональні та оперативні ресурси;
- когнітивні процеси;
- емоційно-вольовий компонент;
- професійна підготовленість і працездатність.

Цей перелік визначає коло розглянутих особистісних особливостей реагування на стрес [8].

Професійна підготовленість і працездатність залежать від професійної придатності та адаптації.

Когнітивні процеси, забезпечуючи оцінку інформації, роблячи її загрозливою чи ні, можуть провокувати стрес або допомагати його уникати.

Наступним є емоційно-вольовий компонент. Вольові компоненти особистості в значній мірі залежать від природних особливостей, таких як здатність протистояти дії заважаючих факторів; витривалості, тобто здатності тривалий час виконувати одноманітну роботу; здатності вольовим зусиллям протистояти втомі. Ці якості є вкрай важливими для опору і подолання стресу. Хоча вони і є вродженими, але під впливом мотивації усвідомлення високої відповідальності за результати діяльності в значній мірі можуть посилюватися.

Емоційність людини відіграє велику роль у стресостійкості, так як емоційна стійкість, врівноваженість, гнучкість емоційних реакцій забезпечують адекватну емоційну реакцію на події, захищають від зайвих емоційних витрат, зберігаючи оптимальний стан організму, а значить, зберігаючи резервні можливості організму для опору стресу. Однак людина може бути емоційно нестійкою. Тоді емоційні реакції на стресор будуть надто бурхливими. Відомо, що емоційні люди схильні до неадекватної оцінки ситуації, роблячи її більш складною, ніж вона є насправді. Результатом будуть зайві емоційні витрати, які, зрештою, роблять людину більш схильним до стресу [41, с.15].

Емоції і воля пов'язані так, що при сильних і небажаних емоційних реакціях психічний стрес пригнічує волю людини, роблячи його нездатним вольовими зусиллями усувати стресовий вплив. Воля, впливаючи на мислення і почуття, у свою чергу виявляється під великим впливом мислення, емоцій і почуттів.

Таким чином, стресостійкість особистості тісно пов'язана з її емоційними і вольовими характеристиками.

Мотивація і наміри також мають значення при відповідній реакції на стрес. Мотивація на досягнення результату посилює здатність протистояти стресу, а мотивація на уникнення невдач підсилюватиме вплив стресорів. Володіючи мотивацією на уникнення невдач, людина заздалегідь пасує перед труднощами, заздалегідь їх боїться і бачить там, де їх немає. Тому стресовим для нього є набагато більша кількість факторів, ніж при мотивації успіху. Мотивація уникнення невдачі робить людину залежною від навколишнього середовища, реалізація його намірів утруднена і часто вони бувають недоступними, що також надає стресовий вплив, роблячи особу іще менш стресостійкою. Тому мотивація людини відіграє таку важливу роль у структурі стресостійкості людини, роблячи його вразливим або захищеним від стресу [46, с.15].

Було виділено три типи стресорних реакцій у відповідь, що залежать від здійснення поведінкового контролю ситуації (поведінковий компонент). Володіючи тим або іншим типом контролю ситуації, людина буде вести себе відповідно в ситуації стресу: контролюючи його або підкоряючись йому.

Володіючи різними індивідуально-особистісними якостями, особистість буде свій тип поведінки і реагування на стрес у відповідності зі ступенем розвиненості і вираженості, а також залежно від наявності цих якостей. Тому одні більш схильні до стресу і не можуть з ним впоратися, а інші - у меншій мірі і здатні йому протистояти [55, с.29].

Однак існують такі риси характеру, які підсилюють стресовий вплив незалежно від стилю реагування на стрес. Це тривожність, збудливість, схильність до почуття провини, емоційна нестійкість, ригідність реакцій в різних ситуаціях і як результат усього цього - фрустрованість.

Дослідження вітчизняних авторів показують, що в ситуації «вигорання» тривожність посилюється, а за нею зростає і рівень фрустрованості. Були також виділені особливості особистості, що підвищують і знижують поріг фрустрації. Підвищують такі, як здатність до інтеграції поведінки, схильність до утворення міцних поведінкових стереотипів, рухливість потреб. Знижують поріг фрустрації: висока емоційність, оцінювання індивідуальних потреб як релевантних і недостатньо реалістичних.

Таким чином, рівень фрустрації також залежить від індивідуальних особливостей особистості, а стійкість до фрустрації забезпечує стійкість до стресу [58, с.38].

Рівень стресу дійсно може залежати від особистісних особливостей. Важливими є стиль поведінки, здатність керувати емоціями, загальний емоційний стан, орієнтованість на невдачі або на успіх, здатність діяти в ситуації загрози, фрустрованість, тривожність і екстра-або інтровертованість. Такі особливості, як легкість у спілкуванні, готовність до співпраці, емоційна стійкість, сміливість, рішучість у ситуації загрози, відкритість, впевненість у собі, низький рівень фрустрованості і тривожності, інтроверсія, сприяють стресостійкості.

Такі особистісні особливості, як конфліктність, холодність, обережність, емоційна нестійкість, гостре реагування на загрозу, ворожість, упередження, настороженість, фіксованість на невдачах, напруженість, схильність до самодоріканням, високий рівень фрустрованості і тривожності, екстраверсія, сприяють виникненню вигорання більш високого рівня [44, с.21].

Таким чином, існує взаємозв'язок індивідуально-особистісних особливостей та рівня професійного вигорання. Встановлення такого взаємозв'язку має велике практичне значення для організації реабілітаційної роботи з педагогами, а також для профілактики професійного стресу. Результати дослідження дають підстави розробляти програму по цілеспрямованій роботі з вчителями з розвитку тих особистісних якостей і особливостей, які перешкоджають виникненню вигорання та стресу.

Особистість вчителя є важливим і невід'ємним елементом в структурі освітньої роботи. Від того, наскільки ця особистість професійно придатна і адаптована, залежить ефективність педагогічної роботи і всієї освітньої політики [48, с.117].

Індивідуально-особистісні особливості педагогів, що впливають на стресостійкість та вигорання, безумовно, не стануть головним критерієм при профвідборі. Але ця інформація дає можливість створювати програми, які необхідні для розвитку професійно важливих якостей особистості, розробляти підвищують стресостійкість програми з опорою на ті якості, які перешкоджають виникненню стресу та вигоранню, і працювати з тими, які викликають дані явища.

Висновок до третього розділу

За результатами проведеного дослідження можна зроби такі висновки: дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка [44, с.4]. Як видно з таблиці 1, домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» у педагогів є «*напруження*» (Додаток А), який за В. В. Бойком характеризується в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі, починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на цим першочерговим симптомам мало хто привертає увагу. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компоненту, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компоненту синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що «професійне вигорання» вчителів починає розвиватись із першого компоненту – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів, друге місце має симптом «редукція професійних обов'язків» - 28% опитуваних. Третє - симптом «Загнаність у кут» - 22,2% опитуваних. Четверте місце - симптом «особистісне відчуження(деперсоналізація)» - 17% опитуваних. П'яте - симптом - «тривога і депресія» - 16,8% опитуваних;

психоемоційне виснаження чоловіків знаходиться на рівні $28,7 \pm 12$ - це середні значення. Особистісне віддалення дорівнює $28,6 \pm 10$ - це так само входить в зону середніх значень. А ось за шкалою професійна мотивація виходять вкрай високі показники рівні $41,1 \pm 7$. Варто зазначити, що показники стандартного відхилення за шкалами психоемоційне виснаження і особистісне віддалення мають досить широкий діапазон величин стандартного відхилення;

найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень 56%, емоційне виснаження мають 30%, і найменш вираженою є деперсоналізація - 14%. Отримані результати свідчать, що у вчителів є тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, виявляється негативізм щодо службової гідності та можливостей, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших;

отримали 52% високого рівня вигорання, середній рівень мають 32%, і найменш виражене вигорання - 16%;

48 % високого рівня вигорання, середній рівень мають 35%, і найменш виражене вигорання - 17%;

З метою більш глибокого дослідження уявлень працівників закладів середньої освіти про синдром «професійного вигорання» у педагогів ми застосували методику «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова». За сумою трьох шкал виходить, що загальний індекс психічного вигорання у чоловіків дорівнює $98,4 \pm 18$ це досить високі значення.

Звертаючи увагу на жінок, можна побачити, що психоемоційне виснаження одно $30,7 \pm 11$ - середні значення. Особистісне віддалення у жінок знаходиться на рівні $29,3 \pm 9$, що так само є середнім значенням.

Професійна мотивація у жінок дорівнює $42,7 \pm 6$ - це так само, як і у чоловіків вкрай високі значення. Загальний індекс вигорання у жінок $102,7 \pm 21$ - високий рівень.

За даними дослідження методики «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» (інструкція методики Додаток В) було виявлено, що найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень 56%,

емоційне виснаження мають 30%, і найменш вираженою є деперсоналізація - 14%. Отримані результати свідчать, що у вчителів є тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, виявляється негативізм щодо службової гідності та можливостей, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Порівнюючи отримані результати чоловіків і жінок, бачимо, що індекс психічного вигорання знаходиться на високому рівні. Це може проявлятися на всіх трьох рівнях: міжособистісному, особистісному і мотиваційному. Як психічне виснаження, дратівливість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок інших.

За методикою «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Додаток Г) отримали 52% високого рівня вигорання, середній рівень мають 32%, і найменш виражене вигорання - 16%.

За методикою «Дослідження синдрому «вигорання» (Додаток Д) отримали - 48% високого рівня вигорання, середній рівень мають - 35%, і найменш виражене вигорання - 17%.

Отримані дані були піддані статистичній обробці. Згідно з результатами кореляційного аналізу за критерієм Пірсона виявлено такі зв'язки. Обернено пропорційний зв'язок між фазою напруження та сміливістю ($r=-0,419$ при $p<0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що педагоги, які переживають напруження, є невпевненими, сором'язливими, прагнуть «знаходитися в тіні». Відрізняються підвищеною чутливістю до загрози.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою резистенції та самоконтролем ($r=-0,352$, при $p<0,05$), сміливістю ($r=-0,470$ при $p<0,01$). Цей зв'язок свідчить про те, що вчителі, які переживають резистенцію (опір) є неконтрольованими, недисциплінованими, підкоряються своїм пристрастям. Відрізняються внутрішньою конфліктністю, є нерішучими і закритими, знаходяться в тіні, легковажні, легко здаються.

Прямо пропорційний зв'язок між фазою резистенції та внутрішнім напруженням ($r=0,334$ при $p<0,05$), тобто вчителі, які є емоційно виснаженими, виявляють схвильованість, напруженість та дратівливість.

Обернено пропорційний зв'язок між фазою виснаження та сміливістю ($r=-0,418$, при $p<0,05$), відкритістю ($r=-0,400$ при $p<0,05$).

Цей зв'язок свідчить про те, що працівники навчальних закладів, які переживають виснаження є нерішучими, холодними, замкнутими, негнучкими у стосунках з людьми.

Внаслідок кореляційного аналізу між шкалами методики на визначення психічного вигорання А. Рукавішнікова та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом, було виявлено обернено пропорційний зв'язок між шкалою особистісне віддалення та сміливістю ($r=-0,374$ при $p<0,05$). Цей зв'язок свідчить про те, що досліджувані особи, які є соціально дезадаптовані, мають підвищену роздратованість і нетерплячість у спілкуванні, є нерішучими та замкнутими.

Виявлено кореляційні зв'язки між синдромом «вигорання» у професіях системи «людина–людина» та індивідуально-особистісними якостями за Р. Кеттелом. Зокрема є прямий пропорційний зв'язок між шкалою редукція особистих досягнень та емоційною стабільністю ($r=-0,445$ при $p<0,01$), самоконтролем ($r=-0,397$ при $p<0,05$), сміливістю ($r=-0,380$ при $p<0,05$). Ці зв'язки свідчать про те, що працівники, в яких виникає почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неспішності в ній є схильними до лабільності настрою, дратівливості, втоми, недисциплінованості. Їм важко контролювати свої емоції. Прагнуть знаходитися в тіні, не впевнені у своїх силах. За результатами кореляції можна зробити висновок про те, що працівникам, які переживають професійне вигорання, будуть притаманні такі індивідуально-особистісні якості: внутрішня напруженість, замкнутість, нерішучість, низька здатність до самоконтролю та емоційна лабільність.

Для профілактики або зниження ознак синдрому професійного вигорання, педагогу важливо створювати гармонійну систему відносин як соціальну ситуацію розвитку, цілком адекватну завданням кожного етапу розвитку, тим самим забезпечуючи збереження психічного здоров'я всіх учасників виробничого процесу.

Також істотно знижують ризик вигорання такі показники як соціальна і професійна підтримка, надійні друзі і розуміння з боку членів сім'ї. Взагалі, зниження ризику вигорання може бути досягнуто за допомогою різних видів соціальної підтримки.

Розробка профілактичних стратегій допомоги «вигораючим» співробітникам є значущим і перспективним напрямом, що дозволяє зберегти кадровий потенціал організації.

ВИСНОВКИ

1. Здійснивши теоретичний аналіз наукової літератури нами було виокремлено визначення: професійне вигорання - явище деформації особистості в професійному плані. Детермінантами виникнення професійного вигорання є накопичення негативних емоцій які не вивільняються на зовні, хронічний стрес, виснаження ресурсів людини, незадоволеність оплатою праці, невідповідність власних очікувань тому, що є насправді, не престижність та низька соціальна забезпеченість професії.

Професійне вигорання проявляється в величезній кількості симптомів: емоційних зривах, недосипанні виснаженості, постійній перевтомі, негараздів в сімейному житті і таке інше.

Виділяють внутрішні і зовнішні фактори професійного вигорання;

2. Розробивши програму дослідження нами було описано методики, які ми використовували для отримання результатів. Умови праці вчителів часто є непростими, адже відносини з колегами, дітьми та адміністрацією закладу можуть бути складними, також матеріально-технічна база школи може не відповідати вимогам. З метою дослідження професійного вигорання вчителів організацію роботи виконано в три етапи. На першому етапі ми провели аналіз літератури зарубіжних та вітчизняних вчених з проблематики вигорання. Розробили програму дослідження, обґрунтували методи дослідження та охарактеризували вибірку.

Охарактеризовано умови професійної діяльності вчителів. Знаковою особливістю професійної діяльності вчителів є те, що в результаті даної діяльності з часом виникає синдром професійного вигорання.

На другому етапі нами було проведено дослідження. За допомогою п'яти методик, а саме методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка, вивчення психічного вигорання О.О. Рукавішнікова, дослідження «Синдрому

вигорання» в професіях «людина-людина» методика базується на теорії синдрому «вигорання», розробленій К. Маслач і С. Джексон, оцінка власного потенціалу «вигорання» Дж. Гібсона, дослідження «синдрому вигорання» Дж. Грінберг, та теоретичних методів дослідження. Досліджено особливості прояву та наявності синдрому професійного вигорання.

На третьому етапі нами було розроблено практичні рекомендації щодо запобігання, профілактики та подолання синдрому професійного вигорання;

3. Провівши дослідження за допомогою теоретичних методів та практичних методик ми визначили, що за результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки: дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка [5, с.54]. Домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» у педагогів є *«напруження»* (Додаток А), який за В. В. Бойком характеризується в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі, починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на цим першочерговим симптомам мало хто привертає увагу. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компоненту, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компоненту синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що «професійне вигорання» вчителів починає розвиватись із першого компоненту – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів, друге місце має симптом «редукція професійних обов'язків» - 28% опитуваних. Третє - симптом «Загнаність у кут» - 22,2% опитуваних. Четверте місце - симптом «особистісне відчуження(деперсоналізація)» - 17% опитуваних. П'яте - симптом - «тривога і депресія» - 16,8% опитуваних;

отримали 52% високого рівня вигорання, середній рівень мають 32%, і найменш виражене вигорання - 16%;

48 % високого рівня вигорання, середній рівень мають 35%, і найменш виражене вигорання - 17%;

За даними дослідження методики «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина–людина» (інструкція методики Додаток В) було виявлено, що найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень 56%, емоційне виснаження мають 30%, і найменш вираженою є деперсоналізація - 14%. Отримані результати свідчать, що у вчителів є тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, виявляється негативізм щодо службової гідності та можливостей, нівелювання особистої гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Порівнюючи отримані результати чоловіків і жінок, бачимо, що індекс психічного вигорання знаходиться на високому рівні. Це може проявлятися на всіх трьох рівнях: міжособистісному, особистісному і мотиваційному. Як психічне виснаження, дратівливість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок інших.

За методикою «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Додаток Г) отримали 52% високого рівня вигорання, середній рівень мають 32%, і найменш виражене вигорання - 16%.

За методикою «Дослідження синдрому «вигорання» (Додаток Д) отримали 48 % високого рівня вигорання, середній рівень мають 35%, і найменш виражене вигорання - 17%.

4. Для запобігання, профілактики, уникнення синдрому професійного вигорання вчителя нами були розроблені практичні рекомендації для вчителів та психологів: для профілактики або зниження ознак синдрому професійного вигорання, педагогу важливо створювати гармонійну систему відносин як соціальну ситуацію розвитку, цілком адекватну завданням кожного етапу розвитку, тим самим забезпечуючи збереження психічного здоров'я всіх учасників виробничого процесу.

Також істотно знижують ризик вигорання такі показники як соціальна і професійна підтримка, надійні друзі і розуміння з боку членів сім'ї. Взагалі, зниження ризику вигорання може бути досягнуто за допомогою різних видів соціальної підтримки.

Розробка профілактичних стратегій допомоги «вигораючим» співробітникам є значущим і перспективним напрямом, що дозволяє зберегти кадровий потенціал організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для студентов вузов / Г.М. Андреева. - М.: Аспект - Пресс, 2000. - 375 с. - (Профессиональная освіта).
2. Анциферова Л.И. Способность личности к преодолению деформаций своего развития Психологический журнал. - М., 2009. - Т. 20. - №1. - С. 6-19.
3. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. - СПб.: Идется, 2004. - 272с.
4. Безносков С.П., Иванецкий О.Т., Кикоть В.Я. Профессиональная подготовка та її вплив на діяльність (проблема професійної деформації). - СПб.: Народна освіта. - 2000. - 156с
5. Березовская Л. И. К вопросу об особенностях профессиональной деятельности учителя / Л. И. Березовская : материалы Междунар. науч.-практ. конф. [«Реализация компетентности педагога в образовательном процессе: традиции, инновации, перспективы»], (Абакан, 29 апреля 2013 г). – Абакан, 2013. – С. 115 – 117.
6. Березовская Л. И. Некоторые аспекты исследования «профессионального выгорания учителя» / Л. И. Березовская : материалы II Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. Участием [«Реализация компетентности педагога в образовательном процессе: традиции, инновации, перспективы»], (Абакан, 23 апреля 2012 г.). – Абакан, 2012. – С. 77–79.
7. Березовская Л. И. Особенности проявления самоотношения учителей с переживаниями внутриличностных конфликтов / Л. И. Березовская : материалы IV Всерос. науч.-практ. конф. [«Психологическая наука в современном образовании»], (Пенза, февраль 2013 г.). Пенза : ПГУ 2013. – С. 57 – 64.
8. Березовская Л.И. Факторы внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителя / Л.И. Березовская. // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 4. – Режим доступа : <http://www.science-education.ru/>

9. Березовська Л. І. Взаємозв'язок внутрішньоособистісних конфліктів з психологічними особливостями особистості вчителів / Л. І. Березовська // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – Т. VII. Екологічна психологія. – Вип. 32. – Житомир : ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – С. 6 – 14.
10. Березовська Л. І. Деякі підходи до вивчення «професійного вигорання» у педагогів / Л. І. Березовська : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. [«Особистість ХХІ століття»], (Сімферополь, 6 черв. 2012 р.) – Сімферополь : Крим. ін.-т бізнесу УЕУ, 2012. – С. 9 – 13.
11. Березовська Л. І. Особливості професійної діяльності вчителів / Л. І. Березовська : зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. Вип. 17, Ч. 1. – Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника», 2013. – С. 146–153.
12. Березовська Л. І. Особливості прояву професійного вигорання у педагогічній діяльності вчителя / Л. І. Березовська // Освіта Закарпаття. – 2012. – № 16. – С. 74 – 80.
13. Березовська Л. І. Особливості самоставлення вчителів з проявами внутрішньоособистісних конфліктів / Л. І. Березовська // Вісник Національного університету оборони України. – 2013. – Вип. 1 (20). – С. 152–156.
14. Березовська Л. І. Підходи вітчизняних авторів до проблеми внутрішньоособистісних конфліктів / Л. І. Березовська // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – 2011. – Вип. 94. – Т. 1. – С.20–25.
15. Березовська Л. І. Підходи вітчизняних авторів до проблеми внутрішньоособистісних конфліктів / Л. І. Березовська : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. [«Генеza буття особистості»], (Київ, 19– 20 груд. 2011 р.). – К. : Інформ.-аналіт. агентство, 2011. – Т. 1. – С. 112 – 114.
16. Березовська Л. І. Соціально-психологічні чинники виникнення внутрішньоособистісних конфліктів / Л. І. Березовська // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – 2010. – Вип. 82. – Т. 1 – С.27–31.

17. Березовська Л. І. Теоретичні підходи до синдрому «професійного вигорання» вчителів / Л.І. Березовська : зб. наук. праць: філософія, соціологія, психологія. – Вип. 17, Ч. 1. – Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. В. Стефаника», 2012. – С. 74–82.
18. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. - 528 с.
19. Бодров В.А. Психология профессиональной деятельности: теоретические и прикладные проблемы. - М.: РАН, 2006.
20. Бойко В.В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания // «Практическая психодиагностика», ред. Райгородского Д.Я. - Самара., 2009. С.161-169.
21. Бойко В.В. Енергія емоцій у спілкуванні: погляд на себе і на інших. М.: Друк. - 1996. - 241с.
22. Борисова М.В. Психологічні детермінанти феномена емоційного вигорання у педагогів // Питання психології. - 2005. - № 2. - 3 96-104.
23. Брокгауз Н.К., Ефрон І.П. Малий енциклопедичний словник. - М.: Азбуковнику. - 1999. - 988с.
24. Вікпедія - енциклопедичний словник. - М.: Фенікс, 2005. - 1048с
25. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психическое «выгорание» и качество жизни // Психологические проблемы самореализации личности. - СПб., Вып. 6. 2002. С. 140-154.
26. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2000. - С. 443-463.
27. Водопьянова Н.Е. Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2008. - 358 с.
28. Вяземський Д.М. Психологічний словник. - СПб.: Світ, 1997. - 682 с.
29. Газікова О.В. Бідні люди, або адміністративний захват / / Людина і праця. - 2006. - № 4. - С.83-84.

30. Гафнер В.В. Професійна деформація та професійна компетентність педагога// ОБЖ. Основи безпеки життя, 2004. - № 10. - С. 22-24.
31. Глауберман Д. Радость сгорания: как конец света может стать новым началом. - М.: ООО Издательство «Добрая книга», 2004. - С. 368 с.
32. Гнездилов А.В. Психология и психотерапия потерь. СПб.: Издательство «Речь». 2004. - 162 с.
33. Грановська Р.М. Елементи практичної психології. - Л.: ЛДУ. - 1988. - 560с
34. Ефремов К. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться //Народное образование. - М., 2005. - N 3. - С. 118-122.
35. Жічкіна А.Є. Соціально-психологічні аспекти спілкування в Інтернеті: підручник для студентів вузів / А.Є. Жічкіна. - М.: Дашков і Ко, 2004. - 117 с. - (Професійне освіта).
36. Зборовская И.В. Саморегуляция психической устойчивости учителя // Прикладная психология. М., 2001, № 6. - С. 55-65.
37. Зеер Е.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология професійних деструкцій: Уч. для вузів. - М.: Академич. проект, 2005. - 240с.
38. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. -- СПб: Питер, 2001. -- 752 с.
39. Карпов О.В. Психология праці: підручник для студентів вузів / А.В. Карпов. - М.: Владос - Прес, 2005. - 352 с. - (Професійна освіта).
40. Кочунас А.А. Психологічне консультування. - М.: "Дашков і Ко". - 2002. - 296 с.
41. Ладягін Ю.С. "Російський адміністративний захват" або чому в Росії немає шансів на одужання // Проблеми теорії і практики управління. - 2005. - № 3. - С.8-15.
42. Левитов Н.Д. Проблемы психических состояний // Вопросы психологии. - М., 1955. № 2. С. 16--26.
43. Липский И.А. Социальная педагогика. Методологический анализ. М.: ТЦ СФЕРА, 2004. - 320 с.

44. Макарова Г.А. Синдром емоційного вигорання / / Питання соціального забезпечення. - 2005. - № 8. - С.11-21.
45. Малкина-Пых И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях М.: Изд-во Эксмо. - 2005. - 960 с.
46. Малых С.Б., Кутузова Д.А. Психолог и стресс // Вестник практической психологии образования. - № 1. - 2004.- С. 28-33.
47. Михайлюкова А.В. Особистісні зміни через професійної деформації загрожують спеціалісту втратою цього самого професіоналізму. Діловий Петербург – 2005. – с. 236.
48. Назаров Юрій. Про вигорянні // Вокруг света. - 2005. - № 1. - С.128
49. Ожогова Е.Г. Синдром «психического выгорания» в работе педагога и профессиональные стратегии поведения // Психология и школа. - 2006. - N 2. С. 107-120.
50. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. - 2001. - №3. - С. 90-101.
51. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. - 330 с.
52. Орел В.Е. Дослідження професійної деформації особистості на рівні уявлень про професію // Актуальні проблеми природничих та гуманітарних наук. - 1995. - С.43-57
53. Попов Ю.В., Кмить К.В. Эмоциональное «выгорание» - только лишь результат профессиональных отношений? // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева. - 2012. - №2. - С. 98-101.
54. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. Учебное пособие / Под общ. ред. В.А. Бодрова. - М.: Пер Сэ. 2003 - 768 с.
55. Прохоров А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности / А.О. Прохоров. - М.: ПЕР СЭ, 2005. - 352 с.

56. Психологічні аспекти підбору та перевірки персоналу. Н.А. Литвинцева. - М., 1996/1997. Додаток до журналу "Управління персоналом"
57. Риженко С.К. Стаття. Професійні деформації та шляхи їх подолання // Курси тьютерів., 2010 рік.
58. Рогов Є.І. Учитель як об'єкт психологічного дослідження: підручник для студентів вузів / Є.І. Рогов. - М.: Владос - Прес, 1998. - 496 с. - (Професійна освіта).
59. Романова Е.С., Горохова М. Ю. Личность и эмоциональное выгорание Вестник практической психологии образования. - № 1. - 2004. - С. 18-23.
60. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: Дисс. канд. психологических наук. Ярославль, 2001. - 173 с.
61. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. - Изд-во «Питер», 2013. -256 с.
62. Сиднева С. Плата за мастерство. О профессиональной деформации психолога // Школьный психолог.- №6. - 2010. - С.11-13.
63. Сидоров П.И., Соловьев А. Г., Новикова И. А. Синдром профессионального выгорания: учебное пособие / Под ред. П.И. Сидорова. Архангельск: Северный государственный медицинский университет. - М., 2007. - 176 с.
64. Смирнова В.В. Професійні деформації менеджерів - соціально-психологічний аспект дослідження. Соціальна робота в регіоні: підсумки та перспективи: Матеріали регіональної науково-практичної конференції. - Тюмень: Нафтогазовий університет. - 2006. - С.39-43
65. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под. ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др.; Курский гос. ун-т. - Курск: КГУ, 2008. - 336 с.
66. Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, - 2010.

67. Теперкіна М. У Способи попередження синдрому "емоційного вигорання" // Вісник Московського університету. Сер.6. Психологія. - 2006. - № 6. - С.35-55.
68. Трунов Д. Г. Професійна деформація практичного психолога / / Психологічна газета. - 2003. - № 1. - С.12-16
69. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. - М., 1998. № 8. - С. 84-89.
70. Трунов Д.Г. І знову про "професійної деформації" ... / / Психологічна газета. - 2004. - № 6. - С.32-34
71. Трунов Д.Г. Ще раз "про синдром згорання": екзистенційний підхід // / Психологічна газета. - 2005. - № 8. С.41-50
72. Филина С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы // Школьный психолог - № 36. - 2013. - С.18-19.
73. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. - М., 2009. №6. - С. 57-64.
74. Ходорівська Н.В. Ситуативні негативні повсякденності й адаптивні ресурси людини. СПб.: ГолденУок, 1994. - С.45-56.
75. Холмогорова А.Б., Гаранян Н. Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - М., 1996.-№1.- стр. 7-13.
76. Юрьева Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников. Киев, 2004. - 236 с.
77. Яценко Т.С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися. - Киев: ОСВІТА, 2013.

ДОДАТКИ

Додаток А

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

(В. В. Бойка)

(Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. Посіб. – К.: Міленіум, 2003.
– С. 274 – 280).

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності – пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервуватися, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втопився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.

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

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

+або–												
№												
з/п	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Відп овідь + або –												
№												
з/п	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Відп овідь + або –												
№												
з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
Відп овідь + або –												
№												
з/п	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
Відп овідь + або –												

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.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожного з 3-х компонентів формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«КЛЮЧ»

Перший компонент – «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)

Другий компонент – «Резистенція»

31. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:
+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
31. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

31. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Третій компонент – «Виснаження»

31. 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)

31. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

31. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

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

0 – 9 балів – симптом не сформований;

10 – 15 балів – симптом знаходиться на стадії формування;

16 і більше балів – симптом сформований.

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

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якого компоненту формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якому компоненті їх найбільша кількість.

Подальший крок в інтерпретації результатів – *осмислення показників компонентів «вигорання» – «напруження», «резистенція» та «виснаження»*.

У кожному з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для компонентів, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що

вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожний компонент сформувався, який компонент сформувався більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів – компонент не сформований;
- 37-60 балів – компонент на стадії формування;
- 61 і більше балів – компонент сформований.

Додаток Б

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова
(Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануилов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. - С. 357-360.)

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді. Відповідно кожне твердження оцінюєте словами: Зазвичай; Часто; Рідко; Ніколи.

1. Я легко дратуюсь.
2. Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми.
5. Мене непокоїть безсоння.
6. Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене.
10. Перекоаний, що моя робота є важливою.
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволений професією, яку обрав.

13. Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене.
- 14 Я емоційно стомлююся на роботі.
- 15 Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії.
- 16 Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня .
- 17 Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі.
- 18 Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі.
- 19.Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі.
20. Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим. 21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав.
22. У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя.
- 23 Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи.
- 24.Мені подобається моя робота.
25. Я стомився весь час старатися.
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі.
28. Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.
31. Робота емоційно виснажує мене.
32. Я використовую ліки для покращення самопочуття.
33. Я цікавлюся результатами роботи моїх колег.
- 34.Вранці мені тяжко вставати з думкою, що треба йти на роботу.
35. На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день.
36. Навантаження на роботі практично нестерпне.
37. Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню.
38. Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи.
- 39.Грапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до підлеглих.

41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений.
43. Мене дратує поведінка моїх підлеглих.
44. Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей.
47. Я відчуваю емоційну напругу.
48. Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою.
49. Я почуваю себе виснаженим.
50. Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь.
51. Часом я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує.
53. Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення.
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної професії.
56. Хочеться «плюнути» на усе.
57. Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів.
58. Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві.
59. Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу.
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
61. У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи.
62. Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи.
63. Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
64. Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі
65. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю.
66. Мені майже доводиться примушувати себе працювати.

67. У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом.
68. Мені подобається віддавати роботі всі сили .
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування .
70. Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
71. Вірю, що можу виконати все, що задумано.
72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх колег.

Обробка та інтерпретація результатів

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» — 3 бали, «зазвичай» — 2 бали, «рідко» — 1 бал, «ніколи» — 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)

Вкрай низькі значення 9 і нижче

Низькі значення 10-20

Середні значення 21-39

Високі значення 40-49

Вкрай високі значення 50 і вище

Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)

Вкрай низькі значення 9 і нижче

Низькі значення 10-16

Середні значення 17-31

Високі значення 32-40

Вкрай високі значення 41 і вище

Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ)

Вкрай низькі значення 7 і нижче

Низькі значення 8-12

Середні значення 13-24

Високі значення 25-31

Вкрай високі значення 32 і вище

Норми для індексу психічного «вигорання» (ПВ)

Вкрай низькі значення 31 і нижче

Низькі значення 32-51

Середні значення 52-92

Високі значення 92-112

Вкрай високі значення 113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження — процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення — специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація — рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

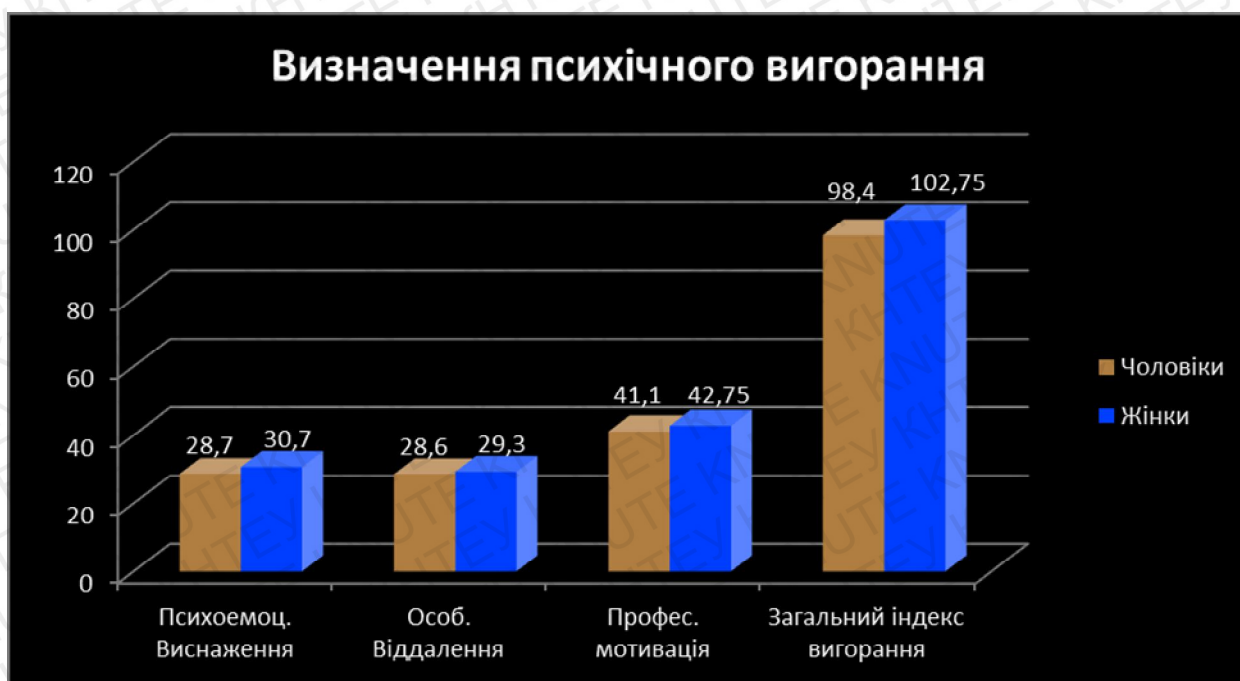


Рис. 1. Показники рівня психічного вигорання у вчителів

Додаток В

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

Ні	дуже	і	і	часто	дуже	завжди
коли	рідко	і	ноді	часто	часто	завжди

Варіант І (для менеджерів)

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, — нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.

13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді підлеглі та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Варіант II (для вчителів та викладачів)

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти па роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої учні та **колеги**, та використовую ці **вінтересах** справи.
5. Я спілкуюся з моїми учнями цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх учнів та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.

11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене нісє більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх учнів і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з моїми учнями та колегами.
18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді учні та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Бланк для відповідей

Номер твердження	али					

Обробка та інтерпретація результатів

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

«Ключ»

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця рівнів «вигорання»

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

Інтерпретація даних. Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексона, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

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

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

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

Додаток Г

Методика 4. Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доинелли Д.Х.-мл. Организации; поведение, структура, процессы. - 8-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2000. - С 274-275.)
Інструкція. Дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче.

Відповівши па всі запитання, підрахуйте бали. Па-м'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей					
		1	2	3	4	5	6
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати па цій роботі	1	2	3	4	5	6
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	1	2	3	4	5	6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	1	2	3	4	5	6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	1	2	3	4	5	6
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	1	2	3	4	5	6
8	Я легше створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1	2	3	4	5	6

Бланк для відповідей

11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я конче незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

Обробка та інтерпретація результатів. Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

Деперсоналізація (пп. 1-4)

Особиста задоволеність (пп. 5-11)

Емоційне виснаження (пп. 12-18)

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

Рівні «вигорання»

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	1-2,99	3-4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3-4,99	1-2,99
Емоційне виснаження	1-2,99	3-4,99	5 і вище

Додаток Д

Методика 5. Методика «Дослідження синдрому «вигорання»

(Гринберг Дж. Управление стрессом. — 7-е изд. — СПб.: Питер, 2002. — С. 352.)

Інструкція. Навпроти кожного висловлювання поставте, будь ласка, 1 бал, якщо

Ви згодні з твердженням, або 0 — якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Чи знижується ефективність Вашої роботи?
2. Чи втратили Ви частину ініціативи па роботі?
3. Чи втратили Ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився Ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в животі?
8. Ви втратили вагу?
9. У Вас проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У Вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь фрустрації?
14. Ви стали більш підозрілим, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитися до особистої компетентності і до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що пробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте, будь ласка, загальний бал «вигорання» та оцініть рівень розвитку цього синдрому за наведеною нижче таблицею. (Обробка даних запропонована авторами навчального посібника).

Рівні «вигорання»

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«Вигорання»	0-7	8-14	15-20