

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Обліково-фінансовий факультет

Кафедра українознавства

Науково-просвітницька лабораторія психолого-педагогічних
інноваційних технологій розвитку особистості

**Запобігання виникненню синдрому професійного
вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до
збереження психічного здоров'я**

Методичні рекомендації

Миколаїв

2020

УДК 159.92

З-33

Друкується за рішенням науково-методичної ради Миколаївського національного аграрного університету від 27.11.2019 р., протокол № 3.

Укладачі:

Г.Л. Рурик – доктор філософії у галузі освіти, завідувач науково-просвітницької лабораторії психолого-педагогічних інноваційних технологій розвитку особистості кафедри українознавства, Миколаївський національний аграрний університет.

Рецензенти:

Н. Г. Шарата – доктор педагогічних наук, доцент, проректор із науково-педагогічної і виховної роботи та підвищення кваліфікації Миколаївського національного аграрного університету;

І. А. Хозраткулова – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри педагогіки, психології та менеджменту освіти Миколаївського інституту післядипломної педагогічної освіти.

Зміст

| | | |
|------|--|--------------|
| 1. | Поняття синдрому емоційного та професійного вигорання. | 5-12 |
| 1.2. | Прояв синдрому: ключові симптоми | 8-12 |
| 2. | Стадії емоційного вигорання | 13-17 |
| 3. | Чинники, що викликають синдром професійного вигорання. | 18-21 |
| 4. | Зовнішні та внутрішні ресурси | 22-25 |
| 5. | Профілактика та протидія синдрому вигорання | 26-39 |

Список використаних джерел

Актуальність:

Невпевненість у стабільності соціального та матеріального становища, конкуренція за престижну і високооплачувану роботу, зміни запитів на ринку праці й необхідність швидкого реагування на них - все це вимагає максимальної мобілізації адаптаційного потенціалу особистості і може стати причиною виникнення синдрому емоційного вигорання.

В даний час професійний стрес виділений в окрему рубрику в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10), увійшов він і до МКБ – 11.

Стрес нерозривно пов'язаний з виробничою діяльністю. Результати численних досліджень з впливу стресу на людину відображають такі найважливіші наслідки, як погіршення трудових показників, почастищення нещасних випадків, труднощі в спілкуванні з людьми, більш часті невиходи на роботу, зниження задоволеності роботою й погіршення здоров'я. Але немає сумніву, що для психологічного здоров'я, в принципі, краще мати роботу, ніж бути безробітним. Крім того, невеликий стрес, який відчують працівниками, може надавати не тільки негативний, але і стимулюючий вплив на результати діяльності. Оптимальний рівень стресу сприяє досягненню максимальних показників в роботі.

Погана новина в тому, що Україна - в шорт-листі з чотирнадцяти країн, в яких діагнозу "професійне вигорання" начебто не існує. У нашій країні це табуована тема як для бізнесу, так і для найманих працівників. Бізнес не дуже хоче піднімати це питання, оскільки це несе певні ризики. Наприклад, втрату кваліфікованих людських ресурсів. А для співробітника української компанії зізнатися в тому, що з ним щось не так, - дія досить ганебна. Нашим людям складно змиритися з тим, що вони просто вигоріли.

Дані методичні рекомендації створено з метою допомоги працівникам сфери «людина-людина» визначити власний стан та гармонізувати власний стан.

1. Поняття професійного та емоційного вигорання.

На Європейській конференції ВООЗ (2005р.) зазначено: стрес, пов'язаний з роботою, - одна з найважливіших проблем приблизно для однієї третини трудящих країн Європейського союзу. У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) СЕВ віднесений до рубрики Z73 - «Стрес, пов'язаний з труднощами підтримки нормального способу життя».

Класифікація за МКБ-10

- Клас: Фактори, що впливають на стан здоров'я населення та звернення до закладів охорони здоров'я

- Блок: Звернення до установ охорони здоров'я в зв'язку з іншими обставинами

- Код: Z73.0

- Назва: Перевтома

Класифікація за МКБ-11

- Клас: Фактори, що впливають на стан здоров'я населення та звернення до закладів охорони здоров'я

- Підклас: Фактори, що впливають на стан здоров'я

- Блок: Проблеми, пов'язані із зайнятістю або безробіттям

- Код: QD85

- Назва: Перевтома

Термін «емоційне вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, професійна діяльність яких пов'язана з інтенсивними і

тісними стосунками з клієнтами (пацієнтами) аж до розвитку глибоких когнітивних спотворень.

Спочатку дослідники помилково вважали головними жертвами недуги представників «допомагаючих» професій: медичних працівників, соціальних працівників, психологів і педагогів. Тому пізніше в зону ризику додали керівників різних сфер, рятувальників, поліцейських, фахівців у галузі реклами та продажу, представників комунікативних, творчих професій. В даний час безліч досліджень присвячено вивченню особливостей протікання процесу вигоряння, причин його виникнення у менеджерів і керівників. Результати досліджень Підлісної, Моніної, Галигіної показали, що СЕВ схильні не тільки фахівці, що працюють в системі «людина-людина», а й представники інших систем, наприклад системи «людина-машина».

Умовно виділяють кілька **категорій працівників**, найбільш **схильних до вигоряння**. Це люди, які:

1. За службовим обов'язком змушені постійно спілкуватися, взаємодіяти - з колегами, замовниками, учнями, покупцями.
2. Замкнуті в собі - накопичують негативні емоції всередині, не діляться переживаннями з оточуючими.
3. Бояться втратити роботу - через вік, високу конкуренцію, завищені вимоги керівництва, необхідність безперервно доводити особистий професіоналізм.
4. Відчувають внутрішній конфлікт, що стосується професійної діяльності - не можуть змиритися з важким графіком, збалансувати сім'ю, роботу, відпочинок, незадоволені розміром заробітної плати.

5. Зайва самокритичність - болісно акуратні, сприймають будь-які ситуації близько до серця, не впевнені у власних силах, уміннях, навичках, низька самооцінка.

Але все ж-таки, незважаючи на загальноприйняті канони, до переліку «постраждалих» може потрапити фахівець будь-якої галузі.

У вітчизняній психології синдром емоційного вигорання привернув увагу фахівців і став предметом дослідження з середини 1990-х років. Фахівці-психологи найчастіше спираються на концепцію Христини Маслач, яка розглядає емоційне вигорання як відповідну реакцію на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включають в себе три взаємопов'язаних виміри: емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень.

Найбільш часто вигорання розглядається як довгострокова стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим синдром емоційного вигорання ряд авторів позначає як синдром психічного вигорання або синдром професійного вигорання.

Христина Маслач визначає професійний стрес як феномен, що виражається у фізичних і психічних реакціях на напружені ситуації у трудовій діяльності людини. Значне збільшення обсягу, інтенсивності роботи, посилення жорсткості з боку адміністрації, конкуренція - все це призводить до того, що робітники часто змушені вирішувати робочі проблеми в будь-який час доби, в стані перевтоми, під час хвороби, відпустки.

СЕВ відноситься до числа феноменів особистісної деформації і являє собою багатовимірний конструкт, набір негативних і психологічних переживань, пов'язаних з довготривалими та інтенсивними міжособистісними взаємодіями, що відрізняються високою емоційною

насиченістю або когнітивної складністю. Водопьянова, Старченкова зазначають, що це відповідна реакція на тривалі стреси міжособистісних комунікацій.

Емоційне вигоряння - це стан фізичного, емоційного, розумового виснаження, це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи.

Професійне вигоряння - це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергійно і особистісних ресурсів працюючої людини. Професійне вигоряння виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. У 1981 році Е. Морроу запропонував яскравий емоційний образ, що відображає, на його думку, внутрішній стан працівника, що зазнає дистрес професійного вигоряння: «Запах палаючої психологічної проводки».

1.2. Прояв синдрому: ключові симптоми

Синдром розвивається приховано і поступово: «вигоряючий» співробітник помітний не відразу. Першими під удар потрапляють трудоголіки, які присвячують роботі левову частку вільного часу, мало відпочивають. На початковій стадії організм зазнає навантаження, бореться із втомою. Незабаром він здає, починаючи справжній страйк. Коли відбудеться збій, залежить від індивідуальних обставин, витривалості конкретного працівника.

Ранні симптоми часто плутають із депресією.

Працівники з ознаками професійного вигоряння:

- відчувають сильну втому, апатію;

- втрачають оптимізм, інтерес до роботи, навколишнього світу;
- виснажуються морально;
- не схильні до спілкування, негативно ставляться до товаришів по службі, клієнтам;
- байдужі до результатів праці;
- не прагнуть до кар'єрного росту;
- не бачать сенсу в доданих зусиллях.

Емоційне виснаження - ключовий компонент - проявляється у відчуттях емоційного перенапруження і почутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Деперсоналізація являє собою тенденцію розвивати негативне, бездушне, цинічне ставлення до оточуючих.

Формуються цинізм, дистанціювання (причому не тільки у професіоналів, що працюють в системі «людина-людина»), вороже ставлення до тих, хто вимагає виконання роботи. Люди продовжують працювати, але «на відстані витягнутої руки», намагаючись не витратити зайвих сил, стають недовірливими, ворожими. Страждає якість виконання роботи.

Редукування персональних досягнень проявляється як зниження почуття компетентності в своїй роботі, невдоволення собою, формування заниженої самооцінки (професійному та особистому), негативне самосприйняття в професійному плані.

Симптоми вигоряння можуть виникнути у звичайних людей без будь-яких патологічних проблем. Волтер, Форманюк відмічають, що це реакція не на гострий, а на хронічний стрес. Зарубіжні і вітчизняні дослідження підтверджують, що вигоряння є наслідком професійних стресів.

За даними Н.В. Самоукиної, провідного наукового співробітника Психологічного інституту РАО, симптоми, складові синдром професійного

вигорання, умовно можна розділити на три групи: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові.

До психофізичних симптомів професійного вигорання відносяться такі як:

- відчуття постійної, минаючий втоми не тільки вечорами, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію);
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата або різке збільшення ваги;
- повне або часткове безсоння (швидке засинання і відсутність сну рано вранці, починаючи з 4 год. ранку або, навпаки, нездатність заснути ввечері до 2-3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу);
- постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом усього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться такі неприємні відчуття і реакції як:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;
- часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву або відмови від спілкування, «відхід в себе»);
- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, образи, підозрілості, сорому, скутості);
- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- почуття гіпервідповідальності та постійне відчуття страху, що «не вийде» або людина «не впорається»;
- загальна негативна установка на життєві та професійні перспективи (за типом «як не старайся, все одно нічого не вийде»).

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться такі вчинки і форми поведінки працівника:

- відчуття, що робота стає все важче і важче, а виконувати її - все важче і важче;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде);
- незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома працювати не в змозі;
- керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі та іншим;

- почуття марності, невіра в поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, яка не відповідає службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або не усвідомлювала виконання автоматичних і елементарних дій.

Результатом же стають:

- погіршення якості роботи (через виснаження, або цинізму);
- запізнення, лікарняні листи, передчасний відхід з роботи (людина прагне звести до мінімуму витрати енергії і часу на робочому місці);
- плинність кадрів (внаслідок звільнень), необхідність вчити нові кадри;
- проблеми зі здоров'ям (що виникають під тягарем вразливості від довгого перебування у стресовій ситуації); у жінок підвищується ймовірність ожиріння;
- зловживання алкоголем, ліками (як спроба впоратися зі стресом);
- сімейні проблеми (через відкидання людиною допомоги близьких): конфлікти, розлучення.

2. Стадії емоційного вигорання та теорії емоційного вигорання

Існує кілька етапів вигорання:

Початковий - спостерігаються незначні зміни в поведінці, фахівець допускає дрібні помилки, проявляє забудькуватість, упускає нюанси, настає нервово-психічна напруженість. Перша стадія:

- починається приглушенням емоцій, згладжуванням гостроти почуттів і свіжості переживань; фахівець несподівано помічає: начебто все поки нормально, але ... нудно і порожньо на душі;
- зникають позитивні емоції, з'являється деяка відстороненість у відносинах з членами сім'ї;
- виникає стан тривожності, незадоволеності; повертаючись додому, все частіше хочеться сказати: «Не лізьте до мене, залиште в спокої!»

Проміжний - знижується зацікавленість, зменшуються потреби в спілкуванні, наростає дратівливість, виникають стійкі психосоматичні порушення. Друга стадія позначається:

- виникненням непорозуміння з клієнтами, професіонал в колі своїх колег починає зі зневагою говорити про деякі з них;
- неприязнь починає поступово проявлятися в присутності клієнтів - спочатку це важко стримувана антипатія, а потім і спалахи роздратування. Подібна поведінка професіонала - це неусвідомлюване їм самим прояв почуття самозбереження при спілкуванні, що перевищує безпечний для організму рівень.

Фінальний - вигорання буквально спопеляє працівника, притупляючи уявлення про життєві цінності, викликаючи повну апатію, іноді - руйнування особистості. У працівника:

- емоційне ставлення до світу «ущільнюється», людина стає небезпечно байдужим до всього, навіть до власного життя;
- така людина за звичкою може ще зберігати зовнішню респектабельність і деякий апломб, але його очі втрачають блиск інтересу до чого б то не було, і майже фізично відчутний холод байдужості поселяється в його душі.

Загалом, на даний час існує декілька теорій, що виділяють моделі, стадії та особливості формування синдрому емоційного вигорання.

Поширеною є **модель синдрому вигорання К. Маслач і С. Джексона**. Вони виділяють три його основних складових:

1. Емоційне виснаження виявляє себе в почуттях безпорадності, безнадійності, в емоційних зривів, втоми, зниження енергетичного тону та працездатності, виникненні фізичного нездужання. Виникає почуття «спотворення», «притуплення» емоцій, настає байдужість до потреб інших людей.

2. Деперсоналізація проявляється в деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від інших. В інших випадках - підвищення негативізму по відношенню до людей. При появі деперсоналізації педагог перестає сприймати вихованців як особистостей. Він дистанціюється, чекаючи від них найгіршого. Негативні реакції проявляються по-різному: небажання спілкуватися, схильність принижувати, ігнорувати прохання.

3. Скорочена професійна реалізація (або редукція особистих досягнень) - третій компонент вигорання. Може виявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізм щодо службових достоїнств і можливостей, або в скороченні

власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.

Модель Дж. Грінберга:

1. «Медовий місяць». Працівник позитивно ставиться до роботи, але в міру накопичення робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення і працівник стає менш енергійним.

2. «Недолік палива». З'являються втома, апатія, безсоння. При відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника знижуються інтерес до трудової діяльності, продуктивність роботи, можуть розвинутися дистанціювання, цинізм. Якщо мотивація досить висока, використовуючи НЗ (недоторканні запаси енергії), показує високі результати, але за рахунок свого здоров'я.

3. Хронічні симптоми. Надмірна робота без відпочинку призводить до виснажених, зниження імунітету, до постійної дратівливості, пригніченості.

4. Криза. Часто розвиваються хронічні захворювання, що може привести до часткової або повної працездатності; посилюються переживання з приводу недостатньої професійної компетентності, якості життя.

5. «Пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати загрожує життю людини захворювання.

Динамічна модель Б. Перлман і Е. А. Хартпман:

1. Виникає напруженість внаслідок:

- нестачі навичок і умінь працівника, необхідних для відповідності статусно-рольових і професійним вимогам;

- невідповідності роботи очікуванням людини, потребам або цінностям.

2. З'являються сильні відчуття і переживання стресу.

3. Стан людини характеризується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

Модель М. Буріша:

1. Попереджувальна фаза.
2. Зниження рівня власної участі.
3. Емоційні реакції.
4. Фаза деструктивної поведінки.
5. Психосоматичні реакції.
6. Розчарування.

Модель Р. Т. Голембієвські і Р. Ф. Мунзенрідера:

Фази 1-3. Низька ступінь вигорання. Наявність ресурсів для подолання стресу.

Фази 4-5. Середній ступінь вигорання. Посилення емоційного виснаження.

Фази 6. Високий ступінь вигорання. Виснаження.

Модель В. В. Бойко:

1. Фаза «Тривожне напруження»: провісник і «запускає механізм» у формуванні емоційного вигорання.

2. Фаза «резистенції»: опір наростаючому стресу;

3. Фаза «Виснаження»: виражене падіння загального енергетичного тону і ослаблення нервової системи.

3. Чинники, що викликають синдром професійного вигорання.

Головна причина СЕ В - конфлікт між ресурсами людини і вимогами, що пред'являються до нього їм самим і суспільством, в результаті якого виникає душевна перетворена, порушується стан рівноваги.

Єдиних поглядів на питання етіопатогенезу вигорання не існує. Деякі дослідники вважають основними передумовами наявність організаційних проблем, інші вважають більш важливими особистісні характеристики. Синдром вигорання являє собою наслідок впливу комбінації організаційних, професійних стресорів і особистісних факторів.

Можна **виділити три групи факторів**, які впливають на розвиток синдрому вигорання в сфері професій типу «людина-людина»: особистісні, рольові та організаційні:

1. До особистісних факторів ризику «вигорання» відносяться схильність до інтраверсії; реактивність; низька або надмірно висока емпатія; жорсткість і авторитарність по відношенню до інших; низький рівень самоповаги і самооцінки та ін. В ряді досліджень виявилось, що найбільш схильні до «вигорання» трудоголіки - ті, хто вирішив присвятити себе реалізації тільки робочих цілей, повністю присвятив себе роботі, постійно працює без відпочинку, щодня працює з повною самовіддачею і відповідальністю, в шкоду іншим особистим інтересам і потребам.

2. Статусно-рольові фактори ризику вигорання включають рольовий конфлікт; рольову невизначеність; незадоволеність професійним і особистісним зростанням (самоактуалізацією); низький соціальний статус; рольові поведінкові стереотипи, що обмежують творчу активність; відстороненість від значущої (референтної) групи; негативні статево-рольові (гендерні) установки, що обмежують права і свободу особистості.

3. До корпоративних (професійно-організаційних) факторів ризику вигорання ставляться нечітка організація і планування праці; монотонність роботи; вкладання в роботу великих особистісних ресурсів при недостатності визнання і позитивну оцінку; суворе регламентація часу роботи, особливо при нереальних терміни виконання; негативні або «холодні» відносини з колегами, відсутність згуртованості; напруженість і конфлікти в професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег; конфлікти, конкуренція; дефіцит адміністративної, соціальної та професійної підтримки та ін.

У більшості випадків причина криється в занепаді сил, моральному, фізичному, емоційному виснаженні фахівця. Подібні фактори свідчать про професійне вигорання працівника.

Щоб швидко виплутатися з руйнівного стану, важливо виявити недобре ще на початковій стадії. Фахівець, який «вигорає» зазвичай не усвідомлює серйозності того, що відбувається. Йому не завадить допомога - від рідних, колег, безпосередніх керівників.

Слід зазначити, що жоден з факторів сам по собі не може викликати вигорання. Його виникнення - це результат дії сукупності всіх факторів як на професійному, так і на особистісному рівні.

К. Маслач зазначає, що появі СЕВ можуть сприяти і особистісні якості людини, і контекст. Вона пропонує концепцію кореляції між особистістю і середовищем, на основі якої психолог може вибудовувати стратегії втручання. І якщо ми вивчаємо тільки ситуацію або тільки особливості особистості, допомога людині буде неповноцінною.

Деякі дослідники підкреслюють особливе значення таких факторів:

1. Робоче навантаження (як надмірне, так і недостатне). Перевантаженість виникає, коли рольові очікування набагато більше, ніж індивідуальні можливості і мотивація до виконання завдання. Багато

досліджень показують взаємозв'язок між рольовими проблемами і вигоранням як наслідок спроби виконати невизначені або поєднати суперечливі вимоги, що зазвичай призводить до негативних емоційних переживань і втрати почуття довіри до організації. Недостатня завантаженість на робочому місці також може стати причиною РЕВ, оскільки людина може відчувати непотрібність, незатребуваність, безвихідь.

2. Контроль (можливість контролювати ситуацію). Якщо людині здається, що у неї мало контролю над робочою ситуацією (або контроль взагалі відсутній), то її впевненість в здатності вирішувати проблеми, що стосуються роботи, зменшується.

3. Винагорода (матеріальне підкріплення, визнання заслуг, участь в розподілі преміального фонду, в розробці переліку функціональних обов'язків). Дослідження показали, що більш низька оплата праці в бюджетних організаціях, так само як відсторонення від участі в прийнятті організаційних рішень, веде до незадоволеності життям і вигорання як слідству переживання соціальної несправедливості.

4. Спільнота (організаційна спільність, соціальна підтримка). У напружених соціальних ситуаціях у більшості людей зростає потреба в соціальній підтримці, відсутність якої може призводити до негативних переживань і мотиваційно-емоційної деформації особистості (Б. П. Бунка і В. Хоренса). Соціальна підтримка традиційно розглядається як буфер між професійним стресом і дисфункціональними наслідками стресових подій, оскільки вона впливає на впевненість людини в можливості впоратися з ситуацією і допомагає попередити руйнівний вплив стресу.

5. Справедливість: існує взаємозв'язок між переживанням співробітниками організації несправедливості і проявом симптомів професійного вигорання. Одна з можливостей уникнути впливу цього руйнівного фактора - дотримання всіма суб'єктами організаційної взаємодії

розробленого в організації статуту, зведення правил. Бажано, щоб в розробці цих правил брали участь фахівці різних рівнів.

6. Цінності. Розбіжність цінностей працівника і організації може призвести до вигоряння, що особливо актуально в даний час, коли люди змушені виконувати роботу, яка суперечить їх системі цінностей і установок, оскільки необхідно здобувати кошти для існування сім'ї.

До загальних причин належать:

- інтенсивне спілкування з різними людьми, в тому числі негативно налаштованими;
- робота в мінливих умовах, зіткнення з непередбачуваними обставинами;
- особливості життя в мегаполісах, в умовах нав'язаного спілкування і взаємодії з великою кількістю незнайомих людей в громадських місцях, відсутність часу і коштів на спеціальні дії щодо поліпшення власного здоров'я.

До специфічних причин можна віднести:

- проблеми професійного характеру (кар'єрного росту) і умов праці (недостатній рівень заробітної платні, стан робочих місць, відсутність необхідного обладнання або препаратів для якісного та успішного виконання своєї роботи);
- неможливість надати допомогу в деяких випадках;
- вплив студентів (учнів, клієнтів) та їх близьких, які прагнуть вирішити свої психологічні проблеми за рахунок спілкування з фахівцем;

4. Ресурси

Кожна людина має індивідуальний, мінливий профіль ресурсів протидії синдрому вигоряння.

Під **ресурсами** розуміються внутрішні і зовнішні змінні, що сприяють психологічній стійкості в стресогенних ситуаціях. Ресурси подібні імунітету, маючи який можна уникнути не тільки синдрому вигоряння, а й інших негативних сторін професії і сучасного життя.

Внутрішні (особистісні) ресурси протидії професійного вигоряння.

До ресурсів особистості відносять: вміння і навички, знання і досвід, моделі конструктивного поведінки, актуалізовані здатності. Вони дають можливість людині бути більш адаптивним і стресостійким, успішним і задоволеним якістю свого життя.

Можна виділити **чотири рівні особистісних ресурсів протидії вигоряння**:

1. Фізіологічний рівень є базовим, до нього відноситься те, що біологічно задано. Він включає до себе тип нервової системи (її силу, слабкість, стійкість тощо), стать, вік, стан здоров'я, способи реагування організму на стрес.

2. Психологічний рівень. Він включає в себе три складові:

а) Емоційно-вольовий. Емоційна протидія (подолання) - усвідомлення і прийняття своїх відчуттів і емоцій, потреб і бажань, оволодіння соціально прийнятними формами прояву почуттів, контроль динаміки переживання, Усунення застрягання, неповного реагування та інше.

б) Когнітивний. Когнітивна протидія - розуміння причин стресу, осмислення що склалася і включення її образу в цілісне уявлення суб'єкта про себе, оточенні і взаємозв'язки з ним. Психологічна компетентність,

позитивність і раціональність мислення, гнучкість мислення, пошук і оцінка можливих засобів, які можуть бути мобілізовані для подолання стресу, пошук конструктивних стратегій подолання, самооцінка, пошук самопідкріплення і підтримки.

в) Поведінковий (діяльнісний). Поведінкова (діяльнісна) протидія - активність і гнучкість поведінки, перебудова поведінки, корекція стратегій і планів, завдань і режимів діяльності, активізація або дезактивізація поведінки або діяльності.

3.Соціальний рівень: соціальні ролі, позиції і установки, ставлення до інших людей.

4.Духовний рівень. До цього рівня відносяться три психологічних ресурсу.

Надія - психологічна категорія, яка сприяє життю і зростанню. Це активне очікування і готовність зустрітися з тим, що може з'явитися на світ. Сподіватися - означає в кожен момент часу бути готовим до того, змін, до приємних несподіванок не дивлячись ні на що, не зневіритися, якщо на тій чи іншій ділянці життєвого шляху цього не відбулося.

Раціональна віра - переконаність в тому, що є велике число реальних можливостей, потрібно вчасно виявити ці можливості. Віра - раціональна інтерпретація сьогодення.

Душевна сила - мужність. Душевна сила - здатність чинити опір спробам поставити під загрозу надію і віру і зруйнувати їх, перетворюючи в «голий» оптимізм або в ірраціональну віру. Спіноза під душевною силою розумів здатність сказати «ні», коли весь світ хоче почути «так».

Ключовим ресурсом протидії вигоранню можна вважати здатність особистості до сенсотворчості. Втрата сенсу життя веде до ряду професійних

і особистісних деформацій, до числа яких належить синдром професійного вигорання.

Сенс життя може бути втрачений «в силу непропорційності тих психічних і особистісних витрат, за ту ціну, яку особистість платить за свої реальні досягнення ... Занадто висока психологічна ціна, витрачена на життєві досягнення, знижує мотивацію, домагання і підриває сенс життя ... Коли ціна буває занадто малою, коли успіх приходить без будь-яких зусиль з боку особистості, особистість також перестає відчувати задоволення, а це, в свою чергу, руйнує сенс її життя».

Оновлення сенсів професійної діяльності відбувається постійно, загострюючись в періоди криз. Уміння знаходити нові смисли в професії, переоцінювати свою роль і відкривати в ній нові грані, ставити перед собою нові цілі - все це є факторами подолання професійного вигорання. Людині необхідна гнучкість в побудові нових смислів, які допомагають адаптуватися до умов, що змінилися.

Оптимальний сенс життя являє собою генеральну лінію життя, що задає високу планку активної життєдіяльності людини, допомагає їй максимально використовувати власні резерви, направляючи їх на перетворення обставин і власної особистості. Прийняття відповідальності за кожен життєвий вибір дозволяє людині відчути свою життєву силу.

Зовнішні (соціальні) ресурси протидії вигорання.

До найбільш вираженим зовнішнім ресурсам відносяться сфери професійної діяльності, сімейного життя і «вільного часу», хобі.

Практика показує, що найбільш стресостійким виявляється той, хто отримує позитивні емоції і підтримку в родині, задоволення від роботи і має «віддушину» у вигляді будь-якого захоплення, що дозволяє відчути, що життя більше, ніж робота. Навпаки, при сильних робочих стресах,

перевантаження в сім'ї, нестачі або саморуйнівні трати вільного часу внутрішні ресурси виснажуються.

Наприклад, підтримка може бути «наскрізним ресурсом», пронизуючи всі три рівні. У такому випадку людина отримує підтримку від колег або начальства на роботі, від близьких вдома і від друзів.

Людина, яка має обмежені зовнішні ресурси для успішної протидії факторам вигорання, повинен мати сильні внутрішні ресурси. За допомогою розвитку особистісних ресурсів протидії вигорання можна довше залишатися на піку свого професійного та особистісного розквіту.

Якості, які допомагають фахівцеві уникнути емоційного вигорання.

1. Гарне здоров'я і свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя); висока самооцінка і впевненість у собі, своїх здібностях і можливостях.

2. Досвід успішного подолання професійного стресу; здатність конструктивно змінюватися в напружених умовах; висока мобільність; відкритість; товариськість; самостійність; прагнення спиратися на власні сили.

3. Здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки та цінності - як щодо самих себе, так і інших людей і життя взагалі.

5. Профілактика та протидія синдрому вигорання.

Якщо ви помічаєте симптоми вигорання у себе і своїх колег, необхідно виконати ряд дій, які захищають вашу психіку від шкідливого впливу синдрому.

Психологи зазначають, що часом симптоматика носить «вірусний» характер, охоплюючи компанію цілком. Про це говорить фізична, емоційна нестабільність переважної більшості персоналу, що характеризується схожими ознаками і поведінковою моделлю. Фірма або установа страждає від неадекватної плинності кадрів, в колективі панує напружена атмосфера, регулярно виникають конфлікти.

Психологи рекомендують проведення насамперед профілактичної роботи.

Оскільки синдром вигорання найчастіше виникає внаслідок виникнення стресових станів, необхідно навчати співробітників навичкам відреагування негативних емоцій (гніву, роздратування тощо), вмінню справлятися з критикою.

Г. С. Беляєв, В. С. Лобзин, І. А. Копилова радять приділяти особливу увагу вправам по саморегуляції. Автори відзначають, що м'язова діяльність пов'язана з емоційною сферою, а м'язова напруга має прямий зв'язок із емоційним станом, тому що є їх зовнішнім проявом. Відповідно, розслаблення м'язів - це зовнішній показник позитивних емоцій, стану загального спокою, врівноваженості, задоволеності.

Д. Грінберг призводить поради експерта, які допоможуть персоналу впоратися з синдромом вигорання:

1. Скласти список реальних і абстрактних причин, що спонукають вас працювати. Визначити мотивацію, цінність і значення роботи.

2. Перерахувати те, чим вам подобається займатися, в порядку спадання послідовності. Згадати, коли ви займалися цим в останній раз.
3. Регулярно зустрічатися з друзями і співробітниками - це ваша група підтримки.
4. Почати дбати про фізичне здоров'я: зарядка, правильне харчування, боротьба з шкідливими звичками.
5. Почати піклуватися про психічне здоров'я: використовувати тренінги релаксації, ведення переговорів, асертивності тощо.
6. Робити щодня що-небудь легковажне, дитяче: кататися на велосипеді, стрибати через скакалку, пускати мильні бульбашки ...

У робочій ситуації зручно застосовувати метод активного перемикання уваги, в результаті якого мозок отримує невелику перепочинок. Тереза Лемонд рекомендує використовувати такі активні дистрактори (перемикачі уваги):

- «кавова» перерва;
- іграшки, що знімають напругу під час стресу;
- розслаблення тіла шляхом чергування напруження і релаксації.

Деякі прості вправи також можуть виявитися корисними:

- стисніть щільно пальці ніг і розтисніть, уявляючи, як стрес йде з кожного пальця в міру того, як ви розслабляєтеся;
- дайте відпочинок мозку, згадуючи щось смішне або не має відношення до роботи;

- спробуйте поглянути на проблему ширше: ви не є центром Всесвіту, світ не зійшовся клином на вашу проблему.

В кінці робочого дня важливо:

- підводити підсумки зробленого за робочий день, і навіть якщо ви прагнули зробити більше, похвалити себе не тільки за отримані результати, але і за зроблені зусилля по досягненню цілей (це треба зробити обов'язково, не дивлячись на те що шеф або колеги, може бути, чекали від вас більшого);
- йдучи з роботи, «забувати» про неї: вийти з робочої ролі менеджера, адміністратора, бухгалтера і згадати про свої інших ролях. Навіть невеликі і дуже короткі перерви «виходу з робочої ролі» позитивні для мозку. Тут важливим є контроль над свідомістю для того, щоб швидко зловити себе на думці про «улюбленої» роботи.

Під час робочого дня факторами підвищення працездатності можуть стати:

- фотографії близьких, пам'ятних вам місць, красиві пейзажі, які потрібно не просто розміщувати на робочому місці, але іноді кілька секунд дивитися на них, як би «йдучи» в більш комфортну і приємну обстановку;
- можливість протягом робочого дня хоча б 2 рази вийти на 5-10 хвилин на свіже повітря;
- запах цитрусових (він може бути від саше або іншого ароматизатора, а може - просто від мандарина, апельсина або склянки соку, який ви не забули взяти на роботу);
- прийом «білого аркуша»: сядьте, закрийте очі і уявіть білий аркуш, на якому нічого не написано, постарайтеся утримати перед уявним поглядом цю картину так довго, як зможете, ні про що не думаючи і не уявляючи інших образів;

- глибоке дихання, під час якого на кілька секунд перед новим вдихом ви затримуєте наступний рух м'язів (краще, якщо ви при цьому дихайте «животом»).

Також важливе значення в профілактиці синдрому вигоряння мають наступні методи:

- використання "тайм-аутів", що необхідно для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);
- визначення короткострокових і довгострокових цілей (це не тільки забезпечує зворотний зв'язок, що свідчить про те, що людина знаходиться на вірному шляху, але і підвищує довгострокову мотивацію; досягнення короткострокових цілей - успіх, який підвищує ступінь самовиховання);
- оволодіння вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу, що веде до вигорання);
- професійний розвиток і самовдосконалення (одним із способів запобігання від синдрому вигоряння є обмін професійною інформацією з колегами, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, який існує всередині окремого колективу, для цього існують різні способи - курси підвищення кваліфікації, конференції тощо.);
- відхід від непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню синдрому вигоряння);
- емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигоряння значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим), крім цього важливо мати друзів з

інших професійних сфер, щоб мати можливість відволікатися від своєї роботи;

- підтримання гарної фізичної форми (не варто забувати, що між станом тіла і розумом існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном посилюють прояви синдрому вигорання).

Також є важливим:

- дотримання стратегії пасивного опору

На тиск начальства, колег і клієнтів потрібно вміти правильно реагувати. Не намагайтеся посилено вникати в чужі проблеми. Відчувши ознаки втоми, спробуйте не дратуватися, не підвищувати голос на співрозмовників. Тримайте емоції під контролем, відповідайте розмірено, спокійно. Постарайтеся відключитися, візьміть коротку перерву на чаювання. При сильній втомі, нездужанні не беріться за виконання відповідальних, творчих завдань. По можливості відкладіть їх, поки не прийдете в норму. Навчіться правильно сприймати невдачі: без самознищення і нападів агресії.

- поставте чіткі розмежування

Сім'я, відпочинок, захоплення повинні обов'язково бути присутнім в особистому графіку. Це ключові джерела ресурсів, сенс рухатися вперед, жити повноцінно. Концентруючись виключно на роботі, ви ризикуєте залишитися у «розбитого корита».

- не бійтеся змін

Досягнувши стелі власних можливостей, не залишайтеся нерухомим. Міркуйте про перспективи, шукайте нові цілі, шляхи самореалізації. Якщо на поточній роботі просування вгору по службових сходах неможливо, варто змінити поле діяльності.

- корегуйте очікування

Вибираючи відповідне професійне спрямування, уникайте занять не до душі. Віддавайте перевагу посади, що викликає особливий інтерес. Однак не здумайте ідеалізувати професію і ставити завищених очікувань. Оцінюйте ситуацію тверезо, запобігаючи непотрібні розчарування.

- правильно розставляйте пріоритети

Дбайливо ставтеся до здоров'я. Дотримуйтеся режиму сну, перегляньте раціон харчування, не нехуйте фізичною активністю. Купуйте новий життєвий досвід: заводите корисні знайомства, читайте професійну і художню літературу, відвідуйте цікаві культурні заходи.

- корпоративна профілактика

З метою корпоративної профілактики вигорання керівництву компаній слід подбати про грамотної організації корекційних заходів. Добре було б проводити психологічні тренінги, задіяти кваліфікованих фахівців, періодично влаштовувати ситуативні заняття, рольові ігри.

Також важлива правильна мотивація - комфортні умови для роботи і відпочинку, технічна оснащеність робочих місць, доброзичливе ставлення, гідна оплата праці. Ефективний план проти настав недуги

Експрес-прийоми для зняття емоційної напруги.

1. Складіть руки «в замок» за спиною. Так як негативні емоції «живуть» на шиї нижче потилиці і на плечах, напружте руки і спину, потягніться, розслабте плечі і руки. Скиньте напруга з кистей.

2. Складіть руки «в замок» перед собою. Потягніться, напружуючи плечі і руки, розслабтеся, струсіть кисті (під час потягування відбувається викид «гормону щастя»).

3. Посміхніться! Зафіксуйте посмішку на обличчі на 10 - 15 секунд. При посмішці розслабляється набагато більше м'язів, ніж при звичайному положенні. Відчуйте благодать, яка розходить по всьому тілу від посмішки. Збережіть цей стан.

4. Ефективним засобом зняття напруги є розслаблення на тлі йогівської дихання: сядьте вільно на стільці, закрийте очі і послухайте своє дихання: спокійне, рівне. Дихайте за схемою «4 + 4 + 4»: чотири секунди на вдих, чотири - на затримку дихання, чотири - на видих. Проробіть так три рази, слухаючи подих, відчуваючи, як повітря наповнює легені, розбігається по тілу до кінчиків пальців, звільняє легені. Інших думок бути не повинно.

5. Найпотужнішим і при цьому часто ігнорованим засобом позбавлення від емоційної напруги є свідомість людини. Головне - це установка людини на те, що життя - прекрасне і дивовижне, що ми володіємо мозком, щоб мислити, мріяти, самовдосконалюватися; очима - щоб бачити прекрасне навколо: природу, красиві обличчя, рукотворні шедеври; слухом - щоб чути прекрасне: музику, птахів, шелест листя. Ми можемо творити, рухатися, любити, отримувати масу задоволень від того, що на кожному кроці дарує на життя. Питання лише в тому, чи вміємо ми все це помічати, відчувати, чи вміємо радіти. Головне - це установка на радість.

6. М'язова розрядка негативних емоцій (піші прогулянки, фізичні вправи). Наприклад: протягом 10 хвилин вранці і ввечері (під музику, як би танцюючи), стоячи, ритмічно відриваючи п'яти від підлоги, повертатися на носках на 90 градусів вліво, вправо, одночасно перекручуючи в талії навколо своєї осі наскільки можливо і при поворотах роблячи махи руками і моргаючи. Це засіб від нервово-психічного перенапруження, для поліпшення настрою і працездатності (з альтернативної індійської медицини).

7. Врахуйте, що стреси рідше «пристають» до людини, яка вміє дуріти, або, як кажуть, «валяти дурня».

8. Одна з біологічно активних точок, натиснення на яку заспокоює нервову систему, знаходиться в центрі нижньої частини підборіддя, інша - на тильній стороні правої і лівої рук між великим і вказівним пальцями, причому ближче до вказівного пальця. Натискають як на одну, так і на іншу точку кінчиком великого пальця коливальними рухами спочатку злегка, потім сильніше (до появи легкого болю) не менше 3 хвилин.

9. Музика є одним з компонентів корекції психологічних і фізіологічних процесів. Для моделювання настрою рекомендуються такі музичні твори:

- при перевтомі і нервовому виснаженні - «Ранок» Гріга, «Полонез» Огінського;
- при поганому меланхолическом настрої - ода «До радості» Бетховена, «Аве Марія» Шуберта,
- при вираженій дратівливості, гніві - «Сентиментальний вальс» Чайковського;
- при зниженні зосередженості уваги - «Пори року» Чайковського, «Мрії» Шумана;
- розслабляючу дію - «Лебідь» Сен-Санса, «Баркарола» Чайковського;
- тонізуючу дію - «Чардаш» Кальмана, «Кумпарсита» Родрігеса, «Шербурзькі парасольки» Леграна.

Використовуйте формулу виживання професора В.М. Шепеля: на кожні 6 годин неспання повинна припадати 1 година, присвячена собі, своєму відпочинку, здоров'ю. Це час рекреації (відновлення фізичних сил організму); час релаксації (розслаблення); час катарсису (чуттєвої розрядки, очищення), спосіб перемикання думок (замість переживань і спроб швидко придумати, як виправити становище).

Практика: «Чарівний камінчик» (О.Лютова, Г.Моніна, модифікація Рурик Г.).

Мета: навчання навичкам саморегуляції та емпатії, зняття емоційної напруги.

Робота також може проводитись у групі та індивідуально.

Хід роботи:

1. Клієнт обирає із колекції камінчиків, яку надає психолог, той, який йому найбільше сподобається. Клієнт уважно розглядає камінчик, детально описує обраний камінчик. (Необхідно звернути увагу на температуру камінчика, тому що завдання полягає у тому, щоб зігріти його у долонях).

Слова психолога: «Досить часто люди та взаємини залежать від того, скільки ми уваги їм приділяємо, скільки тепла віддаємо. Іноді, лише той факт, що ви добре поставилися до людини, привіталися з нею, допомогли у якійсь незначній справі, надає вашим стосункам іншого значення, покращує їх. Люди, як ті камінчики, що опинилися у ваших долонях. Поки ви не звернули на них увагу, не поділилися власним теплом – холодні, засмученні, і здаються майже несправжніми. Але спробуйте їх зігріти – і ситуація зміниться...»

2. Психолог пропонує учасникам зігріти камінчик своїми долонями, теплим диханням. Можливо, комусь захочеться щось сказати камінчику. Інколи клієнту (або групі) можна запропонувати уявити, що камінчик – серце людини, яку образили. Тоді дана вправа розвиває емпатію).

3. Учасники ділять враженнями та переживаннями.

4. (У випадку, коли камінчик – метафора людини, яку образили). Учасники вголос пропонують: як саме можна допомогти людині, як просити пробачення тощо.

Практика: «Протилежні почуття» (М.Киселева, модифікація Рурик Г.).

Мета: навчання навичкам самопізнання та самоспостереження, розвиток навичок прийняття себе та саморегуляції, пошук ресурсів.

Дана практика може бути використана як в умовах індивідуальної консультації, так і в умовах тренінгу. Вік учасників не обмежений.

Хід роботи:

1. Вступне слово психолога: «Майже кожне наше почуття має свою протилежність, але, для однієї людини, протилежність, наприклад, злості є спокій, а для іншого – любов. Те «позитивне» почуття, та емоція, яка сьогодні у вас визначиться, насправді є «ресурсною».
2. Учасникам необхідно обрати та записати на окремому аркуші 1-3 емоційні стани, які є для них негативними. Наприклад: злість, образа, страх.
3. Намалювати у будь-якій метафоричній формі дані почуття на половині аркушу, іншу половину залишаючи чистою. Дай назву малюнку.
4. Шерінг: що намальовано, які відчуття викликають малюнки, що хочеться зробити із малюнками.
5. Пошук «протиотрути»: які почуття або риси сприятимуть тому, щоб першими станами можна було керувати. Написати напроти вже записаних почуттів, щоб створилися протилежні пари, наприклад: злість – любов; образа – прощення; страх – спокій.
6. Намалювати образи нових станів так, щоб вони заповнили аркуші, на яких вже є зображення їх «протилежної пари».
7. Шерінг та відповіді на питання. Приблизний перелік питань: який образ вам подобається більше за всіх? Що ви відчуваєте, коли дивитесь на образи? Які стосунки у парі? Хто що «дає» вам особисто? Тощо. (Важливо, щоб клієнт почав сприймати свої почуття не як кару, а як можливий ресурс, яким

необхідно вміти користуватись. Це й спроба прийняти власний «тіньовий бік»: кожен із нас має право на помилки, на те, щоб не бути завжди «позитивним, корисним, комфортним».

8. Якщо у вас, або в учасника виникає відчуття незавершеності, можна провести візуалізацію, або написати листа спочатку одному почуттю в утвореній парі, потім – іншому. Можна написати відповідь на «відправлені листи». Мета – визначити потреби, мету, «позитивну задачу» кожного зображеного почуття, навчитися приймати себе у стані, коли дане почуття охопило і керує діями. Іноді обрана пара не є ресурсною – учасник зробив очікувані висновки, а не власні.

У будь-якому випадку, робота із отриманими матеріалами може проводитися протягом кількох сесій.

Практика: «Комікс «Моя перемога» (М.Киселева, О.Тараріна, модифікація Рурик Г.)

Мета: навчання навичкам саморегуляції, пошук ресурсів, створення «ситуації успіху».

Хід роботи:

1. Психолог пропонує клієнту уявити собі ситуацію, у якій гнів починає його охоплювати. Що це за ситуація, чи відбувалась вона у минулому, як саме клієнт починав відчувати злість, як вона проявлялась.
2. Клієнту необхідно на аркуші А-4 кольоровими олівцями намалювати перший «слайд» до коміксу.
3. Клієнт описує ситуацію та малюнок, який було створено.

4. На другому «слайді» коміксу клієнту необхідно створити малюнок «внутрішньої боротьби», тому що він розуміє, що гнів ні до чого доброго не призведе.
5. Клієнт описує малюнок, «проживаючи» уявну ситуацію, «програючи» її в безпечних умовах кабінету психолога.
6. Клієнт уявляє свою перемогу та зображує її на третьому «слайді», описуючи детально: що саме було зроблено для того, щоб перемогти злість.
7. Шерінг: психолог із клієнтом обговорюють малюнки, порівнюючи їх між собою. Важливо, щоб клієнт зрозумів: в нього є всі необхідні ресурси, для того, щоб вийти переможцем. Але іноді ці кроки не завжди легко даються. Іноді необхідно окремо записати «Інструкцію» (пише сам клієнт). Наприклад: «Коли я починаю відчувати злість, мені необхідно: 1. Зробити три глибокі вдихи-видихи. 2. Відійти від опонента на крок назад або вбік, зробивши відстань між нам більшою. 3. Спитати себе: на що саме я гніваюсь» - тощо. Важливо, щоб кроки були варіативними, тому що в одній ситуації ігнорування призведе до того, що конфлікту буде уникнено, а в іншій – навпаки.

Практика: «Джерело»

Мета: опанування навичок саморегуляції

Хід роботи:

Потрібно сісти зручно, розслабитися, закрити очі. Уявіть, що ви йдете по стежці в лісі, насолоджуючись співом птахів. Крізь спів птахів ваш слух повертає шум води, що ллється. Ви йдете на цей звук і виходите на джерело, що б'є з гранітної скелі. Ви бачите, як його чиста вода виблискує в променях сонця, чуєте його плескіт в навколишній тиші. Ви переймаєтеся відчуттям цього особливого місця, де все набагато чистіше і ясніше, ніж зазвичай.

Почніть пити воду, відчуваючи, як у вас проникає її добродійна енергія, світлі почуття. Тепер встаньте під джерело, нехай вода ллється на вас. Уявіть, що воно здатне протікати крізь кожну вашу клітину. Уявіть також, що вона протікає крізь незліченні відтінки ваших почуттів і емоцій, що воно протікає крізь ваш розум. Відмічайте, що вода вимиває з вас все те психологічне сміття, яке неминуче накопичується день за днем розчарування, засмучення, турботи, всякого роду думки. Поступово ви відчуваєте, як чистота цього джерела стає вашою чистотою, а його енергія - вашою енергією. Нарешті, уявіть, що ви і є це джерело, в якому все можливо, і життя якого постійно оновлюється. А тепер зробіть глибокий вдих-видих. І ще раз. Повільно і поступово відкрийте очі.

Практика - візуалізація «Сніговий водоспад».

Мета: опанування навичок саморегуляції

Хід роботи:

Уявіть, що ви стоїте під водоспадом. Але він незвичайний. На вас опускаються теплі м'які сніжинки ... Вони падають вам на голову ... опускаються по волоссю ... проходять по плечах ... рукам. Ніжно торкаються кінчиків пальців ... долонь ... лягають на груди. Ось водоспад став гуще.. Ви піднімаєте обличчя і підставляєте його, до цього теплого і м'якого дотику ... Сніжинки спускаються вам на живіт, на стегна ... торкаються ніг, кінчиків пальців. Зітхаємо глибоко і відкриваємо очі.

Звичайно, кожна ситуація унікальна, і відчуття стресу, втоми, невдоволення собою і своєю роботою засновані на унікальному комплексі проблем, особливих у кожної людини.

Нерозв'язних проблем немає. Якщо є проблема, значить, є і рішення. Якщо є професійне згорання, значить, є способи його запобігання та корекції. У кожної людини є вибір: опустити руки, дозволити собі «згоріти на роботі» або, навпаки, докласти всіх зусиль, щоб виключити можливість виникнення синдрому. Важливо пам'ятати, що наше життя - це наше життя, наше здоров'я - це наше здоров'я.

Висновки:

Спочатку дослідники помилково вважали головними жертвами недуги представників «допомагаючих» професій: медичних працівників, соціальних працівників, психологів і педагогів. Але пізніше в зону ризику додали керівників різних сфер, рятувальників, поліцейських, фахівців у галузі реклами та продажу, представників комунікативних, творчих професій.

В даний час безліч досліджень присвячено вивченню особливостей протікання процесу вигорання, причин його виникнення у менеджерів і керівників. СЕВ відноситься до числа феноменів особистісної деформації і являє собою багатовимірний конструкт, набір негативних і психологічних переживань, пов'язаних з довготривалими та інтенсивними міжособистісними взаємодіями, що відрізняються високою емоційною насиченістю або когнітивною складністю. Це відповідна реакція на тривалі стреси міжособистісних комунікацій.

Можна **виділити три групи факторів**, які впливають на розвиток синдрому вигорання в сфері професій типу «людина-людина»: особистісні, рольові та організаційні

Одним із засобів профілактики СЕВ є розвиток здатності людини отримувати задоволення від власної діяльності.

Перелік використаної і рекомендованої літератури:

1. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения. СПб., 1998. 217 с.
2. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / Авт.-сост. О. И. Бабич. Волгоград : Учитель, 2009. 396 с.
3. Логинова А. В. Профессиональный стресс и синдром профессионального выгорания в педагогической деятельности. *Молодой ученый*. 2015. № 11 (91). С. 1408-1410. URL: <https://moluch.ru/archive/91/19882/> (дата обращения: 04.05.2020).
4. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования. *Психологический журнал*. 2001; 22: 1: 90-101.
5. Психология здоровья : учебник для вузов / Под ред. Г.С. Никифорова. СПб. : Питер, 2003. 468 с.
6. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания. *Медицинская газета*. 2005. №43-8 июня.
7. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания. *Медицинские новости*. 2002; 7: 3-9.
8. Сушенцова Л. В. Профессиональное выгорание педагога: сущность, диагностика, профилактика. *Инновационная сельская школа: от идеи к результату* : сб. ст. Йошкар-Ола : ГОУВПО "Мар. гос. ун-т" , 2006. С. 190-198 .
9. Федоренко Л. Г. Психологическое здоровье в условиях школы: Психопрофилактика эмоционального напряжения. СПб., КАРО, 2003. 429 с.
10. Шепель В. М. Как жить долго и радостно. Москва: АНТИКВА, 2006. 347 с.
11. Эффективный учитель / Авт.-сост. О. М. Ольшевская. Минск Красико-Принт, 2010. 173 с.
12. Профессиональное выгорание. URL: <http://psyfactor.org/personal/personal15-12.htm>. (дата обращения: 01.04.2015)
13. Синдром эмоционального выгорания педагогов. URL: <http://www.openclass.ru/wiki-pages/106170>. (дата обращения: 10.05.2015)

Навчальне видання

**Запобігання виникненню синдрому професійного
вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я**

Методичні рекомендації

Укладач: **Рурик** Галина Леонідівна

Формат 60x84 1/16. Ум. друк. арк. 13,14.

Тираж 100 прим. Зам. № __

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул.. Георгія Гонгадзе,9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.