УДК 371.124+159.942.52

Міщенко М.С.
аспірант Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини

# ПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

В статье рассматривается проблема профилактики и коррекции эмоционального выгорания. Предлагается система средств профилактики и коррекции профессионального выгорания учитывающая специфику деятельности практического психолога и факторы, обусловливающие возникновение этого синдрома. Проблема эмоционального выгорания практического психолога является одной из центральных в аспекте совершенствования профессиональной подготовки будущих практических психологов. Синдром эмоционального выгорания – это явление, что приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности. Намечены дальнейшие перспективы развития изучения этой проблемы.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, практический психолог, синдром, профессиональная деятельность, профилактика, корекция.

В статті розглядаються проблема профілактики і корекції емоційного вигорання. Пропонується система заходів профілактики і корекції емоційного вигоряння, яка враховує специфіку діяльності практичного психолога і чинники, що зумовлюють виникнення цього синдрому. Проблема емоційного вигорання практичного психолога є однією з центральних в аспекті вдосконалення фахової підготовки майбутніх практичних психологів. Синдром емоційного вигорання – це явище, що призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності. Намічено подальші перспективи розвитку вивчення цієї проблеми.

**Ключові слова:** емоційне вигорання, практичний психолог, синдром, професійна діяльність, профілактика, корекція.

The problem of burnout prevention and correction are discussed in the article. The prevention methods system is proposed which considers specificity of the professional activity and factors defining burnout genesis. The problem of practical psychologist's emotional burnout is one of the central in aspect of future practical psychologists' professional skills improvement. Emotional burnout syndrome is a phenomenon that leads to negative changes in the structure of the subject, promotes reducing of the professional activity's efficiency. The further prospects of development of study of this problem are set.

***Keywords:*** *emotional burnout, practical psychologist, syndrome, professional activity, prevention, correction.*

**Постановка проблеми.** Протягом останніх десятиліть особливо гострою стала проблема збереження психічного здоров'я практичних психологів. Синдром емоційного вигорання є досить серйозною проблемою, дане захворювання являє собою своєрідну розплату за постійний стрес. Робота психолога пов'язана з постійними психоемоційними навантаженнями, він повинен взаємодіяти з великою кількістю людей. Людина повинна вислухати клієнта, поспівчувати йому, запропонувати вихід із ситуації або підштовхнути до вирішення проблеми. Причому клієнти найчастіше є психічно неврівноваженими, схильними до неадекватної поведінки люди.

На психолога в основному вихлюпують весь накопичений негатив, агресію, роздратування. Відбувається це тому, що, коли людина щаслива, вона не потребує допомоги психолога, а коли пригнічена, спустошена, з'являються проблеми, вона потребує допомоги, яку може дати психолог. Робота психолога пов'язана з тісним спілкуванням, постійною взаємодією з іншими людьми (причому не завжди доброзичливо налаштованими). Людина не може проявляти на роботі свої справжні почуття, вона повинна бути сильною, впевненою, що знає свою справу, адже тільки

в цьому випадку до її порад прислухаються, її рекомендації виконують. В результаті такого важкого тиску відбувається вигорання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** На сьогодні розробленість проблеми синдрому емоційного вигорання в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували симптоми та фактори емоційного вигорання були В.Е. Орел, А.Ю. Василенко, В.В. Бойко, Г.С. Абрамова, С. Maslach, Т.В. Форманюк, M. Burisch, E. Maher, Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова, Л. Помиткіна

**Метою** даної статті є розкрити та проаналізувати основні напрямки подолання синдрому емоційного вигорання у практичних психологів.

**Виклад основного матеріалу.** Формування уявлення про профілактику синдрому емоційного вигорання, усунення зовнішніх і внутрішніх факторів, які шкідливо відбиваються на психіці людини є важливими в процесі професійної діяльності.

Причинами емоційного вигорання на ранніх етапах професіоналізації практичного психолога є низький рівень емоційної стійкості студента, недостатній розвиток умінь саморегуляції, неузгодженість сформованого до початку практики образу професійної діяльності та педагогічної реальності.

З метою запобігання вигорання нами запропоновані поради, рекомендовані лікарем Д. Лейком, які названі звичками, що дозволяють піклуватися про своє психосоматичне здоров'я [6]:

1. Звички правильного харчування:
   - регулярний прийом збалансованої, багатої на вітаміни їжу;
   - включення в раціон фруктів та овочів;
   - обмеження жирної їжі, рослинного масла і білків.
2. Багато рухатися та фізично тренуватися по 20-30 хвилин три рази на тиждень. Регулярні фізичні вправи сприяють виведенню із організму хімічних речовин, які утворюються під час стресу.
3. Правильне дихання. Якщо воно рівне і глибоке, то діє заспокійливим чином.
4. Засвоєння та щоденне використання прийомів релаксації, спрямованих на зниження фізичної, розумової та емоційної напруженості.

5. Жити цікаво. Хобі, розвивати різносторонні вподобання, не замикатися тільки на роботі.

6. Робити перерви в роботі і активно відпочивати, влаштовувати дні розвантаження з перемінною діяльності, екскурсіями, прогулянками на природі, організовувати свята для себе, для своєї сім'ї, близьких людей.

7. Сказати «Ні» шкідливим звичкам.

8. Піклуватися про позитивний настрій на цілий день. Розвивати звички позитивного самонавіювання та мислення, формувати позитивні установки і побажання.

9. Спілкуватися з домашнім улюбленцем.

10. Знаходити час для турботи про себе, слухати музику, дивитися улюблені передачі, фільми, читати книги.

11. Культивувути в собі відчуття спокою. Не дозволяти похмурим думкам і поганому настрою руйнувати душевну рівновагу і благополуччя. Використовувати техніки для саморегуляції психічного стану.

Російський Психіатр Павло Сідоров дає рекомендації, дотримуючись яких можна запобігти виникненню синдрому емоційного вигорання[3, с.68-74]:

- визначення короткострокових і довгострокових цілей (це не тільки забезпечує зворотний зв'язок, що свідчить про те, що потерпілий знаходиться на вірному шляху, але і підвищує довгострокову мотивацію; досягнення короткострокових цілей – успіх, який підвищує ступінь самовиховання);
- використання «тайм-аутів», які є необхідними для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);
- оволодіння вміннями та навичками саморегуляції (релаксація, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу, ведучого до вигорання);
- професійний розвиток і самовдосконалення. Одним із способів запобігання розвитку емоційного вигорання є обмін професійною інформацією з колегами, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, що існує всередині окремого колективу;

- відхід від непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли їх не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

- емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигоряння значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим);

- підтримка хорошої фізичної форми (не варто забувати, що між станом тіла і розумом існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги або ожиріння посилюють прояви розвитку емоційного вигорання.

Важливим аспектом в професійній діяльності є саморегуляція та аутогенне тренування. Психологічні основи саморегуляції включають в себе керування як пізнавальним процесами, так і особистісними: поведінкою, емоціями та діями. Аутогенне тренування використовується в таких видах діяльності, які викликають у людини підвищене емоційне напруження. Аутотренінг являє собою систему вправ для саморегуляції психічного та фізичного стану. Він ґрунтується на свідомому використанні людиною різних засобів психологічного впливу на власний організм і нервову систему з метою релаксації та активізації.

В результаті саморегуляції можуть виникнути три основні ефекти:

1. Ефект заспокоєння ( усунення емоційної напруги);
2. Ефект відновлення (ослаблення проявів втоми);
3. Ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

Завдяки саморегуляції та аутогенному тренуванню людина зможе керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях, які можуть призвести до виникнення синдрому емоційного вигорання.

Також важливим напрямком в профілактичній роботі є інформування про причини та ознаки емоційного вигорання, та про загальнодоступні методи допомоги собі зберегти професійне здоров’я.

Бойко В.В. сформував правила емоційної поведінки, які допомагають домогтися успішного емоційного режиму без наслідків вигорання [1, с.186]:

1. Проявляти турботу про привабливість свого зовнішнього вигляду, який відображає стан психічного здоров'я – інтелектуального, емоційного, морального і вольового. Позитивний зовнішній імідж економить енергетичні витрати при встановленні контакту з реципієнтом.

2. Долати подвійність і невизначеність висловлювання (експресії) емоцій при спілкуванні. Професіонал в сфері людських відносин повинен виробити таку експресію, яка була б достатньо інформативною і комунікабельною для партнерів і в той же час економічною. Емоційна експресія професіонала повинна бути адекватною актуальним обставинам, вона дозволяє партнерам по спілкуванню усувати невизначеність у комунікації. Для цього Бойко В.В. рекомендує виробляти такі звички: прагне до того, щоб спілкування було наповнене живими і щирими емоціями, відмовитися від «мімічних масок», які приховують справжнє ставлення до подій, не демонструвати холодність у спілкуванні.

3. Не перевантажувати емоції енергією і змістом: усувати зі свого репертуару утрирувані емоції у спілкуванні з важкими (неприємними) людьми; знижувати напруження своїх емоцій, переходячи до більш помірних варіантів їх прояву; перетворювати перевантажені енергією і сенсом емоції в більш позитивну і конструктивну форму.

4. Подивитися з боку на свої емоційні стереотипи (свою звичайну експресію), самокритично оцінити їх і всіма доступними засобами усунути вади.

5. Усунути причини, які заважають встановлювати емоційні контакти з іншими людьми: не «рекламувати» своє нещастя, не «застрявати» на проблемах і поганих передчуттях, що не переносять свій поганий настрій на інших, не «перегравати ролі», не експлуатувати інших для вирішення власних проблем.

Стресостійкість особистості сприяє запобіганню синдрому емоційного вигорання. Підвищення стресостійкості пов’язане з пошуком ресурсів, які допомагатимуть в подоланні негативних наслідків стресових ситуацій.

Е. Фром виділив три психологічних ресурси, які допомагають людині в подоланні важких життєвих ситуацій [2, с.565]:

1. Надія – це активне очікування та готовність зустрітися з тим, що може з'явитися на світ. «Надіятися – значить в будь-який момент часу бути готовим до того, що іще не з'явилося на світ, і не дивлячись ні на що, не відчаюватися, якщо в якийсь певний період життя це поява не відбулася» [5, с.21].

2. Раціональна віра – переконаність в тому, що існує велика кількість реальних можливостей і потрібно вчасно виявити ці можливості.

3. Душевна сила – здатність чинити опір загрозі руйнувати власну віру і надію. Спіноза під душевною силою розумів здатність сказати «Ні» тоді, коли весь світ хоче почути «Так».

Одними з таких ресурсів також є психологічна компетентність індивіда, рівень його психологічної грамотності і культури та особистісні ресурси, до яких відносять: активна мотивація подолання, відношення до стресу як можливості придбання особистого досвіду; самоповага, самооцінка, особиста значимість; активна життєва установка (чим активніше відношення до життя, тим більша психологічна стійкість в стресових ситуаціях); стан здоров'я та відношення до нього як до цінності.

Низький рівень психологічної культури, навичок саморегуляції призводить до того, що значна частина практичних психологів страждають на соматичні та нервово-психічні хвороби.

Водоп'янова Н.Є. виділила 4 напрямки попередження синдрому емоційного вигорання:

1. підвищення комунікативних та управлінських умінь за допомогою активних методів навчання: соціально-психологічні тренінги, ділові ігри (метод імітації ситуацій, що моделюють професійну або іншу діяльність шляхом гри, в якій беруть участь різні суб'єкти, наділені різною інформацією, рольовими функціями і діють за заданими правилами), тренінги комунікативних умінь; навчання ефективним стилям комунікацій і вирішення конфліктних ситуацій;

2. тренінги, стимулюючі мотивацію саморозвитку, особистісного та професійного зростання;

3. антистресові програми і групи підтримки, орієнтовані на особистісну корекцію самооцінки, впевненості, соціальної сміливості та креативності особистості;

4. програми підвищення емоційної стійкості і психофізичної гармонії шляхом оволодіння способами психічної саморегуляції, оптимізації способу життя, самоорганізації та планування особистої і професійної кар'єри [3, с.270].

Дуже важливим для профілактики є володіти навичками саморегуляції, самоусвідомлення, самодопомоги, сформувати вміння застосовувати техніки регулювання власного самопочуття, фізичного і психічного здоров'я.

Виявляючи безумовне бажання допомагати, практичний психолог йде на великий ризик. На нього впливає вся гамма суспільних явищ, тому важливо володіти професійно значущими якостями, щоб у процесі допомоги іншим запобігти власне «самознищенню». Уміння справлятися з власними негативними переживаннями, з агресією, дратівливістю – це здібності, що допомагають запобігти вигоранню. Практичний психолог повинен передбачувати професійні ризики та мати інформацію про способи запобіганню емоційного вигоранню, бути емоційно стійким, готовим до психічних перевантажень.

Синдром емоційного вигорання досить важке психологічне захворювання, що вимагає спеціальної допомоги. Корекційні методи при розвитку синдрому схожі на профілактичні. Нами була розроблена корекційна програма, метою якої є подолання синдрому емоційного вигорання у практичних психологів на основі розвитку умінь та навичок саморегуляції і підвищення рівня емоційної стійкості.

Завдання програми:

1. Виявити психологічні особливості студентів, які можуть провокувати розвиток синдрому емоційного вигорання; навчити студентів аналізувати свої вчинки і емоції.

2. Підвищити рівень самосприйняття у студентів, адекватне сприйняття своїх позитивних і негативних характеристик, прийняття успіхів і невдач.

3. Сформувати у студентів навички управління своїм станом, емоціями і переживаннями.

4. Підвищити психологічну грамотність студентів щодо особливостей психологічної адаптації при включенні в практичну діяльність та стресових станів і шляхів їх подолання.

Основні методи і техніки роботи:

- Лекції та бесіди;
- Створення та аналіз проблемних ситуацій;
- Вирішення ситуаційних задач;
- Робота в малих групах;
- Групові дискусії;
- Тренінгові технології.

Корекційна програма включає в себе наступні блоки:

Блок 1. Уявлення про емоційне вигорання.

Основні завдання:

- інформування про емоційне вигорання у професійній діяльності: його симптоми, причини, наслідки;
- актуалізація особистого досвіду переживання синдрому емоційного вигорання;
- навчання основним навичкам релаксації для мінімізації негативного впливу емоційного вигорання.

Блок 2. Конструктивна поведінка в конфліктах.

Основні завдання:

- інформування про конфлікти: види, основних структурних елементах, динаміки, механізми виникнення, конструктивних і неконструктивних стратегіях поведінки в конфлікті;
- усвідомлення своєї поведінки в конфлікті;
- формування навичок конструктивного поведінки в конфліктах.

Блок 3. Саморегуляція.

Основні завдання:

- інформування про саморегуляцію, її основні методи, прийоми зняття стресу;
- актуалізація особистого досвіду використання різних прийомів зняття стресу,

саморегуляції;

- навчання основним прийомам саморегуляції.

Блок 4. Аутогенне тренування.

Основні завдання:

- інформування про аутогенне тренування як засобу зняття емоційної напруги і фізичної втоми, поліпшення самопочуття, підвищення працездатності і творчої активності.

Для корекції синдрому емоційного вигорання потрібно розподіляти власні навантаження, враховуючи свої сили і можливості. Потрібно простіше ставитися до конфліктних ситуацій на роботі, не намагатися стати кращим серед всіх і у всьому. Необхідно навчитися перемикати свою увагу з однієї діяльності на іншу.

**Висновки.** Розробка та впровадження системи практичних заходів по профілактиці і корекції емоційного вигорання з урахуванням специфіки професійної діяльності дозволить знизити рівень вигорання практичних психологів і тим самим підвищити ефективність виконання своїх професійних обов'язків.

**Перспективами подальших розвідок є** дослідження специфіки роботи практичного психолога з проблеми подолання синдрому емоційного вигорання та подальших напрацювань у даному напрямі.

## Список літератури


1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. [Текст] / Н.Е. Водопьянова , Е.С. Старченкова. – СПб: Питер, 2009. – 336с. – ISBN 978-5-91180-891-4
2. Никифоров Г.С. Психология здоровья: учебник для вузов [Текст] / Под ред. Г.С. Никифоров СПб: Питер, 2006. – 607с. – ISBN 5-318-00668-X
3. Полякова О.Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности [Текст]: учебное пособие / О.Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт , 2008. – 304с. – ISBN 978-5-9770-0325-4

4. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания. Причины, симптомы, лечение и профилактика [Текст] / П. Сидоров //Педагогическая техника, 2013. – №1. – С. 68-74
5. Фромм Э. Революция надежды. Избавление от иллюзий [Текст] / Э.Фромм – М.: Айрис-пресс, 2005. – 352 с. – ISBN 5-8112-1345-X.
6. Янковская, Н. Эмоциональное выгорание учителя [Текст] / Н. Янковская // Народное образование . – 2009. – №2. – С.127-137.

1. Vodop'janova N.E., Starchenkova E.S. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. 2-e izd. [Tekst] / N.E. Vodop'janova , E.S. Starchenkova. – SPb: Piter, 2009. – 336s. – ISBN 978-5-91180-891-4
2. Nikiforov G.S. Psihologija zdorov'ja: uchebnik dlja vuzov [Tekst] / Pod red. G.S. Nikiforov SPb: Piter, 2006. – 607s. – ISBN 5-318-00668-H
3. Poljakova O.B. Psihogigiena i profilaktika professional'nyh deformacij lichnosti [Tekst]: uchebnoe posobie / O.B. Poljakova. – M.: NOU VPO Moskovskij psihologo-social'nyj institut , 2008. – 304s. – ISBN 978-5-9770-0325-4
4. Sidorov, P. Sindrom jemocional'nogo vygoranija. Prichiny, simptomy, lechenie i profilaktika [Tekst] / P. Sidorov //Pedagogicheskaja tehnika, 2013. – №1. – S. 68-74.
5. Fromm Je. Revoljucija nadezhdy. Izbavlenie ot illjuzij [Tekst] / Je.Fromm – M.: Ajris-press, 2005. – 352 s. – ISBN 5-8112-1345-X.
6. Jankovskaja, N. Jemocional'noe vygoranie uchitelja [Tekst] / N. Jankovskaja // Narodnoe obrazovanie . – 2009. – №2. – S.127-137.