



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «АСОЦІАЦІЯ ПСИХОЛОГІВ
ВИЩОЇ ШКОЛИ УКРАЇНИ»**

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ – ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ

Матеріали круглого столу

09 червня 2022 року



**Дніпро
2022**

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ «АСОЦІАЦІЯ ПСИХОЛОГІВ ВИЩОЇ
ШКОЛИ УКРАЇНИ»**

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ – ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ

(Матеріали круглого столу, 09 червня 2022 року)

Дніпро
2022

УДК 159.9

Е-60

Е-60 Емоційне вигорання – шляхи подолання: матеріали круглого столу (Дніпро, 09 червня 2022 р.). Дніпро: ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2022. 37 с.

Збірник містить матеріали круглого столу «Емоційне вигорання – шляхи подолання» (09.06.2022), у роботі якого взяли участь представники закладів вищої освіти України.

Матеріали круглого столу надруковані в авторській редакції.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

д-р юрид. наук, проф. **Олег КИРИЧЕНКО** (голова); канд. юрид. наук, доц. **Тетяна АЛФЬОРОВА** (заст. голови); канд. психол. наук, доц. **Людмила ПРИСНЯКОВА**; **Вікторія КОРСУНСЬКА** (секретар)

© ВВПЗ ДГУ, 2022

© Автори, 2022

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
Агапова І.М. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ ПЕРСОНАЛУ ВИРОБНИЧОЇ СФЕРИ.....	7
Алещенко О.В. «СИНДРОМ РЯТІВНИКА» ЯК ФАКТОР ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	11
Гарець Н.О. САМОСПІВЧУТТЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	14
Красильникова А.О. ЕМПАТІЯ ЯК ФАКТОР ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	18
Мосейко А.Г. ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ ТА У ПРИВАТНИХ ВИКОНАВЦІВ.....	21
Пріснякова Л.М., Тарасевич І.Ю., Варакута М.Л. ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ІНДИКАТОР СОЦІАЛЬНОГО СТАНУ СУСПІЛЬСТВА.....	25
Сахарова К.О. ПРИЧИНИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	27
Складановська М.Г. ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА, ПЕДАГОГА.....	31
Спіріна І.Д., Коваленко Т.Ю., Корсунська В.В. СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....	33

ПЕРЕДМОВА

Сучасні умови діяльності пов'язані з рядом особливостей, які ставлять високі вимоги до індивідуально-психологічних властивостей і функцій організму. Інтенсифікація життя, соціально-політичні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до працівників більш складні вимоги, що безумовно, впливає на психологічний стан працівників, обумовлює виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів. Зовнішні фактори мають бути усвідомлені, структуровані, прийняті людиною. Для цього вона використовує своєрідний "інструмент" – свою психіку. Основне призначення цього інструменту – активна адаптація, пристосування до навколишнього середовища. Це ефективний засіб, який дає людині силу і можливість зберігати стійкість в екстремальних, кризових ситуаціях, переборювати стресові обставини життя, що виникають кожного дня. Численність досліджень, присвячених проблемі вигорання, пояснюється кількома причинами. По-перше, вигорання являє собою варіант багатофакторного виробничого (робочого) стресу, що дозволяє вивчати його як системну реакцію в цілому. По-друге, наслідки професійного вигорання справляють істотний вплив на особисте, позаслужбову, життя «вигорілих». По-третє, наслідки вигорання погано позначаються на економічному благополуччі організації і ведуть до втрати кадрових ресурсів.

Професійне вигорання пов'язане з адміністративними, управлінськими і комунікативними характеристиками організації, психологічним кліматом, статусно-рольовими та особистісними особливостями персоналу. На жаль, дані, отримані різними авторами, не завжди узгоджуються один з одним. Це пов'язано з тим, що вони отримані, по-перше, завдяки різному інструментарію вимірювання синдрому вигорання, а по-друге, стосовно до різних видів професій.

Особливо яскраво вплив стресів проявляється у діяльності працівників, які працюють у системі "людина – людина" через перенасиченість її такими стресогенами, як відповідальність, активна міжособистісна взаємодія,

підвищена емоційна напруженість. Одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є “синдром вигорання”.

Науковий і практичний інтерес до синдрому вигорання обумовлений тим, що цей синдром - безпосередній вияв всезростаючих проблем, пов'язаних із самопочуттям працівників, ефективністю їх праці і стабільністю ділового життя організації. Стурбованість роботодавців і управлінців вигорянням співробітників пояснюється тим, що воно починається непомітно, а його наслідки у вигляді «втраченого прибутку» дуже дорого коштують організації.

Ще в 70-х роки деякі дослідники звернули увагу на досить часте емоційне виснаження, що зустрічається, у осіб, що займаються в різних сферах комунікативної діяльності. Як правило, такі фахівці на певному етапі своєї професійної діяльності несподівано починали втрачати до неї інтерес, формально відноситися до своїх обов'язків, конфліктувати з колегами з непринципових питань, зловживати алкоголем. Надалі у них звичайно розвивалися соматичні захворювання і невротичні розлади.

Зміни, що спостерігалися, викликалися тривалою дією професійного стресу. З'явився термін "burnout", який в психологічній літературі переводиться як "вигорання".

Синдром емоційного вигорання - це реакція організму, яка виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресів середньої інтенсивності.

По-перше, до професійного вигорання більше схильні співробітники, які по роду служби вимушені багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими. Перш за все це керівники, менеджери з продажу, медичні і соціальні працівники, консультанти, викладачі, працівники правоохоронних органів і т.п.

По-друге, до синдрому професійного вигорання більше схильні люди, що переживають постійний внутрішньоособистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Найчастіше, як показує практика, це — жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також «пресинг» у зв'язку з

необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

По-третє, до професійного вигорання більше схильні працівники, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця.

По-четверте, на фоні перманентного стресу синдром вигорання виявляється в тих умовах, коли людина потрапляє в нову, незвичну обстановку, в якій вона повинна проявити високу ефективність

По-п'яте, до синдрому вигорання більше схильні жителі великих мегаполісів, які живуть в умовах нав'язаного спілкування і взаємодії з великою кількістю незнайомих людей в суспільних місцях.

Тематика круглого столу є актуальною, а дослідження науковців є внеском в проблему профілактики та корекції наслідків емоційного вигорання.

Агапова Ірина Миколаївна
старший викладач кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ ПЕРСОНАЛУ ВИРОБНИЧОЇ СФЕРИ

В умовах воєнних дій, українське суспільство знаходиться в стані хронічного стресу та поступово намагається реорганізувати життя як в особистісній, так і в професійній сферах. Таким чином, загальна соціально-психологічна напруженість особистості підсилюється психічним навантаженням на робочому місці, що може підвищувати ризик виникнення синдрому емоційного вигорання (СЕВ).

СЕВ на виробництві - це реакція організму, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресів середньої інтенсивності.

Процес супроводжується поступовою втратою емоційної, когнітивної, фізичної енергій та проявляється симптомами емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зниженням задоволення якістю виконаної роботи.

СЕВ у психології розглядається як механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій, вироблений особистістю у відповідь на обрані психотравмуючі дії. "Вигорання" - частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси. Це набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки.

Головною причиною СЕВ вважається психологічна, душевна перевтома. Стан рівноваги людини порушується у тих випадках, коли вимоги (внутрішні та зовнішні) тривалий час переважають над ресурсами (внутрішніми та зовнішніми), що неминуче призводить до СЕВ.

Розвитку синдрому "вигорання" також сприяють особистісні особливості: високий самоконтроль, особливо при вольовому пригніченні негативних емоцій; раціоналізація мотивів своєї поведінки; схильність до підвищеної тривоги та депресивних реакцій, пов'язаних з недосяжністю "внутрішнього стандарту" та блокуванням у собі негативних переживань; високий рівень емоційної лабільності; ригідна особистісна структура.

Синдром емоційного вигорання є комбінацією фізичного, емоційного та когнітивного виснаження чи втоми. При цьому головний фактор - емоційне виснаження.

Виділяють 5 ключових груп симптомів, характерних для СЕВ: - фізичні симптоми, - емоційні симптоми, - поведінкові симптоми, - інтелектуальний стан, - соціальні симптоми.

У контексті професійної діяльності негативні наслідки міжособистісних комунікацій позначаються поняттям "професійне вигорання", яке має пряме відношення до збереження здоров'я, психічної стійкості, надійності та професійного довголіття працюючих фахівців.

В результаті "згорання" людина втрачає психічну енергію, у неї розвиваються психосоматична втома (виснаження), емоційне виснаження, ("вичерпання ресурсів"), виникають невмотивоване занепокоєння, тривога, дратівливість, з'являються вегетативні розлади, знижується самооцінка, втрачається усвідомлення сенсу своєї професійної діяльності.

Існує тісний взаємозв'язок між професійним вигоранням та мотивацією діяльності. Розглянемо це явище в аспекті особистої деформації під впливом професійних стресів на прикладі різних категорій персоналу виробничого підприємства. У дослідженні взяли участь керівники різного рівня та виробничі робітники.

Мета дослідження - аналіз впливу синдрому емоційного вигорання на процес виробничої діяльності.

Об'єкт дослідження – особливості проявів СЕВ у процесі виробничої комунікації.

Предмет дослідження: вплив індивідуально-типологічних особливостей особистості на прояви синдрому емоційного вигорання.

Гіпотезою дослідження є вплив типологічних особливостей особистості на прояви синдрому емоційного вигорання.

Результати психодіагностики:

Типологічні властивості нервової системи визначалися методом самооцінки екстраверсії/інтроверсії адаптованим тест-опитувальником Г. Айзенка ЕРІ. Чинники *E* та *N* є основними суперфакторами практично у всіх факторно-аналітичних дослідженнях властивостей особистості. Г. Айзенк, за З. Фройдом, К. Г. Юнгом та іншими теоретиками, неодноразово заявляв, що фактори *E* та *N* значною мірою впливають на поведінку та діяльність людини, що є важливим аспектом для реалізації мети нашого дослідження – виявлення впливу індивідуально типологічних особливостей як на предметну, так і на мнемічну діяльність людини.

З метою збирання всіх експериментальних точок на одній площині та виявлення закономірностей для певного типу темпераменту, був використаний параметр індивідуальності p' , який характеризував віддаленість від *O*, де E' - значення екстраверсії; N' - значення нейротизму.

$$p = \sqrt{E^2 + N^2} \quad (1)$$

Оскільки E та N мають різні числові значення (від 0 до 24), то у разі, якщо значення перевищують 12, значення p' для різних типів темпераменту знаходилося таким чином:

$$E' = E - 12; N' = N - 12 \quad (2)$$

Якщо показники екстра-інтроверсії були меншими за 12, то $E'=E$, $a'=N$.

Нами виявлені середні значення p' у представників різних професійних груп: у керівників $p' = 5.7$; у виробничих працівників $p' = 5.9$; у обслуговуючого персоналу $p' = 7.3$.

Кількісні показники за компонентами синдрому емоційного вигорання отримано за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко.

Особистісні риси емоційної нестійкості, боязкості, підозрливості, схильності до почуття провини, консерватизму, імпульсивності, напруженості, інтроверсії мають певне значення у формуванні СЕВ. В картині синдрому у працівників виробничої сфери переважають симптоми фази «резистенції». Це проявляється неадекватним емоційним реагуванням, відсутністю емоційної залученості до робочого процесу, втому, що веде до редукції професійних обов'язків та негативного впливу роботи на особисте життя. Також досить виражене переживання психотравмуючих обставин (фаза «напруга»), що проявляється відчуттям фізичних та психологічних навантажень, напруження на роботі, наявністю конфліктів із керівництвом та колегами.

Табл. 1

Рівень розвитку компонентів синдрому емоційного вигорання у різних категорій персоналу підприємства

Категорії персоналу	p'	Компоненти СЕВ (% от загальної кількості опитуваних)		
		Напруга	Резистенція	Виснаження
Керівники	5,7	66,4	47,3	57,8
Робітники	5,9	69,0	40,2	53,7

Аналіз таблиці 1 демонструє приблизно однакові прояви компонентів емоційного вигорання у всіх категорій персоналу промислового об'єднання м. Дніпро.

Прояв симптомів емоційного вигорання

№з/п	Симптоми емоційного вигорання	Керівники (%)	Робітники (%)
1	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	70,6	70,0
2	Розширення сфери економії емоцій	18,0	40,0
3	Переживання психотравмуючих обставин	18,0	40,0
4	Емоційно-моральна дезорієнтація	24,5	15,0
5	Психосоматичні та психовегетативні порушення	1,0	5,0
6	Тривога та депресія	17,6	10,0
7	Особистісне відчуження (деперсоналізація)	12,8	20,0
8	Емоційний дефіцит	31,4	35,0
9	Невдоволення собою	1,0	1,0
10	Емоційне відчуження	12,8	30,0
11	" Глухий кут"	11,8	7,0

Отже, основними симптомами для двох вибірок (керівники та робітники) є неадекватне виборче емоційне реагування (70,6 та 70,0) та редукція обов'язків (52,9 та 56,0). Високі значення у першій вибірці спостерігаються у сфері економії емоцій, а у другій – у переживанні психотравмуючих обставин.

Ознаки депресії більш помітні у керівників, ніж у робочих. Це може бути зумовлено специфікою їхньої діяльності.

Аналіз дозволив виявити взаємозв'язок між синдромом емоційного вигорання та індивідуально-типологічними особливостями особистості: зі збільшенням значення r' збільшується відсоток персоналу у стані напруги (з 66,4% до 69,0%). А фази резистенції та виснаження мають тенденцію до зниження зі зростанням значення r' (резистенція – 47,3% та 40,2%; виснаження – 57,8% та 53,7% відповідно). Це свідчить про нове трактування (кількісне) результатів емпіричного дослідження та екстраполяції результатів.

Враховуючи якісні та кількісні показники, що розраховуються за використаними методиками для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому у працівників виробничої сфери, а також визначити

оптимальні індивідуальні та групові заходи профілактики та психокорекції в умовах сучасного стану українського суспільства.

Список використаних джерел:

1. Бойко В. В. Энергия эмоций. СПб.: Питер, 2004. С. 474.
2. Булатевич Н. М. До проблеми психічного вигорання // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціологія. Психологія. Педагогіка». 2002. Вип.12–13. С.121–124.
3. Жогно Ю. П. Моніторинг динаміки синдрому емоційного вигорання педагога / Ю. П. Жогно // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки. Зб. наукових праць. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова. 2007. № 19 (43). С. 24–31.

Алещенко Ольга Валеріївна

викладач кафедри психології

Вищого навчального приватного закладу

«Дніпровський гуманітарний університет»

«СИНДРОМ РЯТІВНИКА» ЯК ФАКТОР ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Під час масштабних катастрофічних подій можна спостерігати підвищення прагнення людей бути корисними, давати поради, допомагати. Це можна зрозуміти, бо людина- істота соціальна, і протягом історичного розвитку людського суспільства було доведено, що спільнота краще виживає ніж окрема особистість. Крім того, в християнській соціокультурній традиції повсякчасно підноситься жертвність собою, своїми інтересами заради інтересів інших. Повномасштабні військові дії в будь-якій країні чинять якщо не фізичний, то психологічний вплив на всіх її громадян. І це сприяє збільшенню проявів « синдрому рятівника».

Поняття « синдром рятівника» було введено в психологію у 1968 році Стівеном Карпманом у контексті «Драматичного трикутника»- так званої психологічної гри, у якій люди виконують ролі «Жертви», «Рятівника», та «Переслідувача». На сьогодні цей термін має більш широке значення. Люди з «синдромом рятівника» намагаються вирішити всі проблеми оточуючих, навіть ті, про яких їх не просять, часто беруть чужу відповідальність на себе, допомагають й рятують, і таким чином несвідомо підвищують власну самооцінку, задовольняють потребу в любові та визнанні. Така поведінка дозволяє переводити фокус уваги з внутрішніх конфліктів й невдоволених

потреб та уникати вирішення власних питань. Однак, коли «рятівник» не отримує подяки, з'являється розчарування, невдоволеність і внутрішня спустошеність. Витоками такого стилю поведінки є психологічний та емоційний дисбаланс, що, зазвичай, формується і закріплюється ще в дитячому віці. «Синдром рятівника», відомий ще як «синдром Білого Лицаря», бо героїчні поступки відомих літературних чи кінематографічних персонажів стимулюють на «рятування» всіх навколо, аби отримати схвалення оточуючих і реальних чи внутрішніх батьків та підвищити самооцінку. Крім того, роль «рятівника» часто формується у дитини з деструктивної родини. Таким дітям властива низька самооцінка та низькоресурсний стан. Роблячи добро, вони таким чином компенсують брак уваги з боку рідних. Також формуванню «синдрому рятівника» сприяє потреба у домінуванні. Рятівнику здається, що він краще знає, як іншим жити, що без його порад чи втручання інші люди зовсім не впораються. І як тільки хтось робить щось не так, «рятівник» відчуває втрату контролю та небезпеку бути непотрібним. Тож, він втручається і починає повчати, діяти. Але ці дії порушують особистісні кордони іншої людини, що цілком закономірно викликає її роздратування та агресію в бік «рятівника». Як результат, замість подяки та визнання, «рятівник» отримує некомпенсовані витрати енергії та розчарування. В стані довгострокового емоційного напруження, який є безумовним супутником війни, з одного боку загострюється потреба у любові, потреба відчувати себе корисним, а з іншого боку виникають складнощі з контролюванням агресії та депресивно- апатичні прояви захисних реакцій. Тож «рятівник» починає ще більше «рятувати», аби за нескінченною волонтерською роботою чи щохвилинними турботливими вказівками близьким, а інколи й зовсім незнайомим людям заховати свою власну тривогу, страх, безпорадність. Людські ресурси не безмежні і потребують відновлення, а така поведінка «рятівника» сприяє зовсім протилежному ефекту- розвитку «синдрому емоційного вигорання».

Термін «емоційне вигорання» вперше був запропонований американським психологом Фриденбергом у 1974 році. Х. Фреденберг працював в альтернативній службі медичної допомоги і, спостерігаючи за собою та своїми колегами протягом деякого часу, він звернув увагу на високу втомлюваність, дратівливість, втрату мотивації та відповідальності. Синдром емоційного вигорання (burn-out)- це стан емоційного, психічного, фізичного виснаження, що виникає внаслідок хронічного невирішеного стресу

Спочатку Фреденберг відносив до цієї групи спеціалістів, що працюють у кризових центрах та психіатричних клініках, пізніше емоційне вигорання діагностували у представників всіх професій типу «людина-людина», а також,

у тих, хто доглядає тяжко хворих родичів, і, навіть, у матусь, що весь час проводять з дітьми. Христина Маслач, соціальний психолог, визначила це поняття як синдром фізичного та емоційного виснаження. Згідно з останньою Міжнародною класифікацією захворювань, синдром емоційного вигорання було описано під шифром Z.73.0 «Вигорання - стан повного виснаження». Люди з цим синдромом, зазвичай, мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів та соціальної дисфункції. Спостерігається хронічна втома, порушення пам'яті та уваги, проблеми зі сном у вигляді ускладненого засинання, раннє пробудження, особистісні зміни. Психологічні явища супроводжуються соматичними симптомами: головним болем, диспепсичними явищами- діареєю, нудотою, синдромом подразненого шлунку, крім того, можуть спостерігатися артеріальна гіпертензія, тахікардія, аритмія. У відповідності з моделлю К. Маслач та С. Джексона, «вигорання» розглядається як реакція на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію власних досягнень. Японські дослідники вважають, що до цієї моделі варто додати четвертий фактор «Involvement»- залежність, залучення, що характеризується головним болем, порушеннями сну, дратівливістю, а також хімічними залежностями (алкоголізм, куріння). Емоційне виснаження проявляється у відчутті емоційної перенапруги, спустошеності, повного виснаження власних емоційних ресурсів, виникненні «притуплення» емоцій, а у особливо важких випадках- емоційних зривів . На думку В.В. Бойка , емоційне вигорання- вихований особистістю механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на впливи, що викликають психологічну травму. Тож, можна сказати, що емоційне вигорання- це механізм, який дозволяє людині більш розсудливо витратити власні енергетичні, психічні та фізичні ресурси. При цьому, спостерігаються і його негативні наслідки.

Тож, людина з синдромом рятівника зазвичай є перфекціоністом та намагається усе контролювати, що неможливо ані в мирний час, а тим паче, під час війни. Крім того, схильність до самопожертви та гіпервідповідальність не дають очікуваних результатів, посилюють самокритику та знижують самооцінку і призводять до хронічного роздратування, невдоволення й депресивного мислення. Зовнішні обставини: велика кількість «знедолених», що потребують допомоги і дуже рідко демонструють достатню (з точки зору « рятівника») вдячність, близькі люди, які на думку «рятівника», не розуміють усієї небезпеки обставин і не дослухаються порад, ситуація, яка змінюється щохвилини й не може бути ані передбачена, ані проконтрольована потребують

величезних витрат енергії як фізичної, так і психологічної. Постійна внутрішня невдоволеність і спустошеність, тривожність за інших та потреби, які ігноруються- це ще одна причина некомпенсованих енергетичних витрат. І, як наслідок,- розвиток емоційного вигорання з усіма його деструктивними як психологічними, так і соматичними проявами.

Для «рятівника» важливо відчувати свою значущість, бути господарем становища і при цьому жодним чином не давати «врятованим» відповідальності за успіхи. При цьому, « рятівники» щиро впевнені, що їх життя- найчистіший альтруїзм. І ця віра у свою необхідність та «безгріховність» є основою існування особистості. Тож, маючи повний контроль, який маскується під опіку, «рятівник» відчуває себе спокійно та впевнено. « Рятівнику» довго перебувати на самоті майже нестерпно. І, замість того, аби звертатися до свого внутрішнього «Я», відчувати й задовольняти власні потреби. для того, щоб жити « рятівнику» важливо вирішувати проблеми інших, наповнюватися чужими думками й почуттями,

Психолог - це спеціальність, що покликана допомагати людям. Тож для ефективної професійної діяльності та профілактики емоційного вигорання необхідна своєчасна діагностика « синдрому рятівника».

Гарець Надія Олексіївна

старший викладач кафедри психології

Вищого навчального приватного закладу

«Дніпровський гуманітарний університет»

САМОСПІВЧУТТЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Нестабільні соціально-економічні умови, динамічні зміни та актуалізація морально-ціннісних орієнтирів суспільства ставить перед сучасною особистістю ряд проблем. Одним із нагальних питань стає функціонування людини в її професійній діяльності - починаючи від сфер, де від дій фахівця буквально залежить життя людини, і закінчуючи особливостями спілкування у системі «людина-людина». Разом з тим, особистість у професійній діяльності стикається з рядом складнощів: ресурсномістка робота з людьми, монотонність праці, недостатність винагороди призводять до накопичення негативних переживань, або до емоційного вигорання.

Вивченню сутності, причин та шляхів подолання емоційного вигорання присвячено роботи таких дослідників, як Г. Фрейденбергер, К. Маслач,

В.Бойко, М. Pierce, G. Molloy та інших. Разом з тим, залишаються актуальними проблеми розробки активних шляхів подолання емоційного вигорання.

Аналіз стану проблеми. Вперше цей термін - «емоційне вигорання», або «burnout» запропонував Г. Фрейденбергер для визначення психологічного стану людей, які є психічно здоровими, але перебувають в інтенсивній взаємодії з іншими людьми в емоційно напруженій атмосфері при виконанні професійних обов'язків [1]. К. Маслач, у свою чергу, визначає це поняття як синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи і втрату розуміння і співчуття стосовно клієнтів. Важливо, що автор вважає вигорання не реакцією на нудьгу або просто втратою творчого потенціалу, а емоційним виснаженням на тлі стресу [2].

Говорячи про емоційне вигорання, сучасні дослідники визначають його як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що проявляється в професіях соціальної сфери. Серед його складових називають: емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень. Емоційне виснаження включає відчуття емоційної спустошеності та втоми, що викликані роботою. Деперсоналізація проявляється у цинічному ставленні до своєї праці та її об'єктів. Редукція професійних досягнень включає виникнення почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній [3].

Виклад основного матеріалу. Думки щодо витоків емоційного вигорання різняться. Так, М. Pierce та G. Molloy називають причинами ситуацію на роботі та ставлення до неї професіонала [4]. В. Бойко вважає цей феномен виробленим особистістю механізмом психологічного захисту у вигляді повної або часткової відсутності емоційного реагування у відповідь на психотравмуючий вплив [5].

С. О. Мащак пропонує власну класифікацію причин симптомів емоційного вигорання, поділяючи їх на фізичні, поведінкові і психологічні, зовнішні та внутрішні. До фізичних входять втомленість; часті головні болі, зайва вага; відчуття виснаження; безсоння. До поведінкових і психологічних - важкість праці; розчарування; зникнення професійного ентузіазму; невпевненість; відчуття вини та непотрібності; дратівливість; ригідність; підозрілість; нездатність ухвалювати рішення; адиктивна поведінка. Зовнішніми причинами він називає соціальну та економічну нестабільність, кризу ідейних, правових, духовних, моральних норм, низьку соціально-правову захищеність. До внутрішніх, у свою чергу, відносить негативні суспільні стереотипи; негативний приклад керівників; низьку моральну

культуру трудового колективу; відсутність перспективи професійного зростання; постійну фізичну, емоційну та моральну втому, невідповідність умов праці, кваліфікації спеціаліста та матеріального еквівалента – заробітної плати [6].

Разом з тим, чимало підходів обходять увагою активність людини у цьому процесі. На нашу думку, уявлення про емоційне вигорання як про щось, що трапляється з людиною і над чим вона не має влади ігнорує властивість особистості до прийняття активної суб'єктної позиції. Керуючись цим припущенням, розглянемо ефективність самоспівчуття у профілактиці синдрому емоційного вигорання.

Самоспівчуття – досить новий конструкт, який, однак, привертає все більше уваги дослідників. За К. Нефф, самоспівчуття полягає в неосудному спостереженні та розумінні власного болю, невдач і помилок. Воно складається з таких компонентів: доброзичливість до себе на відміну від самоосуду, де доброзичливість включає переживання доброти та співчуття до себе; загальну людяність проти ізоляції, яка включає віру в те, що кожен схильний до помилок і невдач, тоді як ізоляція відноситься до відчуття відірваності від інших через емоції сорому за свою неадекватність; і, нарешті, уважність (mindfulness) проти надмірної ідентифікації чи уникнення відноситься до усвідомлення та прийняття теперішнього моменту, а також усіх думок і почуттів, які з ним супроводжуються (позитивних та негативних) без їх оцінки [7].

Останні зарубіжні дослідження виявили певний взаємозв'язок між самоспівчуттям і вигоранням. К. Олсон виявив, що співчуття до себе та практика усвідомленості серед педіатричних лікарів суттєво пояснюють компонент емоційного виснаження за К. Маслач. Серед іспанських професіоналів первинної медико-санітарної допомоги низький рівень співчуття до себе також був пов'язаний з вищими рівнями вигорання. В іншому дослідженні було виявлено, що високе самоспівчуття було пов'язане із високою професійною якістю життя, а отже, з більш низьким рівнем вигорання. Також співчуття до себе пояснює значні розбіжності у вигоранні та вторинного травматичного стресу серед медсестер у Португалії та Великобританії. У дослідженні Hashem, Z. та Zeinoun, P. було виявлено, що самоспівчуття краще пояснює розгортання емоційного виснаження, ніж інші фактори (гендер, кількість робочих годин тощо) [8].

З урахуванням того, що самоспівчуття може бути розвинуто у людині в ході психологічного тренінгу, отримані дані, таким чином, свідчать про високий потенціал самоспівчуття як інструменту профілактики емоційного вигорання в професійній діяльності.

Висновки: Емоційне вигорання - це феномен, виникнення якого обумовлюється рядом як зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Важливими симптомами емоційного вигорання є втомленість, виснаження, почуття невпевненості, знецінення власних професійних досягнень. Важливим елементом профілактики емоційного вигорання є активне протистояння йому особистості. Феномен самоспівчуття, як це і обґрунтовано рядом досліджень, у цьому контексті може виступати надійним інструментом профілактики емоційного вигорання в професійній діяльності.

Список використаних джерел:

1. Freundberger H. J. Staff burnout. *Social Sciences*, 1974. P. 159–166.
2. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek. Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. P. 19–32.
3. Кужель І. Р. Рівень емоційного вигорання як базовий критерій необхідності та змісту психоед'юкативної та психокорекційної роботи з медичним персоналом хоспісу. *Психіатрія*, 2010. № 1. С. 34–39.
4. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушение ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект). *Культурно-историческая психология*, 2010. № 1. С. 27–39.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других М.: Наука, 1996. 154 с.
6. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ, Серія психологічна*, 2 (1). 2012. С. 444-452.
7. Neff, K. D. Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, 2003. 2(2). P. 85–101.
8. Hashem, Z., Zeinoun, P. Self-Compassion Explains Less Burnout Among Healthcare Professionals. *Mindfulness*. 2020. 11. 2542–2551.

Красильникова Аліна Олексіївна

здобувачка 4 курсу спеціальності «Психологія»

Вищого навчального приватного закладу

«Дніпровський гуманітарний університет»

Науковий керівник: Корсунська Вікторія Валентинівна,

старший викладач кафедри психології

Вищого навчального приватного закладу

«Дніпровський гуманітарний університет»

ЕМПАТІЯ ЯК ФАКТОР ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Наразі в літературних джерелах не існує точного значення терміну «емпатія», тому у багатьох дослідників існує власне розуміння його інтерпретації. Вперше його ввів Е. Тітченер, узагальнивши це як «співпереживати в ...». Загалом емпатію розуміють як соціальний процес завдяки якому людина усвідомлює та розуміє чужі емоції і почуття, сприймати їхній спосіб мислення, проникати у внутрішній світ іншого.

Емпатійною людиною називають індивіда, у котрого емпатія має збалансований характер та високий ступінь вираженості компонентів: емоційних, когнітивних та поведінкових. У неї розвинене вміння відчувати та проникати у почуття інших людей, тварин чи літературних героїв. Вона вміє розпізнавати емоційні стани, висловлювати співчуття у вигляді спрямованих дій на благополуччя людини [1].

У такої людини висока чутливість до моральних почуттів. Провина та сором відчуються в рази сильніше. Також, для неї характерні такі якості, як альтруїзм, низька емоційна вразливість, щирість та відкритість у спілкуванні. Такий розвиток емпатії супроводжується постійним пошуком особистістю певної можливості аби стати у нагоді як можна більшій кількості людей [1].

Під впливом часу, підвищується відчуття негативного боку емпатії: незмірне самокопання і самоїдство, розумова перевтома та хронічне емоційно-професійне вигорання. Емпатія працює цілодобово, вона передбачає чутливість до контексту та примушує багато уваги приділяти не лише суті розмови, а й його емоційному фону. Крім того, не рідкі випадки, коли загострене сприйняття чужих почуттів заважає людям чинити опір токсичному впливу. Так, емпат все приймає негативні емоції та допомагає, а сам попросити про підтримку чи дорогу не наважується.

Професійно-емоційному вигоранню більше всього мають схильність фахівці категорії «людина-людина», для яких висока розвиненість емпатії

виступає професійно важливою якістю. Психологи, рятувальники, військові, медичні працівники, вчителі, офіціанти, екскурсоводи, дипломати, юристи та багато інших професій потребують від своїх спеціалістів вміння проникати в світ іншої людини. Адже розуміння стану, схильностей, емоцій, передбачення якихось дій та думок можуть навіть урятувати життя [1].

У більшості випадків головною причиною синдрому професійно-емоційного вигорання є конфлікт між ресурсами людини і вимогами, що пред'являються до нього їм самим і суспільством, в результаті якого виникає душевна перевтома, порушується стан рівноваги. Це є занепад сил, моральне, фізичне, емоційне виснаження. Зазвичай, фахівець, який «вигорає» не усвідомлює всієї серйозності ситуації. Проте, це не відбувається водночас. «Вигорання» назріває впродовж тривалого часу дій певних факторів на людину.

Так, можна виділити три групи факторів, які впливають на розвиток синдрому вигорання в сфері професій типу «людина-людина»: особистісні, статусно-рольові та професійно-організаційні [2].

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.

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.

До корпоративних (професійно-організаційних) факторів ризику вигорання відносяться:

- 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 термінах 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.

Погодьтеся, в більшості з цих факторів прямо або побічно можна виявити вплив відсутності або підвищеної присутності емпатії у працівників. Наприклад, емпатія відсутня – фахівці не мають між собою взаєморозуміння, відносини «холодні» – з'являються конфлікти, нездорова конкуренція, напруженість у колективі, відсутня згуртованість – синдром емоційно-професійного вигорання.

Крім того, 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]. Тому варто вміти розподіляти свої сили і можливості, що можливо при усвідомленні та прийнятті насамперед власних емоцій і почуттів, потреб і бажань, завдяки контролю динаміки переживання, розумінню причин стресу та осмисленню ситуації що склалась загалом, як наслідок активізація чи дезактивізація певного патерну поведінки або діяльності, наявність душевних сил, надії та раціональної інтерпретації сьогодення.

Список використаних джерел:

1. Красильникова А. О. Роль емпатії в професійній діяльності студентів-психологів: Курс. робота. Дніпро, 2022. 77 с.
2. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я: Метод. рек. Миколаїв: Миколаїв. нац. аграр. ун-т, 2020. 41 с.

Мосейко Анжела Геннадіївна

*кандидат юридичних наук, доцент кафедри права
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ ТА У ПРИВАТНИХ ВИКОНАВЦІВ

Працівники державної виконавчої служби та приватні виконавці з огляду на свою професійну діяльність постійно перебувають у стані підвищеного динамізму, конфліктів, небезпечних ситуацій. Середовище, в якому функціонують працівники державної виконавчої служби та приватні виконавці, є нестабільною комбінацією негативних чинників впливу на їх діяльність. Процедури виконавчого провадження зумовлюють виникнення нестандартних та неординарних ситуацій, які потребують нагального вирішення. Все це може призводити до емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців.

Питання подолання емоційного вигорання у тих чи інших працівників юридичних галузей були об'єктом дослідження багатьох фахівців-психологів, юристів, спеціалістів з менеджменту тощо.

Зокрема, на дисертаційному рівні були досліджені психологічні чинники емоційного вигорання слідчих Служби безпеки (Л. М. Леженіна, 2009) [4], психологічні особливості емоційного вигорання оперативних психологів (А. В. Костюк, 2011) [3], психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби (Т. В. Грубі, 2012) [1], психологічні чинники професійного вигорання у персоналу Оперативно-рятувальної служби Державної служби України з надзвичайних ситуацій (Ю. Г. Ковровський, 2016) [2] тощо. Проте психологічні чинники емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців не були досліджені на належному рівні.

Між тим, вирішення проблем подолання емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців, набуває наразі особливого значення. Особливо це стосується приватних виконавців, які менш захищені, а також порівняно короткою історією впровадження та діяльності приватних виконавців.

У літературі професійне вигорання професійних працівників визначають як «емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення особистості до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно

насичених контактів у професійній діяльності» [1, с. 11]; як «психічне, емоційне та фізичне виснаження, що розвивається внаслідок довготривалого професійного стресу» [2, с. 178] тощо.

Можемо сформулювати дефініцію «емоційне вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців» як фізичне та психічне виснаження вказаних працівників, яке виникає у зв'язку із довготривалою професійною конфліктністю їхньої діяльності (виконавчого провадження), та призводить до ситуацій стресу, у найбільш небезпечних випадках – до фрустрації, та яке потребує зовнішнього психологічного втручання.

Основний Закон, який регулює статус працівників державної виконавчої служби та приватних виконавців – Закон України «Про органи та осіб, які здійснюють примусове виконання судових рішень і рішень інших органів» від 2 червня 2016 року [7], не містить норм, які б регулювали напрями подолання емоційного вигорання у вказаних працівників, але й взагалі містить дуже мало гарантій для працівників державної виконавчої служби та приватних виконавців.

Психологічний супровід процесу подолання емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців є важливим завданням, проте діяльність у цьому напрямку наразі не має системного характеру, у результаті чого професійне емоційне вигорання не нейтралізується.

Чинники, які впливають на професійне емоційне вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців, можна поділити на дві групи: 1) об'єктивні, до яких віднесемо поінформованість про психологічну підтримку, рівень професійної підготовки, професійне та соціальне оточення, умови праці, взаємовідносини з колегами, клієнтами тощо; 2) суб'єктивні, до яких віднесемо власний досвід, професійні інтереси, мотиви, ціннісні орієнтації тощо.

Подолання емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців повинно бути спрямоване на забезпечення у вказаних працівників наступних психологічних чинників: адекватної самооцінки; впевненості у важливості їх роботи; спрямованість на свою справу; задоволення змістом професійної діяльності у виконавчому провадженні; зацікавленості у вирішенні професійних проблем; збільшення мобільності; здатності відстоювати у інтересах професії власну думку; орієнтації на ділову співпрацю з колегами та клієнтами; професійної ефективності; самоактуалізації; розвиток творчої та професійної

спрямованості; профілактики виникнення стресу, дистресу та фрустрації; підтримку оптимального стану психічного та фізичного здоров'я тощо.

На наш погляд, подолання емоційного вигорання у працівників державної виконавчої служби та у приватних виконавців повинно бути частиною не тільки їх професійної діяльності, але й підвищення їх кваліфікації, у тому числі й з можливістю проведеним дистанційно.

Між тим, у Порядку підвищення кваліфікації приватним виконавцем, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 28 січня 2020 року № 297/5 [6], норм про психологічну підтримку у зв'язку із емоційним вигоранням приватного виконавця немає.

З метою покращення заходів із подолання емоційного вигорання у приватних виконавців, пропонуємо доповнити п. 4 Порядку підвищення кваліфікації приватним виконавцем абзацом наступного змісту: «психологічна допомога з метою подолання емоційного вигорання».

Можна зазначити, що для підвищення кваліфікації публічних службовців у багатьох державах Європи застосовують дистанційну форму. На погляд дослідників, наразі це надзвичайно важливо у період запровадження карантинних заходів, спрямованих на протидію поширенню COVID-19 [5, с. 116].

Тому можемо запропонувати доповнити п. 5 Порядку підвищення кваліфікації приватним виконавцем абзацом наступного змісту: «Проведення дистанційного навчання, дистанційної психологічної підтримки приватних виконавців здійснюється відповідно до норм законодавства про освіту».

Також Міністерству юстиції України варто прийняти відповідний Порядок психологічного забезпечення в органах державної виконавчої служби та для приватних виконавців.

У цьому Порядку варто визначити структуру психологічного забезпечення; перелік суб'єктів психологічного забезпечення (психологи органів державної виконавчої служби – для працівників цієї служби, психологи Мін'юсту та приватні психологи – для приватних виконавців); основні напрями психологічного забезпечення (у тому числі й подолання емоційного вигорання); основні завданнями психологічного забезпечення; напрями професійно- психологічної підготовки; психологічний супровід виконання завдань у виконавчому провадженні; порядок проведення експрес-діагностики; вивчення соціально-психологічного клімату у роботі працівників державної виконавчої служби та приватних виконавців; психологічна реабілітація; фінансування та інші питання.

Таким чином, у роботі обґрунтовано необхідність застосування організації психологічної професійної допомоги працівникам державної

виконавчої служби та приватним виконавцям з метою подолання їх емоційного вигорання, та запропоновано певні заходи, спрямовані на вирішення вказаних проблем. Подальші дослідження, на наш погляд, варто спрямувати на конкретні заходи із подолання стресів, дистресів, фрустрацій та інших негативних емоційних станів у працівників державної виконавчої служби та приватних виконавців.

Список використаних джерел:

1. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10. Київ, 2012. 20 с.
2. Ковровський Ю. Г. Психологічні чинники професійного вигорання у персоналу Оперативно-рятувальної служби Державної служби України з надзвичайних ситуацій: дис. ... канд. психолог. наук : 19.00.10. Київ, 2016. 180 с.
3. Костюк А. В. Психологічні особливості емоційного вигорання оперативних психологів: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Одеса, 2011. 21 с.
4. Леженіна Л. М. Психологічні чинники емоційного вигорання слідчих Служби безпеки України : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06. Київ, 2009. 16 с.
5. Мельничук Т. П. Розвиток професійної державної служби у країнах ЄС: досвід для України: дис. ... д-ра філософії: 281. Київ, 2021. 229 с.
6. Про затвердження Порядку підвищення кваліфікації приватним виконавцем: Наказ Міністерства юстиції України від 28 січня 2020 року № 297/5. Офіційний вісник України. 2020. № 11. Ст. 449.
7. Про органи та осіб, які здійснюють примусове виконання судових рішень і рішень інших органів: Закон України від 2 червня 2016 року № 1403-VIII. Офіційний вісник України. 2016. № 53. Ст. 1851.

Пріснякова Людмила Макарівна

*кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

Тарасевич Інна Юріївна

*старший викладач кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

Варакута Марина Леонідівна

*викладачі кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

**ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ІНДИКАТОР СОЦІАЛЬНОГО СТАНУ
СУСПІЛЬСТВА**

Сучасний період, який переживає українське суспільство, характеризується зростаючою динамікою суспільно-політичного життя, кардинальними соціально-економічними змінами та значними соціокультурними змінами. Хаотичні та швидко відбуваються зміни умов життя висувають підвищені вимоги до особистості, її внутрішніх ресурсів. Такі трансформації свідчать про актуальність і необхідність вивчення соціально-психологічних проблем у різних аспектах.

Поняття «емоційне вигорання» означає специфічний синдром, що розвивається у людини під час професійної діяльності і виявляється в стані емоційного і фізичного виснаження, відчуженості від людей, з якими людина взаємодіє, відсутності професійних планів і невдалих надій. Феномен вигорання є популярною темою для навчання за кордоном з 1970-х років. ХХ ст. Останнє десятиліття ознаменувалося підвищеним інтересом до вигорання домашньої економіки.

Термін «англ. Burnout» – «вигоряння», «згоряння» був запропонований Г. Фрейденбергером у 1974 р. для характеристики деморалізації, розчарування та надзвичайної втоми серед працівників психіатричних установ. Виявилось, що цей термін дуже практичний у прагматичному розумінні і підходить для опису певних умов, що спостерігаються у багатьох спеціалістів, що працюють у професійній системі «людина до людини». Акцент у розумінні симптомів цього стану змістився на патологію професійної діяльності. Сьогодні

накопичення спостережень та уявлень про синдром емоційного вигорання (СЕВ) спричинило потребу представників професій, пов'язаних з роботою у сфері «людина-людина», розглядати приховані механізми своєї професійної діяльності, які можуть призвести до їх припинення. виконувати свої обов'язки. мови, втрачає творчий настрій у предметі й продукті своєї роботи, деформує її професійні стосунки, ролі та комунікації. Акцент у розумінні цих симптомів переноситься на патологію професійної діяльності. Згадка про цей симптом вперше з'явилася в зарубіжній психології наприкінці 20 ст. (Г. Г. Фройденберг, К. Маслах, Б. Пельман, Е. Хартман, Н. Куунарпуу, К. Кондо та ін.). У домашній психології існує багато досліджень, присвячених феномену «вигорання» серед педагогів (А.А. Реан, Л.М. Мітіна, Т.І. Ронгінська, О.А. Бароніна та ін.), серед медичних працівників (Г.С. Абрамова, Ю. Менеджери (Н.Є. Водоп'янова, А.Б. Серебрякова та ін.), продавці, менеджери (А.Р.; А.Н. Моховиков та ін.).

Слід зазначити, що роботи, що досліджують індивідуальні особливості емоційного вигорання, спрямовані на аналіз його кількісних, у тому числі рівневих характеристик (низький, середній, високий рівень). Проте практично відсутні дослідження, які б вивчали якісні характеристики РЕВ, її показники на кількох рівнях, а також особливості прояву їх комбінацій, комбінацій. Водночас саме цей напрям наукових досліджень дає змогу досліджувати різноманіття індивідуальних відмінностей між людьми, що відображаються в психологічних особливостях особистості та в характері їх проявів.

Фактори, що сприяють розвитку емоційного вигорання, поділяються на два блоки: характеристики професійної діяльності (організаційні фактори) та індивідуальні особистісні особливості фахівців (В.Б. Шауфелі, Д. Енцманн,). Соціальне середовище, за даними досліджень, може виступати як фактор, що запобігає емоційному вигоранню, так і фактор, що призводить до розвитку цього синдрому (В. В.Бойко; Є. В.Маслов, В. Є.Орел; М. М. Скугаревська, Н. Є. Водоп'янова, Є. С. Старченкова, Р. Е. Сміт, Д. П. Ним. et al., F. S. Naisberg et al., S. L. Maslach, W. Schaufeli, M. Leiter, W. Schaufeli, E. Greenglass,). Більшість дослідників до особистісних факторів розвитку емоційного вигорання відносять такі індивідуальні риси особистості: недостатня самооцінка, зовнішній контроль, неефективні стратегії подолання, емоційний інтелект, мотивація уникати невдач, тривожність, стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, емоції. Г. Т. Береговой, Є. В. Маслов, В. Є. Орел, М. М. Скугаревська, Т. І. Ронгінська, І. Н. Андрєєва, Н. Є. Водоп'янова; (Ч. Маслах, В. Шауфелі, М. Лейтер). Таким чином, сьогодні професіонал у сфері «людина – людина» переживає синдром вигорання в катастрофічних

масштабах. Це серйозна проблема, за яку дорого платять і люди, і організації.
"REV - найбільша проблема людства сьогодні"

Термін «Емоційне вигорання» означає специфічний синдром, що розвивається у людини під час професійної діяльності і виявляється в стані емоційного і фізичного виснаження, відчуженості від людей, з якими людина взаємодіє, відсутності професійних планів і невдалих надій. Феномен вигорання є популярною темою для навчання за кордоном з 1970-х років. ХХ ст. Останнє десятиліття ознаменувалося підвищенням інтересом до вигорання домашньої економіки.

Теоретичний інтерес до теми вигорання залежить від практичного запиту. Оскільки феномен вигорання виникає у людини в умовах роботи і має негативні наслідки для неї самої, організації в цілому та психічного самопочуття клієнтів, студентів, пацієнтів, колег, тобто тих, з ким вона взаємодіє, синдром має найбільше вивчається в психології праці та соціальної психології. як вітчизняні, так і закордонні). Незважаючи на вивчення синдрому в зарубіжній психології, представленість цієї проблеми в роботах вітчизняних психологів і те, що в даний час накопичено досить багато фактичного матеріалу (пов'язаного з умовами, за яких виникає вигорання, його негативними наслідками), Актуальність вивчення синдрому вигорання не зменшується. Це пов'язано з тим, що пояснювальні можливості існуючих методів вигорання невеликі, і досі немає хорошої теорії, яка б пояснювала цей синдром. Як зазначається у нових дослідженнях присвячених вигоранню, практично немає робіт, які мали б постановочний характер вигорання в ширшому контексті і виходили на теоретичний рівень аналізу, з огляду на синдром.

Сахарова Катерина Олександрівна

доктор філософії, старший викладач кафедри психології

Вищого навчального приватного закладу

«Дніпровський гуманітарний університет»

ПРИЧИНИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Протягом останніх десятиліть проблема дослідження синдрому емоційного вигорання посідає актуальне місце у психологічній науці.

Історія проблеми емоційного вигорання налічує кілька десятків років. Основним змістом проблеми психічного вигорання є неоднозначне трактування емоцій, їх функцій і реальних зв'язків з діяльністю і поведінкою

людини, з іншими психічними процесами, що виділяються, властивостями і станами, з психічною структурою особистості в цілому. Звідси впливає і практична, прикладна сторона проблеми емоцій: як реально їх досліджувати, діагностувати, вимірювати, змінювати, використовувати і враховувати.

На початку 70-х – на початку 80-х років. ХХ ст. вчений психологічний світ сколихнула хвиля досліджень та дискусій, предметом яких був «синдром вигорання» - психогенний розлад, що виникає у професійній діяльності людини. Дослідники звернули увагу на те, що багато людей після декількох років роботи відчують стан, близький до стресового, і звертаються за психологічною допомогою. Вони відчують постійну втому, часом головний біль, безсоння, загальне погіршення здоров'я. Робота перестає приносити задоволення, а навпаки, дратує, викликає ворожість. У людини з'являється відчуття власної некомпетентності, безпорадності і справді знижуються конкретні професійні досягнення, а також витривалість та увага в цілому. Методи психотерапії виявлялися у цих випадках малоефективними.

Одна з фундаторів ідеї «вигорання» К. Маслач визначає це поняття як «синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрату розуміння та співчуття щодо клієнтів». К. Маслач звертає увагу на те, що синдром вигорання набуває розмірів епідемії серед трудящих Північної Америки та завдає суспільству серйозних збитків – як економічних, так і професійних. На відміну від депресії, вигорання не супроводжується почуттям провини та пригніченістю, а навпаки, може супроводжуватися збудженням, агресією, дратівливістю. Це пов'язано із змінами у змісті та організації самої професійної діяльності. Перша стаття К.Маслач на цю тему опублікована в журналі «Human Behavior» у 1976 р. На початку 80-х років, де йдеться про виникнення синдрому психічного вигорання у працівників соціальної сфери [1].

Перші публікації, що містили клінічні описи окремих випадків, змінилися науково обґрунтованими та концептуальними припущеннями, які містили аналіз причин виникнення синдрому, наслідків, вивчення його структури та симптомів. Нині концепцію синдрому психічного вигорання визнано широким колом науковців: психологами, лікарями, соціальними працівниками тощо.

Відповідно до підходу, запропонованого К.Маслач і С.Джексон, ідея полягає в тому, що синдром психічного вигорання визначається як трикомпонентна структура, до складу якої входять емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень і лише за наявності всіх трьох

компонентів ми можемо говорити що це синдром психічного вигорання. Синдром психічного вигорання – це група симптомів.

Під емоційним виснаженням розуміється емоційне перенапруга, спустошеність, виснаженість власних емоційних ресурсів, зростає ризик емоційних зривів.

Деперсоналізація має на увазі розвиток негативного, бездушного, цинічного ставлення до клієнтів. Зростає знеособленість та формальність контактів. Негативні установки, що мають прихований характер, можуть почати виявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, що виходить з часом назовні у формі спалахів гніву або конфліктних ситуацій.

Редукція професійних досягнень проявляється у зниженні почуття компетентності у своїй професії, незадоволеністю собою, приниженням важливості своєї роботи та особистого внеску у професійній сфері, з подальшим виникненням почуття провини за власні негативні прояви, зниження особистої та професійної самооцінки та, як наслідок всього цього, поява власної неспроможності та байдужості до роботи.

Деякі автори або поєднують фактори, або виключають із конструкції вигорання той чи інший фактор. Наприклад, Д.Грін, об'єднує два перші фактори - емоційне виснаження і деперсоналізація - в один основний фактор, що разом з редукцією і є конструкцією вигорання [2]. Інший дослідник вигорання А.Гарден базовим чинником психічного вигорання вважає емоційне виснаження, а деперсоналізація виникає лише деяких випадках, вибірково у професіях соціального типу [3]. Інші автори не відносять редукцію факторів психічного вигорання, т.к. вважають її менш значущою. Є роботи, автори яких входять у структуру вигорання четвертий чинник - своєрідність, властиве лише певним професіям.

Аналіз робіт, присвячених конструкції феномену психічного вигорання, дозволяє констатувати валідність трифакторної моделі вигорання. Вона найповніше розроблена з теоретичної та емпіричної точок зору. Трифакторна модель психічного вигорання включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень [1].

У цьому напрямі існує й інша думка – однофакторний підхід до структури вигорання. Основну причину вигорання А.Пайнс бачить у невдалій спробі знайти сенс життя у професійній сфері для задоволення потреби індивіда до сенсу та значення. До групи ризику входять насамперед люди із завищеною початковою мотивацією. Пайнс трактує емоційне вигорання як стан фізичного та психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням у емоційно перевантажених ситуаціях. Таке пояснення емоційного вигорання дозволяє розширити перелік професій, схильних до

вигорання, сюди можна віднести і професії суб'єкт – об'єктного типу (менеджер, льотчик, професії вахтового методу, керівники, управлінці тощо) [4]. Він вперше говорить про синдром емоційного вигорання як про загальнопрофесійний феномен.

Емоційне вигорання – це результат специфічних змін особистісних якостей фахівця, які відбуваються під впливом цілого комплексу факторів. Причиною виникнення професійної деструкції є виконання певного роду трудових обов'язків протягом певного часу, індивідуально для кожного співробітника.

Емоційне вигорання як феномен, який негативно впливає на фізичне та психічне здоров'я професіоналів та їх самопочуття, представляє безсумнівний інтерес і для вирішення фундаментальної проблеми психології, пов'язаної із співвідношенням понять «норма» та «патологія». У цьому плані дослідження психічного вигорання важливе для розтину механізмів адаптації особистості до різних умов середовища, виявлення джерел формування негативних процесів, що виникають у особи, встановлення співвідношення їх зовнішніх та внутрішніх детермінант. Генезис емоційного вигорання індивідуальний і визначається розбіжностями у емоційно-мотиваційній сфері, і навіть умовами, у яких протікає професійна діяльність людини.

Таким чином, закономірності прояву синдрому емоційного вигорання залежать насамперед від вікових та професійних криз людини. Також зазначимо, що синдром психічного вигорання можна визначити як «інфекційний». Він може швидко поширюватися серед представників найрізноманітніших професій.

Список використаних джерел:

1. Maslach C. The Truth about Burnout: How organization cause personal stress and what to do about it / C Maslach, M. P. Leiter. San Francisco, C. A.: Jossey-Bass, 1997. 186 p.
2. Green D. E. The three factors structure of the Maslach Burnout Inventory: A multicultural, multinational confirmatory study / D. E. Green, F. H. Walkey, A.J. Taylor // Journal of Social Behavior and Personality. 1991. V. 6 (3). P. 453–472.
3. Garden, A.M. Depersonalization: A valid dimension of burn-out? / A.M. Garden A.M // Human Relations. 1987. V. 40 (9). P. 545–560.
4. A. Pines, C.Maslach//Child Care Quarterly. 1980: V. 9. P: 5–16.

Складановська Марина Григорівна

доктор філософії, доцент кафедри філософії,

керівник психологічної служби

Придніпровська державна академія будівництва та архітектури

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА, ПЕДАГОГА

Ще у 70-х роках двадцятого століття вчені звернули увагу на те, що після декількох років роботи до психологів зверталися люди, які напружено й самовіддано працювали, були компетентними професіоналами. Скарги були схожими: втомлюваність, головний біль, поганий сон. Але відзначалися й скарги з когнітивної сфери і, найчастіше, негативне ставлення до своєї роботи, іноді й відраза до роду діяльності, яким ти займався з задоволенням й ефективно. А іноді – повна байдужість. Цей стан вдало назвали «вигоранням» (burnout).

Дехто з фахівців вважає емоційне вигорання механізмом психологічного захисту. Виявилось, що до вигорання більш схильні ті люди, які за умовами своєї діяльності постійно спілкуються з іншими людьми: з учнями, відвідувачами, клієнтами. Отже, перевищується психологічний ліміт спілкування, що веде до виснаження. Подібний ліміт існує й для інших психічних процесів. До емоційного вигорання схильні люди альтруїстичних спеціальностей, де надання допомоги та співчуття виступає на перше місце.

При тривалому впливі вигорання розвивається справжній стрес, з його характерними симптомами (серед них серцево-судинні порушення, неврози, виразки травного тракту, ослаблення імунітету). Зростає байдужість, «професійний цинізм», негативізм стосовно клієнтів та своєї роботи. Часом виникає огида до всього світу, невмотивовані образи на оточуючих, долю, державу. Життя здається порожнім і безглуздим, а робота – набридлою і ненависною рутинною. Отже педагоги й психологи – перші кандидати на набуття цього стану саме тому, що зміст нашої роботи – віддавати свою позитивну енергію, свої сили й тепло своєї душі тим, хто чекає на допомогу, тим, кому ми хочемо й можемо допомогти.

Розглянемо причини розвитку вигорання.

Ми звикли до того, що процес спілкування з людьми взаємний, і за кожним позитивним посилом надходить відгук: подяка, посилення уваги, повага. Проте клієнти та учні далеко не завжди здатні на таку віддачу. Буває, що у відповідь на наші зусилля ми отримуємо байдуже мовчання, неухважність, ворожість, невдячність. Зараз, під час воєнного стану, це може виражатися в апатії, що викликана травмуючими подіями, емоційним

ступором або, навпаки, агресією. Якщо контакт з психологом був одноразовим з різних причин, то відсутність видимого результату для фахівця теж додається у суму причин burnout.

Під час воєнного стану психологи зустрічаються з дуже різними випадками стресових станів і ПТСР. Схильні до співчуття, емпатії, ми витрачаємо надвеликі об'єми психоемоційної енергії, виконуючи свою роботу. Невизначеність «завтра» підсилює цей стан. Не треба вважати наші внутрішні енергетичні ресурси нескінченними. Ми можемо турбуватися про інших лише тоді, коли ми вміємо турбуватися про себе. Отже для нас на перше місце виходять засоби профілактики вигорання й підживлення. Звичайно, способи підживлення маємо обирати індивідуально: допомагає музика, спілкування з природою, улюблені книги, взагалі будь-яке хобі, творчість, спілкування з однодумцями і дуже ефективний захід – аутогенне тренування АТ. Ці способи підтверджено не тільки теоретично, але й практично на наших семінарах профілактики емоційного вигорання та на власному досвіді.

На наш особистий ліміт спілкування впливають нерозв'язані проблеми, безсоння, можливість відпочинку на деякій відстані від роботи і, звичайно, наш темперамент і стресостійкість. Тривожність створює атмосферу, що травмує, а зараз ми всі знаходимось у стані довготривалого потужного стресу. Отже й фахівцю згодяться деякі поради, які ми пропонуємо нашим клієнтам. Намагайтеся дозувати своє робоче навантаження. Поділіться своїми проблемами з кимось з колег. Не нехуйте фізичними вправами. І кожного дня обов'язково знайдіть або створіть позитивний сигнал, чого так потребує наша психіка.

Спіріна Ірина Дмитрівна,
*доктор медичних наук, професор,
професор кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

Коваленко Тетяна Юріївна,
*доктор наук з державного управління,
кандидат медичних наук, професор кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

Корсунська Вікторія Валентинівна,
*старший викладач кафедри психології
Вищого навчального приватного закладу
«Дніпровський гуманітарний університет»*

СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Синдром вигоряння (за ВООЗ) – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втомою, безсонням, підвищеною чутливістю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримати тимчасове полегшення, що має тенденцію до розвитку залежності та суїцидальної поведінки (у багатьох випадках).

І. Харді описував специфічні стани, характерні для медичних працівників – «отруєння людьми». Він характеризував їх емоційною напругою, дратівливістю, холодністю та байдужістю до пацієнтів.

Американським психологом Х. Фрейденбергом у 1974 році було введено поняття – синдром «емоційного вигоряння», де «вигоряння» означає протистояння свого емоційного «Я» виснаженню від переживань, що виникають при виконанні роботи, внаслідок чого поступово і формується синдром.

Цей стан більш властивий фахівцям з великим творчим потенціалом, гуманістичним ставленням і таким, що дуже любить свою справу. Синдром вигоряння Х. Фрейденберг визначав як «ураження, виснаження або зношування, що відбувається в організмі людини внаслідок різко підвищених вимог до власних ресурсів та сил».

Чинники ризику виникнення синдрому вигоряння:

- щільний робочий графік (понад 45 годин на тиждень) або нестабільний робочий графік;
 - напружена психоемоційна діяльність;
 - низька підтримка колективу та керівництва;
 - велика кількість зайвої «паперової роботи»;
 - низька зарплата, яка не відповідає вкладеним зусиллям;
 - висока невизначеність в оцінці роботи (один і той самий результат може бути оцінений по-різному залежно від ситуації);
 - неможливість впливати на результат роботи (хворий може померти незалежно від того, наскільки кваліфікований лікар);
 - фактори, які від лікаря не залежать (зламане застаріле обладнання, відсутність ліків);
 - двозначні та суперечливі вимоги до роботи;
 - робота під постійною загрозою санкцій;
 - одноманітна, монотонна, безперспективна робота;
 - необхідність зовнішнього прояву емоцій, які не відповідають внутрішньому змісту;
 - брак особистого часу, необхідність займатися професійною діяльністю та інтересами у вільний від роботи час;
 - постійна негативна оцінка праці;
 - хаотична організація робочого дня;
 - існування хворої «конкуренції» робочому місці.
- Особисті якості, що підвищують схильність до виникнення синдрому вигоряння:
- емоційність та чутливість до проблем інших;
 - невміння планувати свій час;
 - високий самоконтроль;
 - схильність до самопожертви;
 - висока особистісна відповідальність та високі особистісні стандарти;
 - низька самооцінка; • придушення негативних емоцій та раціоналізація власної поведінки;
 - схильність до тривожних реакцій, особливо якщо щось йде не так, або ситуації не відповідають «особистим стандартам» та запитам оточення.

Симптоми синдрому вигоряння можна розподілити на п'ять груп:

1. Фізичні симптоми: фізичне виснаження, хронічна втома, підвищення або зниження ваги, диссомнічні розлади, соматичні симптоми, такі як утруднене дихання, ядуха, нудота, запаморочення, пітливість, тремтіння в тілі, підвищення артеріального тиску, захворювання шлунково-кишкового тракту, судинної системи та ін.

2. Емоційні симптоми: емоційна тьмяність, холодність, відсутність емпатії, песимістичне бачення майбутнього, цинізм, нечутливість у роботі та особистому житті, байдужість до пацієнтів та близьких, відчуття безпорадності, запальність, агресивність, дратівливість, тривога, істеричні реакції перспектив.

3. Поведінкові симптоми: при тривалому робочому часі – понад 45 годин на тиждень, з'являється хронічна втома та бажання відпочити, байдужість до їжі, підвищення вживання тютюну, алкоголю, ліків, можлива імпульсивна та психопатоподібна поведінка.

4. Інтелектуальний стан: почуття туги, апатії, ангедонія, падіння та поступова втрата інтересу до життя, зниження інтересу до роботи, відсутність бажання до пошуку альтернативних підходів у вирішенні професійних проблем та творчого підходу, нудьга, перевага стандартних шаблонів, цинізм чи байдужість до нововведень; подальшого навчання новому.

5. Соціальні симптоми: низька соціальна активність, падіння інтересу до дозвілля, відсутність хобі, захоплень, звуження кола соціальних контактів, у міру прогресування синдрому вигоряння обмежуються роботою, уникнення контактів із колегами, почуття ізоляції, нерозуміння оточенням, занурення у внутрішній світ.

Виділяють такі основні стратегії профілактики та корекції синдрому вигоряння:

- проведення занять та розмов зі співробітниками, які тільки влаштовуються на роботу для ознайомлення з труднощами та фруструючими ситуаціями, які можуть виникнути під час виконання ними своїх професійних обов'язків, надання практичних рекомендацій з метою вирішення типових конфліктних ситуацій;
- регулярне проведення зборів та конференцій з персоналом для обговорення алгоритму дій при кризових ситуаціях, специфіки роботи з контингентом хворих;

- проведення психологічних тренінгів з персоналом для вироблення комунікативних навичок, навичок контролю за власним часом, підвищення самооцінки, впевненості в собі, усвідомлення емоцій, релаксації;
- професійний розвиток, самовдосконалення, уникнення непотрібної конкуренції;
- навчання навичкам емоційно-орієнтованого подолання стресу, таким як дихальна гімнастика та релаксація, регуляції емоційного стану;
- періодичне добровільне обстеження працівників з метою виявлення синдрому вигорання;
- створення груп взаємодопомоги серед людей, які виконують схожу роботу та мають однотипні проблеми;
- надання можливості для неструктурованого спілкування під час обідньої перерви чи колективного відпочинку;
- організація супервізійних та балінтівських груп, на яких можливе обговорення проблем персоналу, що виникають при спілкуванні з пацієнтами та колегами, емоційних реакцій та психологічних захистів, альтернативних планів ведення пацієнтів;
- проведення дебрифінгу – обговорення випадків травматичних подій та ситуацій (смерть пацієнта, випадки суїциду, робота з родичами тяжкохворих, повідомлення фатального діагнозу), під час яких працівники можуть висловити свої думки, почуття, асоціації; що дозволяє зменшити ймовірність неадекватних реакцій та полегшити переживання того, що трапилось;
- зміна стилю ведення лікувального процесу від суто біологічного до запровадження бригадних реабілітаційних підходів;
- корекція медичної субкультури, у якій прийнято заперечувати власні проблеми із здоров'ям; чіткий поділ між роботою та особистим життям;
- налагодження взаємодії між співробітниками та адміністрацією з можливістю працівників впливати на організацію робочого процесу;
- постійний моніторинг робочого клімату у відділенні та негайне вирішення поточних проблем;
- структурування обов'язків працівників для рівномірного розподілу рутинних обов'язків;
- надання можливості співробітникам висувати свої пропозиції для покращення трудового процесу;
- для психологічного благополуччя персоналу обмежити його роботу робочим часом та не поширювати на домашнє життя.

Наукове видання

Емоційне вигоряння – шляхи подолання

Матеріали

Круглого столу

(09 червня 2022 року, ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет»)

Оригінал-макет – *Мірошник А.Д.*

