

**ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ З  
ПРИЗНАЧЕННЯ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВОЇ  
РОБОТИ**

## ЗМІСТ

Стор.

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Аналіз поняттєвого апарату дослідження.....	6
1.2. Еволюція теоретичних поглядів на проблему емоційного вигорання.....	8
1.3. Сутність емоційного вигорання.....	9
<b>РОЗДІЛ 2. ЗАСОБИ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ З ПРИЗНАЧЕННЯ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВОЇ РОБОТИ .....</b>	<b>11</b>
2.1. Причини та стадії емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.....	11
2.2. Засоби профілактики емоційного вигорання.....	12
<b>РОЗДІЛ 3. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ДОСЛІДНА РОБОТА З ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ З ПРИЗНАЧЕННЯ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВОЇ РОБОТИ.....</b>	<b>15</b>
3.1. Програма експериментально-дослідної роботи.....	15
3.2. Хід та аналіз результатів експериментально-дослідної роботи.....	18
3.3. Пропозиції щодо оптимізації здійснення профілактики емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.....	29
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>30</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>31</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>33</b>

## ВСТУП

**Актуальність.** Проблема синдрому емоційного вигорання (далі – СЕВ) є однією з найвагоміших в професіях типу “людина-людина” і набуває особливої актуальності у діяльності працівників, що займаються призначенням житлових субсидій. Традиційно, і в суспільній свідомості, і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності спеціалістів соціономічних професій (лікарів, педагогів, психологів, соціальних працівників та інших) акцент робиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Разом з тим цілком очевидно, що саме робота з людьми, через високі вимоги які ставляться перед представниками таких професій, особливу відповідальність та емоційні навантаження, потенційно містить в собі небезпеку важких переживань, пов’язаних з робочими ситуаціями, та ймовірність виникнення професійного стресу. Проблема емоційного вигорання у фахівців з призначення субсидій особливо актуалізується у зв’язку з тим, що система соціального захисту населення змушена постійно підлаштовуватися під зміну соціально-економічної та політичної ситуацій. Крім того, відбулося значне збільшення обсягів роботи пов’язане із процесом субсидіювання населення. Тим не менш, роботи, спрямованої на профілактику вигорання у працівників з призначення субсидії, практично не проводять.

У зарубіжній та вітчизняній літературі можна зустріти багато досліджень феномену емоційного вигорання (Х.Маслач, В.В.Бойко, С.А.Прокоф’єва-Акопова та інші), у тому числі у середовищі соціальних працівників (І.В.Пиголенко, І.А.Месьянінова та інші). Однак, не вистачає досліджень стосовно саме фахівців організацій, які займаються призначенням житлових субсидій, на які зараз падає основний тягар практичної роботи з клієнтами.

Практична та теоретична актуальність проблеми визначили вибір теми науково-дослідної роботи – **“Профілактика емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій засобами тренінгової роботи”**.

**Метою** науково-дослідної роботи є перевірити ефективність тренінгу як засобу зниження та подальшої профілактики емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.

**Завдання науково-дослідної роботи:**

- 1) проаналізувати поняттєвий апарат теми та розкрити еволюцію теоретичних поглядів на проблему емоційного вигорання;
- 2) висвітлити сутність емоційного вигорання;
- 3) описати причини, стадії емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій та охарактеризувати засоби його профілактики;
- 4) визначити рівень емоційного вигорання та провести експериментально-дослідну роботу з профілактики емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій, проаналізувати її результати;
- 5) запропонувати шляхи оптимізації здійснення профілактики емоційного вигорання.

**Об'єктом** науково-дослідної роботи є профілактика емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.

**Предметом** науково-дослідної роботи є тренінгова робота як засіб профілактики емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.

**Методи.** Для написання наукової роботи було використано комплекс методів дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, порівняння дали можливість узагальнити теоретичний матеріал з досліджуваної проблеми, підібрати методики для проведення експериментально-дослідної роботи; емпіричні – бесіди, спостереження, експеримент (констатувальний та формувальний) дали можливість виявити рівень емоційного вигорання (дослідження синдрому емоційного вигорання проводилось за допомогою діагностичної методики “Методика визначення психічного вигорання” О.О.Рукавішнікова) та вплинути на нього за допомогою спеціально підібраних методів; статистичні (за допомогою яких отримані дані було оброблено та представлено у відсотковому

співвідношенні) та графічні (побудова таблиць, діаграм, гістограм). Обробка статистичних даних здійснювалась вручну.

**Етапи дослідження.** Експериментальне дослідження здійснювалося в 3 етапи.

**На першому етапі,** пошуково-констатувальному – здійснено аналіз педагогічної, психологічної, філософської, соціологічної та методичної літератури з проблеми. Визначалися мета, об'єкт, предмет та завдання дослідно-експериментальної роботи, обиралися база експериментального дослідження, проведено констатувальний експеримент з метою вивчення сучасного стану проблеми.

**На другому етапі,** формувальному – підготовлено та проведено формувальний експеримент, в ході якого перевірено ефективність розробленої тренінгової програми та умови її ефективного застосування.

**На третьому етапі,** контрольно-узагальнюючому – проаналізовано експериментальні дані і переведено їх в кількісний та якісний аналіз, сформульовано загальні висновки та оформлено результати експериментально-дослідної роботи.

**Науково-теоретичне значення** роботи полягає в узагальненні теоретичного матеріалу, що стосується проблеми емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери. Було виокремлено критерії та показники емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій, обґрунтовано вибір методів експериментально-дослідної роботи.

**Практичне значення дослідження:** одержані результати наукової роботи можуть бути використані адміністрацією установ соціального захисту населення, психологами для організації діяльності, спрямованої на профілактику або подолання ознак емоційного вигорання у фахівців своїх установ. Матеріали також можуть бути використані для розробки методичних рекомендацій для фахівців, що займаються призначенням житлових субсидій з метою саморегуляції власних емоційних станів, в тому числі пов'язаних з синдромом емоційного вигорання.

# РОЗДІЛ 1

## ІСТОРИКО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

### 1.1. Аналіз поняттєвого апарату дослідження

Останнім часом в багатьох публікаціях (В.Є.Орел, Д.Г.Трунов, Г.Дж.Фрейденбергер) вказується на те, що досить розповсюдженою професійною деформацією для представників багатьох професій можливе таке явище, як емоційне вигорання. Проблема емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі синдрому емоційного вигорання (Л.М.Карамушка, С.Д.Максименко, В.Є.Орел та інші), а також методам його діагностики (В.В.Бойко, Н.Є.Водоп'янова, С.Джексон, Х.Маслач, О.С.Старчекова та інші) [12].

Розглядаючи питання профілактики емоційного вигорання серед фахівців із надання житлових суб'єктів, слід проаналізувати наступні поняття: “профілактика”, “емоційне вигорання”, “фахівець”, “житлова субсидія”, “тренінгова робота”.

Згідно словника-довідника із соціальної роботи М.М.Букача, Н.В.Клименюк поняття “профілактика” характеризується як: “система державних, соціальних, гігієнічних і медичних заходів, направлених на забезпечення високого рівня здоров'я і запобігання хворобі; сукупність державних, суспільних, соціально-медичних і організаційно-виховних заходів, спрямованих на запобігання, усунення або нейтралізацію основних причин і умов, що викликають різного роду соціальні відхилення в поведінці” [1, с. 259]. Як і в галузі медицини, у соціальній роботі виділяють первинну, вторинну і третинну профілактику.

Провідною категорією наукової роботи є “емоційне вигорання”. В короткому енциклопедичному словнику із соціальної роботи поняття “емоційне вигорання” трактується як “психологічний стан здорових людей, що знаходяться в інтенсивному й тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги” [4, с. 74].

Синдром емоційного вигорання найбільш часто вражає фахівців професій типу “людина-людина”. Тому для розкриття теми роботи доцільно висвітлити зміст поняття “фахівець”. Так, у словнику-довіднику із соціальної роботи термін “фахівець” визначається як “людина, що володіє спеціальними знаннями і навичками у будь-якій галузі, має спеціальність” [1, с. 241].

Розгляд поняттєвого апарату не буде повним без аналізу змісту поняття “житлова субсидія”. Згідно Постанови Кабінету Міністрів України “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива” поняття “житлова субсидія” трактується як: “щомісячна адресна безготівкова допомога сім’ям, що надається за рахунок коштів державного бюджету, для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг” [15].

Одним із важливих понять теми є “тренінгова робота”. У психологічному словнику-довіднику термін “тренінгова робота” визначається як: “особлива форма навчання, під час якої людина максимально оволодіває новими знаннями, отримує нові навички, переглядає власні цінності та пріоритети, коригує, удосконалює та розвиває певні якості та властивості своєї особистості, обирає для себе такі форми та методи поведінки, які відповідають саме її ситуації та індивідуальності” [19, с. 237].

Оскільки експериментальною базою дослідження виступило Управління соціальних виплат і компенсацій Центрального району Департаменту праці та соціального захисту населення виконкому Миколаївської міської ради, то слід зазначити, що це – управління, основним завданням якого є проведення прийому громадян з питань надання усіх видів державних допомог, пільг, компенсаційних виплат.

У цілому, можна зазначити, що поняттєвий апарат теми перебуває на достатньому рівні розробки.

## 1.2. Еволюція теоретичних поглядів на проблему емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання описується як специфічний вид професійної деформації людей, яка з'являється в результаті надання професійної допомоги. У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ – 10) синдром емоційного вигорання належить до рубрики Z73 – “Стрес, пов’язаний з труднощами підтримки нормального способу життя” [12].

Поняття “синдром емоційного вигорання” (СЕВ) було введено ще у 1970-ті роки ХХ ст. [9, с. 118]. Ф.Сторлі – професор Школи догляду при Університеті штату Невада, проводила дослідження цього феномену на медсестрах, які працювали у відділенні кардіології. Вона зробила висновок, що цей синдром є результатом конфронтації з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Як наслідок, необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання на творчу форму, відсутній [17, с. 21].

Термін “burnout” (“емоційне вигорання”) був запропонований американським психіатром Гербертом Фрейденбергером у 1974 р., яким він характеризував психологічний стан здорових людей, які перебувають в навантаженій атмосфері при здійсненні професійної допомоги [13].

У 1978 р. набуває свого розвитку соціально-психологічний напрямок вивчення феномену вигорання з досліджень соціального психолога – Х.Маслач досліджуючи взаємодію людей у ситуаційному контексті та виділяючи певні ситуативні чинники вигорання [5, с. 24].

У 1980-х роках ХХ століття розпочалася методологічна фаза у вивченні синдрому вигорання [13]. В роботах Б.Г.Ананьєва, термін “емоційне вигорання” використовувався для позначення певного негативного явища, що виникає у людей професій типу “людина-людина” [13].

Сучасними дослідниками проблеми емоційного вигорання є: К.О.Альбуханова-Славська, М.В.Борисова, Н.М.Буллатевич, Н.Є.Водоп’янова, В.О.Орел, О.О.Рукавішніков, Д.Г.Трунов, [9, с. 120-122] та інші.



### 1.3. Сутність емоційного вигорання

Існує ряд станів людини, які різко зменшують її мотиваційний потенціал. Так, при монотонності життя, психічному перевантаженні, стомленні зникає бажання виконувати роботу, до якої спочатку був позитивний мотив.

Синдром емоційного вигорання – процес поступової втрати емоційної, когнітивної і фізичної енергії, що проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відгородженості і зниження задоволення виконанням роботи [10, с. 56]. В літературі в якості синоніму емоційного вигорання, використовується термін “синдром психічного вигорання”. Вигорання можна розглядати як стереотип емоційної, частіше за все професійної, поведінки. “Вигорання” – частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє дозувати та економно витратити енергетичні ресурси. І той же час можуть виникати його дисфункційні наслідки, коли вигорання негативно відбивається на виконанні професійної діяльності і стосунках з партнерами. Інколи синдром емоційного вигорання позначається поняттям “професійне вигорання”, що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації під впливом професійних стресів [13].

Відчуття тривоги і депресії є провідними симптомами емоційного вигорання. Депресія – це афективний стан, що характеризується негативним емоційним фоном (пригніченістю, тугою, відчаєм) через неприємні, важкі події в житті людини або її близьких. Відчуття безпорадності виникає через життєві труднощі, невпевненість у своїх можливостях, що поєднуються з відчуттям безперспективності. Сила потреб, рівень домагань різко знижується, прослідковується пасивна поведінка, безініціативність [7, с. 83].

Основна психологічна проблема в діяльності соціального працівника – це постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні і доцільні дії.

Дослідники М.Лаврова та О.Лаврова вважають, що найчастіше синдром “емоційного вигорання” трапляється у людей, які мають 11-16 років стажу [9, с. 117]. До емоційного вигорання більш схильні працівники, які змушені в

силу своєї роботи багато та інтенсивно спілкуватись з різними людьми, знайомими і незнайомими. Тому цілком закономірно, що швидше “вигорають” люди, які мають інтровертований характер або індивідуально-психологічні особливості яких не поєднуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю і сором’язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без “скидання” негативних переживань у зовнішнє середовище. Найбільш вразлива категорія осіб, що “вигорають” – це люди, що повністю занурюються в роботу, зневажають і відсувають на другий план свої потреби. Вони схильні таким чином тікати від проблем, що виникають в особистому житті. У своєму прагненні до ідеалу такі люди стають надміру захоплені роботою. Вони відчують сильну потребу бути необхідними і значимими. Звичайно, такі люди дуже залежать від зовнішніх оцінок, особливо схвалення. Більшість позитивних емоцій працівники знаходять у своїй професійній діяльності. Через це вони часто втрачають зв’язок із своїми родичами і знайомими. У багатьох немає нікого, крім дружини чи чоловіка, з ким можна було б поговорити відверто. Також до синдрому “емоційного вигорання” більш схильні люди, що відчують постійний внутрішній особистий конфлікт, пов’язаний із роботою (наприклад, жінки, в яких існує внутрішнє протиріччя між роботою і сім’єю) [2, с. 50].

Причинами сильних негативних переживань, пов’язаних із роботою працівників соціальної сфери, як правило, називають “відсутність результату” (відчуття, що працюєш “даремно” [2, с. 48]., відчуття відчаю, коли щось не вдалося, не вийшло), відчуття втрати значення діяльності, знецінення і безглуздості своїх зусиль

## РОЗДІЛ 2

### ЗАСОБИ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ З ПРИЗНАЧЕННЯ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВОЇ РОБОТИ

#### **2.1. Причини та стадії емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій засобами тренінгової роботи**

Очевидно, що основною причиною емоційного вигорання є професійний стрес. Однак є ряд факторів, що підвищують ризик розвитку цього стану, до них належать, зокрема, особливості професійної діяльності та характеру людини. Отже, перерахуємо причини емоційного вигорання.

Першою причиною є одноманітний або напружений ритм роботи. Одноманітна робота спочатку іноді може навіть подобатись своєю відносною простотою і передбачуваністю, але з часом рутину може почати викликати перевтому навіть у схильних до стабільності [14, с. 110].

Друга причина – це робота, пов'язана з тісним контактом із людьми. Постійна взаємодія з людьми загрожує високим емоційним навантаженням, тому в групі ризику перебувають лікарі, психологи, педагоги, соціальні працівники, менеджери, керівники, тощо. Взаємодія з “важким” контингентом (важкохворими, важкими підлітками, агресивними клієнтами тощо) підвищує ризик розвитку синдрому емоційного вигорання [14, с. 111].

Також, на розвиток цього синдрому впливають особливості конкретного робочого колективу. Наприклад, іноді вигорання розвивається тому, що людина не отримує належної винагороди за виконану роботу. Мається на увазі не тільки матеріальна винагорода, а й психологічна [10, с. 58].

Імовірність емоційного вигорання підвищує робота в колективі, де надто розвинена конкуренція між працівниками, нечітко і нерівномірно розподіляються обов'язки і відповідальність за професійні дії, не налагоджена схема узгодження спільних зусиль та інтеграції дій [16, с. 50].

Особистісні якості людини також мають значення. Особливо схильні до професійного вигорання емоційні, м'які, гуманні люди, схильні до співчуття та емпатії. Також, до групи ризику можна віднести людей з ідеалістичним ставленням до роботи, перфекціоністів, тих, що мають завищені вимоги до самих себе [6, с. 129].

Вигорання не настає миттєво, його розвиток проходить певні стадії. На даний момент існує кілька теорій, які виділяють стадії емоційного вигорання. У динамічній моделі відомих психологів Б.Перлман і Е.Хартман виділяється чотири стадії емоційного вигорання [9, с. 119].

Перша стадія – це стадія напруження, пов'язаного з додатковими зусиллями для адаптації до ситуаційних робочих потреб. Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості і від статусно-рольових та організаційних змінних [9, с. 119]. Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях. Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, вигорання проявляється як фізичне, емоційне виснаження, як переживання суб'єктивного неблагополуччя. Четверта стадія образно співставляється із “затуханням горіння” при відсутності необхідного палива [9, с. 120].

Отже, усі причини виникнення вигорання можна поділити на: особистісні, особливості конкретного колективу та організаційні.

## **2.2. Засоби профілактики емоційного вигорання**

Заходи первинної, вторинної та третинної профілактики при емоційному вигоранні багато в чому схожі: те, що захищає від розвитку даного синдрому, може бути використано при його лікуванні.

Всі обрані методики і заходи повинні бути спрямовані на зняття дії стресора: зняття робочого напруження, підвищення професійної мотивації,

вирівнювання балансу між витраченими зусиллями і результатом, який отримується. При появі і розвитку ознак емоційного вигорання необхідно звернути увагу на покращення умов праці фахівця (організаційний рівень), характер взаємостосунків у колективі (міжособистісний характер) та особистісні реакції (індивідуальний рівень) [11, с. 89].

Суттєва роль в боротьбі з синдромом емоційного вигорання відводиться перш за все самому фахівцю. Для запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання, або зниження ступеня його вираження фахівцю необхідні [5, с.107]:

1) визначення короткотермінових і довготривалих цілей (це не лише забезпечує зворотній зв'язок, який свідчить про те, що фахівець перебуває на правильному шляху, але і підвищує довготривалу мотивацію; досягнення короткотривалих цілей – успіх, який підвищує ступінь самовиховання);

2) використання “тайм-аутів”, що необхідно для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

3) оволодіння вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, визначення цілей сприяють зниженню рівня стресу, який призводить до вигорання);

4) професійний розвиток і самовдосконалення (одним із способів запобігання синдрому емоційного вигорання є обмін професійною інформацією з представниками інших служб, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, який існує всередині окремого колективу, для цього існують різні способи – курси підвищення кваліфікації, конференції тощо);

5) втеча від непотрібної конкуренції (існують ситуації, коли її неможливо уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

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

7) підтримка гарної фізичної форми (між станом тіла і станом душі існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги чи ожиріння збільшують прояви синдрому емоційного вигорання) [5, с. 108].

При послідовній профілактиці синдрому емоційного вигорання рекомендуються:

- чітко розраховувати і обдуманно розподіляти навантаження;
- вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший;
- простіше ставитися до конфліктів на роботі;
- не намагатися бути кращим завжди і у всьому [3, с. 89].

На думку психолога О.Лаврової, для соціальних працівників характерна наявність високого рівня емоційного напруження, але завдяки високій здатності до співпереживання, співчуття, а також використання різних способів опору, методів психологічного захисту, вони можуть уникнути проявів емоційного виснаження. Тому для оптимізації процесу взаємостосунків фахівця і клієнта в останні десятиріччя отримали поширення різні види тренінгових методів. Тренінгові заняття сприяють виробленню необхідних для успішної роботи особистісних якостей і запобігання їх професійній деформації, зокрема у вигляді синдрому емоційного вигорання [10, с. 57].

Методи профілактики вигорання досить широкі, але обирати їх слід з урахуванням індивідуальних особливостей соціального працівника і специфіки виконуваної ним роботи. Важливо відзначити, що більшість з них можна застосувати тільки під керівництвом психологів, оскільки неправильне їх використання може завдати шкоди психіці. Можливість використання цих методів залежить від індивідуальних здібностей людини, її уподобань. Найбільш доступними для кожної людини є аутотренінг і медитація [10, с. 58].

Профілактичні заходи мають бути послідовними. Більшість заходів, що описуються у підрозділі, можуть бути використані при проведенні первинної, вторинної та третинної профілактики.

## РОЗДІЛ 3

# ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ДОСЛІДНА РОБОТА З ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ З ПРИЗНАЧЕННЯ ЖИТЛОВИХ СУБСИДІЙ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВОЇ РОБОТИ

### 3.1. Програма експериментально-дослідної роботи

Для профілактики емоційного вигорання у фахівців управління виплат і компенсацій, які виконують роботу з призначення житлових субсидій, було розроблено та проведено експериментально-дослідну роботу на тему “Профілактика синдрому емоційного вигорання у фахівців управління соціальних виплат та компенсацій”, що проходила протягом 2015-2017 року. Для її проведення було складено наступну програму.

**Проблемна ситуація.** Проблема синдрому емоційного вигорання є однією з найвагоміших і набуває особливої актуальності у роботі працівників департаментів соціального захисту населення. Особливо вона актуалізується у зв'язку з тим, що система соціального захисту населення залежить від змін, що відбуваються у суспільстві, зокрема, збільшення обсягів роботи пов'язане із процесом субсидіювання населення. Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації людини, що призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Фізичними симптомами вигорання є: виснаження, відчуття зниження емоційних та фізичних ресурсів, відчуття втоми, яке не минає навіть після повноцінної відпустки (знову з'являється за короткий час, ніби і не відпочивав). Поведінкові симптоми проявляються під час роботи: з'являється втома та небажання працювати; байдужість до того, що раніше цікавило, втрачається інтерес до пізнання нового, спостерігається байдужість до свого зовнішнього вигляду. Соціальні симптоми вигорання полягають у відсутності енергії, втрачання зацікавлення до розваг, зменшенні контактів з друзями; відчутті недостатньої підтримки зі сторони сім'ї та колег.

Водночас, діагностування, а тим більше з профілактики вигорання у фахівців, практично не проводиться, що, очевидно, пов'язано з надмірною їх зайнятістю (працювати приходиться навіть у вихідні дні). Тому, профілактика емоційного вигорання у фахівців управління соціальних виплат та компенсацій виявилась актуальною, і була реалізована в ході експериментальної роботи.

**Об'єктом** експериментально-дослідної роботи стали фахівці управління соціальних виплат та компенсацій.

**Предметом** експериментально-дослідної роботи є зниження рівня емоційного вигорання фахівців управління соціальних виплат та компенсацій.

**Метою** експериментально-дослідної роботи є зниження рівня та запобігання подальшого емоційного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій за допомогою спеціально розроблених тренінгових занять.

**Завданнями емпіричного дослідження виступили:**

- 1) розробити програму проведення експериментально-дослідної роботи;
- 2) провести тестування фахівців управління соціальних виплат та компенсацій щодо виявлення ознак емоційного вигорання, обробити результати; проаналізувати результати констатувального експерименту;
- 3) розробити та впровадити комплекс тренінгових занять з метою зниження емоційного вигорання фахівців;
- 4) провести повторне тестування фахівців після проведення тренінгової роботи;
- 6) обробити, проаналізувати результати формуального експерименту, порівняти результати першого та другого зрізів; висунути пропозиції щодо зменшення рівня емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій.

**Гіпотезами** експериментально-дослідної роботи випустили наступні припущення:

- 1) рівень емоційного вигорання у фахівців управління соціальних виплат та компенсацій під час констатувального експерименту виявиться високим;



2) після проведення експериментально-дослідної роботи засобами тренінгу рівень емоційного вигорання суттєво зменшиться.

**Вибірка.** Тип вибірки квотний, генеральною сукупністю виступають фахівці управління соціальних виплат і компенсацій Центрального району, департаменту праці та соціального захисту населення Миколаївської міської ради у кількості 37 осіб, вибіркова сукупність становить 16 осіб. Квота складає 43%.

**Інструментарій дослідження.** Було використано тест “Методика визначення психічного вигорання” (О.О.Рукавішніков). Дана методика дає можливість дослідити прояви синдрому за такими основними шкалами: психоемоційне виснаження (ПВ); особистісне віддалення (ОВ); професійна мотивація (ПМ). Після обробки результатів за допомогою нормативної таблиці можна визначити рівень психічного “вигорання” у кожній шкалі і вивести індекс психічного вигорання.

Проведення експериментально-дослідної роботи на тему “Профілактика емоційного вигорання у фахівців з призначення житлової субсидії засобами тренінгової роботи” складалось із шести етапів.

Перший – підготовчий, включав розробку програми дослідження, підбір інструментарію – тести, комплекс вправ для тренінгової роботи.

На другому етапі, з метою визначення рівня емоційного вигорання фахівців управління соціальних виплат та компенсацій було використано тест: “Методика визначення психічного вигорання” О.О.Рукавішнікова. Текст методики наведено в додатку А. Тест дає можливість визначити рівень вигорання за такими шкалами: психоемоційне виснаження (ПВ); особистісне віддалення (ОВ); професійна мотивація (ПМ). Тест передбачає п’ять рівнів сформованості: вкрай високий, високий, середній, низький та вкрай низький.

Третім етапом був сам процес тестування. Це вже безпосередньо збирання інформації, контакт з респондентами та підготовка інформації до обробки. Процедура тестування була такою: кожен респондент отримував бланки з тестовими завданнями та відповідав на запитання відповідно до інструкції.

Четвертий етап полягав у підрахунку відповідей респондентів, їх аналізі та інтерпретації.

П'ятий етап – формувальний, проведення тренінгової роботи – передбачав зниження рівня емоційного вигорання фахівців управління соціальних виплат та компенсацій. З метою зниження рівня емоційного вигорання фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій було проведено 5 тренінгових занять.

Підсумковий етап полягав у проведенні повторного тестування, підрахунку тестових відповідей респондентів, їх аналізі та інтерпретації, порівнянні їх з результатами попереднього тестування, на основі чого були зроблені відповідні висновки.

Таким чином, експеримент за своїми характеристиками мав такі ознаки:

- 1) за умовами – природній;
- 2) за формою проведення – польовий;
- 3) за метою проведення – формувальний;
- 4) за схемою – “до-після” без контрольного об’єкту.

Проведення експерименту потребувало визначення основних критеріїв наявності емоційного вигорання серед фахівців управління соціальних виплат та компенсацій. На основі ознайомлення з теоретичною базою даної проблеми та відштовхуючись від обраної методики на визначення вигорання, було виділено основні критерії емоційного вигорання: психоемоційне виснаження; особистісне віддалення; відсутність професійної мотивації.

Таким чином, було розроблено програму дослідження, підібрано тестові завдання та розроблено комплекс тренінгових занять, визначено етапи проведення експерименту.

### **3.2. Хід та аналіз результатів експериментально-дослідної роботи**

Після проведення дослідження рівня емоційного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій за допомогою теста

О.О.Рукавішнікова “Методика визначення психічного вигорання” були отримані наступні результати (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

**Показники критеріїв та індексу психічного вигорання у фахівців  
Управління соціальних виплат та компенсацій**

№ п/п	Стаж роботи	Показники психічного вигорання			Індекс психічного вигорання	Рівень
		Психоемоційне виснаження	Особистісне віддалення	Відсутність професійної мотивації		
1	5	28	31	23	82	Середній
2	1.5	17	18	16	51	Низький
3	3.5	21	26	12	59	Середній
4	19	35	27	35	97	Високий
5	12	31	13	25	69	Середній
6	8	35	24	40	99	Високий
7	5 міс.	29	32	12	73	Середній
8	7	58	43	39	140	Вкрай високий
9	1.5	61	61	56	178	Вкрай високий
10	15	39	30	17	86	Середній
11	18	39	39	18	96	Високий
12	18	61	48	35	144	Вкрай високий
13	23	34	34	9	77	Середній
14	12	16	21	26	63	Середній
15	5 міс.	14	26	13	53	Середній
16	1.5 міс.	39	35	19	93	Високий

З таблиці 3.1 видно, що рівень синдрому “емоційного вигорання” не залежить від стажу роботи.

Наведемо узагальнені результати критеріїв психічного вигорання у фахівців управління соціальних виплат та компенсацій у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

**Рівні критеріїв психічного вигорання у фахівців Управління  
соціальних виплат та компенсацій під час першого зрізу (у %)**

<b>Критерій Рівень</b>	<b>Вкрай низький</b>	<b>Низький</b>	<b>Середній</b>	<b>Високий</b>	<b>Вкрай високий</b>	<b>Разом</b>
Психоемоційне виснаження	—	18,75	62,50	—	18,75	100
Особистісне віддалення	—	6,25	43,75	31,25	18,75	100
Відсутність професійної мотивації	—	18,75	37,50	12,50	31,25	100

Як бачимо з таблиці 3.2, вкрай високі значення показників за шкалою “психоемоційне виснаження” виявлені у 18,75% опитаних, високі значення не виявлені, середні значення спостерігаються у 62,50%, а низькі – у 18,75% респондентів. Вкрай високі значення показників за шкалою “особистісне віддалення” виявлені у 18,75% опитаних, високі значення у 31,25%, середні значення спостерігаються у 43,75%, а низькі лише у 6,25% респондентів. Вкрай високі значення показників за шкалою “відсутність професійної мотивації” виявлені у 31,25% опитаних, високі значення у 12,50%, середні значення спостерігаються у 37,50%, а низькі лише у 18,75% респондентів.

Тепер у таблиці 3.3 розглянемо результати по узагальненому індексу психічного вигорання у відсотках.

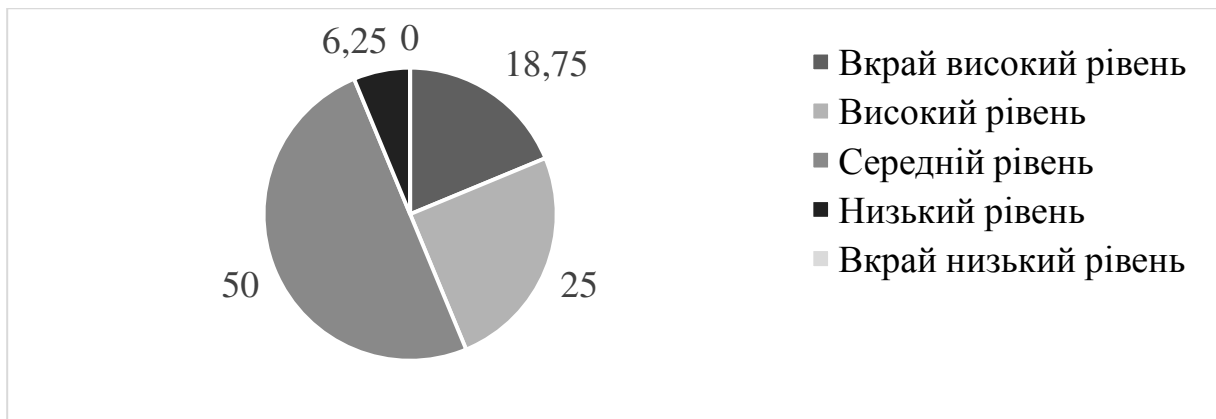
Таблиця 3.3

**Загальний індекс психічного вигорання у фахівців Управління  
соціальних виплат та компенсацій під час першого зрізу (у %)**

<b>Рівні</b>	<b>Вкрай низький</b>	<b>Низький</b>	<b>Середній</b>	<b>Високий</b>	<b>Вкрай високий</b>	<b>Разом</b>
Психічне вигорання	—	6,25	50,0	25,0	18,75	100

Отже, низький рівень психічного вигорання становить 6,25%, середній – 50,0%, високий – 25,0%, вкрай високий – 18,75%. Таким чином, вкрай високий і високий рівні разом становлять 43,75% (7 осіб).

Зобразимо отримані дані у вигляді діаграми (рис. 3.1).



**Рис. 3.1. Рівні психічного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій під час першого зрізу, у %**

Отже перша гіпотеза, висунута на початку проведення експерименту, яка полягала у припущенні “рівень емоційного вигорання у фахівців управління соціальних виплат та компенсацій під час констатувального експерименту виявиться високим” доведена частково, оскільки середній рівень (8 осіб) переважає високий і вкрай високий (7 осіб) лише на одну особу, при чому показники середнього рівня за різними шкалами більше тяжіють до показників високого рівня, тобто є загроза перетворення середнього рівня саме на високий.

Враховуючи результати констатувального експерименту, було зроблено висновок про необхідність проведення тренінгових занять, спрямованих на вторинну профілактику емоційного вигорання. Було проведено 5 тренінгових занять (текст комплексу тренінгових занять з теми “Профілактика емоційного вигорання” наведено в додатку Б).

Метою першого заняття на тему “Сутність синдрому емоційного вигорання” є підвищення рівня поінформованості щодо поняття “синдром емоційного вигорання”, його причин та наслідків.

Перша вправа-асоціація під назвою “Айсберг” передбачала порівняння емоцій людини з айсбергом, з яким вони схожі у багатьох відношеннях. Те, якою людиною постає перед іншими, – це лише 10%. Найважливіша людська частина знаходиться прихованою і саме ця частина може потягнути її за собою на дно. Тому, потрібно вміти правильно виражати свої емоції, адже людина без емоцій – головна ознака емоційного вигорання. Повний опис проведеної вправи наведено в додатку Б.

Наступним кроком було проведення міні-лекції, що передбачала ознайомлення фахівців з синдромом емоційного вигорання, його складовими (за методикою О.О.Рукавішнікова): психоемоційне виснаження, особистісне віддалення та професійна мотивація. Також були розглянуті його основні симптоми, а саме: психофізичні, соціально-психологічні, поведінкові. Учасників тренінгу дуже зацікавила інформація і майже всі говорили про те, що такі симптоми проявляються у них вже протягом тривалого часу. Текст міні-лекції наведено у додатку Б.

Далі учасники тренінгу були ознайомлені зі змістом легенди “Усе в твоїх руках”, головною метою якої було донести учасникам, що всі ми творці своєї долі. Також були підбиті підсумки заняття.

Метою другого заняття було навчити учасників засобам профілактики психоемоційного виснаження; вироблення позитивного ставлення до себе; тренування вміння розслаблятися і знімати напругу, подолання внутрішніх бар’єрів.

Першою була вправа “Відкрийте свою особистість”, під час виконання якої учасники повинні були дати відповіді на низку запитань, що стосувалися взаємостосунків з людьми та власної індивідуальності. Відповіді на ці запитання допомагали усвідомити свою ідентичність, досвід і людей, які мають для них найбільше значення.

Наступною була вправа “Спокій”. Учасникам було дано завдання згадати якісь приємні події. Учасників попросили налаштуватися на стан “повного спокою душі” та намагатись перебувати в цьому стані якомога довше. Потім тренер попросив учасників запам’ятати цей стан, згадати ці відчуття наступного разу, коли відчуватимуть тривожність, невпевненість в собі.

Вправа з елементами релаксації під назвою “Дерево” передбачала зниження напруження, а також заспокоєння. Для початку потрібно розслабитись та, закривши очі, слухати розповідь про дерево і уявляти, що вони знаходяться біля нього і відпочивають. Це дерево є спогадом, до якого можна повертатися тоді, коли потрібно трохи заспокоїтися, розслабитися і відпочити.

Наступною була вправа “Переполовиньте плани”. Учасникам тренінгу було запропоновано на чистому аркуші паперу написати свої плани на тиждень і на наступний день. А потім, на новому аркуші потрібно було цей список скоротити вдвічі: переписати тільки те, що вважали найбільш необхідним. Учасники зробили висновок, що виявивши в собі ознаки професійного вигорання, не треба “втискувати” у свій день все більше і більше завдань, а навпаки, поступово навчитися знаходити час для себе.

Одним із симптомів СЕВ є головний біль як наслідок перенапруження. Тому наступною була вправа під назвою “Голова”, метою якої було навчити учасників позбуватися відчуття тяжкості, уявляючи, що на них надягнутий громіздкий головний убір, що тисне на голову, і який подумки треба зняти рукою й виразно, емоційно скинути його на підлогу. Потім треба було потрясти головою, розправити рукою волосся на голові, нібито позбавляючись головного болю. Учасникам дуже сподобалась вправа, вони зазначили, що нарешті вдалося розслабитися і відчувати себе дитиною.

І на завершення заняття була прочитана притча “Про каву”, основною метою якої було донести до учасників, що існують особливі люди, які не змінюються в силу обставин, – вони змінюють обставини самі і перетворюють їх на щось нове й прекрасне, отримуючи від ситуації користь і знання. І залежно від того, як людина ставиться до себе і до свого життя, вона буде або “зіркою”, або “свічкою”, чия доля – горіти або плакати.

Метою третього заняття було зниження особистісного віддалення фахівця від колег та клієнтів; створення атмосфери емоційної свободи, відвертості, дружельюбності й довіри один до одного; розвиток комунікативних здібностей, рефлексії.

Перша вправа під назвою “Саморегуляція та психологічний самозахист”, мала на меті навчити учасників тренінгу важливому вмінню, а саме – не приймати на себе чужих емоцій. Фахівцям було розказано про два основних принципи побудови психологічного самозахисту – принцип перешкод та принцип переводу у кумедну ситуацію, також наведені приклади їх застосування

в конкретних ситуаціях. Можна вигадати і свої прийоми самозахисту. Головне тренуватися на простих ситуаціях 2-3 тижні, а потім це буде виходити автоматично.

Наступною була вправа “Споглядач”, головна мета якої – навчитися ставитися до всього, що з вами відбувається, як східний мудрець, споглядально, тобто, перш, ніж реагувати на слова чи вчинки близьких, колег, оточення, треба запитати себе: “Як би вчинила на моєму місці мудра людина? Що б вона сказала та зробила?”

Вправа “Жива копія” мала на меті за допомогою уявлення себе в ролі вченого, який клонував самого себе, отримати можливість дослідити свій характер неупередженим поглядом із позиції наукової об’єктивності. Думка про клонованого двійника – це екран, на який можна без будь-яких побоювань спроектувати свої таємні недоліки й пригнічені бажання.

Заключною була вправа “Гумор”. Адже у спілкуванні з людьми треба вдаватися до іронії чи жартів, але тільки не потрібно це робити агресивно, а бути добродушним. Позитивні емоції добре впливають на сприятливу атмосферу та гармонію в колективі та при роботі з клієнтами є одним із бар’єрів до розвитку емоційного вигорання.

Метою четвертого заняття було підвищення рівня професійної мотивації фахівців управління соціальних виплат та компенсацій (продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість в роботі).

Першою була вправа під назвою “Саджаючи насіння”. Учасникам пропонувалося уявити себе у ролі видатного вченого, який працює над виведенням нового виду рослини. І для перевірки її стійкості потрібно було посадити 100 насінин в непривітній пустельній місцевості. А потім, відповісти на питання: “Скільки насіння зі 100 дасть паростки?”. У цьому епізоді вчений позначає почуття впевненості й навіть гордість, а ворожі піски в пустелі – складне завдання або тест, які викликають почуття сумніву й непевності. Озвучена цифра співвідноситься з рівнем впевненості в собі. Люди, які назвали великі числа, володіють високим рівнем упевненості в собі. Ті ж, хто назвав малі



числа, відчули, що завдання було занадто складним і, відповідно, їхній рівень упевненості в собі набагато нижчий.

Наступною була вправа під назвою “Оптимальна мотивація”, у якій учасникам пропонувалося подивитися на свою проблему, як на морський корабель, де потрібно навчитися вирішувати свої проблеми швидко і дієво, уявляючи мотивацію як великий надійний, але досить маневрений корабель, у якому можна легко “додати оберти”, коли потрібно чи, навпаки, “збавити оберти”.

Далі була заслухана притча “Про двох мадрівників”, основною думкою якої було те, що кожна людина бачить і сприймає все так, як вона хоче це бачити і сприймати. Підбиваючи підсумки заняття, учасникам була запропонована для обговорення цитата відомого дослідника стресу Г.Сельє: “має значення не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте”.

Метою заключного п'ятого заняття було закріплення уявлення учасників про синдром емоційного вигорання та методи його профілактики. Учасників тренінгу ознайомили з основними засобами саморегуляції поведінки в умовах професійного стресу та порекомендували правила особистої саморегуляції. Також їх було ознайомлено з оптимальними методами гармонізації свого психофізичного стану за допомогою впливу на фізичне тіло, емоційний стан, думки і зміну світогляду, та наведені приклади цих методів.

Заключною стала порада: “Пам'ятайте, що подібне притягує подібне: чим ми цей світ наповнюємо через думки, емоції, вчинки, то до нас і повертається”. Як говорить у відомій приказці: “Що посієш, те й пожнеш”.

Після проведення тренінгових занять було проведено повторний зріз, результати якого наведені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

**Рівні критеріїв психічного вигорання у фахівців Управління  
соціальних виплат та компенсацій під час другого зрізу (у %)**

<b>Критерій / Рівень</b>	<b>Вкрай низький</b>	<b>Низький</b>	<b>Середній</b>	<b>Високий</b>	<b>Вкрай високий</b>	<b>Разом</b>
Психоемоційне виснаження	—	25,00	56,25	6,25	12,50	100
Особистісне віддалення	—	18,75	37,50	25,00	18,75	100
Відсутність професійної мотивації	—	31,25	25,00	18,75	25,00	100

Як бачимо з таблиці 3.4, вкрай високі значення показників за шкалою “психоемоційне виснаження” виявлені у 12,50% опитаних, високі значення – у 6,25%, середні значення спостерігаються у 56,25%, а низькі – у 25,00% респондентів. Вкрай високі значення показників за шкалою “особистісне віддалення” виявлені у 18,75% опитаних, високі значення – 25,00%, середні значення спостерігаються у 37,50%, а низькі – у 18,75% респондентів. Вкрай високі значення показників за шкалою “відсутність професійної мотивації” виявлені у 25,00% опитаних, високі значення – у 18,75%, середні значення спостерігаються у 25,00%, а низькі – у 31,25% респондентів.

Тепер у таблиці 3.5 розглянемо результати по узагальненому індексу психічного вигорання:

Таблиця 3.5

**Загальний індекс психічного вигорання у фахівців управління  
соціальних виплат та компенсацій під час другого зрізу (у %)**

<b>Рівні</b>	<b>Вкрай низький</b>	<b>Низький</b>	<b>Середній</b>	<b>Високий</b>	<b>Вкрай високий</b>	<b>Разом</b>
Психічне вигорання	—	25,00	43,75	12,50	18,75	100

Отже, низький рівень психічного вигорання становить 25,00% (4 особи), середній – 43,75% (7 осіб), високий – 12,50% (2 особи), вкрай високий – 18,75% (3 особи). Отже, вкрай високий і високий рівні разом становлять 31,25% (5 осіб).

Зобразимо отримані дані у вигляді діаграми (рис. 3.2).



**Рис. 3.2. Рівні психічного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій під час другого зрізу, у %**

Порівняємо результати першого та другого діагностичних зрізів. Результати порівняння наведено у таблиці 3.6.

*Таблиця 3.6*

**Зміни у критеріях психічного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій під час першого та другого зрізів (у %)**

Критерій Рівень	Вкрай низький		Низький		Середній		Високий		Вкрай високий	
	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після
Психо-емоційне виснаження	—	—	18,75	25,00	62,50	56,25	0	6,25	18,75	12,50
Особистісне віддалення	—	—	6,25	18,75	43,75	37,50	31,25	25,00	18,75	18,75
Відсутність професійної мотивації	—	—	18,75	31,25	37,50	25,00	12,50	18,75	31,25	25,00

Коментуючи дану таблицю, можемо зазначити наступне. Вкрай високі значення показників за шкалою “психоемоційне виснаження” зменшилися із 18,75% до 12,50%, високі значення – із 0 до 6,25%, середні значення зменшилися із 62,50% до 56,25%, а низькі підвищилися із 18,75% до 25,00%. Вкрай високі значення показників за шкалою “особистісне віддалення” залишилися незмінними і становлять 18,75%, високі значення зменшилися із 31,25% до 25,00%, середні значення із – 43,75% до 37,50%, а низькі підвищилися із 18,75% до 31,25%. Вкрай високі значення показників за шкалою “відсутність професійної мотивації” зменшилися із 31,25% до 25,00%, високі значення підвищилися за рахунок зменшення вкрай високого із 12,50% до 18,75%, середні значення зменшилися із 37,50% до 25,00%, а низькі – підвищилися із 18,75% до 31,25%.

Тепер у таблиці 3.7 розглянемо результати по узагальненому індексу психічного вигорання:

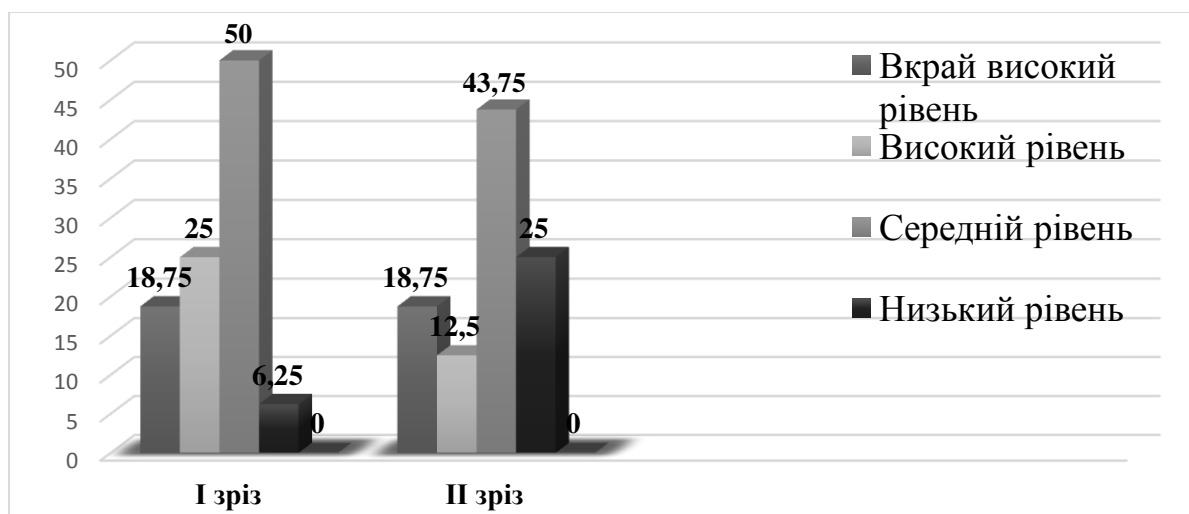
Таблиця 3.7

**Загальний індекс психічного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат та компенсацій під час першого та другого зрізів (у %)**

Рівні	Вкрай низький		Низький		Середній		Високий		Вкрай високий	
	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після
Психічне вигорання	—	—	6,25	25,00	50,0	43,75	25,0	12,50	18,75	18,75

Отже, низький рівень психічного вигорання збільшився з 6,25% (1 особа) до 25,00% (4 особи), середній зменшився із 50,00% (8 осіб) до 43,75% (7 осіб), високий зменшився з 25,00% (4 особи) до 12,50% (2 особи), вкрай високий залишився незмінним – 18,75% (3 особи).

Зобразимо отримані дані у вигляді гістограми (рис. 3.3).



**Рис.3.3. Динаміка рівнів емоційного вигорання у фахівців Управління соціальних виплат і компенсацій, у відсотках**

Отже, друга гіпотеза, яка полягала в припущенні: “після проведення експериментально-дослідної роботи засобами тренінгу рівень емоційного вигорання суттєво зменшиться” підтвердилася повністю.

Таким чином, була проведена дослідно-експериментальна робота, результатом стало значне зменшення рівня емоційного вигорання у фахівців управління виплат і компенсацій, які зайняті нарахуванням житлових субсидій і відповідно покращення їхнього психологічного самопочуття.

### **3.3. Пропозиції щодо оптимізації здійснення профілактики емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій**

З метою попередження емоційного “вигорання” доцільно продовжити проводити тренінгову роботу у колективах. Участь у тренінгу може бути лише добровільною, оскільки не можна примушувати людину вступати в спілкування з іншими людьми, давати зворотний зв’язок, розвивати в собі визначені навички і здібності. Але навіть люди, які відгукнулися на запрошення керівника або психолога взяти участь у тренінгу, повинні заздалегідь одержати усю необхідну інформацію, для того, щоб прийняти рішення усвідомлено. Добре провести з кожним попередню бесіду, розповівши про зміст і форми тренінгової роботи, про необхідність займати активну позицію, відкривати іншим учасникам свій внутрішній світ, переживання, думки.

Також, буде доцільним створення в управлінні соціальних виплат і компенсацій додаткового робочого місця для штатного психолога, який буде проводити профілактичну роботу з фахівцями, або залучення студентів спеціальності “соціальна робота”, або “психологія” в якості волонтерів, щоб хоча б раз на тиждень проводити подібну роботу з трудовим колективом.

Доцільно також переглянути розподіл трудових обов’язків або функції штатних одиниць.

Варто вживати заходи, спрямовані на покращення умов праці: дослідження зарубіжних психологів свідчать, що підвищене навантаження та понаднормова робота стимулює СЕВ. Тривалість робочого дня сприяє розвитку синдрому, у той час коли перерви в роботі дають позитивний ефект і знижують рівень вигорання.

Необхідна підтримка з боку адміністрації – фахівці, що отримують цю підтримку, краще долають стресовий вплив і менше піддаються вигоранню.

Таким чином, слід продовжувати тренінгову роботу, заручитись підтримкою адміністрації, переглянути розподіл навантаження, залучити до профілактики СЕВ спеціалістів, навчити фахівців різним прийомам.

## ВИСНОВКИ

У дослідженні наведено теоретичне та практичне узагальнення проблеми зниження та профілактики емоційного вигорання у фахівців із надання житлових субсидій. В результаті проведеної роботи було досягнуто поставленої мети, тож можна дійти наступних висновків.

1. Проаналізовано поняттєвий апарат теми, а саме, такі поняття як: “профілактика”, “емоційне вигорання”, “фахівець”, “житлова субсидія”, “тренінгова робота”; розкрито еволюцію теоретичних поглядів на проблему емоційного вигорання.

2. Проаналізовано сутність емоційного вигорання та його основні прояви. Було з’ясовано, що СЕВ – це реакція організму, яка виникає в результаті тривалої дії професійних стресів середньої інтенсивності.

3. Розглянуті основні причини та стадії емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій. Різні дослідники виділяють принаймні чотири-п’ять стадій у розвитку СЕВ. Охарактеризовані засоби профілактики СЕВ. Профілактичні заходи мають бути послідовними та різноманітними: релаксація, аутотренінг, тренінг та інші. Більшість заходів можуть бути використані при проведенні первинної, вторинної та третинної профілактики.

4. Визначено рівень емоційного вигорання у фахівців з призначення житлових субсидій та проведено експериментально-дослідну роботу з профілактики емоційного вигорання, результатом якої стало збільшення низького рівня психічного вигорання з 6,25% (1 особа) до 25,00% (4 особи), зниження середнього із 50,00% (8 осіб) до 43,75% (7 осіб), та зниження високого з 25,00% (4 особи) до 12,50% (2 особи).

5. Висунуті пропозиції щодо оптимізації здійснення профілактики емоційного вигорання, основними з яких є: продовження тренінгової роботи, заручення підтримкою адміністрації, перегляд розподілу навантаження, залучення до профілактики СЕВ спеціалістів, навчання фахівців різним прийомам захисту від синдрому емоційного вигорання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Букач М.М., Клименюк Н.В., Горлачук В.В. Словник-довідник із соціальної роботи: Навчальний посібник / М.М.Букач, Н.В.Клименюк, В.В.Горлачук. – Миколаїв: ФОП Швець В.Д., 2015. – 384 с.
2. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників / Н.М.Булатевич // Вісник КНУ імені Т.Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – С. 47-50.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром професійного вигорання в управленчеській діяльності / Н.Е.Водопьянова, А.Б.Серебрякова, Е.С.Старченкава // Вестник СПбГУ. – Сер. 6. – Вып. 2. – 2008. – № 13. – С. 83-91.
4. Головатий М.Ф., Киричук О.В., Лутай В.С. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник / М.Ф.Головатий, О.В.Киричук, В.С.Лутай. – К.: ДЦССМ, 2002. – 536 с.
5. Дудяк В.М. Емоційне вигорання / В.М.Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.
6. Зелінська Я. Особливості психічного вигорання в аспекті професійного стресу / Я. Зелінська // Соціальна психологія. – 2009. – № 6. – С. 127-135.
7. Знанецька О.М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників / О.М.Знанецька // Вісник Дніпропетровського університету ім. О.Гончара. Серія “Педагогіка і психологія”. – 2013. – №8. – С. 80-87.
8. Ковальова Т.В., Коврига Л.П. Тлумачний словник української мови / Т.В.Ковальова, Л.П.Коврига. – Х.: Синтекс, 2002. – 672 с.
9. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття “емоційне вигорання” / М.Г.Лаврова // Вісник ОНУ. – 2014. – Т. 19. – Випуск 2. – С. 116-124.
10. Лаврова О. Синдром емоціонального вигорання и методы его предотвращения / О.Лаврова // Социальная работа. – 2006. – №4. – С. 56-60.
11. Маслач К. Професійне вигорання: як люди справляються : практикум по соц. психології / К.Маслач. – СПб. : Питер, 2001. – 528 с.

12. Міжнародна класифікація хвороб, МКХ – 10 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mkh10.com.ua>
13. Міщенко М.С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/418/1/>
14. Пиголенко І. В., Месьянінова І.А. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи / І.В.Пиголенко, І.А.Месьянінова // Вісник національного технічного університету України. Політологія. Соціологія. Право. – 2012. – № 3. – С. 108-112.
15. Постанова Кабінету Міністрів України “Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива ” від 21 жовтня 1995 р. № 848 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>
16. Старовойт О. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар’єри інноваційної діяльності / О.Старовойт // Вісник Інституту розвитку дитини. Сер.: Філософія, педагогіка, психологія. – 2014. – Вип. 36. – С. 50-57.
17. Юрьева, Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика и коррекция / Л.Н.Юрьева. – К. : Сфера, 2004. – 272 с.
18. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.П. Социальная психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П.Фетискин, В.В.Козлов, Г.М.Мануйлов. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. – 339 с.
19. Юрченко В.І., Приходько Ю.О. Психологічний словник-довідник / В.І.Юрченко, Ю.О.Приходько. – К.: Каравела, 2014. – 336 с.



## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика “Визначення психічного “вигорання” О.О. Рукавішнікова [18, с. 249-252]

**Інструкція.** Вам пропонується відповісти на низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов’язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Кожне твердження оцініть словами: Зазвичай; Часто; Рідко; Ніколи. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик в колонці “ніколи” навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку в колонці “зазвичай”. Те ж саме стосується відповідей “рідко” та “часто”. Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

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

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

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

68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування.
70. Я почав з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
71. Вірю, що можу виконати все, що задумано.
72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх колег.

### **Обробка та інтерпретація результатів**

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного “вигорання” в межах вказаних шкал використовують спеціальний “ключ”:

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

**ОВ** – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

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

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

### **Таблиці**

#### **норм**

#### **Норми для компонента “психоемоційне виснаження” (ПВ)**

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище

### Норми для компонента “особистісне віддалення” (ОВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище

### Норми для компонента “професійна мотивація” (ПМ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
7 і нижче	8-12	13-24	25-31	32 і вище

### Норми для індексу психічного “вигорання” (ПВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	93-112	113 і вище

### *Змістовні характеристики шкал*

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

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

**Професійна мотивація** – рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким

показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Нижче наводимо прояви ПВ на різних системних рівнях.

### Життєві прояви “психічного вигорання” на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви “психічного вигорання” на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному
<b>ПВ</b>	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
<b>ОВ</b>	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар’єри
<b>ПМ</b>	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Знижена самооцінка; незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

## Тренінгова програма

### “Профілактика та подолання емоційного вигорання”

#### Заняття №1

**Мета:** Підвищення рівня поінформованості та обізнаності з поняттям “синдром емоційного вигорання”, його причинами та наслідками.

#### **Вправа-асоціація “Айсберг”.**

Напевно усім відома трагічна історія “Титаніка”.

Ще до цих пір остаточно невідомо, чому лайнер, який неможливо потопити, став жертвою такої сумної долі. Єдине, що можна стверджувати – 1503 осіб, лише за 30 хвилин, спочили на дні океану в ту трагічну ніч 14 квітня 1912 року.

Що стало причиною трагічної гибелі “Титаніка”?

Айсберг! То що ж таке айсберг? Які виникають у вас асоціації, пов’язані зі словом “айсберг”? (краса, велич, холод, могутність, небезпека...)

Айсберг – це велика гора криги, 90% якої криється під водою і лише 10% – на поверхні. Саме тому він небезпечний.

А люди схожі на айсберг у багатьох відношеннях. Те, якою людиною постає перед нами, – це лише 10%. Найважливіша людська частина є прихованою і саме ця частина може потягнути її за собою на дно.

Що можна зробити, щоб уникнути небезпеки?

У нашому випадку – не набути синдрому професійного вигорання. Передусім, ми повинні знати, що це таке, його ознаки та прояви, а згодом і методи боротьби.

Можливо хтось скаже: “Для чого нам це?” Я дам відповідь: професійне вигорання тягне за собою емоційне. Людина ж без емоцій не може існувати.

Життя без емоцій це рутина, неповноцінне життя. А щоб життя, та обрана вами професія, приносили завжди задоволення, у мене до вас прохання – будьте сьогодні активними і спробуйте максимально взяти з тренінгу потрібне.

Професія соціального працівника – одна з тих, де синдром “емоційного вигорання” є найбільш поширеним.

Синдром “емоційного вигорання” – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності.

Термін “емоційного вигорання” з’явився у психологічній літературі відносно недавно. Його ввів американський психіатр Дж.Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють у системі “людина-людина”: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі.

Факторами, які впливають на вигорання є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту. Швидше “вигорають” працівники з слабкою нервовою системою і ті, індивідуальні особливості яких не поєднуються з вимогами професій типу “людина-людина”.

Я попередньо провела з вами діагностику за методикою О.О. Рукавішнікова на визначення психічного вигорання, в якій даний синдром включає в себе три основні складові:

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

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

- **відсутність професійної мотивації** – незадоволеність роботою і стосунками в колективі, занижена самооцінка; незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі.

Симптоми “синдрому вигорання”:



Для того, щоб впевнено керувати своїми емоціями, розуміти, що з нами відбувається, необхідно розумітися на симптомах “синдрому вигорання”, яких розрізняють три:

– **Психофізичні симптоми:**

- почуття постійної, неминаючої втоми не тільки по вечорах, але і зранку, відразу ж після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- відсутність реакції цікавості та страху;
- загальна слабкість, зниження активності і енергії;
- різка втрата чи різке збільшення ваги;
- повне чи часткове безсоння;
- постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня.

– **Соціально-психологічні симптоми:**

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія, почуття пригніченості;
- підвищена дратівливість, часті нервові “зриви”, “відхід у себе”;
- почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому;
- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності;
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу “Як не намагайся, все одно нічого не вийде”).

– **Поведінкові симптоми:**

- відчуття, що роботу виконувати стає все складніше і складніше;
- 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 необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;
  - відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;
  - витрата більшої частини робочого часу на виконання автоматичних і елементарних дій;

- відсторонення від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності.

### **Легенда “Усе у твоїх руках”**

Колись давно в Африці жив розумний, але дуже пихатий вождь. Увесь день його складався з примірювання вишуканого вбрання та розмов із підданими про свій розум. Так минали дні за днями, роки за роками... Аж ось прокотилася чутка, що в пустелі з’явився мудрець. Розлютився вождь, як можна вважати якогось старця найрозумнішим, та запросив мудреця до себе...

Коли настав день зустрічі, вождь сидів на троні й тримав у руках за спиною метелика. До нього підійшов невеличкий худорлявий чоловік, привітався й сказав, що готовий відповісти на будь-яке запитання. І тоді, посміхаючись, вождь сказав:

“Скажи-но мені, те, що я тримаю в руках: живе чи мертве?”.

Мудрець трохи подумав, усміхнувся й відповів: “Усе в твоїх руках!”

### **Підсумки заняття**

Адекватне ставлення до роботи і відведення їй належного місця у житті – найкраща профілактика професійного (емоційного) вигорання.

На жаль, у житті ми не завжди маємо змогу робити тільки те, що нам подобається, що приносить радість. А робота без радості – пришвидшує вигорання в багато разів. Якщо ж користуватися настановою “Не можеш робити те, що любиш – навчись любити те, що робиш”, то ніяке професійне вигорання нам не загрожуватиме!

### **Заняття № 2**

**Мета:** профілактика психоемоційного виснаження; вироблення позитивного самоствалення; тренування вміння розслаблятися і знімати напруження, подолання внутрішніх бар’єрів.

### **Вправа “Відкрийте свою особистість”**

Дайте відповіді на такі запитання:

1. Які Ваші найбільш значимі взаємостосунки з людьми?

2. Що Ви найбільш цінуєте у Вашому житті?
3. Які люди надають Вам відчуття спільноти, причетності?
4. Що надихає Вас і дає Вам надію?
5. Що приносить Вам радість?
6. Які Ваші досягнення викликають у Вас відчуття гордості?
7. Що викликає у Вас ентузіазм?

Відповіді на ці запитання допомагають Вам усвідомити свою ідентичність, досвід і людей, людей, які мають найбільше значення у вашому житті. З цією інформацією подумайте про своє особистісне зростання:

- 1) Що можна зробити?
- 2) Що варто було б зробити?
- 3) Якими якостями я володію для цього?

### **Вправа “Спокій”.**

Коли ви не впевнені в собі або чогось боїтеся, згадайте якісь приємні події. Налаштуйтеся на стан “повного спокою душі” та намагайтесь перебувати в цьому стані якомога довше. Якщо у Вас це вийшло хоча б один раз, запам'ятайте цей стан, щоб наступного разу, коли Ви почнете відчувати боязкість, невпевненість в собі, згадати звідані відчуття і увійти в них знову.

### **Вправа (пізнавально-релаксаційна) “Дерево”.**

**Інструкція:** Сядьте зручно. Розслабтеся. Уявіть собі, будь-ласка, дерево, яке Ви колись бачили в житті, або яке малює ваша уява. Придивіться до нього. Образ стає все чіткішим. Подивіться на це дерево знизу вгору. Яке воно? Де воно стоїть: в лісі, на узліссі чи це одиноке дерево? Підійдіть до нього ближче. Розгляньте його знизу близько. Роздивіться кору. Роздивіться кожну гілку. Розгляньте маленькі гілочки. Подивіться, який у нього стовбур, чи немає на ньому дупла чи гнізд, чи живе хтось на дереві або під корінням. А яке у нього коріння? Підійдіть до дерева ще ближче, торкніться його кори, погладьте її. Що Ви відчуваєте? А тепер знайдіть у своєму образі-картині місце, приємне для Вас, те, де б Вам хотілося відпочити. Відпочиньте там. Розслабтеся. Ви відчуваєте, як спокій оточує Вас, приємний спокій і легкість вливається в Вас, наповнює кожну

клітиночку вашого тіла. Такий спокій, що Вам здається, що Ви чуєте як в середині дерева від коріння до крони рухається сік, даруючи силу і свіжість кожній гілочці, кожному листкові. Ця свіжість відчувається кругом: в дереві, в Вас. Легкий вітер ворушить листя, торкається Вашого обличчя. Ви відпочили. А тепер час іти. Здалеку обернемося і ще раз подивимося на це дерево. Коли будете готові прощатися з образом, зробіть це. Після цього потягніться на стільці, відкрийте очі. Ще раз потягніться, більш енергійно. Тепер Ви знову сповнені сили і свіжості. Ви готові до активної діяльності. Це дерево – це Ваш спогад і Ви можете повертатися до нього завжди, коли потрібно трохи заспокоїтися, розслабитися і відпочити.

### **Вправа “Переполовиньте плани”.**

На чистому листку напишіть свої плани на тиждень і на наступний день. Тепер візьміть новий листок і переполовиньте свій список. Перепишіть на чистий листок тільки те, що вважаєте найбільш необхідним. Якщо Ви виявили в собі ознаки професійного вигорання, то намагайтеся не “втискувати” у свій день все більше і більше завдань (що Ви постійно і робите: навантажуйте себе все більше і більше), а навпаки, поступово навчіться знаходити для себе час.

### **Вправа “Голова”**

Однією зі скарг соціального працівника є головний біль як наслідок перенапруження.

Станьте прямо, вільно розправивши плечі, відкинувши голову назад. Намагайтеся відчути, у якій частині голови локалізувалося відчуття тяжкості. Уявіть собі, що на Вас громіздкий головний убір, який тисне на голову в тому місці, у якому Ви відчуваєте важкість. Подумки зніміть головний убір рукою й виразно, емоційно скиньте його на підлогу. Потрясіть головою, розправте рукою волосся на голові, а потім “скиньте” руки вниз, нібито позбавляючись головного болю.

### **Притча про каву**

Приходить учень до Вчителя й каже:

“Учитель, я втомився. У мене таке складне життя, такі труднощі й проблеми! Я

весь час пливу проти течії. У мене немає більше сил... Що мені робити?”

Учитель замість відповіді поставив на вогонь три однакові ємності з водою. В одну ємність кинув моркву, в іншу поклав яйце, а в третю насипав зерна кави. Через деякий час він вийняв із води моркву та яйце й налив каву в чашку з третьої ємності.

“Що змінилося?” – запитав він учня. “Яйце й морква зварилися, а зерна кави розчинилися у воді”, – відповів учень.

“Ні!” – сказав Учитель, “Це лише поверховий погляд на речі. Подивися – тверда морква, побувавши в окропі, стала м’якою й податливою. Крихке й рідке яйце стало твердим. Зовні вони не змінилися, вони лише змінили свою структуру під впливом однаково несприятливих обставин – окропу. Так і ті люди, які сильні зовні, можуть розклеїтися й стати слабкими там, де крихкі й ніжні лише затвердіють і зміцніють.

“А кава?” – запитав учень.

“О! Це найцікавіше! Зерна кави повністю розчинилися в новому несприятливому середовищі й змінили його – перетворили окріп на чудовий ароматний напій. Є особливі люди, які не змінюються в силу обставин, – вони змінюють самі обставини й перетворюють їх на щось нове й прекрасне, отримуючи від ситуації користь і знання”.

Залежно від того, як людина ставиться до себе й до свого життя, вона буде або “зіркою”, або “свічкою”, чия доля – горіти й плакати. Обговорення притчі.

### **Заняття № 3**

**Мета:** знизити особистісне віддалення фахівця від колег та клієнтів; створити атмосферу емоційної свободи, відвертості, дружелюбності й довіри один до одного.

**Вправа “Саморегуляція. Психологічний самозахист”.**

Важливе уміння фахівців соціальної сфери – це не приймати на себе чужих емоцій.

Існує два принципи побудови психологічного самозахисту:

1. Принцип перешкод. Сутність полягає у тому, щоб подумки вибудовувати різні перешкоди, що не пропускають негативні емоції.

2. Захист від негативних емоцій за допомогою стіни. Уявна між собою і подразником стіна, яка не пропускає негатив. Вона, наприклад, із скла. Все чути і видно. А негатив відскакує. Працювати спокійніше.

3. Захист із допомогою “амулетів”. Будь-який предмет, який на вашу думку, Вам допомагає, Вас захищає. Багато хто використовує шпильки. І при цьому пам’ятати, що все негативне Вас не зачіпає. Навіть те, що не було сказане, теж не може Вам зашкодити.

4. Принцип переводу у кумедну ситуацію. Дозволяє впоратися із найбільш складними ситуаціями: якщо Вам смішно, то Ви не можете ображатися. Але спочатку потренуйтеся на більш-менш нескладних ситуаціях. Пам’ятайте, що цей прийом – захист від емоцій, а не спосіб вивести із себе людину.

5. “Малюнок”. Під час важкого спілкування Ви подумки виставляєте на лобі у людини крапку маркером і дивитесь, зберігаючи при цьому доброзичливий вираз обличчя. Якщо розмова продовжує тривожити, продовжуйте уявно навколо точки малювати пелюсточки. Головне не переходити межі та контролювати вираз свого обличчя.

6. “Ковпак клоуна”. Уявіть його на своєму співрозмовнику. Можливо, він із бубонцями, і вони видзвонюють, коли людина трясє головою. Візуалізуйте до того часу, коли вам не образливо і в той же час на обличчі зберігайте доброзичливий вираз.

7. “Локшина”. Наприклад, людина не розібралась в ситуації або посилається на неперевірену інформацію, але при цьому кричить і звинувачує вас. Намагайтеся уявити, що у людини на вухах “локшина” і вона тисне їй на вуха, тому зрозуміло, чому вона так кричить.

Можна придумати і свої прийоми самозахисту. Головне тренуватися на простих ситуаціях 2-3 тижні, а потім це буде виходити автоматично.

Важливо пам'ятати, що Ви захищаєтесь не від людини, а від її негативних емоцій. Це значить, що Ви уважно слухаєте, хочете розібратися у проблемі, у вас доброзичливий вираз обличчя, а негативні емоції вас не стосуються. Навчіться не приймати негативні емоції, робіть наступний крок – крок назустріч людині.

Поспівчувайте людині, пожалійте їй: у людини серйозні проблеми, тому вона і кричить. Але про це прямо їй не скажеш. А за великим рахунком вона таким дивним способом просить про допомогу, необхідно їй допомогти – в цьому і полягає робота соціального працівника.

Як результат, подібні ситуації можуть приносити людині задоволення і навіть радість – я допоміг людині в складній ситуації, поставився до неї по-людськи, не дивлячись на те, що вона говорила на мою адресу не зовсім приємні слова.

### **Вправа “Споглядач”.**

Навчіться ставитися до всього, що з Вами відбувається, як східний мудрець, споглядально, тобто, перш, ніж реагувати на слова чи вчинки близьких, колег, просто оточуючих вас людей, запитайте себе: “Як би вчинила на моєму місці мудра людина? Що б вона сказала та зробила?” Приймайте рішення і дійте лише після декількох хвилин таких спокійних споглядальних роздумів.

### **Вправа “Жива копія”**

Уявіть собі, що Ви — вчений, який бере участь в експерименті з клонування людей. За допомогою новітніх технологій, що прискорюють розвиток живих організмів, Вам нарешті вдалося клонувати самого себе, так що тепер Ви є гордим автором точної копії свого тіла аж до відбитків пальців. Однак, незважаючи на те, що з фізичної точки зору Ваш клон не відрізняється від Вас, у його характері є один недолік, якого Ви в собі не знаходите. Якою вадою або нестачею страждає Ваш клонований двійник?

**Коментар:** уявивши себе в ролі ученого, Ви отримали можливість дослідити свій характер холодним неупередженим поглядом із позиції наукової

об'єктивності. Думка про клонованого двійника — це не що інше, як екран, на який Ви можете без будь-яких побоювань спроектувати свої таємні недоліки й пригнічені бажання. Однак, поглянувши на них з боку, Ви, можливо, почнете здогадуватися, що заховані зони не так глибоко, як Вам здається.

### **Вправа “Гумор”.**

Вдавайтеся до іронії чи жартів у спілкуванні з людьми, але тільки непотрібно це робити агресивно, а бути добродушним. А для того, щоб у Вас під рукою завжди було наготові кілька гарних жартів, займіться збором веселих оповідань, історій, анекдотів.

### **Заняття № 4**

**Мета:** підвищити рівень професійної мотивації фахівців ДПСЗН (продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість в роботі).

### **Вправа “Саджаючи насіння”**

Уявіть, що ви – видатний учений, який працює над виведенням нового виду рослини. Ви витратили роки на експерименти у своїй лабораторії. Тепер Ваші зусилля дали результат. Для перевірки стійкості вашого творіння Ви саджаєте 100 насінин нового виду в непривітній пустельній місцевості. Скільки насіння зі 100 дасть паростки? (Запишіть число від 0 до 100.)

**Коментар.** У цьому епізоді вчений позначає почуття впевненості й навіть гордість, а ворожі піски в пустелі – складне завдання або тест, які викликають почуття сумніву й непевності. Озвучена цифра співвідноситься з рівнем вашої впевненості в собі. Люди, які назвали великі числа, володіють високим рівнем упевненості в собі. Ті ж, хто назвав малі числа, відчували, що завдання було занадто складним і, відповідно, їхній рівень упевненості в собі набагато нижчий.

### **Шкала**

**99-100.** Сказати, що Ви впевнені в собі, – значить нічого не сказати. Звичайно, дуже важливо вірити в себе, але ви схильні просто відмахуватися від



викликів, які вам кидають інші. Не забувайте, що одна з істинних ознак сили – це визнання власних слабкостей.

**81-98.** Ви випромінюєте впевненість у собі і своїх здібностях, проте це не сприймається як зарозумілість. Ті, хто Вас оточує, зазвичай сприймають це як почуття спокійної впевненості, що робить Вас природним лідером, де б Ви не з'являлися.

**61-80.** Напевно, найвдаліше Вас можна описати як обережного оптиміста, який сподівається на краще, але завжди готовий до гіршого. Ця реалістична філософія дає змогу вам залишатися на землі у той час, як інші можуть літати в хмарах.

**41-60.** У Вас середній рівень упевненості в собі – Ви не дуже нахабні, але й не дуже впевнені. Можливо, Ви все ще з'ясовуєте, у чому ж Ви досягли успіху найбільше, або, можливо, Ви просто тверезо оцінюєте труднощі, які перед Вами виникли. Вірте в себе й світ “підє” за Вами.

**21-40.** Ви хоч і не сумніваєтеся повністю в собі, однак, схильні перебільшувати труднощі, з якими стикаєтеся. Ви можете виправдовувати цю схильність фактами (наприклад, сприймати як смертність), але Ваш песимістичний погляд на речі може вплинути на те, як інші люди будуть вас сприймати.

**1-20.** Може, непогано бути покїрним, але вам потрібно сфокусуватися на почутті власної значущості. Немає нічого поганого в тому, щоб вірити в можливість досягнення великих цілей; доклавши трохи зусиль, Ви неодмінно зможете.

**0 (нуль).** Те, що виглядає як досконала відсутність упевненості, насправді є ознакою перфекціоністської гордості. Ви не вмієте миритися з думкою, що можете бути неправі або допустити помилку, тому робите вигляд, що для Вас все дуже складно. Якщо Ви не на вчитеся дивитися в обличчя цим страхам, то введете світ в оману й змусите всіх думати, що Ви просто ні на що не спроможні.

**Вправа “Оптимальна мотивація”.**

Подивіться на свою проблему, як на морське судно. Якщо Ваша мотивація замала, а проблема велика, чи завдання складне, то у вирішенні проблеми чи виконанні завдання Ви подібні до човна в океані, якщо ж Ваша мотивація занадто велика, то Ви подібні до гігантського лайнеру, керування яким надзвичайно складне і вимагає дуже великої витрати Вашої енергії, дуже високої сконцентрованості. І на човні, і на супер гігантах можна перетнути океан, але таке плавання вимагає повної Вашої включеності, без будь-чого зайвого. В умовах Вашої роботи (“багатошаровість” навантажень і непрогнозованість нових термінових завдань, час від часу “важкий” клієнт) таке плавання дуже швидко виснажить Ваші сили, що може призвести до повної втрати контролю над ситуацією і до непереборних ускладнень.

Тому уявіть мотивацію як великий надійний, але досить маневрений корабель, у якому Ви можете легко “додати оберти”, коли потрібно чи, навпаки, “збавити оберти”. Тепер уявіть собі те завдання, ту проблему, над якою Ви зараз працюєте. Що Ви відчуваєте? Комфорт? Ні? Тривогу? Напруження м’язів? Якщо так, то уявіть себе капітаном корабля і віддайте команду “Збавити оберти!”. Якщо ж в’ялість, нудьгу, то скамануйте: “Прибавити оберти!”

### **Притча про двох мадрівників**

Відома притча про двох мандрівників, яких мучила спрага і, нарешті, діставшись до поселення, вони отримали по півсклянки води. Один з подорожніх сприйняв склянку напівповною, з вдячністю прийняв ці півсклянки води і був задоволений. Інший же сприйняв склянку напівпорожньою і лишився невдоволеним, що йому не налили повну склянку.

***Отже, важливо навчитись контролювати свої думки і емоції. Відомий дослідник стресу Г.Сельє зазначав, що має значення не те, що з вами відбувається, а те, як Ви це сприймаєте***