***Інформаційний блок***

**Емоційне вигорання: причини виникнення, динаміка та шляхи подолання.**

*Емоційне вигорання* *(burn-out)* – це механізм психологічного захисту, вироблений особистістю, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи. Емоційне вигорання є надбаним і частково функціональним стереотипом емоційної, частіше професійної поведінки, оскільки дає змогу людині дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси. Водночас можуть виникнути його дисфункціональні наслідки, коли вигорання спричиняє негативний вплив на професійну діяльність та стосунки з партнерами. Емоційне вигорання виникає, як професійна деформація особистості.

*Фази емоційного вигорання.* У 1974 році психіатр з Нью-Йорка Г.Фройденбергер вперше опублікував статтю про волонтерів, які працювали у соціальній сфері від імені місцевої церкви. У цих людей були симптоми, схожі на депресію. В їх анамнезі він виявляв завжди одне і те ж: спочатку ці люди були в абсолютному захваті від своєї діяльності. Потім цей захват поступово починав зменшуватися. І в кінцевому підсумку вони вигоріли. У всіх було виявлено подібну симптоматику: емоційне виснаження, постійна втома. При одній лише думці, що завтра потрібно йти на роботу, у них виникало відчуття втоми.

Що стосується їхніх почуттів, то вони більше не мали сили. Сталося те, що Г.Фройденбергер назвав дегуманізацією. Змінилося їхнє ставлення до людей, яким вони допомагали: спочатку це було любляче, уважне ставлення, потім воно перетворилося на цинічне, негативне. Також погіршилися відносини з колегами, виникло почуття провини, бажання піти, покинути це все. Вони працювали менше і робили все по шаблону, як роботи. Ці люди вже не були здатні, як колись, вступати у відносини і не прагнули цього.

Вчені дійшли висновку, що синдром емоційного вигорання виникає поетапно і може ділитися на фази. Кожен з дослідників наводить різну динаміку. Нижче представлені чотири фази за Матіасом Бурішем:

*Попереджувальна фаза* - передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання. На думку автора перший етап виглядає абсолютно нешкідливо. Це ще не вигорання, симптоми ледь помітні, а головним передвісником є надто високі вимоги людини до себе. Людиною рухає ідеалізм, якісь ідеї, захопленість. Вона надто багато вимагає від себе протягом тижнів і місяців. Для цієї фази характерними є:

* надмірна активність;
* відмова від потреб, не пов’язаних з роботою, або іншою справою, що захоплює;
* витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарувань,
* обмеження соціальних контактів.

Другий етап - це *фаза виснаження*: фізичне, емоційне, тілесна слабкість. Даються взнаки постійне почуття втоми, безсоння. З’являються наступні симптоми:

* незадоволеність собою: проявляється відчуттям незадоволеності собою, обраною професією, посадою, розвивається при неможливості конструктивного вирішення ситуації;
* «загнаність до клітки»: проявляється відчуттям безвихідності, гостро переживається, коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо. Людина розвивається при марних спробах усунути натиск психотравмуючих обставин. Це стан інтелектуально-емоційного затору, безвиході.

Третю стадію, М. Буріш називає власне *фазою «дегуманізації****».*** На цьому етапі зазвичай починають діяти перші захисні механізми. Якщо вимоги надмірні - відбувається дегуманізація. Це реакція протидії, для того щоб виснаження не збільшувалось. Інтуїтивно людина відчуває, що їй потрібен спокій, і в меншій мірі підтримує соціальні відносини. В принципі, це правильна реакція, але тільки та сфера, де ця реакція починає діяти, не є вдалою. Людині потрібно бути спокійнішою щодо тих вимог, які їй висуваються. Але саме це їй не вдається - піти від запитів і претензій.

Цей період характеризується втратою позитивного сприйняття колег, переходом від допомоги до нагляду і контролю, приписуванням вини за власні невдачі іншим людям. Спостерігається домінування стереотипів у ставленні до співробітників (учнів, клієнтів, пацієнтів і так далі) – втрата гуманності. У поведінці переважає байдужість, цинічні оцінки оточуючих. Людина захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за припущену грубість або відсутність уваги до суб’єкта, раціоналізує свої вчинки або проектує провину на суб’єкта, замість того, щоб адекватно визнати свою провину. У емоційно складних ситуаціях використовуються думки: «Це не той випадок, щоб переживати», «Таким людям не можна співчувати». На роботі фахівець не бажає виконувати свої обов’язки, намагається штучно продовжити перерви у роботі, запізнюється, завчасно йде з роботи. Крім того, акцентує увагу на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою.

В емоційній сфері відбувається дисбаланс, неадекватне вибіркове емоційне реагування, коли професіонал перестає уловлювати різницю між двома явищами, що принципово відрізняються: економним проявом емоцій і неадекватним вибірковим емоційним реагуванням. Тобто, професіонал неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування. Емоційний контакт встановлюється не зі всіма суб’єктами, а за принципом «хочу – не хочу» — неадекватним або вибірковим чином.

Розширення сфери економії емоцій: проявляється поза професійною діяльністю — вдома, під час спілкуванні з приятелями і знайомими. На роботі спеціаліст так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими.

Четверта *фаза «емоційної відрази».* Характеризується вираженим падінням загального тонусу і ослабленням нервової системи. Емоційний захист стає невід’ємним атрибутом особистості - відбувається посилення того, що з’явилося на третьому етапі, термінальна стадія вигорання. М. Буріш називає це "синдром відрази". Це означає, що людина більше не відчуває жодної радості. У ставленні до всього виникає відраза. Дана фаза також проявляється низкою симптомів: людину переслідують безпідставні страхи, постійне почуття провини, що веде до зниження самооцінки, апатії. Ситуація загострюється звинуваченнями інших, ігноруванням своєї участі в невдачах, підозрілістю і конфліктами з оточенням. Відтак починається фаза деструктивної поведінки в усіх сферах. У фахівця знижується концентрація уваги, він позбавляється здатності виконати складні завдання, проявити власну ініціативу. Для людини нормою стає постійна байдужість, уникнення неформальних контактів, відстороненість від життя інших людей або надмірна прихильність до конкретної особистості. Фахівець уникає тем, пов’язаних із роботою, починає тяжіти до самотності, відмовляється від хобі, нудьгує.

*Загальні рекомендації для профілактики та подолання емоційного вигорання:*

* Більшість фахівців, що працювали із проблемою емоційного вигорання радять спробувати піднятися над ситуацією, змінити кут зору на себе і значення власної роботи, подивитися на оточуючий світ з глобальнішої точки зору - не тільки зрозуміти свої цілі і уявити образ майбутнього, а відповісти собі на питання: в чому сенс того, чим ви займаєтесь і навіщо ви це робите?.

За словами А. Ленгле : «*"Як добре, що я буду грати на скрипці!" - це проживання власної цінності. Але якщо я хочу бути першою скрипкою на концерті, тоді, граючи якийсь твір, я буду постійно порівнювати себе з іншими. Я знаю, що мені потрібно ще вправлятися, грати і грати, щоб досягти мети. Тобто у мене переважає орієнтація на ціль за рахунок орієнтації на цінність».* Таким чином, виникає дефіцит внутрішнього ставлення. Ви робите щось, але в тому що виробите, немає внутрішнього життя. І тоді ваше життя втрачає життєву цінність. Ви самі знищуєте внутрішній зміст заради досягнення цілей. А коли людина таким чином нехтує внутрішньою цінністю речей, недостатньо приділяє цьому уваги, виникає недооцінка цінності власного життя. Тобто, ви використовуєте час свого життя на ціль, яку перед собою поставили. Це призводить до втрати відносин і до невідповідності самому собі. При такому неуважному ставленні до внутрішніх цінностей і цінності власного життя виникає стрес, а з часом дістрес.

* Також сприятиме одужанню здобуття нових знань, зацікавлень. Переключитись і відпочити допоможе заняття спортом або хобі. Інший спосіб – зміна діяльності, перехід у суміжну область, коли набуті знання, вміння, навички знаходять нове застосування, або ж не припиняти виконання обов’язків, а зробити їх інструментом для досягнення серйозніших цілей.
* Хоча універсального рецепту зцілення від професійного вигорання не існує, ця проблема може бути вирішена, якщо нею цілеспрямовано займатися. Кожній людині час від часу необхідно зупинитися, озирнутися навколо, побути наодинці з самим собою, подумати, звідки, куди і з ким пліч-о-пліч він іде, з якою швидкістю, а головне - навіщо, та з якою метою?!..

***Метафорична історія «Четвертий тунель»***

Людина конструює свою реальність через власні переконання та висновки, часто десятилітньої давності.

Є дуже показовий приклад зі щуром та тунелями.

Якщо ми посадимо щура в лабіринт з чотирма тунелями і завжди будемо класти сир у четвертий тунель, тварина скоро навчиться шукати сир у четвертому тунелі. Хочеш сир? Бігом у четвертий тунель – ось і сир! Знову хочеш сиру? В четвертий тунель – маєш сир. Через деякий час великий Бог у білому халаті кладе сир у інший тунель. Щур захотів сир, побіг у четвертий тунель, а сиру немає. Щур вибігає. Знову в четвертий тунель – сиру немає. Вибігає. Через деякий час щур перестає бігати в четвертий тунель і пошукає в іншому тунелі.

Різниця між щуром і людиною проста – людина бігатиме в четвертий тунель вічно! Людина повірила в четвертий тунель. Щури ні в що не вірять, їм потрібен сир. А людина, повіривши в четвертий тунель вважає правильно бігати туди, є там сир чи нема. Людині важливіше відчувати себе правим, ніж мати сир. І ми продовжуватимемо ходити по одному і тому ж шляху, навіть якщо давно не отримували сиру і наше життя погано працює. Людина схильна вірити у свої «четверті тунелі».

Людина надає перевагу бути правою і дотримуватись своїх переконань, ніж бути щасливою. Ми можемо все життя бігати по «четвертим тунелям» аби не зраджувати своїм переконанням та доказувати свою правоту. І це для нас важливіше, ніж бути щасливим. А великий Бог життя не забуває перекладати сир.

І ви ніколи не будете щасливі, намагаючись отримати щастя, якщо керуєтесь вірою в те, що ви знаєте, де знаходиться сир [3, стр.128].

***Вправа «Мої найближчі цілі»***

*Мета вправи:* Навчитися виділяти найважливіші цілі для себе та проектувати реальні кроки задля їх досягнення. Вправа вчить розпізнавати свої першочергові потреби, відрізняти їх від нездійснених фантазій; шукати нестандартні та креативні способи реалізації виконання поставлених цілей. Успішне виконання вправи сприяє підвищенню самооцінки педагога.

*Особливості виконання:* обмежений час, самостійна робота, презентація результатів.

Інструкція: «Уявіть, що всі зайві думки раптово зникли, у вас з’явилися 15 хвилин для себе! Зосередьтесь і спробуйте представити, яким чином ви би могли покращити своє життя найближчим часом. Наприклад, у вас є три цілі/бажання які би ви хотіли і могли реалізувати. Вони можуть бути простими (наприклад: випити кави з подругою; сходити в кіно; перефарбувати волосся; записатися на музичні курси за напрямком - «гітара») або складнішими (переклеїти шпалери, сходити у похід; вивчити іспанську мову; переїхати від батьків). Головна умова - цілі, мають бути досяжними і легко вимірюваними. Далі напроти кожної цілі запищіть, що для цього потрібно зробити, але чітко, як ніби ви вже плануєте її реалізацію.

Наприклад: *випити кави з подругою* – крок 1 - подзвонити подрузі; домовитись про зустріч в середу/суботу о четвертій; крок 2 - попередити чоловіка, щоб посидів з дитиною..

Або *піти у похід* - крок 1 - спланувати час відпустки, крок 2 - вивчити інформацію про місце, витрати, провізію, можливі ризики і переваги, крок 3 - знайти компанію, запропонувати друзям і т.д…

**Джерела:**

1. Гринберг Д. С. Управление стрессом. 7-е изд. / Д. С. Гринберг - СПб.: Питер, 2002. — 496 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
2. Девід С. Емоційна спритність. Як почати радіти змінам і отримувати задоволення від роботи та життя. / С.Девід [переклад. с англ., Герасимчук Л. ] – Харків: «Клуб сімейного дозвілля», 2018. – 288 с.
3. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга / О.В.Евтихов. – СПб: Издательство «Речь», 2005. – 254с.
4. Знанецька О.М. Психологічні особливості розвитку професійного вигорання у медичних працівників / О.М. Знанецька // Вісник Дніпропетровського університету імені О. Гончара. –серія «Педагогіка і психологія» – 2013. – №8. - С. 80-87.
5. Кочарян І. О. Система радості: есенційна саморегуляція психіки та її психологічна корекція : монографія / І. А. Кочарян. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. – 288 с.
6. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» / М.Г. Лаврова // Вісник ОНУ – 2014. – Т. 19. – випуск 2 – С. 116- 124.
7. Лэнгле А. Дотянуться до жизни... Экзистенциальный анализ депрессии.  4-е издание - М.: «Генезис», 2017. – 128с.
8. Франкл В. Лікар та душа. Основи йоготерапії. / В. Франкл [пер. с англ., Шерстюк Л. ] – Харків: «Клуб сімейного дозвілля», 2018. – 320с.

**Опитувальник В. Бойко**

*(діагностика емоційного вигорання)*

Опитувальник особистісний, призначений для діагностики такого психологічного феномена як «синдром емоційного вигорання», що виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних з тривалим впливом ряду несприятливих стрес-факторів. Розроблено В. В. Бойко.

Стимульний матеріал тесту складається з 84 тверджень, до яких випробуваний повинен висловити своє ставлення у вигляді однозначних відповідей «так» чи «ні». Методика дозволяє виділити наступні 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистенция», «виснаження».

Для кожної із зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблена методика кількісного визначення ступеня їх вираженості.

*Інструкція до тесту В.Бойко****: «***Читайте судження і відповідайте «так» чи «ні». Візьміть до уваги, що, якщо у формулюваннях опитувальника мова про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, глядачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте».

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, ​​повільніше).

5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.

6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якщо б представилася можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером. .

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деякі колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти чи розбіжності з колегами забирають багато сил та емоцій.

26.Мне все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, святі з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все, як треба, не скоротять чи і т. п.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35.Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36.Прі думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37.У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі в роботі.

40.Некоторие сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в смуток.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я поділяю ділових партнерів (суб'єктів діяльності) гірше, ніж зазвичай.

43.Усталость від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.

44. Я звичайно виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45.Обично я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чого-небудь поганого.

48.После спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідній (майже безвихідній).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (ів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато чого з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не витрачати нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі через те, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.

69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70.Работая з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, який захищає від чужих страждань і негативних емоцій.

71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74.Моі вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких з своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

78.Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене, як на професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Обробка даних.

**Ключі:**

«*Напруга*»

Переживання психотравмуючих обставин: +1 (2), +13 (3), +25 (2), -37 (3), +49 (10), +61 (5), -73 (5)

Незадоволеність собою: -2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3)

Загнаність у клітку: +3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5)

Тривога і депресія: +4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

«*Резистенция*»

Неадекватне емоційне виборче реагування: +5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

Емоційно-моральна дезорієнтація: +6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)

Розширення сфери економії емоцій: +7 (2), +19 (10), -31 (20), +43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5)

Редукція професійних обов'язків: +8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

«*Виснаження*»

Емоційний дефіцит: +9 (3), +21 (2), +33 (5), -45 (5), +57 (3), -69 (10), +81 (2)

Емоційна відстороненість: +10 (2), +22 (3), -34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10)

Особистісна відстороненість (деперсоналізація): +11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10)

Психосоматичні і психовегетативні порушення: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)

Інтерпретація результатів.

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

9 і менше балів - не сформований симптом,

10-15 балів - складаний симптом,

16 -20 балів - сформований симптом.

20 і більше балів - симптоми з такими показниками відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдром емоційного вигорання.