

Л.І. Матвієнко

Синдром емоційного вигорання у працівників служби зайнятості: діагностика та корекція

У статті дано аналіз проблеми виникнення синдрому “емоційного вигорання” в працівників служби зайнятості, розглянуто його фази та симптоми, обґрунтовано методи діагностики та психокорекції синдрому.

Ключові слова: синдром “емоційного вигорання”, діагностика рівня емоційного вигорання, напруження, резистенція, виснаження, психокорекція.

This paper presents an analysis of the problems of a syndrome of emotional burnout in the employment service personnel. Its phases and symptoms have been considered, and methods of diagnosing and the psychotherapy of the syndrome are founded.

Keywords: emotional burnout syndrome, diagnosis of the level of emotional burnout, stress, resistance, exhaustion, psychotherapy.

Постановка проблеми. Актуальність вивчення синдрому “емоційного вигорання” державних службовців зумовлена підвищенням емоційної напруженості, а також інтелектуальними та емоційними навантаженнями, яких зазнають спеціалісти в сучасних умовах конкуренції на ринку праці, значним зростанням кількості професійних стресів, вимог з боку суспільства через прискорення темпу нашого життя, інформаційну насиченість, техногенні катаклізми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв’язання проблеми і на які спирається автор. Проблема синдрому “емоційного вигорання” (ЕВ) привертає увагу як зарубіжних, так і вітчизняних науковців, у роботах яких розкрито його зміст та структуру (М. Буриш, Г. Діон, Л.М. Карамушка, Н.О. Левицька, Г.В. Ложкін, М.П. Лейтер, С.Д. Максименко, Л. Малець, В.Є. Орел, М.Л. Смульсон, Т.В. Форманюк, Х.Дж. Фрейденбергер, У.Б. Шуфелі та ін.), методи його діагностики (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп’янова, С. Джексон, К. Маслач, Т.І. Ронгінська, О.С. Старченкова та ін.). Зарубіжними й вітчизняними вченими вивчались деякі прояви синдрому “емоційного вигорання” в представників різних професійних груп – працівників медичних закладів (Г.І. Каплан, І.П. Куш, К. Маслач, Г.Е. Робертс, В.Є. Семеніхіна, К. Черніс, Л.М. Юр’єва та ін.), спортсменів (Б. Вайт, В. Могран, Р. Сміт, Р. Уейнберг, Р. Флиппин, А. Хакней та ін.), освітніх організацій (О.А. Баранов, В.В. Зеньковський, Л.О. Китаєв-Смик, Ю.Л. Львов, В.В. Никонов, А.О. Реан, А.С. Шафранова та ін.) тощо.

Серед українських науковців варто відмітити дисертаційні дослідження Н.М. Булатевич “Синдром емоційного вигорання вчителя” (2004), Т.В. Зайчикової “Соціально-психологічні детермінанти синдрому “професійного вигорання” у вчителів” (2005), К.О. Малишевої “Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція” (2003).

Досліджуючи вигорання адміністративних працівників – державних службовців, Ю.І. Віданова пов’язує

його із самореалізацією в професійній сфері та некомпетентною орієнтацією в часі: на її думку, чим менше виражені самореалізація та єдність минулого, теперішнього і майбутнього часу у свідомості службовця, тим вище ризик розвитку ЕВ. Особистісними детермінантами ЕВ, вважає К.Ю. Жеглова, є емоційна нестабільність, відсутність прагнення до співпраці, низький рівень прагнення до досягнень та чинники організаційного середовища (включеність у діяльність, підтримка з боку керівництва, заохочення самостійності в ухваленні рішень, надмірний контроль з боку керівництва, орієнтація організації на високу ефективність роботи, комфортність робочого середовища).

Узагальнення поглядів дослідників щодо проблеми емоційного вигорання представників соціономічних професій (В.В. Бойко, Н.Є. Водоп’янова, О.Н. Гнездилова, Н.В. Грішина, С.Т. Губина, Т.В. Зайчикова, Л.М. Карамушка, Л.В. Кондрацька, А.С. Куфлієвський, С.Д. Максименко, Н.В. Назарук, В.О. Орел, Т.І. Ронгінська, М.М. Скугаревська, Е.С. Старченкова, Л.І. Тищук, Т.В. Форманюк, М. Burish, С. Cherniss, Н.Ж. Freudenberger, R.T. Golembiewsky, M. Leiter, С. Maslach, А. Pines, W. Shaufeli та ін.) дає можливість визначити емоційне вигорання як феномен, що розкриває особистісну деформацію, небезпечність та кризогенність якої для фахівця полягає в емоційному виснаженні, знеособленні, скороченні особистих досягнень та потенційно є чи не найуразливішим фактором у професіях даного типу.

Проблема психічного вигорання як наукова виникла в зарубіжній психології в 1970-х роках. Вигорання найбільш характерне для представників комунікативних професій – типу “людина–людина”. Більшість дослідників вважають, що вигорання є результатом дії стресорів, особливо міжособистісної природи, тобто воно є наслідком професійного стресу. Діяльність працівника служби зайнятості через перенасиченість її стресогенними факторами вимагає від фахівця потужних резервів самовпорядкування, і саме тому вона належить до найбільш напружених в емоційному плані видів праці.

Деякі науковці вважають, що вигорання на робочому місці є окремим аспектом стресу, воно визначається та досліджується ними як певна реакція у відповідь на хронічний робочий стрес, при цьому акцент робиться на сфері міжособистісних відносин фахівця. У такому разі складові ЕВ – емоційне виснаження, деперсоналізація та

Матвієнко Лариса Іванівна, кандидат психологічних наук, доцент, Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України (Київ).

© Матвієнко Л.І., 2013

редукція персональних досягнень, на їхню думку, є результатом дії різноманітних робочих стресорів, що перевищують адаптаційні можливості людини з подолання стресу, а його синдромогенез містить три подібні до стресу фази: напруження, резистенції та виснаження.

Під емоційним вигоранням ми будемо розуміти процес неоптимального пристосування фахівця до робочого стресу (із стадіями напруження, резистенції та виснаження), що змінює особистісну цілісність та активує комплекс відповідних переживань з метою організації нової особистісної цілісності. Результатом є специфічний психологічний стан, що характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією особистісних досягнень.

Симптоми ЕВ можна поділити на три категорії: фізичні (втома; відчуття виснаження; чутливість до змін показників зовнішнього середовища тощо); поведінкові (зростання важкості роботи та водночас зменшення здатності виконувати її; робітник зарано приходить на роботу й пізно її залишає або навпаки; бере роботу додому тощо); та психологічні (відчуття неусвідомленого занепокоєння, переживання нудьги, зниження рівня ентузіазму; переживання почуття образи та відчуття розчарування, невпевненість тощо).

Окрім того, деякі автори описують феномени ЕВ на екзистенційному рівні. Наприклад, докладну добірку статистичного та описового матеріалу подають В. Perlman та Е. Hartman. У ній, серед іншого, подано екзистенційні симптоми ЕВ: втрата життєрадісності, розчарування, фрустрація та апатія, відчуття нещастя та втрата ентузіазму тощо.

“Вигорання” більш піддаються ті, хто працює завзято, з особливою зацікавленістю. Така робота супроводжується великою витратою психічної енергії, призводить до психосоматичної втоми та емоційного виснаження. У результаті виникають неспокій (тривожність), роздратованість, гнів, занижена самооцінка. І все це – на фоні соматичних проявів: прискороного серцебиття, задишки, шлунково-кишкових розладів, перепадів тиску, порушень сну. Такі симптоми починають проявлятися на фоні професійної діяльності спеціаліста, а саме – тісного міжособистісного спілкування з клієнтами, в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Інакше кажучи, розвиток синдрому “емоційного вигорання” починається з емоційного виснаження при інтенсивній та емоційно насиченій міжособистісній взаємодії [2].

Серед причин, які можуть спричинити синдром емоційного вигорання, – тісне та постійне спілкування з людьми, переважно в складних ситуаціях; надмірне проникнення потребами клієнтів, бажання будь-що допомогти, занадто глибоке співчуття та співпереживання іншим; відсутність професійної мотивації (коли винагорода не залежить від результатів роботи та докладених зусиль); конфлікти та конкуренція всередині колективу; дисбаланс у внутрішніх цінностях людини, коли на перше місце ставиться робота, а на інше (сім'я, друзі, відпочинок, самовдосконалення та здоров'я) не вистачає часу [1; 6].

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на те що проблема “вигорання” привертає увагу науковців уже 30 років, досліджень цього феномену у сфері державної служби практично немає. Працівники центрів зайнятості часто

контактують з клієнтами, які перебувають у нестійкому психологічному стані, тому самі потребують психологічного захисту. А зважаючи на те, що більшість працівників служби зайнятості – жінки, в яких ступінь сприйнятливості, співчуття, емоційності вищий, ніж у чоловіків, ця проблема набуває ще більшої актуальності.

Однією з головних причин негативних станів працівників служби зайнятості є конфлікти, які виникають між ними та безробітними під час їх безпосереднього спілкування. Поява конфліктів як одного з факторів, що призводять до певного негативного стану, зумовлена самою специфікою роботи служби зайнятості. Графік прийому відвідувачів занадто щільний, що спричиняє дефіцит часу, адже фахівцеві доводиться не тільки визначати насущні проблеми відвідувача, а й знаходити найбільш оптимальні шляхи щодо їх вирішення. Це потребує від нього сталої концентрації уваги, постійної інтелектуальної готовності. Така специфіка праці зумовлює поступове підвищення психічної та емоційної напруженості спеціаліста, призводить до виснаження, роздратованості, незадоволеності результатами своєї роботи. Стан психічної втоми виявляється в тому, що працівник під кінець робочого дня відчуває себе “як вичавлений лимон”. Змінюються фізіологічні реакції: прискорюється пульс, підвищується тиск. Виникає необхідність введення в центрах зайнятості системи відпочинку працівників протягом робочого дня зі створенням для цього спеціальних приміщень та їх обладнанням. Фахівці соціальної сфери безпосередньо працюють з великою кількістю клієнтів, що посилює імовірність “виключення емоцій”. Це пов'язане з тим, що у своїй діяльності, крім професійних знань та умінь, фахівець значною мірою використовує свою особу, стаючи свого роду “емоційним донором”.

Мета статті – розглянути особливості синдромогенезу емоційного вигорання, його діагностики та корекції в працівників служби зайнятості.

Виклад основного матеріалу. Вивчення синдрому емоційного вигорання показав, що при дослідженні цієї проблеми можуть бути використані такі основні методики: 1) “Діагностика рівня емоційного вигорання” В.В. Бойка; 2) “Визначення психічного вигорання” О.О. Рукавішнікова; 3) опитувальник МБІ К. Маслач, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової.

Методика “Діагностики рівня емоційного вигорання” В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно й детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому вигорання, враховуючи фази розвитку вигорання.

Методика “Визначення психічного вигорання” О.О. Рукавішнікова дає можливість дослідити прояви синдрому вигорання на трьох основних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному – за такими основними показниками: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація.

Методика МБІ К. Маслач, С. Джексона дає можливість визначити такі основні складові синдрому вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Методика є досить компактною у використанні порівняно з першими двома – вона включає лише 22 питання (у двох попередніх методиках – 84 та

Показники емоційного вигорання
(за методикою В.В.Бойка)
у спеціалістів центрів зайнятості, %

Фаза розвитку емоційного вигорання	Симптом		
	сформований	на стадії формування	не сформований
<i>Напруження</i>	22,5	47,5	30
1) переживання психотравмуючих обставин	35	25	40
2) незадоволення собою	7,5	27,5	65
3) "загнаність у кут"	40	32,5	27,5
4) тривога і депресія	32,5	32,5	35
<i>Резистенція</i>	42,5	32,5	25
1) неадекватне вибіркове емоційне реагування	42,5	32,5	25
2) емоційно-моральна дезорієнтація	27,5	35	37,5
3) розширення сфери економії емоцій	32,5	25	42,5
4) редукція професійних обов'язків	52,5	17,5	30
<i>Виснаження</i>	20	27,5	52,5
1) емоційний дефіцит	27,5	27,5	45
2) емоційне відчуження	15	47,5	37,5
3) особистісне відчуження (деперсоналізація)	15	20	65
4) психосоматичні і психовегетативні порушення	10	37,5	52,5

72 відповідно). Тому їй доцільно застосовувати в ситуації, коли потрібно дуже швидко провести опитування.

На основі якісних і кількісних показників, які обчислюються за даними методик для різних компонентів синдрому вигорання, психологи можуть дати досить змістовну характеристику проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики й психокорекції.

Під нашим керівництвом Ю.М. Кузьменко – слухачка ІПК ДСЗУ провела дослідження особливостей емоційного вигорання та його корекції в працівників служби зайнятості. Дослідження проводилося в 2012 р. на базі Деснянського районного центру зайнятості м. Києва. Вибірка – 40 респондентів, які працюють в системі "людина-людина".

На діагностичному етапі експериментального дослідження застосовувалася методика Бойка В.В. "Діагностика рівня емоційного вигорання". Для *якісної інтерпретації даних* з'ясувалися такі питання: які симптоми домінують; якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується виснаження; чим зумовлене виснаження (якщо виявлене): факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику вигорання, або суб'єктивними факторами; який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості; у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напруженість; які ознаки й аспекти поведінки особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди їй, її професійній діяльності і партнерам.

У результаті проведеного дослідження у 20 осіб із 40 було виявлено сформовані фази емоційного вигорання (табл. 1).

Так, фаза напруження сформована у 22,5% досліджуваних, у яких найбільш вираженим є симптом "загнаність у кут" (40%); на другому місці – симптом переживання психотравмуючих обставин (35%); на третьому – тривога і депресія (32,5%); на четвертому – симптом незадоволення собою (7,5%). Для фази напруження отримані результати дають право зробити висновок, що 22,5% досліджуваних відчувають емоційне виснаження й утому, викликані власною професійною діяльністю. Симптоми прояву: 1) відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі; 2) людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 3) розвиток тривожності в професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивних настроїв; 4) незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом. Отримані показники свідчать також про те, що в 47,5% досліджуваних фаза напруження знаходиться в стадії формування, а у 30% взагалі не сформована.

Фаза резистенції сформована у 45,2% досліджуваних, серед яких найбільший відсоток мав симптом "редукція професійних обов'язків" (52,5%); на другому місці – симптом "неадекватне вибіркове емоційне реагування" (42,5%); на третьому – "розширення сфери економії емоцій" (32,5%); на четвертому – "емоційно-моральна дезорієнтація" (27,5%). Виходячи з цього, можна зробити такий висновок: 42,5% обстежуваних відчувають надмірне емоційне виснаження, що провокує виникнення та розви-

ток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає відчуття надмірної перевтоми і має такі симптоми: 1) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків; 2) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; 3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації; 4) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості в професійних стосунках. У 32,5% досліджуваних ця фаза – на стадії формування, а у 25% взагалі не сформована.

Фаза виснаження сформована у 20% обстежуваних, найбільш виражений у них – симптом емоційного дефіциту (27,5%). Симптоми емоційного відчуження і особистісного відчуження (деперсоналізація) сформовані у 15% респондентів. На останньому місці – симптом "психосоматичні та психовегетативні порушення" (10%). Отримані результати за даною фазою свідчать про те, що 20% обстежуваних відчувають психофізичну перевтому, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань. Розвиток психосоматичних порушень виявляється в таких симптомах: 1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечутливості на тлі перевищення, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

Показники емоційного вигорання в спеціалістів центрів зайнятості до і після тренінгу, %

Фаза розвитку емоційного вигорання	Симптом сформований		Симптом на стадії формування		Симптом не сформований	
	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
<i>Напруження</i>	45	30	45	50	10	20
1) переживання психотравмуючих обставин	45	45	25	25	30	30
2) незадоволення собою	10	10	50	40	40	50
3) "загнаність у кут"	65	65	25	25	10	10
4) тривога і депресія	50	45	15	20	35	35
<i>Резистенція</i>	85	85	10	10	5	5
1) неадекватне вибіркове емоційне реагування	70	45	25	25	5	5
2) емоційно-моральна дезорієнтація	45	60	40	40	15	15
3) розширення сфери економії емоцій	60	60	15	15	25	25
4) редукція професійних обов'язків	75	75	10	10	15	15
<i>Виснаження</i>	40	30	35	45	25	25
1) емоційний дефіцит	45	40	35	40	25	20
2) емоційне відчуження	20	20	55	45	25	35
3) особистісне відчуження (деперсоналізація)	30	25	30	35	40	40
4) психосоматичні і психовегетативні порушення	20	25	50	45	30	30

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єра в професійних комунікаціях та особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі; 3) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо. В той же час у 27,5% досліджуваних ця фаза перебуває на стадії формування, а у 52,5% респондентів взагалі не сформована.

Для застосування психокорекційного впливу було відібрано 20 респондентів, у яких, за методикою В.В.Бойка, наявне емоційне вигорання (табл. 2).

За даними дослідження, фаза напруження сформована у 45%, фаза резистенції – у 85% та фаза виснаження – у 40% опитуваних. Серед симптомів, які переважають у тій чи іншій фазі, на першому місці – редукція професійних обов'язків (75%), тобто більшість спеціалістів, які "вигоріли", прагнуть до згортання професійної діяльності, намагаються якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків. На другому місці – неадекватне вибіркове емоційне реагування (70%), тобто неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; симптом "загнаність у кут" виявлено у 65% респондентів (відчують безвихідність ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі). На четвертому місці – симптом розширення сфери економії емоцій (60%)

– респонденти відчувають емоційну замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації. На останньому місці – симптом тривоги і депресії (50%). Переживання психотравмуючих обставин, емоційно-моральна дезорієнтація та емоційний дефіцит сформовані у 45% респондентів. Тобто можна сказати, що в досліджуваних наявний розвиток емоційної нечутливості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизм, спустошення при виконанні професійних обов'язків; вони сприймають умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі, розвивається байдужість у професійних стосунках. У 30% сформований симптом деперсоналізації – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та й до професійної діяльності взагалі. Емоційне відчуження та психосоматичні й психовегетативні порушення сформовані у 20%, а симптом незадоволення собою – у 10% респондентів.

За тестовими показниками можна зробити висновок, що найбільш сформованою в респондентів є фаза резистенції, її симптоми є домінуючими для синдрому вигорання. Ці результати підтверджуються даними, отриманими нами в січні 2013 р. під час роботи в Центрі підвищення кваліфікації ІПК ДСЗУ. Середньогруповий показник фази резистенції в 21 респондента становив 63,8 бала (від 61 бала і більше фаза вважається сформованою). Для порівняння: середньогрупові показники фаз напруження та виснаження були на нижній межі стадії формування.

На другому етапі експерименту Ю.М.Кузьменко провела із працівниками центру зайнятості (20 респондентів) тренінг "Профілактика та психокорекція синдрому емоційного вигорання" тривалістю 5 годин. Мета тренінгу – формування умінь і навичок збереження та зміцнення психічного здоров'я державних службовців через опанування ними способів психічної саморегуляції та активізації особистісних ресурсів.

Після проведення тренінгу, на третьому етапі експерименту, було здійснене ретестування працівників центру зайнятості за методикою В.В. Бойка "Діагностика рівня емоційного вигорання" (див. табл. 2).

За отриманими результатами можна зробити такі висновки. Зміни відбулися в основному у фазі напруження, а саме: якщо до проведення тренінгу фаза була сформована у 45% досліджуваних, була на стадії формування у 45% і не сформована у 10%, то після тренінгу фаза на стадії формування – у 50%, сформована – у 30%, не сформована – у 20%.

Якщо розглядати окремо зміну відсотка по кожному із симптомів, то тут можемо констатувати: переживання психотравмуючих обставин до і після тренінгу не змінилося. Це дає підстави зробити висновок про те, що застосовані засоби психокорекції емоційного вигорання є актуальними лише для працівників, у яких симптом перебуває на стадії формування, а для працівників, у яких емоційне вигорання є сформованим, їх недостатньо, потрібно застосовувати більш дієві методи подолання синдрому емоційного вигорання і за часом більш тривалі, адже запобігти його появі на початкових стадіях набагато легше, ніж подолати на сформованих. Те саме можна сказати і про симптом "загнаність у кут".

Щодо симптому тривоги і депресії, а також незадоволення собою, то тут тренінг вплинув позитивно. Так, до тренінгу симптом незадоволення собою був сформований у 10% обстежуваних, на стадії формування він був у 50% і відповідно не був сформований у 40%. А після тренінгу два респонденти, які мали сформований симптом (10%), перейшли до групи в стадії формування. Тобто тренінг, в якому були задіяні вправи на підвищення самооцінки, позитивно вплинув на обстежуваних.

Змінилися також показники фази виснаження: у респондентів покращився психоемоційний стан, вони менше відчувають перевтому, спустошеність, емоційне відчуження.

Висновки. Більшість дослідників розуміють психічне (емоційне) вигорання як стан фізичного, емоційного та розумового спустошення, який проявляється в професіях соціальної сфери. Попри те що проблема вигорання досліджується вже 30 років, досліджень цього феномену у сфері державної служби практично немає. Специфіка роботи працівників центрів зайнятості сприяє виникненню цього синдрому. Особливо вагомими є такі чинники, як наявність "важких" клієнтів, підвищена напруженість

праці, конфлікти, щільний графік роботи та дефіцит часу для прийняття оптимальних рішень.

Тому проведення досліджень, спрямованих на діагностику та корекцію вигорання, дозволить не тільки здійснювати моніторинг стану фізичного та психічного здоров'я працівників центрів зайнятості, а й у разі виникнення ознак вигорання оптимізувати умови та характер трудових процесів і міжособистісні стосунки в колективі.

Дії, які спрямовані на те, щоб подолати синдром вигорання, припускають як самодопомогу, так і зовнішнє надання професійної допомоги. Є чимало конкретних способів запобігти синдрому емоційного вигорання: культивування інших інтересів, не пов'язаних із професійною діяльністю; урізноманітнення своєї роботи; підтримання свого здоров'я, дотримання режиму сну й харчування; оволодіння технікою медитації. Основним напрямом для відновлення здоров'я в осіб, схильних до синдрому психоемоційного вигорання, є все, що може усунути дію стресогенного фактора: зменшення і зняття робочого напруження, підвищення свідомої професійної мотивації, вирівнювання балансу між затраченими зусиллями й винагородою за роботу.

Варто пам'ятати, що рідше емоційно вигорають оптимістичні й життєрадісні люди, які вміють успішно долати життєві негаразди та вікові кризи; ті, хто займає активну життєву позицію і звертається до творчого пошуку рішення при зіткненні з важкими обставинами, володіє засобами психічної саморегуляції, піклується про поповнення своїх психоенергетичних соціально-психологічних ресурсів.

Список використаних джерел

1. Бойко В.В. Синдром "емоціонального вигорання" в професійно-общественной жизни / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
2. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому "професійного вигорання" у вчителів // Автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Т.В. Зайчикова ; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2005. – 20 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб. : Питер: Питер-принт, 2005. – 336 с.
4. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – №2. – С. 3 – 16.
5. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – №1. – С. 16–21.
6. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал, 2002. – том 23. – № 3. – С. 19–24.

Стаття надійшла 11.02.2013