

УДК 616.89-008.486:159.938.363.7

*В.І. Кротенко  
Г.В. Левадна*

## **ОСНОВНІ ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ "СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ" ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ У ПРАЦІВНИКІВ В СФЕРІ "ЛЮДИНА-ЛЮДИНА"**

В статті описані основні форми і негативні впливи, які провокують появу професійної деформації у працівників в сфері "людина-людина". Розглянуто способи для подолання і відстрочення професійної деформації.

**Ключові слова:** здоров'я, психічне здоров'я, психогігієна, вигорання, деформація, самолікування.

В статье описаны основные формы и негативные влияния, которые провоцируют появление профессиональной деформации у работников в сфере "человек-человек". Рассмотрено способы для преодоления и отсрочки профессиональной деформации.

**Ключевые слова:** здоровье, психическое здоровье, психогигиена, выгорание, деформация, самолечение.

Усі в світі знають латинський вираз: "В здоровому тілі – здоровий дух". Однак чим більше розвивається наука і технології, тим стає очевиднішим, що в більшості випадків саме той, хто має здоровий дух - має здорове тіло. Від наших думок, наших переконань, емоцій, бажань, мотивацій залежить наше самопочуття і здоров'я.

Здоров'я людини - поняття складне і багатогранне, воно включає в себе різноманітні фізичні і психологічні аспекти. Доведено, що від емоційного, психологічного стану людини багато в чому залежить її фізіологічний стан, а від фізіологічного стану залежить її емоційний і психологічний стан. Саме тому підтримка в нормі фізіологічного і психічного стану, дотримання норм і вимог гігієни - гарантія здоров'я кожної людини.

Найвиснажливішою для емоційної і психологічної сфери життя особистості є робота в системі "людина-людина", а особливо робота психолога, який спілкується як з дітьми, так і з дорослими. Тому психологам життєво необхідно слідкувати за психічним здоров'ям, не

допускати емоційної виснаженості і саме тому їм необхідно дотримуватися особистої психогієни найбільше.

У ході експериментального дослідження, яке проводилось нами в школі-інтернаті з викладачами, стажем від 10 до 40 років, за допомогою методики діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко, ми отримали такі результати. У працівників, які мають викладацький стаж менше 20 років яскраво виражені такі симптоми вигорання як: неадекватне вибіркоче емоційне реагування; редукція професійних обов'язків; психосоматичні та психовегетативні порушення. У працівників, які мають викладацький стаж від 20 років спостерігається активне загострення тих же симптомів: неадекватного, вибіркового, емоційного реагування; редукції професійних обов'язків; психосоматичних та психовегетативних порушень. Крім того, спостерігається формування нових симптомів, таких як: емоційно-моральна дезорієнтація та переживання психотравмуючих обставин. Це підтвердило нашу думку про актуальність обраної для вивчення теми і необхідність визначення ефективних способів запобігання та подолання синдрому вигорання і професійної деформації, орієнтуючись на здобутки такої важливої психологічної галузі, як психогієна.

Психогієна – галузь гієни, яка розробляє заходи, направлені на збереження і зміцнення психічного здоров'я людини.

Психогієна як практика – це реалізація оздоровчих заходів, створення умов для більш повного збереження психічного здоров'я як окремої людини, так і у середині великих і малих груп, виконання рекомендацій щодо зміцнення здоров'я, підвищення психічної стійкості. Психогієнічна практика може здійснюватись на як професійному, так і непрофесійному рівнях.

До основних критеріїв психічного здоров'я відносять:

- відповідність суб'єктивних образів відображених об'єктам дійсності і характеру реакцій усім можливим зовнішнім подразникам, значним життєвим подіям;
- адекватний віку людини рівень зрілості емоційної, вольової і пізнавальної сфер;
- адаптивність в мікросоціальних і макросоціальних стосунках;
- здатність управління власною поведінкою, розумного планування життєвих цілей і підтримки активності в їх досягненні.

Психічне здоров'я – стан душевного благополуччя, яке характеризується відсутністю хворобливих психічних проявів і забезпечує адекватну умовам навколишньої дійсності регуляцію поведінки і діяльності [1].

Таким чином, визначальними рисами психічного здоров'я є не лише відсутність психічних захворювань, але й нервово-психічний розвиток

та стійкість, що відповідає вікові, а також сприятливий функціональний стан організму, і передусім, центральної нервової системи.

Вигорання може бути результатом постійних стресів, але це не те ж саме, що надмірна кількість стресів. Стрес включає в себе надто багато тиску, який вимагає надто багато від людини фізично і психологічно. Людям, які перебувають у стані стресу здається, що, якщо вони зможуть все взяти під контроль, то почуватимуться значно краще. Вигорання, навпаки, означає "нічого". Переживати вигорання означає відчувати порожність, повну відсутність мотивації.

Люди, які відчують вигорання, часто не бачать шляхів на позитивні зміни в їхньому становищі. Якщо надмірний стрес визначити як потопання в обов'язках, вигорання буде означати суцільне звільнення від обов'язків.

Психогігієна дуже важлива для психологів, психотерапевтів, психіатрів, а також і для інших професій, які мають в основі тісне спілкування з людьми. Професія психолога відноситься до "групи ризику", оскільки саме психолог досить часто піддається інформаційним і емоційним стресам. Адже робота з людьми вимагає великих духовних, емоційних, фізичних і моральних зусиль. А через це кожна людина, якщо не запобігти цього, емоційно спустошується, вигорає, професійно деформується, що дуже небажано в роботі психолога, який для більшості людей є єдиним спасінням і помічником. Тому ми вирішили акцентувати нашу увагу саме на загальній психогігієні і психогігієні професійної деформації та вигорання.

Термін "професійне вигорання" (англ. - "burnout") введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році. Фрейденбергер ввів це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, з пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Психогігієна професійних деформацій особистості – частина загальної гігієни, що розробляє заходи для збереження і укріплення нервово-психічного здоров'я людини, її професійного потенціалу в процесі професійної діяльності.

Кожна професія має свій ансамбль деформацій, причому ці професійні деформації є неминучими. Психогігієна є найкращим шляхом для їх подолання, попередження і відстрочення, шляхом різноманітних методик, завдяки чому відбувається розв'язання професійних труднощів, удосконалення діяльності і професійний розвиток особистості.

А.Н. Амінов наводить такі основні ознаки цього синдрому: виснаження, утома; психосоматичні ускладнення; безсоння; негативні настанови стосовно підлеглих; негативні настанови щодо своєї роботи;

нехтування виконанням своїх обов'язків; збільшення прийому психостимуляторів (тютюн, кава, алкоголь, ліки); зменшення апетиту чи переїдання; негативна самооцінка; посилення агресивності (роздратованості, напруженості); посилення пасивності (цинізм, песимізм, безнадія, апатія); почуття провини.

В роботах Н.В. Самоукіної, симптоми - складові синдрому професійного вигорання, більш розширені і уточнені, їх умовно можна розділити на три групи: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові.

До **психофізичних** симптомів професійного вигорання відносяться такі, як:

- відчуття постійної, неминаючої втоми не лише вечорами, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища;
- загальна астенизація;
- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата або різке збільшення ваги;
- повне або часткове безсоння;
- постійна загальмованість, навіть сонливість і бажання спати протягом всього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

До **соціально-психологічних** симптомів професійного вигорання відносяться такі неприємні відчуття і реакції, як:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія;
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події, зауваження колег;
- часті нервові "зриви";
- постійне переживання негативних, часто надуманих, емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає;
- почуття неусвідомленої підвищеної тривожності;
- почуття підвищеної відповідальності і постійне почуття страху, що "не вийде" або людина "не впорається";
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.

До **поведінкових** симптомів професійного вигорання належать такі вчинки і форми поведінки:

- відчуття, що робота стає все важче і важче;

- помітно змінюється робочий режим дня;
- незалежно від об'єктивної необхідності постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;
- психолог відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі та іншим;
- почуття непотрібності, невіра в поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і "зацикленість" на дрібних деталях, які не відповідають вимогам службових обов'язків, трата більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій.

Після того як ми розглянули симптоми вигорання, найдоцільніше розглянути п'ять зовнішніх факторів, які провокують "вигорання", на думку В.В. Бойко, класифікація якого є найбільш розширеною і часто вживаною:

1) дестабілізуюча організація діяльності – це діяльність, основними ознаками якої є: нечітка організація і планування праці; недолік устаткування; погано структурована і розпливчата інформація; завищені норми контингенту, з яким пов'язана професійна діяльність.

2) неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка визначається двома основними обставинами: конфліктністю по вертикалі, в системі "керівник-підлеглий"; конфліктністю по горизонталі в системі "колега-колега";

3) підвищена відповідальність за виконувані функції і операції - фахівці, що працюють в системі "людина-людина", зазвичай працюють в режимі зовнішнього і внутрішнього контролю. Процесуальний зміст їх діяльності полягає в наступному: постійне входження і перебування в стані суб'єкта, з яким здійснюється спільна діяльність; "вдивляння", "вслуховування", "вчуття" в клієнта; співпереживання, співчуття (передбачення його слів, настрою, вчинків); постійне прийняття на себе енергетичних розрядів.

4) психологічно важкий контингент, з яким має справу психолог у сфері спілкування;

5) хронічно напружена психоемоційна діяльність - діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, цілеспрямованим сприйманням клієнтів і дією на них [2].

Через усі вище вказані причини "вигорання" поступово, рік за роком призводить до професійної деформації психолога, в середньому це займає 10-16 років.

Однією з рис професійної деформації психолога, є розвиток гіперконтролю над своєю поведінкою. Під час консультацій, групової роботи, сеансів психотерапії психолог повинен жорстко контролювати свою поведінку - слова, пози, жести. Але ця навичка автоматично

переноситься і в сферу неформального спілкування. Психолог миттєво реагує на зміну пози співбесідника, постійно відстежує напрям його погляду, навіть зміни частоти і глибини дихання. Підкоряючись професійному „інстинкту”, він весь час класифікує оточуючих людей, весь час „ставить діагноз”, хоча це абсолютно не потрібно. Набуваючи професіоналізму, психолог розплачується за нього втратою безпосередності [6].

Отже, багаторічне виконання будь-якої професійної діяльності призводить до утворення деформацій особистості, що знижує продуктивність здійснення трудових функцій, а іноді й ускладнює процес їх здійснення [5; 6].

Методів, які можуть бути використані для оздоровлення психіки і укріплення психологічної стійкості особи, досить багато. Основними групами методів психогієни і психопрофілактики є наступні: санітарна просвіта; загальні з психотерапією і психокорекцією методи; методи оздоровлення на основі мистецтва і творчості; ментальні вправи; трансів методи; бібліотерапія; ведення щоденника [3].

Перш ніж розглянути кожен з цих методів більш детально важливо відмітити те, що перераховані методи не є універсальними. Вибір методів має бути обумовлений специфікою завдань, домінуючими характеристиками тієї або іншої людини, особливостями стану індивіда, бо мова йде про допомогу конкретній людині, і методи повинні підбиратися конкретно для неї особисто. Психогієнічна компетентність не може бути достатньою без особистісних зусиль людини, без самонавчання, без знань і умінь забезпечувати психологічну самопомогу.

Санітарна просвіта (термін "санітарія" від лат. *sanitas* – здоров'я) - сукупність освітніх, виховних, агітаційних і пропагандистських заходів, спрямованих на збереження, укріплення і швидке відновлення здоров'я і працездатності людини, на продовження активного періоду її життя. Санітарна просвіта тісно пов'язана з профілактикою хвороб і виступає як засіб зміни поведінки, що передбачає ту або іншу форму комунікації, розширює знання і навички, що забезпечують основи свідомого ставлення до здоров'я. Різні форми санітарної просвіти мають бути орієнтовані не лише на профілактику хвороб, а також і на зміцнення тіла за рахунок фізичних вправ, правильного харчування.

Загальні з психотерапією і психокорекцією методи. Дану групу особливо важко описати. По суті, сюди повинні бути віднесені як усі класичні терапії, так і методи, що розвиваються в сучасній психотерапії і психокорекції. Це методи психодинамічного, поведінкового, когнітивного, тілесно-орієнтованого напрямку, екзистенційної психології і психотерапії, транзактного аналізу і т.д. У психогієнічних

і психопрофілактичних цілях доцільно застосовувати вказані методи як у груповій, так і в індивідуальній формах.

Методи оздоровлення на основі мистецтва і творчості. До даної групи відносяться методи арт-терапії (самовираження в малюванні, живописі, скульптурі), методи музичної, танцювальної терапії, вокалізації, драма-терапії, казко-терапії, виготовлення поробок та ін. Рівень художнього виконання при цьому не має значення, враховується лише зміст впливу на особистість та її стан.

Ментальні вправи. Ментальні вправи також складають досить широкий клас методів. До нього ми відносимо метод аутогенного тренування, метод візуалізації, деякі медитативні техніки.

Метод аутогенного тренування заснований на взаємозв'язку інтенсивності емоцій і м'язової напруги. Пеключаючи увагу на різні групи м'язів і уявляючи собі їх релаксаційний вплив, можна опосередковано керувати емоціями.

В основі методу візуалізації лежить самонавіювання в релаксаційному стані з акцентом на побудову в уяві яскравих динамічних образів. У більшості випадків зміст образів пов'язаний з уявленням того, як активізуються захисні сили організму, як нормалізується протікання фізіологічних процесів. Сеанси візуалізації повинні проводитися регулярно. При регулярних заняттях стає сприятливішим емоційний фон, підвищується настрій, формується оптимістичніше і активніше ставлення до життєвих труднощів, психічних і соматичних хвороб.

Центральним моментом медитативної техніки є управління навичками концентрації уваги, розширення можливостей довільної зміни об'єму і змісту свідомості.

Трансові методи. Стани трансу розширюють доступ до неусвідомлюваної інформації і дають можливість освоїти нові форми її переробки. Такі прийоми можуть бути доповненням до інших методів самопізнання, можуть використовуватися для самонавіювання, активізації внутрішніх ресурсів людини. Однак це потребує тренувань, певного часу і зусиль, які не так часто є у психолога, тому дуже рідко використовується у практиці.

Бібліотерапія. При цьому методі оздоровлююча дія досягається читанням підібраних літературних творів. Почуття, що виникають при читанні, образи, потяги, емоції, думки заповнюють той або інший недолік почуттів, позитивної спрямованості уяви, заміщають травмуючі думки і переживання, допомагають їх перетворити, "переробити", сформулювати нові цілі і, можливо, навіть знайти вихід з проблемних і тривожних ситуацій.

Перевагою цього методу є тривалість дії, повторюваність, інтимність психогігієнічного процесу, легкість у використанні і різноманітності літератури.

Ведення щоденника. У важких життєвих ситуаціях і при багатьох негативних станах саногенний ефект можуть давати щоденні записи. Вони особливо важливі, якщо у суб'єкта немає щирого спілкування, якщо йому немає звідки отримати допомогу психолога або психотерапевта. Щоденник може мати широкий смисловий спектр – "листи другу", написання щирої біографії з думками, розмова з родичем чи другом, який помер [3; 4].

Таким чином професійне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на певні психотравмуючі впливи. Оскільки, проблема є багатогранною, то і розв'язання її має бути комплексним. Нам здається, що саме проінформованість може позитивно вплинути на вияви професійної мотивації, формування позитивного професійного мислення, пошук інноваційних шляхів підвищення ефективності діяльності психологів, які працюють у закладах освіти.

#### Список використаних джерел

1. Психологія: Словник. – М.: Просвещение, 1990. – 346 с.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Филинь, 1996. – 472 с.
3. Куликов. Л.В. Психогигиена личности: вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики. – СПб.: Речь, 2000. – 234 с.
4. Куликов Л. В. Психогигиена личности: Основные понятия и проблемы. – СПб.: Речь, 2000. – 258 с.
5. Безносков С. П., Иваницкий А. Т., Кикоть В. Я. Профессиональная подготовка и ее влияние на личность (проблемы профдеформации). – СПб.: ВВКУ ВВ МВД РФ, 1996. – 230 с.
6. Зеер Э. Ф. Психология профессий: Уч. пос. – М.: Академический проект, 2005. – 336 с.

In the articles described basic forms and negative influences that provoke appearance of professional deformation for workers in a sphere "man-man". Methods are considered for overcoming and postponement of professional deformation.

**Keywords:** health, psychical health, psychological hygiene, burning down, deformation, self-treatment

*Отримано 25.2.2012*