

УДК 159.942.5

Дем'яненко Ю. О.,

кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології,
Академія Державної пенітенціарної служби, м. Чернігів, Україна

ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ РОЗВИТКУ ВМІННЯ САМОРЕГУЛЯЦІЇ ВЛАСНОГО ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ

У статті розглянуто особливості синдрому емоційного вигорання та його негативний вплив на особистість професіонала. Проаналізовано місце та значення емоційного аспекту особистості в стійких тенденціях, конкретних формах і способах взаємодії. Наголошено, що у ході взаємодії емоційні взаємовпливи суб'єктів породжують їх взаємну обумовленість. Запропоновано впровадження тренінгових занять серед спеціалістів, що працюють у системі «людина–людина», для розвитку в них навичок усвідомлення та саморегуляції власних емоційних станів.

Наведено авторську розробку тренінгового заняття щодо формування вміння визначати власні емоційні стани, причини їх виникнення та наслідки; методи регуляції різноманітних емоційних станів та вміння розвивати здатність до адекватного оцінювання власних можливостей.

Ключові слова: емоційний стан, емоційне вигорання, емоційна напруга, регулювання емоційного стану, саморегуляція емоційних станів, тренінгове заняття.

Постановка проблеми. Інтенсифікація суспільних відносин робить наше життя все більш динамічнішим. У гонитві за власним «місцем під сонцем» виграє той, хто швидше за інших приймає рішення, зорієнтується у складних ситуаціях як особистого життя, так і професійного. Це супроводжується сильними емоційними реакціями, які з часом виснажують нервову систему. Особливо це стосується людей, які працюють у системі «людина–людина», через це власні емоції можуть вступати в конфлікт з емоціями «клієнта» створюючи конфліктні тенденції у самосвідомості особистості, що входить у професійне спілкування – між необхідністю відповідати стану клієнта і прагненням відстояти свою власну, професійну позицію у взаємодії [1, с. 84]. Зазначені конфліктні тенденції створюють негативні емоційні стани, які свідомо чи несвідомо блокують продуктивний стиль міжособистісної взаємодії, що виявляє себе в неадекватному вибірковому емоційному реагуванні, запобіжній стратегії контакту, а згодом до емоційного вигорання працівника.

У зв'язку із збільшенням масштабів емоційного вигорання серед представників професій, що безпосередньо працюють з людьми, поступово серед науковців набуває все більшої популярності тематика, присвячена цьому феномену.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема синдрому емоційного вигорання порушувалась у роботах зарубіжних і вітчизняних учених протягом останніх тридцяти років. Дослідження були присвячені змісту, структурі та методам його діагностики (Х. Фрейденбергер, У. Шуфелі, К. Маслач, В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Максименко, Л. Карамушка, Г. Ложкін, М. Смульсон, Т. Форманюк Т. Зайчикова, А. Юр'єв, І. Куш, М. Буриш, О. Старченкова та ін.).

Викликають інтерес і роботи науковців, присвячені аналізу конкретних стадій та моделей синдрому емоційного вигорання (Дж. Грінберг, Б. Перлман, Е. Хартман, М. Буриш, Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікста, К. Маслач, С. Джексон, А. Чіром, А. Пайнс та ін.). Однак профілактиці емоційних станів приділено недостатньо уваги.

Формулювання цілей статті: здійснити теоретичний аналіз особливостей впливу негативних емоційних станів на професійну діяльність особистості; обґрунтувати необхідність впровадження профілактичних заходів щодо запобігання емоційного вигорання співробітників; запропонувати схему заняття-тренінгу, направлено на усвідомлення власних емоційних станів особистістю та отримання навичок їх саморегуляції з метою запобігання емоційного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Емоційний аспект відіграє важливу роль у базисних орієнтаціях особистості, у стійких тенденціях, конкретних формах і способах взаємодії. У ході взаємодії емоційні взаємовпливи суб'єктів породжують їх взаємну обумовленість. В умовах сприятливої взаємодії з іншими індивідуальні можливості людини зростають, люди не відчують напруження і, знаходячись на одній емоційній хвилі, швидше й ефективніше вирішують поставлені завдання. У ситуації емоційної перенапруги, спустошення, втоми та вияву негативних емоцій фахівця обидва суб'єкта спілкування відчують напругу.

Дослідження показують, що працівники в системі «людина–людина» в ході виконання своєї професійної діяльності з часом починають відчувати емоційну перенапругу, спустошеність, втому і вичерпаність емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. Виникає відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, в особливо важких виявах можливі емоційні зриви. Цинізм – психологічна захисна реакція, що передбачає негативне, бездушне ставлення до роботи колег, організації та предмета своєї праці. Зокрема, в соціальній сфері під час деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне ставлення до людей, з якими працюють [1, с. 85]. Усі зазначені емоційні переживання відповідають симптомам емоційного вигорання.

Тому дуже важливими є профілактичні заходи щодо запобігання емоційного вигорання співробітників.

Профілактика емоційного вигорання має бути спрямована на ефективне застосування власних особистісних ресурсів, вчасне їх відновлення; оволодіння методами мінімізації наслідків стресогених чинників у професійній діяльності.

У першу чергу це можливо досягти заходами просвітницького характеру, направлених на вивчення способів усвідомлення власних емоційних переживань та регулювання емоцій, адекватного емоційного реагування в різних ситуаціях, мотивації до особистісного зросту [2, с. 93].

Нами запропоновано програму тренінгового заняття, направлено на розвиток вміння саморегуляції власного емоційного стану.

Мета заняття: формування вміння визначення власних емоційних станів, їх причин та наслідків, розвиток здатності до більш адекватного оцінювання власних можливостей, самооцінки та впевненості в собі; сприяння рефлексії власного „Я” особистості.

Завдання заняття:

- інформування учасників про вплив емоційних станів на самопочуття;
- ознайомлення учасників з основними методами регулювання емоцій;
- формування вміння визначати свій емоційний стан;
- відпрацювання у групі вмінь, спрямованих на саморегуляцію емоційних станів.

Для формування здатності до рефлексії на занятті учасникам пропонується дати відповіді на такі запитання:

- З якими відчуттями ви йшли на заняття?
- Чи часто ви звертаєте увагу на ті емоції, які всередині вас?
- Які емоції частіше за інші у вас виникають?

Після того, як усі охочі поділились своїми думками, пропонується зробити міні-презентацію свого домашнього завдання на тему «Емоції в моєму житті». У ході презентацій необхідно визначити емоційні стани, поведінкові реакції, які є характерні для більшості членів групи.

Після того, як усі охочі поділяться власними думками і спостереженнями, пропонуємо обговорити проблему саморегуляції емоційних станів, розпочавши з міні-лекції.

Лекція спрямована на висвітлення такого поняття, як саморегуляція. У групі обговорюється проблема необхідності контролювати та регулювати свій емоційний стан, оскільки це може допомогти послабити вплив стресогенних факторів, підвищити рівень емоційної стабільності.

Учасникам пояснюється, що вміння контролювати та регулювати власні емоції це не тільки навички зовнішньо не виражати свої почуття. Передусім це складний процес щодо оволодіння вмінням аналізувати свій емоційний стан, розуміння причини, що його викликали, вміння передбачати складні ситуації, отже, готуватися до них завчасно, а інколи й уникати. Відповідно, працюючи з власними почуттями, людина формує вміння у складних життєвих ситуаціях переключати несвідомі емоційні реакції в усвідомлювані, що сприяє оволодінню засобами саморегуляції.

У ході міні-лекції учасникам повідомлялось про основні техніки самоконтролю, такі як:

- розслаблення м'язів обличчя, скелетної мускулатури, тому що під час довготривалого впливу емоційного фактора розслаблення м'язів зменшує емоційне збудження;
- зосередження уваги на конкретних виявах емоцій, таким способом афективна реакція скінчиться швидше;
- елементарний контроль за виявами емоцій, бо стримування рухів, жестикуляції, міміки, мовних реакцій підсилює процес

гальмування в корі головного мозку, що сприяє послабленню процесу збудження;

- використання експресивних засобів вираження емоцій, оскільки вони сприяють розрядці нервово-емоційного напруження;

- переключення свідомості, намагання створити максимальну зосередженість, утримання спрямованості свідомості в руслі, далекому від неприємної ситуації;

- зробити фізичні вправи, до яких організм готовий у результаті емоційного перенапруження;

- виробити індивідуальну систему слів-подразників, що можуть діяти заспокійливо або, навпаки, збуджено;

- відверта розмова дає можливість людині за допомогою іншої співчуваючої людини подолати, переоцінити свої проблеми і засоби їх подолання.

Після обговорення методів саморегуляції емоцій ми пропонуємо гру «*Внутрішня частина долоні*», яка дозволяла не тільки розслабитись, відволіктись, розім'ятись, але й підготувати групу для виконання наступної вправи.

Після закінчення гри ведучий оголошує, що для виконання наступної вправи треба попрацювати в команді. Кожна з груп отримує аркуші паперу, маркери та картки з переліком різних психологічних характеристик. Кожна група із психологічних характеристик мала виокремити домінуючі емоції й опрацювати комплекс психологічних прийомів, спрямованих на регуляцію емоційних станів, які мають вплив на якість надання професійної допомоги. Після закінчення роботи один з учасників команди презентує розроблений ними комплекс «саморегуляції». Після того, як прослухали всі презентації, група обговорює такі питання:

- Які методи саморегуляції емоцій найбільш вдалі, чому?

- Як часто самі учасники використовують ці методи?

Завдяки цій вправі учасники мають змогу виробити найбільш ефективні засоби саморегуляції емоцій, оскільки відбувається інтеграція власного й колективного досвіду самокорекції.

Коли всі охочі висловились, то можна зупинитись на такому питанні: як емоції взаємопов'язані з поведінкою людей, особли-

во це стосується поведінки в складних життєвих ситуаціях. Якщо змінити ставлення до ситуації, можна змінити й саму ситуацію. Далі можна посприяти на ідеї нарративної терапії стосовно того, що проблеми можуть «вижити» лише за умови, якщо вони підтримуються певними ідеями, настановами, переконаннями. Варто подивитися на світ з іншого боку, іншими очима, як він змінюється. Усе залежить від вибору людини, в якій емоційній гамі сприймати все те, що з нею відбувається. У медалі є дві сторони, і людина завжди має можливість подивитися на неї з обох сторін. Реальність, як суб'єктивне відображення світу, залежить тільки від самої людини, тому тільки їй вирішувати, яке значення для неї має та чи інша ситуація, подія, проблема. Ця техніка психокорекції тісно пов'язана з саморегуляцією емоцій за допомогою слова – від того, як і якими словами ми описуємо події, які з нами відбулись, ми змінюємо ставлення до них, і відповідно ці події отримують нову сутність. На прикладі наступної вправи «Стереотипне мислення» ми наочно демонструємо цей механізм [3]. Робота відбувається у групах, які були сформовані на початку тренінгу.

Процедура: Пропонується обрати будь-яку сферу життя чи історію. На п'яти чи більше папірцях написати твердження чи певні домінуючі в нашій культурі стереотипні висловлювання, які стосуються певної сфери життя. Далі необхідно сформулювати будь-яку подію чи історію з життя щодо цієї сфери. На виконання завдання дається не більше 10 хвили. Після підготовки папірців попросити одного з учасників підгрупи по черзі діставати їх та читати написані на них твердження. Необхідно звертати увагу всіх учасників на те, як змінюється зміст обраної події, чи як змінюється історія в контексті цих тверджень.

Ця вправа дозволяє учасникам на прикладі переконатися, що від зміни настанов, стереотипів, поглядів, залежно від того, під яким кутом ми розглядаємо ту чи іншу проблему, змінюється сутність цієї проблеми, події чи ситуації. Далі на декілька хвилин зупинитися на ідеї, що завдяки вищеописаному феномену люди мають можливість розповідати і перерозповідати історії свого життя, вони мають можливість втілювати та перевірявати деякі факти своєї біографії, свого життєвого досвіду. У про-

цесі переструктурування та усвідомлення власного досвіду людина може відкрити альтернативні знання і вміння, що знаходяться в новому погляді на досвід, які, у свою чергу, відкриють для людини нові способи життя.

Вправа «*Чарівне слово „так”*» дозволяє працювати з особистісними настановами, вийти за межі звичайного ставлення до себе. Подивитися на себе й свої звички очима інших людей, замислитися над стереотипами ставлення до себе самого. Крім того, ця вправа дає можливість емоційно розслабитись, пожартувати.

Процедура: Ведучий готує основний перелік запитань, у подальшому ході гри учасники можуть пропонувати власні запитання. На будь-яке запитання, незалежно від «правильності» відповіді, кожен учасник повинен був відповісти «Так». Перелік питань:

1. У тебе багато грошей?
2. Ти найвпливовіша людина у світі?
3. На тобі одному тримається вся компанія?
4. Ти здатен поставити будь-кого на своє місце?
5. Ти творча людина?
6. Тобі подобається відпочивати тоді, коли всі навколо працюють?
7. Тобі подобається знайомитися з різними людьми?
8. У тебе бувають зім'яті речі?
9. Ти не від кого не залежиш?
10. Ти постійно закохуєшся?

Вправа тривала 5–7 хвилин, після чого учасники обмінюються своїми враженнями, відповідають на запитання ведучого – яке «так» було важче всього вимовити, що вони при цьому відчували. Чи були якісь думки при цьому, і також, на яке питання відповісти «так» не викликало ускладнення й чому.

Після завершення вправи дається домашнє завдання, в яку пропонується вирізати з будь-яких журналів, газет картинки, заголовки статей, відомі вислови, прислів'я – все, що може характеризувати людину, яка їх збрала, все, що може розкрити її сутність. Із вирізок необхідно було зробити колаж, який учасники презентували б наступного заняття.

Заняття пропонуємо закінчити вправою «*Зворотній відлік*», яка структурує отримані на тренінгу знання.

Процедура: Ведучий пропонує учасникам сісти так, як їм зручно. Закрити очі і пригадати все, про що говорили в зворотньому порядку, починаючи з тієї миті, як тільки ведучий закінчить давати інструкцію до вправи. Треба пригадати все, що відбувалося на тренінгу і бажано якомога докладніше, нічого не пояснювати й не інтерпретувати, тільки пригадати.

У кінці учасники ділилися своїми поглядами про те, що з кожним з них відбувалося. Їм пропонується розповісти про:

- загальне враження від тренінгу;
- про те, що відкрив для себе за допомогою групи;
- які значущі події чи обставини він зміг розглянути під іншим, не звичним для нього кутом.

Висновки. Важливою складовою роботи з профілактики емоційного вигорання є робота психолога, спрямована на підвищення усвідомленості власних емоційних переживань у професійній діяльності. Розуміння й прийняття значущості своєї праці допомагає знайти персональну цінність та зміст у роботі. Щоб уникнути емоційного виснаження, необхідно аналізувати та оцінювати задоволеність власним життям, усвідомлювати власні переживання. Розроблення та впровадження у життя технік подолання та запобігання стресових ситуацій, регулювання емоційних станів зменшить ризик «вигорання» та позитивно позначиться на психоемоційному стані працівників різних спеціальностей.

Список використаних джерел

1. Особливості емоційних станів соціальних працівників у професійній взаємодії / Дем'яненко Ю. О., Лещенко М. Є., Мазур Т. В., Філіпович В. М. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка. 2016. Т. 1, Вип. 44. С. 84–88.
2. Райкова Е. Ю. Терапия и профилактика профессионального выгорания у представителей помогающих профессий. *Молодой ученый*. 2011. Т. 2, № 5. С. 92–97.
3. Жорняк Е. С. Нарративная психотерапия. URL: <http://narrapractice.narod.ru/kj-ns.htm> (дата звернення: 18.12.2018).
4. Кириленко Т. С. Пошук гармонії: емоційні переживання та стани особистості (вчинково-орієнтований підхід): монографія. Київ: Київський університет, 2004. 101 с.
5. Абабков В. А. Проблема научности в психотерапии. Санкт-Петербург, 2002. 76 с.

Demianenko Y.,

PhD in Psychological Sciences, Associate professor,
Associate Professor of the Psychology Department,
Academy of the State Penitentiary Service, Chernihiv, Ukraine

PREVENTION OF EMOTIONAL BURNOUT BY ABILITY OF SELF-REGULATION DEVELOPMENT OF OWN EMOTIONAL STATE

The article deals with the features of the emotional burnout syndrome and the negative influence on the personality of a professional. It is shown that the peculiar negative emotional states in the occurrence of the emotional burnout syndrome are dissatisfaction, tension, emotional weakness, uncertainty, confusion, irritation, inherent impulsivity in solving difficult life situations. The place and significance of the individual emotional aspect in stable tendencies, specific forms and methods of interactions are analyzed. It is noted that in the course of interaction the emotional people influences generate their interdependence. Negative emotions of clients` are not only transmitted but also multiplied by a specialist, causing strong emotional reactions. Questions are raised about the need for preventive measures to overcome the workers` emotional burnout. Introducing of training sessions among specialists who work in the «person to person» system is proposed, in order to develop their awareness skills and self-regulation of emotional states.

The article presents the author's developed training session in ability to determine their own emotional states, causes and consequences of its appearing; methods of regulation of various emotional states and skills to develop an ability of an adequate evaluating their capabilities, self-esteem and self-confidence; promoting self-reflection of theirself «me» and developing a group of skills aimed at preventing the emergence and development of a syndrome of emotional burnout.

Key words: *emotional state, emotional burnout, emotional stress, regulation of emotional state, self-regulation of emotional states, training sessions.*

References

1. Demyanenko, Y., Leshchenko, M., Mazur, T., Filipovich, V. (2016), "Features of emotional conditions of social workers in professional interaction", *Actual Problems of Psychology: Sb. sciences of the Institute of Psychology*, T. 1, Vip. 44, pp. 84–88.
2. Raykova, E. Yu. (2011), "Therapy and prevention of professional burnout among representatives of helping professions", *Young Scientist*, T. 2, No. 5, pp. 92–97.
3. Zhornyak, E. S. (2018), *Narrative psychotherapy*, available at: <http://narrapractice.narod.ru/kj-ns.htm> (December 18, 2018).
4. Kirilenko, T. S. (2004), *Harmony search: emotional experiences and personality styles (Action-Oriented Approach)*, Publishing-Printing Center "Kyiv University", Kyiv.
5. Ababkov, V. A. (2002), *The problem of science in psychotherapy*, St. Petersburg.