

УДК: 159.942.5:015.3

Літвінова О. В., Федоренко Д. Р.

Кременчуцький національний університет імені Михайла Остроградського, Кременчук
Ланьчжоуський Транспортний Університет, КНР

ПСИХОЛОГІЧНІ ПРАКТИКИ ДОПОМОГИ ПРАЦІВНИКАМ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ В ПОДОЛАННІ ПРОЯВІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

В статті актуалізується проблема психологічної допомоги працівникам освітніх установ по подоланню емоційного вигорання. Обґрунтовано актуальність вивчення даної проблеми у зв'язку із сучасним соціально-економічним та політичним становищем, пов'язаним з невизначеністю, складністю та різноманітністю соціального простору і вимогами до професійної компетентності освітян, що постійно змінюються. Надано характеристику емоційному вигоранню як синдрому, що розвивається на основі неперервного впливу на людину стресових ситуацій, визначено його прояви. Зазначено, що переживання стресових ситуацій відбувається на різних рівнях суспільних відносин і психологічна допомога повинна здійснюватися як на рівні держави, освітнього закладу, так і на рівні безпосереднього оточення працівника і внутрішніх ресурсів самої особистості. Зроблено акцент на використанні моделі гнучкості до стресу в процесі здійснення психологічної допомоги, а також у застосуванні арт-терапевтичних вправ, медитативних технік, елементів когнітивно-поведінкової терапії.

Ключові слова: емоційне вигорання, працівник освітнього закладу, професійний стрес, напруження, виснаження, психологічна допомога.

Литвинова О. В., Федоренко Д. Р.

Кременчугский национальный университет имени Михаила Остроградского, Кременчуг
Ланьчжоуский Транспортный Университет, КНР

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРАКТИКИ ПОМОЩИ РАБОТНИКАМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ПРОЯВЛЕНИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

В статье актуализируется проблема психологической помощи работникам образовательных учреждений по преодолению эмоционального выгорания. Обоснована актуальность изучения данной проблемы в связи с социально-экономической и политической ситуацией, которая характеризуется неопределенностью, сложностью и разнообразием, а также постоянно возрастающими требованиями к профессиональной компетентности работников сферы образования. Представлена характеристика феномена эмоционального выгорания как синдрома, который развивается на фоне постоянного влияния на человека стрессовых ситуаций, определены его проявления. Сделан акцент на том, что переживание стрессовых ситуаций работников сферы образования проявляется на различных уровнях общественных отношений и психологическая помощь должна осуществляться как на уровне государства, образовательного учреждения, так и на уровне непосредственного окружения работника и внутренних ресурсов самой личности. Охарактеризованы методы оказания психологической помощи с помощью использования арт-терапевтических упражнений, медитативных техник, элементов когнитивно-поведенческой терапии.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, работник сферы образования, стрессовое состояние, напряжение, утомление, психологическая помощь.

АКТУАЛЬНІСТЬ РОБОТИ. Актуальність знаходження ефективних психологічних практик здійснення допомоги особистості в збереженні її психічного здоров'я пов'язані, насамперед з тим, що наше життя протікає в постійній ситуації невизначеності, відсутності стабільності, багатомірності та складності сучасного світу. Реалії сьогодення – це реалії постійного переживання стресових станів, що з одного боку, викликані соціально-політичними, економічними процесами на рівні держави та світу, а з іншого – постійною невизначеністю освітнього середовища, яке іноді вимагає нелогічних бюрократичних вимог і тоді освітянам фізично не вистачає часу на творче здійснення своїх професійних обов'язків. Відсутність стабільності освітнього простору пов'язане зі зміною навчального навантаження, новими вимогами до процесу оцінювання знань, появою великої кількості паперів, наказів, необхідністю підготовки до відкритих занять, лекцій, наявності бар'єрів спілкування між колегами та учнями. Потрібно також усвідомлювати що наука не стоїть на місці, постійно з'являються нові методи і технології навчання, збільшується кількість нової інформації. Все це потребує постійного особистісного та професійного вдосконалення.

Є ще один момент, на якому потрібно наголосити – це те, що більшість працівників освітніх закладів – це представники жіночої статі, на яких окрім професійних обов'язків покладено виконання безліч хатньої роботи. Це подвійне навантаження викликає у жінки так званий «рольовий конфлікт працюючої жінки», пов'язаний із необхідністю поєднання вимог соціальних ролей матері, дружини, вчителя, керівника тощо. Цей конфлікт проявляється непорозумінням з близькими людьми, самозвинуваченням, зниженням самооцінки, виникненням почуття провини і безліччю інших негативних емоційних станів.

Перелічені чинники впливають на появу такого феномену, як професійне та емоційне вигорання, особливо яскраво даний феномен проявляється у людей, які працюють в системі «людина-людина», до яких належать і працівники закладів освіти.

МАТЕРІАЛ І РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ. Емоційне вигорання – синдром, що розвивається на основі неперервного впливу на людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної і фізичної перевтоми та виснаження. Кожна людина має певні ресурси, як зовнішні, так і внутрішні для протидії стресовим ситуаціям, але коли вимоги переважають над ресурсами, то порушується стан рівноваги, що неминуче призводить до емоційного виснаження та проявів симптомів вигорання. Даний феномен було відкрито на початку 50-х років минулого століття і довгий час вважалось недослідженою формою вірусної інфекції. Тільки на початку 70-х, а саме в 1974 році американський психолог Х. Дж. Фрейденберг визначив цей стан як синдром «емоційного вигорання» - певний розлад невідомої природи, що виникає у професіоналів, які працюють в кризових центрах і психіатричних клініках [7]. Професор психології Каліфорнійського університету Х. Маслач деталізувала дане поняття, окресливши його як синдром фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння й співчуття щодо клієнтів. Х. Маслач стверджує, що емоційне вигорання – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням.

Професійний стрес, на думку Л. М. Карамушки, є реакцією на професійну ситуацію, яка сприймається з прикрістю та образою, що виявляється в емоційному та психічному реагуванні [5, с. 298]. Професійний стрес працівників закладів освіти може бути викликаний чинниками, які проявляються на різних рівнях суспільних відносин:

1) Макрорівень – це відносини на рівні держава – особистість працівника освітніх установ, що відображає глобальні суспільні відносини, законодавчу базу, що регламентує діяльність працівників освітніх закладів (новий Закон про освіту, нові стандарти щодо надання освітніх послуг, нові вимоги для отримання наукових ступенів та ін.).

2) Мезорівень – це відносини на рівні освітній заклад – особистість працівника, що відображає відносини до працівника з боку керівництва освітнього закладу, або вимоги

професійного середовища (скорочення працівників освітніх установ, зменшення або збільшення навантаження, зміна навчальних планів, нові критерії відповідності професійним стандартам та ін.).

3) Міжособистісний рівень – це відносини на рівні особистість – особистість, що відображає якість відносин освітян в колективі, в родині, з найближчим оточенням (зменшення навантаження та підвищення вимог до професійної компетентності працівників викликає ситуацію конкуренції між колегами, негативний соціально-психологічний клімат в колективі, роздратованість, агресивність внаслідок необхідності захисту особистого простору, погіршення міжособистісних стосунків в родині та ін.).

4) Внутрішньо-особистісний рівень – це відносини на рівні відношення до себе, що відображає особливості самоприйняття, самооцінку, внутрішню конфліктність у зв'язку з необхідністю поєднання декількох соціальних ролей, усвідомлення своєї відповідності професійним вимогам та ін. На переживання стресогенів на цьому рівні має вплив вік, стать, сімейний стан, стан здоров'я, рівень домагань, життєвий досвід.

Грунтуючись на виділених нами рівнях стресогенів, на яких діють чинники виникнення емоційного вигорання працівників освітніх установ, ми можемо планувати застосування психологічних практик щодо подолання та попередження виникнення симптомів емоційного вигорання. Важливою і необхідною психологічною практикою повинно стати постійне проведення психоедукації (психологічної обізнаності, просвіти) освітян щодо даного синдрому, що буде сприяти усвідомленню того, що переживання певної симптоматики є нормальною реакцією організму та психіки на перевищення вимог середовища над фізичними та емоційними ресурсами особистості, це з одного боку, а з іншого, дасть можливість вчасно помітити перші прояви і попередити його розгортання. Будучи психологічно обізнаними, педагоги і викладачі можуть відслідковувати перші прояви емоційного виснаження, щоб не спричинити шкоди ані своєму фізичному та психічному стану, ані шкоди тим людям, з якими працівники знаходяться у безпосередньому спілкуванні. До симптомів емоційного вигорання відносять:

1) Напруження, що проявляється незадоволеністю собою, власною діяльністю; сприйманням умов роботи та професійних міжособистісних стосунків як травматичних, болісних, що несуть небезпеку; відчуттям безвихідності ситуації, бажанням змінити роботу взагалі; тривогою і депресією.

2) Резистенція, що виявляється в неадекватному вибірковому емоційному реагуванні в професійних стосунках; розвитком байдужості, замкненості, бажанням припинити будь-які комунікації; редукцією професійних обов'язків, тобто бажанням згорнути професійну діяльність; мінімізація часу, використаного на підготовку і здійснення діяльності.

3) Виснаження, для якого характерно емоційний дефіцит, відсутність емоційного реагування на будь-які ситуації; емоційне відчуження в професійних комунікаціях; цинічне ставлення до колег, студентів; психосоматичні та психовегетативні порушення (розлади сну, головний біль, шлункові розлади, погіршення фізичного самопочуття, загострення хронічних захворювань).

Якщо аналізувати застосування певних практик допомоги особистості згідно вище перелічених рівнів стресогенів, то на рівні держава – особистість працівника освітнього закладу, необхідно створити потужну систему захисту психічного здоров'я особистості на рівні держави, для чого вже розроблені освітні програми підготовки фахівців з охорони психічного здоров'я. На мезорівні суспільних відносин вважаємо за необхідне створення в кожному освітньому закладі психологічної служби, фахівці якої надавали б психологічну підтримку як учням і студентам у вирішенні їхніх проблем, так і працівникам щодо допомоги у підсиленні психологічних ресурсів особистості. Для реального відображення міри вираженості синдрому емоційного вигорання в організаціях доцільно проведення спеціальних прикладних досліджень, що допоможе завчасно розробити спеціальні

індивідуальні та групові програми профілактики і подолання синдрому, забезпечити орієнтацію діяльності організації не лише н своєчасне та ефективне виконання професійних обов'язків, а й створення комфортних умов для роботи, задоволення потреб працівників освітніх установ [5]. Ще одним ефективним засобом профілактики проявів емоційного вигорання працівників освітніх установ може бути розширення галузі діяльності, її збагачення, зміна робочого графіку, соціальних і фізичних умов праці, створення неформальних груп працівників, надання уваги активності працівників під час перерв на відпочинок [6]. На рівні міжособистісних стосунків психологічні практики допомоги повинні бути націлені на розвиток у освітян культури спілкування як по вертикалі, так і по горизонталі, що пов'язано із розвитком знань щодо комунікативної, інтерактивної та перцептивної сторін спілкування; навичок подолання бар'єрів спілкування; корекції стереотипів сприйняття партнерів по спілкуванню. Потрібно зазначити, що демократичний стиль керівництва в меншій мірі сприяє виникненню вигорання, а авторитарний стиль спілкування керівника – навпаки, сприяє вигоранню [7].

Переживання стресових станів достатньою мірою залежить від індивідуально-психологічних особливостей особистості, від попереднього досвіду, від наявності навичок подолання стресів. Кожна особистість має потужну систему зовнішніх і внутрішніх ресурсів, але не всі вони задіяні в процесі протидії професійним стресам. Одним із важливих аспектів викладацької роботи є здібність фахівця самостійно керувати власними психічними станами і поведінкою з метою продукування адекватних і оптимальних дій в тих чи інших педагогічних ситуаціях.

Серед ефективних психологічних практик подолання та профілактики виникнення синдрому емоційного вигорання є застосування технік когнітивно-поведінкової терапії, арт-терапевтичних вправ, дихальних вправ, технік релаксації та візуалізації, що буде сприяти: регуляції психофізіологічного стану організму, внутрішньої рефлексії, вивільненню негативних емоційних переживань соціально прийнятними засобами, розвитку позитивного мислення, зняття напруги, накопиченню психологічних ресурсів тощо.

Подолання проявів емоційного вигорання полягає, насамперед, в когнітивній оцінці ситуації, яка включає три компоненти: ідентифікація наявності (відсутності) стану професійного стресу; з'ясування стрес-факторів, що обумовлюють виникнення такого стану; аналіз власно стресової реактивності і толерантності; визначення умов зниження впливу стрес-факторів [2].

Релаксація – це фізичне та психічне розслаблення, мета якої підготовка тіла та психіки до діяльності, зосередження на своєму внутрішньому світі, вивільнення від зайвої фізичної та нервової напруги. Релаксація необхідна в стресових моментах, конфліктних ситуаціях, що потребують витримки; у відповідальних та складних ситуаціях, коли потрібно скинути страх, зайве напруження. Візуалізація допомагає активізувати людині емоційну пам'ять, відтворити ті відчуття, які мали місто раніше і таким чином збагатити почуття, розвинути інтуїцію [1]. Для профілактики емоційного вигорання можна застосувати наступну техніку візуалізації «Кришталева подорож», мета якої – це усвідомлення своїх проблем і їхнє подолання, емоційний відпочинок і одержання позитивних емоцій [7, с.115].

Сутність арт-терапії полягає в терапевтичному і корекційному впливі мистецтва на суб'єкта і виявляється в реконструкції психотравмуючої ситуації за допомогою художньо-творчої діяльності, виведенні переживань, пов'язаних з нею, у зовнішню форму через продукт художньої діяльності, а також створенні нових позитивних потреб і засобів їх задоволення [3].

Для профілактики емоційного вигорання можна запропонувати вправу «Мандала мого життя» для діагностики наповненості сфер життя і знаходження шляхів гармонізації та балансу різних сторін особистості. Взагалі мандала (від санскр. «коло») має символічне значення, вона є сакральним простором особистості, на якому людина проектує частини

свого «Я», допомагає досягти стану гармонії [4]. Пропонується намалювати коло, розділити його на вісім секторів згідно сфер життя (стосунки, дозволя, друзі, особистісне зростання, здоров'я, кар'єра, сім'я, фінанси). Потім необхідно оцінити наповненість кожної із сфер від одного до десяти у відповідності з її успішністю. Використовуючи метафоричні асоціативні карти необхідно обрати картинку-асоціацію на кожен із секторів мандали, а потім обрати картинку-слово і картинку-образ на запит того, за рахунок чого можна підсилити кожен сферу життя, які ресурси можуть в цьому допомогти і взагалі, чи потрібно це робити. Важливою складовою даної вправи є подальше обговорення відповідей на наступні запитання: чи є відмінності в кожній зі сфер життя; в чому вони полягають; що можна зробити, щоб збалансувати різні сфери життя; яке із секторів більше наповнені, а яким приділена недостатня увага. Коли людина має збалансованість та різноманітність свого життя, то їй значно легше долати стресові ситуації і наповнювати своє життя позитивними емоціями.

ВИСНОВКИ. Професійні стреси є невід'ємною частиною професійного життя, особливо у осіб, які працюють в системі «людина-людина», адже постійне міжособистісне спілкування, взаємодія із колегами, учнями, адміністрацією, батьками передбачає витрати емоційних та психічних ресурсів освітян. Працівник освіти знаходиться під постійною дією стресогенів, які діють на різних рівнях суспільних відносин і викликають емоційну напругу, виснаження, думки про професійну некомпетентність, самозвинувачення, зниження самооцінки, погіршення фізичного стану та інші прояви. Психологічна допомога, як на рівні держави, організації, так і самої особистості, повинна стати тим потужним механізмом, який забезпечить працівника освіти інформацією щодо проявів даного синдрому, а також надасть конкретні техніки щодо підвищення емоційної стійкості і можливості сприймати вимоги і виклики сучасності без зайвих емоційних переживань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Гаджиева Н. М. Основы самосовершенствования : Тренинг самосознания / Н. М. Гаджиева, Н. Н. Никитина, Н. В. Кислинская. – Екатеринбург : Деловая книга, 1998. – 144 с.
2. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.
3. Копытин А. И. Теория и практика арт-терапии / А. И. Копытин. – СПб. : Речь, 2002. – 467 с.
4. Терлецька Л. Г. Психологія здоров'я : арт-терапевтичні технології : навчальний посібник / Л. Г. Терлецька. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2016. – 128 с.
5. Технології роботи організаційних психологів : Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – С.274–307.
6. Траверсе Т. М. Психологія викладацької діяльності : підручник / Т. М. Траверсе. – К. : Наук. світ, 2009. – 269 с.
7. Емоційне вигорання / Упоряд. : В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с.

Litvinova O., Fedorenko D.

Kremenchuk Mykhailo Ostrohradskyi National University, Kremenchuk
Lanzhou Jiaotong University, People's Republic of China

PSYCHOLOGICAL PRACTICES OF ASSISTANCE TO EMPLOYEES OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS TO OVERCOMING EMOTIONAL BURNOUT

The article actualizes the problem of psychological assistance to the employees of educational institutions to overcome the emotional burnout. The urgency of studying this problem in connection with the socio-economic and political situation, which is characterized by uncertainty, complexity and diversity, as well as constantly increasing demands on the professional competence of educators

is justified. The characteristic of the phenomenon of emotional burnout as a syndrome that develops against the background of constant influence on human stressful situations is presented, its manifestations are determined. The emphasis is that the experience of stressful situations in the sphere of education manifests itself at various levels of social relations and psychological assistance should be carried out both at the level of the state, the educational institution, and at the level of the immediate environment of the worker and the internal resources of the individual. Methods of rendering psychological help by using art-therapeutic exercises, meditative techniques, elements of cognitive-behavioral therapy are characterized.

Key words: emotional burnout, worker in the sphere of education, stress state, tension, fatigue, psychological help.

REFERENCES

1. Gadzhieva, N. M. (1998), *Osnovy samosovershenstvovaniya : Trening samosoznaniya*, Delovaya kniga, Ekaterinburg. [in Russian]
2. Grinberg Dzh. (2002), *Upravleniye stressom*, Piter, St. Petersburg. [in Russian]
3. Kopytin, A.I. (2002), *Teoriya i praktika art-terapii*, Rech, St. Petersburg. [in Russian]
4. Terlets'ka, L.H. (2016), *Psykhologhiya zdorov'ya : art-terapevtychni tekhnolohiyi : navchal'nyy posibnyk*, Vydavnychyy Dim «Slovo», Kyiv, Ukraine. [in Ukrainian]
5. Karamushky, L.M. (2005), *Tekhnolohiyi roboty orhanizatsiynykh psykhologiv*, Firma «INKOS», Kyiv, Ukraine. [in Ukrainian]
6. Traverse, T.M. (2009). *Psykhologhiya vykladats'koyi diyal'nosti*, Nauk. Svit, Kyiv, Ukraine. [in Ukrainian]
7. Dudyak, V. (2007), *Emotsiyne vyhorannya*, Hlavnyk, Kyiv, Ukraine. [in Ukrainian]

Літвінова Ольга Володимирівна

к. психол. н., доцент,
доцент кафедри психології,
педагогіки та філософії,
Кременчуцький національний університет
імені Михайла Остроградського,
вул. Першотравнева, 20, м. Кременчук
Полтавської обл., Україна, 39600
Тел. +38(050)9131523
E-mail: litvinova1992@gmail.com



Litvinova Olga Volodimirovna,

Cand. Sc.(Psychology), Associate Professor,
Associate Professor of Psychology, pedagogy
and philosophy Department,
Kremenchuk Mykhailo Ostrohradskiy
National University,
vul. Pershotravneva, 20, Kremenchuk,
Poltava Region, Ukrain, 39600
Tel. . +38(050)9131523
E-mail: litvinova1992@gmail.com

Федоренко Дмитро Романович,

Магістр, 3-й рік навчання,
спеціальність «Теплоенергетика»,
Ланьчжоуський Транспортний
Університет,
вул. Вест Анін Роуд, 88, м. Ланьчжоу,
КНР, 730070.
Тел. (+86) 15810086985
E-mail: lzjtu@admissions.cn



Fedorenko Dmytro Romanovych,

major, 3rd year,
Profession: «Thermal engineering»,
Lanzhou Jiaotong University,
vul. 88 West Anning Rd., Lanzhou ,Gansu,
People's Republic of China, 730070.
Tel. (+86) 15810086985
E-mail: lzjtu@admissions.cn

Стаття надійшла 16.09.2017