

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ
ОСВІТИ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Психопрофіоактика професійного вигорання та деформацій (психологія управління стресом)»

за напрямом (спеціальністю) 053 Психологія

Укладач: Дацун О.В.

Конспект лекцій розглянутий та схвалений
на засіданні кафедри Педагогіки та
психології професійної освіти

Протокол № ____ від «__» ____ 20__ р.

Завідувач кафедри Лузік Е.В.

Лекція № 2

Тема лекції:

Теоретичні основи вивчення синдрому професійного вигорання

План лекції

1. Синдром професійного вигорання та основні підходи визначення даного поняття.
2. Види стресу за Г.Сельє. Фази стресу
3. Методики та методи спрямовані на діагностику та усунення професійного вигорання.

Література

1. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций: Учебное пособие для вузов. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2005. – 240 с
2. Зайчикова Т.В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: Методичні рекомендації. – Київ – Рівне, 2003. 24 с.

Зміст лекції

1. Синдром професійного вигорання та основні підходи визначення даного поняття.

Інтенсивне спілкування, що потребує емоційного занурення в ситуацію, потребує відновлення фізичних та душевних сил.

Широке коло симптомів, пов'язаних з виснаженням, дослідники об'єднали під назвою “емоційне/професійне вигорання”. Вперше термін “вигорання” було введено американським психіатром Х. Фрейденбергом у 1974 р. як характеристику психічного стану здорових людей, які знаходилися в інтенсивному спілкуванні з клієнтами при наданні їм професійної допомоги. Спочатку під вигорянням розуміли стан знесилення з почуттям власної безпорадності, потім воно стало змістовно неоднозначним, що призвело до значних утруднень у його вивченні. Б. Пелманта С. Хартман В. Pelman, E. Hartman, 1982) узагальнили численні визначення вигорання, виділили три головних компоненти: емоційне та/або фізичне знесилення, деперсоналізація, знижена робоча продуктивність . У наш час переважає розуміння феномену вигорання як

багатовимірний конструкт, набору негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від тривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками, які супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Нині синдром вигорання входить до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10). У класифікаційній рубриці “Проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень” його можна знайти під номером 273.0. Всесвітня організація охорони здоров'я визначає синдром вигорання як фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності праці й стомленістю, безсонням, зниженням імунітету, а також вживанням алкоголю та інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки.

На даний час існує декілька моделей вигорання, які описують даний феномен.

Однофакторна модель (Pines, Aronson, 1988). Вигорання - це стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях.

Автори одновимірний підходу розглядають виснаження в якості головної причини (компоненту), а решта проявів дисгармонійних переживань і поведінки вважають слідством. Ризик вигорання загрожує не тільки представникам соціальних професій.

Двофакторна модель. її автори - Д. Діре, В. Шауфел Х. Сиксма.

Синдром вигорання зводиться до двомірної конструкції, яка складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, що отримав назву “афектного”, відноситься до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий - деперсоналізація - виявляється в зміні відносин або до пацієнтів, або до себе. Він отримав назву “настановного”.

Трьохфакторна модель (К. Маслач і С. Джексон). Синдромом вигорання є тривимірний конструкт, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання і виявляється зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Друга складова (деперсоналізація) позначається у деформації відносин з іншими людьми. У одних випадках це може бути підвищення залежності від тих, що оточують. У інших - посилення негативізму, цинічного ставлення і відчуттів по відношенню до реципієнтів: пацієнтам, клієнтам та ін. Третя складова вигорання - редукція особових досягнень - може виявлятися або в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення і успіхи, негативізм по відношенню до службових досягнень і можливостей або в зменшенні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.

Запропоновані три компоненти вигорання якоюсь мірою відображають специфіку професійної сфери “людина-людина”, в якій вперше був виявлений даний феномен. Особливо це стосується другого компоненту вигорання - деперсоналізації.

Вигорання розуміється як професійна криза, яка пов'язана з роботою в цілому, а не тільки з міжособовими взаємовідношеннями в її процесі. Таке розуміння змусило взяти під сумнів певні зміни та поняття його основних компонентів: емоційного виснаження, цинізму, професійної ефективності. З цих позицій поняття деперсоналізації має більш широке значення і означає негативне відношення не тільки до клієнтів, але і до праці і до його предмету в цілому.

Оскільки емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового вимкнення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на обрані психотравмуючі дії, набувають значущості у розумінні феномену вигорання, так звані, процесуальні моделі. Процесуальні моделі розглядають вигорання як динамічний процес, який розвивається за часом та має певні фази. Вони розглядають динаміку розвитку вигорання як зростання емоційного виснаження, унаслідок якого виникають негативні установки по відношенню до реципієнтів (суб'єктам професійної діяльності). Фахівці намагаються збудувати емоційну дистанцію у відносинах з ними як засіб здолання виснаження. Паралельно розвивається негативна установка відношення до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Вигорання як динамічний процес, який розвивається у часі, характеризується наростаючим ступенем виявлення його проявлень.

Динамічна модель Б. Перлман і Е. А. Хартман описує розвиток процесу вигорання як прояв трьох основних класів реакції на організаційні стреси. Це:

- фізіологічні реакції, що виявляються у фізичних симптомах (фізичне виснаження);
- афективно-когнітивні реакції у вигляді асоціальних або ірраціональних установок, неконструктивних переживань і відчуттів (емоційне і мотиваційне виснаження, деморалізація/деперсоналізація);
- поведінкові реакції, що виражаються в симптоматичних типах долаючої поведінки (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, знижена робоча мотивація і продуктивність).

Модель представляє чотири стадії стресу:

1. Перша стадія - напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями по адаптації до ситуаційних робочих вимог. Таку напруженість викликають два найбільш вірогідних типу ситуацій. Перший: навик і уміння працівника недостатні, щоб відповідати суб'єктивно сприйманим або реальним організаційним, статусно-ролевим і професійним вимогам. Другий: робота може не відповідати очікуванням, потребам або цінностям суб'єкта праці. Ті та інші

ситуації створюють суперечність між суб'єктом і робочим оточенням, що запускає процес “непродуктивного горіння”.

2. Друга стадія супроводжується сильними відчуттями і переживаннями стресу. Багато стресогенні ситуації можуть не викликати відповідних переживань, оскільки відбувається конструктивне когнітивне оцінювання своїх можливостей і усвідомлених вимог робочої ситуації. Рух від першої стадії до другої залежить від ресурсів особи і від статусно-рольових і організаційних змінних.

3. Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афектно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

4. Четверта стадія є вигоранням як багатогранним переживанням хронічного психологічного стресу. Будучи негативним наслідком психологічного стресу, переживання вигорання виявляється як фізичне, емоційно-мотиваційне виснаження, неконструктивний когнітивний і поведінковий захист, як переживання суб'єктивного неблагополуччя, певного фізичного або психологічного дискомфорту. Четверта стадія образно сопоставима з “загасанням горіння” за відсутності необхідного палива.

Змінні, значущо пов'язані з вигоранням, розподілені в моделі таким чином: організаційні і індивідуальні характеристики впливають на сприйняття суб'єктом праці ролі і привабливості організації, опосередковуючи у відповідь реакції працівника. У відповідь на це організація реагує на симптоми, що виявляються у працівника (на третьої стадії), що потім може привести до наслідків вигорання, на четвертої стадії, що виявляються. З цієї точки зору Перлман і Хартман розуміють багатовимірну динаміку процесу вигорання.

Згідно концепції М. Буріша, яку описує в своїй праці Н. Водопьянова, розвиток синдрому проходить по стадіях. Спочатку виникають значні енергетичні витрати ? слідство екстремальною високою позитивною установкою на виконання професійної діяльності. По мірі розвитку синдрому з'являється відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Проте, слід зазначити, що генезис вигорання індивідуальний і визначається відмінностями у емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини.

У розвитку синдрому професійного вигорання М. Буріш виділяє наступні головні фази.

1. Застережна фаза

- надмірна участь;
- надмірна активність
- відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, витіснення зі свідомості
- переживань невдач і розчарувань;
- обмеження соціальних контактів.

- виснаження: відчуття втоми безсоння;
- загроза нещасних випадків

2. Зниження рівня власної участі

А. По відношенню до співробітників, пацієнтів:

- втрата позитивного сприйняття колег;
- перехід від допомоги до нагляду і контролю;
- приписування провини за власні невдачі іншим людям;
- домінування стереотипів в поведінці по відношенню до співробітників, пацієнтам - прояв негуманного підходу до людей.

Б. По відношенню до решти оточують:

- відсутність емпатії; байдужість; цинічні оцінки.

В. По відношенню до професійної діяльності:

- небажання виконувати свої обов'язки;
- штучне продовження перерв в роботі, запізнення, відхід з роботи раніш часу;
- акцент на матеріальний аспект при одночасній незадоволеності роботою.

Г. Зростання вимог:

- втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах;
- відчуття переживання того, що інші люди використовують тебе;
- заздрість.

3. Емоційні реакції

А. Депресія:

- постійне відчуття провини, зниження самооцінки;
- безпідставні страхи, лабільність настрою, апатія.

Б. Агресія:

- захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах;
- відсутність толерантності і здібності до компромісу;
- підозрілість, конфлікти з оточенням.

4. Фаза деструктивної поведінки

А. Сфера інтелекту:

- зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконати складні завдання;
- ригідність мислення, відсутність уяви.

Б. Мотиваційна сфера:

- відсутність власної ініціативи;
- зниження ефективності діяльності;
- виконання завдань тільки за інструкцією.

В. Емоційно-соціальна сфера:

- байдужість, уникнення неформальних контактів;
- відсутність участі в житті інших людей або надмірна прихильність до конкретної особи;
- уникнення тем, пов'язаних з роботою;
- самодостатність, самота, відмова від хобі, нудьга.

5. Психосоматичні реакції

- зниження імунітету;
- нездатність до релаксації у вільний час;
- безсоння, сексуальні розлади;
- підвищення тиску, тахікардія, головні болі; болі в хребті, розлади травлення;
- залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю.

6. Розчарування

- негативна життєва установка;
- відчуття безпорадності та безглуздя життя;
- екзистенціальний відчай.

Дж. Грінберг пропонує розглядати вигорання як п'ятиступінчастий прогресуючий процес.

1. Перша стадія («медовий місяць»). Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, відноситься до них з ентузіазмом. Однак; по мірі продовження робочих стресів професійна, діяльність починає приносити все менше задоволення і робітник стає менш енергійним.

2. Друга стадія («недолік пального»). З'являються втомленість, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. При відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника швидко втрачається інтерес до своєї праці або зникають привабливість роботи в даній організації і продуктивність його діяльності. Можливі порушення трудової дисципліни і дистанціювання від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може продовжувати горіти, підживлюючись внутрішніми ресурсами, але у збиток своєму здоров'ю.

3. Третя стадія (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, особливо трудоголіків, приводить до таких фізичних явищ, як виснага і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань - хронічної дратівливості, загостреної злості або відчуття пригніченості, «загнаності у кут». Постійне переживання браку часу (синдром менеджера).

4. Четверта стадія (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, внаслідок чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю і якістю життя.

5. П'ята стадія («пробиття стіни»). Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, загрозливих життю людини. У працівника з'являється стільки проблем, що його кар'єра знаходиться під загрозою.

Симптоми професійного вигорання вказують на характерні риси тривалого стресу і психічного навантаження, які призводять або можуть призводити до повної дезинтеграції різних психічних сфер і перш за все, - емоційної.

Аналізуючи фази розвитку синдрому, можна відмітити певну тенденцію: сильна залежність від роботи приводить до повного відчаю та екзистенціальної порожнечі.

Висновки: в наш час немає єдиного погляду на структуру та динаміку синдрому вигорання. Однокомпонентні моделі розглядають його як комбінацію фізичного, емоційного та когнітивного виснаження. Інші автори у якості головного фактору виділяють емоційне виснаження, а інші компоненти розглядають як наслідки неконструктивної поведінки подолання (деперсоналізація) або мотиваційної деформації (редукція досягнень).

У двомірній структурі вигорання емоційне виснаження та деперсоналізація об'єднуються в єдиний фактор або розглядаються як центральні фактори вигорання.

Трьохкомпонентна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

Процесуальні моделі вигорання розглядають динаміку його розвитку.

Не дивлячись на розбіжності у підходах до його вимірювання, можна сказати, що синдром вигорання являє собою особистісну деформацію, яка виникає внаслідок емоційно важких або напружених відносин у системі "людина - людина", яка розвивається з часом. Наслідки вигорання можуть виявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і у чисто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційних) змінах особистості. І це і інше має безпосереднє значення для соціального та психологічного здоров'я людини, її працездатності та продуктивності трудової діяльності.

2. Види стресу за Г.Сельє. Фази стресу.

На фінальній стадії розробки свого вчення Г. Сельє став говорити про два види стресу – дистрес, пов'язаний з негативними емоційними реакціями, і еустрес, пов'язаний з позитивними емоційними реакціями. Це привело до того, що в сферу цих понять увійшли всі фізіологічні явища, включаючи й сон. Так, Сельє пише, що навіть у стані повного розслаблення спляча людина переживає деякий стрес і що повна свобода від стресу означає смерть. Для позначення «хорошого стресу» Сельє ввів термін «еустрес». Що ж до «поганого стресу», то вчений запропонував застосовувати для його позначення старого, англійського слова «дистрес», що означає біль або страждання, які вражають тіло чи душу; стан небезпеки або розпачливої нужди. Пізніше Сельє помітив, що сильні стреси прискорюють процеси старіння, й запропонував розглядати стрес, як міру зношеності організму.

У ході розвитку стресу спостерігають три стадії:

1. Стадія тривоги. Це найперша стадія, що виникає з появою подразника, що викликає стрес. Наявність такого подразника викликає ряд фізіологічних змін: у людини пришвидшується подих, трохи піднімається тиск, підвищується пульс. Змінюються і психічні функції: підсилюється порушення, вся увага концентрується на подразнику, виявляється підвищений особистісний контроль ситуації.

Усе разом покликано мобілізувати захисні можливості організму і механізми саморегуляції на захист від стресу. Якщо цієї дії досить, то тривога і хвилювання вщухають, стрес закінчується. Більшість стресів дозволяється на цій стадії.

2. Стадія опору. Настає у випадку, якщо стрес фактор, що викликав, продовжує діяти. Тоді організм захищається від стресу, витрачаючи "резервний" запас сил, з максимальним навантаженням на всі системи організму.

3. Стадія виснаження. Якщо подразник продовжує діяти, то відбувається зменшення можливостей протистояння стресові, тому що виснажуються резерви людини. Знижується загальна опірність організму. Стрес "захоплює" людини і може привести його до хвороби.

При впливі дратівного фактору в людини формується оцінка ситуації як загрозової. Ступінь погрози в кожного своя, але в будь-якому випадку викликає негативні емоції. Усвідомлення погрози і наявність негативних емоцій "штовхають" людини на подолання шкідливих впливів: він прагне боротися з фактором, що заважає, знищити його або "піти" від нього убік. На це особистість направляє усі свої сили. Якщо ситуація не дозволяється, а сили для боротьби кінчаються, можливі невроз і ряд необоротних порушень в організмі людини. Наявність усвідомленої погрози - це основний стресовий фактор людини.

3. Методики та методи спрямовані на діагностику та усунення професійного вигорання.

Діагностика:

- ❖ 1. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка.
- ❖ 2. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова.
- ❖ 3. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина — людина».
- ❖ 4. Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання».
- ❖ 5. Методика «Дослідження синдрому «вигорання».

Подолання:

1. Ефективний розподіл робочого часу та навантаження (правило 8-ми годин).
2. Розподіл пріоритетів між задачами (метод «АБВ»)
3. Методи аутотренінгу та ауторелаксації