

аспірант Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини

СПЕЦИФІКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА

Постановка проблеми. Професійна діяльність практичного психолога пов'язана з постійними ситуаціями невизначеності, що супроводжується психічним напруженням, а відтак вимагає від фахівця безупинної роботи над собою, спрямовану на активізацію рефлексивних механізмів, саморегуляцію, самокорекцію.

Проблема емоційного вигорання практичного психолога є однією з центральних в аспекті вдосконалення фахової підготовки майбутніх практичних психологів.

Аналіз досліджень та публікацій. Специфіку, структуру, зміст діяльності практичного психолога розглядали такі вчені, як Г.С. Абрамова, М.Р. Бітянова, І.В. Дубровіна, Н.І. Ісаєва, Р.В. Овчарова, Є.І. Рогов, М.В. Молоканова.

Метою даної статті є розкриття особливостей емоційного вигорання практичних психологів у процесі їх професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. Професійна діяльність психолога пов'язана з пізнанням суто індивідуальних особливостей людей, їх глибоких внутрішніх переживань і станів. У процесі роботи психолог оперує інформацією, недбале використання якої може завдати непоправної шкоди окремим людям, сім'ям, колективам, авторитету самої психології.

На думку Н.А. Амінова, М.В. Молоканова, Л.В. Темновой та ін., психологічна діяльність – це особливий вид діяльності, спрямований на вивчення психічних явищ, надання кваліфікованої психологічної допомоги в забезпеченні психічного та психологічного здоров'я та підвищення психологічної культури об'єкта пізнання і розвитку [7;5].

Практичні психологи у своїй діяльності змушені постійно стикатися з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів і тим самим

виявляються мимоволі втягнутими в них, їх професія вимагає великої особистої відповідальності, в силу чого психологи відчують підвищене емоційне напруження. В результаті у професіонала може виникнути відчуття, що в ситуації, коли треба приймати рішення, виникає байдужість і навіть бажання повернутися і піти. Якщо воно повторюється знову і знову, людина з жахом виявляє: те, що вчора їй було цікаво і важливо, сьогодні стає байдужим, і більше того – викликає роздратування, розчарування.

В професіях, що базуються на комунікативних відносинах тривалі, різноманітні і складні когнітивно-емоційні ситуації спілкування з іншими людьми вимагають відносин зовсім іншої якості (довірливості, професіоналізму, емоційної стійкості та ін.) і комунікативної компетентності, оскільки від цього в найбільшій мірі залежать результати даної взаємодії та перспективи майбутніх ділових та інтерперсональних контактів. Саме тому часта відсутність позитивного результату або мотиваційного підкріплення (позитивного зворотного зв'язку) обумовлюється специфікою самої професійної діяльності [15, с. 557].

Особливість роботи практичного психолога полягає в тому, щоб з високим ступенем достовірності визначити, для чого людина звернулася до нього, яка психологічна допомога їй необхідна [1].

Розглядаючи особливості професійної діяльності практичного психолога можна виділити чотири базових блока: 1) цільовий (передбачає специфікацію мети і завдань професійної психологічної діяльності); 2) ціннісний (визначає загальну структуру ціннісних орієнтацій психолога); 3) гностичний (включає систему професійних знань, необхідних для продуктивного і відповідального здійснення професійної діяльності); 4) технологічний (характеризує систему професійних умінь, навичок, методів, прийомів роботи) [13].

В працях вітчизняних психологів (А.І. Красило, А.П. Новгородцева, І.В. Дубровіної та ін.) вивчаються основні напрямки професійної діяльності практичного психолога [4; 9; 11].

Згідно І.В. Дубровіною, робота практичного психолога здійснюється за такими напрямками: психологічна просвіта, психологічна профілактика, психологічне консультування, психодіагностика, психокорекція [8].

Таким чином, перелічені вище напрями утворюють цілісну систему, яка в повній мірі окреслює зміст та особливості його професійної діяльності і вимагає значних зусиль для її ефективної організації та виконання.

Професійна діяльність психолога регламентована низкою вимог, в тому числі, етичними професійними принципами, серед яких: відповідальність, компетентність, захист інтересів клієнта, конфіденційність, етичні правила психологічних досліджень, кваліфікована пропаганда психології, професійна кооперація [16, с. 206]. Ефективність роботи практикуючого психолога значною мірою залежить від дотримання ним правил і норм професійної етики.

Важливе значення в професійній діяльності психолога має його «професійна позиція», що розглядається як сукупна детермінанта активності психолога. О.Г. Макаров виділяє кілька типів професійної позиції практичного психолога: виконавська, управлінська, прогностична. При цьому виконавська позиція відображає активність психолога, спрямована на виконання розпоряджень керівництва. Управлінська позиція реалізується за допомогою застосування спеціальних психологічних процедур і засобів з вирішення психологічних проблем персоналу, а також надання методичної допомоги керівництву в організації ефективної виробничої діяльності. І, нарешті, прогностична позиція передбачає участь психолога в розробці спеціальних психологічних засобів (методик, прийомів, технік), у проектуванні різного роду нормативних документів, психологічних умов, що забезпечують найбільшу ефективність професійної діяльності як колективу в цілому, так і кожного його члена, зокрема [12, с. 50].

У тій або іншій професійній позиції відображається реалізація творчої активності практичного психолога, вибір шляху професійного розвитку і самовдосконалення.

Оскільки особливого значення у професії «психолог» надається особистості носія професії – його професіоналізму, активності, вмотивованості, вмінню розуміти іншу людину і впливати на неї, то розвиток особистості, її професійно важливих якостей є найважливішою умовою успішності роботи психолога. Професійно важливі якості – це психологічні якості особистості, що визначають продуктивність (якість, результативність) діяльності [10, с.54].

Архіпова А.Ю. описує якості, які необхідні для ефективної професійної діяльності практичного психолога: емпатійність як здатність проникнути у внутрішній світ іншої людини; безоціночне ставлення до індивідуальних розбіжностей людей і терпиме відношення до того, що виходить за межі прийняттого для самого психолога; відкритість власному досвіду як щирість у сприйнятті власних почуттів; розвиток самопізнання, адекватної самооцінки психолога; рефлексивність і силу особистості, які означають розуміння психологом тих процесів, які відбуваються в ньому, усвідомлення своїх цілей і цінностей [3, с. 183].

Борисова К.М. виділяє таку професійно важливу якість, як психологічна проникливість, яка проявляється в умінні бачити проблеми, що виникають між людьми, уважно слухати людей, враховувати вікові та індивідуальні особливості співрозмовників [6].

Більшість дослідників, як важливу рису професійної діяльності практичного психолога, трактують комунікативні здібності особистості, що складаються з когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів. Когнітивний компонент включає професійну компетентність, рефлексивність, децентрацію мислення; емоційний – передбачає чутливість до іншої людини і тактовність, розуміння її почуттів, відвертість у вираженні власних почуттів; поведінковий аспект – здатність до саморегулювання, коригування власних дій, впевненість, відповідальність [20, с. 22].

Професійно важливі психологічні якості особистості психолога виступають у ролі своєрідного психологічного ресурсу, потенційно готового до включення його у різні види професійної діяльності.

Практичний психолог має безоцінно сприймати клієнта, орієнтуватися не на власні моральні уявлення, стереотипи світосприймання й поведінки, а на систему цінностей клієнта. Феномен «приєднання» до позиції клієнта створює атмосферу довіри, забезпечує продуктивність надання кваліфікованої психологічної допомоги. Важливо у взаємовідносинах з клієнтом проявляти шанобливе ставлення до його оцінки своїх вчинків, дій, до своїх проблем, до способу його мислення. Психолог повинен розуміти, що клієнт має право мислити і оцінювати інакше, ніж він. Подібне ставлення створює сприятливі умови не тільки для встановлення довірливих відносин, але й сприяє формуванню готовності клієнта залишити свою помилкову позицію, рухатися разом з психологом вперед у вирішенні проблеми.

На думку М.О. Амінова, М.В. Молоканова, практичний психолог повинен бути готовим до нових контактів і вміти їх підтримувати, зберігати емоційний самоконтроль у процесі спілкування, бути емоційно привабливим для людей, володіти високим інтелектом при високій чутливості, а також нести відповідальність за професійні дії, усвідомлювати межі власної компетенції, мати певний індивідуалізм і самостійність у прийнятті рішень [20, с. 22]

Незалежно від різновиду роботи, працю практичного психолога відносять до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому.

Екстремальні ситуації, в яких знаходиться практичний психолог, часто супроводжуються стресом, коли виникає гострий внутрішній конфлікт між жорсткими вимогами, які покладає на нього відповідальність, і об'єктивною неможливістю їх виконання. Стрес як стан психологічної напруженості, викликаной труднощами, в цілому мобілізує людину на їх подолання. Але якщо стрес перевищує критичний рівень, то він перетворюється в дистрес, що знижує результативність праці та підриває здоров'я людини [17, с. 30].

Практичному психологу, включеному в тривале напружене спілкування з іншими людьми, властивий синдром емоційного вигорання. Це пов'язано також з тим, що спеціаліст в своїй діяльності крім професійних знань, вмінь і навичок

значною мірою використовує свою особистість, є свого роду «емоційним донором». Для самого психолога наслідки вигорання впливають не тільки на професійну діяльність з погіршенням якості праці і взаємовідносин з колегами, але й на сфери соціального й особистого життя, а також психологічного і навіть фізичного здоров'я фахівця.

Емоційне вигорання – група особливих психологічних станів, які розвиваються у здорових людей в умовах емоційного перенапруження при наданні психотерапевтичної та психологічної допомоги.

Синдром емоційного вигорання розглядається як складне, структурне, динамічне утворення, як деструктивний компонент професіоналізації і характеризується емоційним виснаженням, формуванням негативних установок по відношенню до колег і клієнтів, розвитком негативного ставлення до себе, своїх професійних досягнень [17, с. 71].

Практичний психолог перестає відчувати відмінність між заощадливим виявом емоцій та неадекватним вибірковою реакцією. Емоційна віддача в такому випадку може керуватися принципом «хочу» чи «не хочу»: «Буду вважати за потрібне – приділю увагу певному партнеру, буде настрої – відгукнусь на його стани та потреби» [19, с.181].

Характерно, що представники професії типу «людина-людина», а особливо практичні психологи, схильні до небезпеки професійної деформації більше, ніж представники професій інших типів. Це викликано тим, що спілкування з іншими людьми обов'язково включає двосторонній вплив. Відчуваючи емпатію і співпереживаючи клієнтові практичний психолог ідентифікує себе з клієнтом, що є небезпечним.

Негативний вплив на здоров'я чинять постійні стресові ситуації, в які потрапляє практичний психолог в процесі взаємодії з клієнтом, проникнення в суть його проблем, а також особиста незахищеність та інші морально-психологічні фактори.

Ризик розвитку синдрому емоційного вигорання виявляється більш високим для молодих фахівців, і пояснюється це тим, що в зрілому віці вже

пройдено етап професійного становлення та адаптації до професії, сформовані професійні інтереси, вироблені механізми професійного самозбереження [2, с. 121].

Таким чином, на підставі вищесказаного, ми бачимо, що професія практичного психолога може бути віднесена до «розряду стресогених, що вимагають від нього самовладання і саморегуляції».

Жодна професійна діяльність не обходиться без стресів і жодна робота, якою людина займається тривалий час, не приносить постійного натхнення, радості та задоволення. Тому не дивно, що так багато психологічних і медичних досліджень пов'язані з проблемою емоційного вигорання [18, с. 429].

Практичний психолог включений в професійну діяльність, що характеризується високими емоційними навантаженнями. Специфіка діяльності практичного психолога полягає в тому, що вона будується за законами спілкування, які передбачають активну емоційну взаємодію.

На практичного психолога покладається особлива місія, виконати яку він може тільки за умови формування особливих особистісних якостей. Багатство його особистості набуває суспільну значимість, стає умовою розвитку як професійних, так і соціальних відносин. Його професійна діяльність спрямована на надання психологічної допомоги конкретній людині чи групі людей в ході вирішення їх внутрішніх проблем, тобто приходити на допомогу у важкий для них час. Практичний психолог повинен допомогти людям бути впевненими у своїх потенційних можливостях, відновити їх віру в життя, озброїти оптимізмом, забезпечити збереження психологічного здоров'я, високу якість життя, всебічний гармонійний розвиток особистості. При цьому психолог стикається з різного роду життєвими ситуаціями, у тому числі і критичними, в яких клієнт знаходиться.

Зрозуміло, що справжній психолог повинен відчувати моральне задоволення від зробленого добра, від наданої допомоги. Дуже важливо, що надання психологічної допомоги людям стає для практичного психолога сенсом, змістом життя. Отже суть діяльності психолога полягає не в тому, щоб

володіти певними знаннями і навичками, за допомогою яких можна маніпулювати людиною або групою, а щоб намагатися боротися з подібними прагненнями до маніпуляцій.

У професійній діяльності практичного психолога величезне значення має орієнтація на іншого як рівноправного учасника взаємодії. Існує небагато професій, в яких ціннісний підхід до професійної діяльності здійснював би такий вплив на долю професіонала і його клієнта [17, с. 52].

В залежності від конкретних умов існує досить різноманітний спектр завдань, що постають перед практичними психологами. Вони досліджують соціальні, фізичні, соціально-психологічні, емоційні аспекти поведінки людей, розробляють рекомендації щодо складання навчальних програм, проводять дослідження, експерименти, беруть участь у відборі персоналу на підприємствах, консультують керівників і т.д.

Професійна діяльність психолога різнопланова і поліфункціональна за своїм характером і змістом. Здійснюючи функціональні обов'язки, психолог використовує різноманітні методи, техніки і технології.

Висновки. Отже, виходячи із викладеного вище матеріалу можна зазначити наступне:

По-перше, поява синдрому емоційного вигорання у практичних психологів безпосередньо пов'язана з такою особливістю їхньої професійної діяльності, як необхідність тісно й інтенсивно взаємодіяти з іншими людьми в емоційно напруженій атмосфері, необхідність весь час «бути у формі», неможливість вибору клієнта, емоційного розвантаження, що може завдати значної шкоди їх здоров'ю і професійній діяльності.

По-друге, повністю виключити у роботі емоційне вигорання в сучасних умовах неможливо, але цілком можливо істотно зменшити його руйнівний вплив на здоров'я.

По-третє, для ефективної роботи та допомоги іншим людям, практичний психолог повинен вміти долати ті психологічні труднощі, з якими пов'язана

його професійна діяльність і спілкування, щоб мати можливість захистити себе від розвитку синдрому емоційного вигорання.

Робота практичного психолога спрямована на досягнення таких гуманітарних і соціальних цілей, як благополуччя, здоров'я, висока якість життя, розвиток особистості та групи в різних формаціях індивідуального і соціального життя.

Специфіка роботи практичного психолога також полягає в необхідності постійного професійного самоосмислення у взаємодії з клієнтом і точності професійної дії для надання ефективної психологічної допомоги. Тому проблема емоційного вигорання практичного психолога є актуальною і значущою на всіх етапах його професійного становлення.

Перспективами подальших досліджень є зосередження уваги на зв'язку рис особистості практичного психолога з емоційним вигоранням.

Література

1. Абрамова Г.С. Введение в практическую психологию [Текст] / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург: Деловая книга, 1998. – 368 с. – ISBN 5-88687-038-5.
2. Адаменко, Н.В. Факторы формирования синдрома профессионального угасания: на примере коммуникативных и помогающих профессий: автореф. дис. на соискание учен. степени канд. психолог. наук: спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Адаменко Надежда Викторовна. – Ростов н/Д, 2006. – 28 с.
3. Асмаковец, Е. Профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания сотрудников МЧС [Текст] / Е. Асмаковец // Вестник интегративной психологии. – 2011. – Ч.3. Р.3. – №9. – С. 170-173.
4. Битянова М.Р. Организация психологической работы в школе [Текст] / М.Р. Битянова. – Изд-е 2-е, испр. – М.: Совершенство, 1998. – 298 с. – ISBN 5-89441-015-0.
5. Бодалева А.А. Рабочая книга практического психолога [Текст]: пособие для специалистов, работающих с персоналом / А.А. Бодалева,

А.А. Деркача, Л.Г. Лаптева. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 640 с. – ISBN 5-89939-036-0.

6. Борисова, Е. О роли профессиональной деятельности в формировании личности [Текст] / Под ред. Л.И. Анцыферовой // Психология формирования и развития личности. – 1981. – С. 285-287.

7. Дубровина И.В. Практическая психология образования [Текст]: учебник для студентов высших и средних специальных учебных заведений. / И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, В.Х. Зацепин. – М.:ТЦ «Сфера», 2000. – 528 с. – ISBN 5-89144-058-X.

8. Дубровина И.В. Школьная психологическая служба: вопросы теории и практики [Текст] / И.В. Дубровина. – М.: Педагогика, 1991. – 232 с. – ISBN 5-7155-0371-X.

9. Дубровина И.В. Рабочая книга школьного психолога [Текст] / И.В. Дубровина, М.К. Акимова, Е.М. Борисова и др. – М.: Просвещение, 1991. – 303 с. – ISBN 5-09-003074-X.

10. Зеер Э.Ф. Психология профессий [Текст]: учебное пособие для студентов вузов. – 4-е изд., перераб., доп. / Э.Ф. Зеер. – М.: Академический Проект, Фонд «Мир», 2006. – 336 с. – ISBN 5-8291-0655-8 (Академический Проект), ISBN 5-902357-39-X (Фонд «Мир»).

11. Красило А.И. Статус психолога и проблемы его адаптации в учебном заведении [Текст] / А.И. Красило, А.П. Новгородцева. – М.: Изд-во «Институт практической психологии». – Воронеж: НПО «МОДЕК». – 1995. – 144 с.

12. Макаров, О.Г. Особенности проявления и преодоления внутриличностных конфликтов в профессиональной деятельности успешных психологов: дис. ...канд. психол. наук: 19.00.03 / Макаров Олег Германович. – Хабаровск, 2006. – 186 с.

13. Маликова, В.А. Развитие профессионального взаимодействия психолога и педагога (Теория и практика): дис. ...д-ра психол. наук: 19.00.07 / Маликова Валентина Алексеевна. – Москва, 1999. – 331 с.

14. Марінушкіна О.Є. Порадник практичного психолога [Текст] / О.Є. Марінушкіна, Ю.О. Замазій. – Х.: Основа, 2007. – 240с. – ISBN 978-966-333-606-0.
15. Никифоров Г.С. Психологія здоров'я [Текст]: учебник для вузов / Г.С. Никифоров. – СПб: Питер, 2006. – 607 с. – ISBN 5-318-00668-X.
16. Панок В.Г. Психологічна служба вищого навчального закладу (організаційно-методичні аспекти) [Текст] / В.Г. Панок, В.Д. Острова. – К.: «Освіта України», 2010. – 230 с. – ISBN 978-966-188-115-9.
17. Папанова, О.А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников: дис. ...канд. психолог. наук: 19.00.07 / Папанова Ольга Анатольевна. – Курск, 2008. – 174 с.
18. Проблеми загальної та педагогічної психології [Текст]: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПНУ / ред. С.Д. Максименко. – К.: Гнозис, 2010. Т12. Ч.6. – 507 с. – ISBN 2077-2289.
19. Святка, О. Професійне вигорання в контексті психологічного опору [Текст] / О. Святка // Психологія і суспільство. – 2008. – №2. – С.179-182.
20. Яценко Т. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання. Частина 1 [Текст] / Т. Яценко, Б. Іваненко, І. Євтушенко. – К.: Главник, 2008. – 176 с. – ISBN 978-966-8774-58-2.

Резюме. Проблема емоційного вигорання практичного психолога є однією з центральних в аспекті вдосконалення фахової підготовки майбутніх практичних психологів. У роботі розглянуто специфіку, структуру, зміст діяльності практичного психолога. Автором здійснено аналіз особливостей професійної діяльності практичного психолога. Намічено подальші перспективи розвитку вивчення цієї проблеми.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійна діяльність, практичний психолог.

Резюме. Проблема эмоционального выгорания практического психолога является одной из центральных в аспекте совершенствования профессиональной подготовки будущих практических психологов. В работе рассмотрена специфика, структура, содержание деятельности практического психолога. Автором осуществлен анализ особенностей профессиональной деятельности практического психолога. Намечены дальнейшие перспективы развития изучения этой проблемы.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, практический психолог.

Summary. The problem of practical psychologist's emotional burnout is one of the central in aspect of future practical psychologists' professional skills improvement. The specificity, structure, and content of practical psychologist's activity were described. The author analyzed the peculiarities of practical psychologist's professional activity. Future prospects of this problem research were outlined.

Keywords. emotional burnout, professional activity, practical psychologist.