

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ «КИЄВО-МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ» ФАКУЛЬТЕТ
СОЦІАЛЬНИХ НАУК І СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
Освітній рівень - магістр

на тему:

**«ГУМОР ЯК ФАКТОР ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ТА
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ
ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ»**

Виконала: студентка 2-го року навчання,
Спеціальності 053 Психологія
Тітова Єлизавета Юріївна

Науковий керівник: А. М. Гірник,
кандидат філософських наук, професор

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота захищена з
оцінкою « _____ »

« ____ » _____ 2022 р.

Київ – 2022

АНОТАЦІЯ

Тітова Є.Ю. Гумор як фактор профілактики емоційного та професійного вигорання у працівників допомагаючих професій.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 53 – Психологія – Національний університет «Києво-Могилянська Академія», 2022.

В дипломному дослідженні зображено теоретичний аналіз та емпіричне дослідження взаємозв'язку стилів гумору та рівня емоційного та професійного вигорання працівників допомагаючих професій, а також подано корекційну тренінгову програму направлену на розвиток емоційного інтелекту, позитивних стилів гумору та зниження рівня емоційного вигорання. Виконано теоретичний аналіз наукових концепцій та сутності емоційного та професійного вигорання; психологічних особливостей вигорання у працівників допомагаючих професій. Зроблено огляд досліджень зв'язку стилів гумору та вигорання. Розкрито зв'язок цього поняття з такими поняттями як “емоційне вигорання”, “гумор”, “стилі гумору”, “стрес”, “професійне вигорання”.

Проведено двоетапне емпіричне дослідження. Перший етап дослідження включав інтерв'ю фрі-лістинг для визначення суб'єктивної оцінки респондентами рівня емоційного та професійного вигорання, та його зв'язку з різними стилями гумору. На другому етапі дослідження було проведено кількісні методики визначення рівня СЕВ та стилів гумору респондентів. Виявлено взаємозв'язок між конструктивними, деструктивними стилями та рівнем СЕВ у працівників допомагаючих професій. Після проведеного кореляційного аналізу була виявлена така взаємозалежність у працівників допомагаючих професій: конструктивні стилі гумору мають слабку обернену залежність від рівня СЕВ, чим більш

доброзичливим та підтримуючим є гумор, тим менш проявляються симптоми вигорання; деструктивні стилі гумору мають слабку пряму кореляцію з рівнем вигорання: чим вище показники агресивного та самопринижуючого гумору, тим більше простежуються симптоми вигорання. Результати фрі-лістингу підтверджують отриману кореляцію.

Розроблено корекційну тренінгову програму, використання якої спрямовано на підвищення рівня емоційного інтелекту, усвідомлення своїх емоцій, підвищення самооцінки та впевненості в собі з метою знизити рівень агресивного та самопринижуючого стилів гумору. Тренінг також направлений на розвиток самопідтримуючого та афілійованого стилів гумору, кооперацію в колективі та профілактику синдрому емоційного вигорання. В основі тренінгової програми покладено вправи, що містять психотерапевтичний характер, до яких віднесено такі компоненти: психоедукація щодо СЕВ та стилів гумору, вправи з Транзактного Аналізу, КБТ та арт-терапії.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійне вигорання, фахівці допомагаючих професій, стилі гумору, гумор, почуття гумору, стрес.

ВСТУП.....5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ СТИЛІВ
ГУМОРУ НА ЗМЕНШЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ
ПРОФЕСІЙ.....7

1.1. Наукові концепції та сутність поняття емоційного
вигорання.....7

1.2. Психологічні особливості емоційного вигорання у працівників
допомагаючих професій.....16

1.3. Огляд досліджень зв'язку стилів гумору і
вигорання.....21

Висновки до першого
розділу.....27

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТИЛІВ ГУМОРУ ЯК ЗАСОБУ
ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ
ДОПОМАГАЮЧИХ
ПРОФЕСІЙ.....29

2.1. Організація і зміст експериментального дослідження.....29

2.2 Результати дослідно-експериментального дослідження.....31

Висновки до другого розділу.....44

РОЗДІЛ 3. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА З ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ
ПРОФЕСІЙ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ КОНСТРУКТИВНИХ СТИЛІВ
ГУМОРУ.....47

3.1. Реалізація тренінгової програми для працівників допомагаючих професій: «Профілактика емоційного вигорання із використанням конструктивних стилів гумору».....	47
Висновки до третього розділу.....	56
ВИСНОВОК.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Постановка проблеми. Синдром емоційного вигорання (далі СЕВ) вперше було досліджено американським психіатром Фрайденбергом у 1974 році. Науковець описав цей феномен як деморалізацію, крайню розчарованість, безвихідність та втому, яку він спостерігав у пацієнтів психіатричних клінік [8]. Однак наступні дослідження показали, що на прояви СЕВ також впливають певні умови діяльності, у першу чергу, пов'язані із взаємодією з людьми. В групу ризику потрапляють спеціалісти, чия праця є особливо важливою для суспільства. Це лікарі, рятувальники, психологи, соціальні робітники, юристи, працівники правоохоронних органів, вчителі і журналісти. Тобто, фахівці, так званих, допомагаючих професій. Їхній графік роботи часто буває ненормованим, умови праці пов'язані з високим фізичним та емоційним напруженням, а заробітна плата в Україні рідко відповідає затраченим зусиллям. Через це працівники відчувають симптоми СЕВ, у тому числі, втому, дратівливість і зниження ефективності діяльності.

І для забезпечення ментального здоров'я і працеспроможності працівників, державні і недержавні організації, установи, МОЗ розробляють методи профілактики СЕВ. До них відносять психологічні тренінги, тимбілдінг, премії, відпустки, корпоративи та інформування про психологічну гігієну. Але до цього часу дослідники приділяють мало уваги такому методу профілактики як почуття гумору. Між тим, існують експерименти, які доводять, що існує певний зв'язок між стилем гумору та емоційним вигоранням. А отже, подальші дослідження можуть допомогти розробити ефективну методику подолання СЕВ, що робить дану проблему **актуальною**.

Сутність поняття і психологічні особливості СЕВ вивчали К.Маслах, Н. Водоп'янова, Г. Фрейденберг, В.Бойко, С.Джексон, А. Пайнс, Е.Аронсон, Г.Ферт, А. Мімс, А. Гарден, Р. Лазарус, М. Фрідман, Д. Бек,

Дж. Стівенсон, М. Китаєв-Смик, Р. Розенман, Д. Еделвіч, Г. Бредлі, Б.Ананьєв, К. Чернісс, Д. Енцманн, Дж. Джонс, Б. Перлман, А. Хартман, В. Бодров, І. Асєєва, В. Орел, С. Баранов, Ю. Юдчиц, А. Блінков, О. Бабич, Г. Щеглова, Т. Ронгінська, Г. Макарова.

Почуття гумору та його використання досліджувати такі вчені як З. Фройд, Г. Спенсер, У. Хампс, О. Лінч, Дж. Хей, А. Кестлер, Г. Айзенк, Р. Джиора, Р. Уайер, Дж. Колінз, Дж. Салс, Г. Гоббс, Ч. Грунер, Д. Зілман, Л.Лафав, Макколі, Г. Лефкорт, Р. Мартін, А.Радомська, С. Султанов, Г. Вілсон, П. Кремер. У вітчизняній психології гумор досліджували М. Мусійчук, О. Іванова, О.Зайва, А. Бабаджанова, С. Рубінштейн, Є. Ільїн, О. Шмельов, О. Лурія, Л. Карасьов.

Досліджень на тему ролі почуття гумору у профілактиці емоційного та професійного вигорання проведено небагато. Так, серед вчених, який займалися даною проблематикою, можна назвати А. Буенок, Р. Березовська, А. Гірник, А. Кошелева, А. Польська.

Об'єкт дослідження - стилі гумору особистості.

Предмет наукової розвідки - взаємозв'язок між стилем гумору і емоційним та професійним вигоранням у працівників допомагаючих професій.

Мета роботи - враховувати стиль гумору у діагностиці схильності до вигорання та у профілактиці емоційного та професійного вигорання працівників допомагаючих професій.

Гіпотеза дослідження полягає у такому припущенні: використання фахівцями афілійованого і самопідтримуючого стилів гумору допомагає у подоланні та попередженню синдрому емоційного та професійного вигорання.

Згідно з об'єктом, предметом, метою та гіпотезою дослідження були поставлені такі **завдання**:

1. зробити теоретичний аналіз СЕВ і стилів гумору.
2. провести емпіричне дослідження зв'язку між стилями гумору та емоційного вигорання.
3. сформулювати психолого-педагогічні практичні рекомендації та запропонувати вправи для профілактики та подолання емоційного вигорання за допомогою стилів гумору у працівників допомагаючих професій.

Наукова новизна роботи полягає в дослідженні психологічних особливостей стилів гумору у працівників допомагаючих професій; отриманні інформації щодо можливості використання гумору як методу профілактики емоційного та професійного вигорання; дослідженні взаємозв'язку між почуттям гумору та рівнем вигорання у працівників допомагаючих професій; розробці вправ і рекомендацій для подолання емоційного та професійного вигорання з використанням стилів гумору.

Практична значущість роботи полягає у наданні практичних рекомендацій із використанням стилів гумору, що можуть бути використані з метою подолання та профілактики емоційного та професійного вигорання у працівників допомагаючих професій.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ СТИЛІВ ГУМОРУ НА ЗМЕНШЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ.

1.1 Наукові концепції та сутність поняття емоційного вигорання

Перші дослідження Синдрому емоційного вигорання з'явилися у другій половині ХХ ст. у США. Німецький психолог Герберт Фрейденбергер у 1974 р. написав статтю «Staff Burn Out», у якій описав основні симптоми професійного вигорання медичних працівників [8]. Сам термін науковець почув від людей, яких безкоштовно лікував від наркотичної залежності. Пацієнти описували стан повної спустошеності й втоми, який назвали вигоранням. Герберт Фрейденбергер, який сам працював по 10-12 годин психоаналітиком на Мангеттені, а після цього йшов у бідні райони Н'ю-Йорку і надавав безкоштовну психологічну допомогу потребуючим, помітив, що відчувається виснаженим. І цей стан нагадує “вигорання”, про яке повідомляли його пацієнти. У своїй статті Фрейденбергер дослідив, що від СЕВ найбільше страждають харизматичні лідери, які беруть на себе забагато відповідальності, а з часом відчувають нестачу мотивації.

Продовжила дослідження емоційного вигорання психологиня Крістіна Маслах з університету Берклі, штат Каліфорнія. Вона визначила СЕВ як відповідь на хронічний стрес, пов'язаний з роботою з людьми. Основними характеристиками цього феномену, за Маслах, є хронічна виснаженість, цинічне ставлення до праці, неефективність і редукція професійних досягнень [24]. Виснаженість характеризується такими симптомами як нестача сил, апатія, пригніченість, втома. Під цинізмом мається на увазі дратівливість, неухвалне ставлення до клієнтів чи пацієнтів, втрата перфекціонізму, замкнутість. Неефективність - це

низький моральний дух, не здатність вирішити складності, упоратися з ситуацією, знижена якість роботи.

Одна з основних причин, яка приводить до вигорання, полягає у тому, що у XXI ст. економічні досягнення значать набагато більше, ніж людські цінності та ресурси, пише в своїй роботі “The Truth about Burn-out” Маслах [43]. Дослідниця розробила перший опитувальник професійного вигорання MBI (The Maslach Burnout Inventory), який складається з 22 питань і включає в себе описані вище компоненти вигорання (цинізм, виснаження, неефективність) [24]. Маслах займається вивченням професійного вигорання вже більше, ніж 40 років, і за цей час вона написала більше 10 праць на дану тему.

І саме визначення вигорання за Маслах було взято за основу у Міжнародній Класифікації Хвороб 11. Згідно до МКХ-11, вигорання не є хворобою, а стає результатом хронічного стресу на робочому місці [10].

Сам процес емоційного вигорання, за Маслах, проходить 4 стадії [44]:

1. Ейфорія чи надмірне захоплення роботою.

Людина проявляє неабияку завзятість, лідерські якості, бере на себе велику кількість завдань і просто “палає” своєю справою.

2. Виснаження.

У людини з’являється втома, дратівливість, небажання виконувати роботу, відчуття пригніченості, власні потреби ігноруються.

3. Хронічний стрес.

Основні симптоми: апатія, цинізм, конфліктність, погіршення стосунків з оточенням, погіршення фізичного стану.

4. Синдром відрази.

Людина відчуває тотальне незадоволення своєю роботою, її дратують як співробітники, так і клієнти. Сам процес роботи викликає відразу і небажання коли-небудь повертатися до неї.

Цікавою є концепція А. Пайнса, який у своїй праці “Characteristics of Staff Burn-Out in Mental Health Settings”, написаній разом з К.Маслах, зазначив, що вигорання - це синдром фізичного, ментального та емоційного виснаження, що включає негативну Я-концепцію, негативне ставлення до роботи та втрату почуття турботи до клієнтів [45]. Як пише дослідник Д. Енцман у своїй роботі “Dimensionality and validity of the Burnout Measure”, фізичне виснаження характеризується низькою енергією та слабкістю, емоційне - відчуттям безнадійності та безпомічності, ментальне - негативним ставленням до себе, до роботи та життя в цілому [42]

Таким чином, за Пайнс, основою вигорання є один, а не три компоненти, і саме - виснаження. А.Пайнс разом з колегою Е.Аронсон розробили власний опитувальник ВМ (Burnout Measure), який застосували до військових, юристів, вчителів, соціальних робітників та інших працівників допомагаючих професій [17]. Вони вважали, що термін вигорання включає будь-яку сферу, де є виснаження, не обмежуючись лише медичними та соціальними робітниками [18]. Д. Енцман зазначає, що методика Пайнса та Аронсона може бути використана також у подружніх парах і навіть політичних конфліктах. І хоча ВМ, за Енцманом, не може стати альтернативою ВМІ, опитувальник відкриває можливості більш ширшого погляду на емоційне вигорання [42].

Цікавою є модель вигорання, запропонована дослідниками Перлманом і Хартманом. Вони розглянули СЕВ як різновид професійного стресу, який включає в себе фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові аспекти. Фізіологічний компонент сфокусований на фізичних симптомах вигорання; афективно-когнітивний - на почуттях та переконаннях; поведінковий включає в себе деперсоналізацію та знижену продуктивність праці [8]. Перлман і Хартман побудували свою теорію на ряді досліджень, які показали, що працівники, які вважають свою роботу

стресовою, набагато частіше страждають на професійне вигорання, ніж ті, хто задоволений умовами праці. Модель Перлмана і Хартмана включає в себе 4 стадії вигорання:

1. Можливість виникнення стресу.
2. Переживання стресу суб'єктом праці.
3. Реакція на стрес, що включає поведінковий, афективно-когнітивний і фізіологічний аспекти.
4. Наслідки стресу, які включають в себе вигорання як результат хронічного професійного стресу.

У вітчизняній літературі термін “сгорання” вперше використав науковець Б. Ананьєв у 1968 р [26]. Він описав СЕВ як певну негативну характеристику, що виникає у професійній діяльності, яка передбачає комунікацію з людьми. Однак вчений не продовжив досліджень на дану тематику.

На думку Е. Орла, вигорання є полісистемним утворенням, що включено у ряд систем різного рівня, де основним елементом, в якому зароджується і розвивається СЕВ, є професійне середовище [18]. Відміна вигорання від інших психічних явищ полягає у тому, що воно являє собою повний професійний регрес особистості, який значною мірою впливає на ефективність праці. Вигорання проникає в усі сфери людини і є відносно стійким і довготривалим явищем.

Н. Водоп'янова у своїй праці “Синдром вигорання. Діагностика та профілактика” зазначила, що будь-яка людина може страждати емоційним та професійним вигоранням. Це пов'язано з тим, що стресори присутні в будь-якій організації. А синдром вигорання розвивається як комбінація організаційних, професійних стресів і особистісних факторів.

В. Бойко у роботі “Психоенергетика” визначив СЕВ як поступове емоційне стомлення і спустошення. Це механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані

психотравмуючі події. Вигорання - це форма професійної деформації особистості [5].

Дослідник виокремлює зовнішні і внутрішні фактори, що призводять до вигорання. До зовнішніх відносять:

- хронічна напружена психоемоційна діяльність, що пов'язана з інтенсивним спілкуванням та взаємодією з людьми.
- Дестабілізуюча організація діяльності, до якої відносять завищені норми, недостатня заробітна плата, відсутність структури, нестача обладнання тощо.
- Підвищена відповідальність, яку пов'язують із зовнішнім та внутрішнім контролем.
- Незадовільна психологічна атмосфера.
- Психологічно складні умови праці.

До внутрішніх факторів, що призводить до СЕВ, В.Бойко виокремлює схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріоризацію, слабку мотивацію та дезорієнтацію особистості.

Дослідник також виокремив три стадії вигорання:

1. Фаза напруги, що супроводжується переживанням психотравмуючих подій, невдоволенням собою, тривогою або депресією.
2. Фаза резистенції, що включає вибіркоче емоційне реагування, професійну редукцію, зниження емпатії.
3. Фаза виснаження, яка характеризується емоційною нечуттєвістю, вимкненням "емоцій", деперсоналізацією, психосоматичними порушеннями.

А. Воробйова пов'язувала Синдром емоційного вигорання з рівнем емоційного інтелекту. Вона провела дослідження, результати якого свідчать про те, що симптоми вигорання проявляються вже в період професійного навчання, що потребує певних емоційних, когнітивних та

психічних витрат. Дослідження також підтвердило гіпотезу про те, що, чим нижчий у робітників та студентів рівень емоційного інтелекту, тим більше проявляються симптоми вигорання. І навпаки: високий емоційний інтелект, сам по собі, є профілактикою вигорання [9].

Російська дослідниця Є. Єрмакова розглядає вигорання з функціонального погляду. У своїй роботі “Вивчення синдрому емоційного вигорання як порушення ціннісно-сислової сфери особистості”, вона звертається до діяльнісної концепції Д. Леонтьєва. Вона цитує вченого, який вводить у вітчизняну психологію поняття сенсу та смислових структур, а саме особистісний смисл, смислова установка, мотив, смислова диспозиція, смисловий конструкт і особистісні цінності. Авторка також звертається до поглядів В. Орла, який визначив функції вигорання як “демотиваційну”, “декогнітивну”, “дерегуляторну”, що суперечить смисловій системі. Єрмакова пише, що згідно поглядів багатьох науковців СЕВ виникає як зіткнення неадекватних і ідеалістичних установок з реальністю. Вона робить висновок, що синдром вигорання розвивається як наслідок того, що смислова система індивіда не відповідає дійсності [12].

Г. Абрамова, Ю. Юдчиц ототожнювали вигорання і професійну деформацію. Вони виділяють два аспекти СЕВ: синдром хронічної втоми та синдром емоційного вигорання. Під хронічною втомою мається на увазі “абсолютно специфічний вид втоми, що виникає внаслідок постійного емоційного контакту з великою кількістю людей”. При синдромі емоційного вигорання людина страждає не просто від нервового та специфічного спустошення, а від “хронічних стресів нервової системи” [30].

І. Лапіна у своїй статті “Емоційне вигорання: причини, наслідки” виділяє 5 груп симптомів, характерних для вигорання:

- Фізичні: втома, виснаження, різке збільшення чи зменшення ваги, безсоння, погане самопочуття, нудота, запаморочення, гіпертензія, серцево-судинні захворювання, виразка тощо.
- Емоційні: песимізм, цинізм, черствість, втома, фрустрація, відчуття безпомічності, безнадії, дратівливість, конфліктність, тривога, депресія, почуття провини, деперсоналізація, відчуття самотності.
- Поведінкові: перепрацювання, бажання відпочити, піти у відпустку, байдужість до їжі, виправдання зловживання алкоголем, солодким, імпульсивна поведінка, некритичне ставлення до здоров'я та фізичної активності.
- Інтелектуальні: зменшення зацікавленості в роботі, зниження мотивації, погіршення пам'яті, відчуття скуки, апатії, формальне виконання праці, збіднілість яскравих подій у житті.
- Соціальні: відсутність часу чи енергії для соціальної активності, обмеження соціальних контактів, відчуття ізоляції, погіршення стосунків із близькими, відчуття нестачі підтримки і розуміння від друзів, сім'ї [19].

Таким чином, можна зробити висновок, що Синдром емоційного вигорання виникає як сукупність факторів: умов професійної діяльності, особистісних характеристик та вміння справлятися зі стресами. Теорія кожного з проаналізованих дослідників доповнює, але не суперечить одна одній. Так, згідно з викладом теоретичного матеріалу, у групі "ризик" опиняються гіпер відповідальні працівники, які багато часу комунікують з людьми. До них належать робітники допомагаючих професій, але не обмежуються ними.

Синдром вигорання не виникає раптово. Він може розпочинатися як надмірна завзятість, захоплення своєю роботою. Але наступні стадії

містять все більш характерні симптоми такі, як виснаження, хронічний стрес, відраза від роботи, професійна редукція. Згідно з дослідженнями, люди, що мають вищий емоційний інтелект та більше задоволені своєю роботою, менше страждають від вигорання. Це дає можливість подальшого дослідження профілактичних методів, направлених на підвищення емоційного інтелекту та покращення умов праці. Ми припускаємо, що високий емоційний інтелект також пов'язаний з використанням певних стилів гумору, що дає можливість припустити, що гумор позитивно впливає на попередження вигорання.

2. Психологічні особливості емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій

У силу професійних обов'язків працівники допомагаючих професій постійно контактують з людьми. Вони вислуховують, підтримують, лікують, знаходять рішення, навчають та беруть на себе забагато відповідальності. Часто люди, які працюють з іншими людьми, прагнуть зробити більше, ніж можуть, а інколи навіть більше, ніж просять. Вони хочуть допомогти і борються з обставинами, на які не можуть вплинути. Крім того, такі люди постійно зіштовхуються з психологічними реальностями клієнтів чи осіб, які потребують допомоги. Їм доводиться мати справу з людьми із залежностями, важкими розладами, посттравматичними станами, тривожністю та агресією, злочинцями і постраждалими. Робота працівників допомагаючих професій часто є ненормованою та пов'язана з високим рівнем стресу. Більше того, багато працівників допомагаючих професій не отримують заробітну плату, рівну вкладеним зусиллям. Через це працівники допомагаючих професій першими потрапляють у "групу ризику" емоційного та професійного вигорання.

Один з перших дослідників даної теми Фройденбергер описав термін “вигорання”, спостерігаючи за працівниками психіатричних клінік.

Н. Водоп'янова виділила симптоми вигорання лікарів, які також можуть бути актуальними і для інших допомагаючих професій:

- Зміни в поведінці: відкладає зустрічі з пацієнтами, не хоче виходити на роботу, зловживає психоактивними речовинами, часто дивиться на годинник тощо.
- Зміни в почуттях: втрата почуття гумору, з'являється почуття провини, сорому, підвищується дратівливість, формальне ставлення до пацієнтів.
- Зміни у мисленні: ригідність, бажання змінити роботу, цинічне ставлення до колег і пацієнтів, менталітет жертви, знижується концентрація уваги, збільшується підозрілість, недовіра.
- Зміни в здоров'ї: погіршується сон, підвищується втома, знижується імунітет, частіше хворіє, інфекційні захворювання.

Водоп'янова також провела експеримент щодо того, які професії знаходяться у “групі ризику” СЕВ. Дані експерименту свідчать, що практично в усіх групах “соціальних” професій, коефіцієнт вигорання є високим. Серед факторів, які підвищують ризик, дослідниця виявила високу насиченість робочого дня, пов'язану з комунікацією; велика кількість ділових контактів; висока відповідальність за результат спілкування; залежність від партнерів по спілкуванню; необхідність розуміти індивідуальні особливості; часті очікування неформальних стосунків від клієнтів чи пацієнтів; конфлікти при спілкуванні [8].

Цікавою є концепція впливу особистісних факторів на розвиток вигорання. Так, Е. Орел перераховує типи особистості, які найбільше схильні до СЕВ. Кожен тип містить характеристики притаманні працівникам допомагаючих професій.

- Гіпервідповідальний тип, який повністю присвятив себе роботі, і бере забагато відповідальності на себе;
- Працівник, в якого “немає життя” за межами роботи, і який повністю присвячує себе виконанню завдань;
- Авторитарний працівник, який докладає чимало емоційних зусиль для контролю над іншими;
- Самовпевнений працівник, впевнений у своїй незамінності;
- Трудоголик, який ототожнює себе і свою роботу [18].

Котова виділяє особистісні фактори, які допомагають уникнути синдрому емоційного та професійного вигорання. До них відносять:

- виносливість, тобто здатність бути активною, гнучко реагувати на зміни і відчувати контроль над життєвими ситуаціями;
- активна протидія стресу;
- внутрішній локус контролю;
- постійне прагнення до самоактуалізації;
- адекватна самооцінка [18].

Відповідно, можна зробити висновок, що працівники із заниженою самооцінкою, які пасивно реагують на стресові події, не відчують відповідальності свої почуття та вчинки, перекладають контроль на інших, втрачають самовладання при зміні обставин, не знають, яка мета, сенс їхньої роботи і ведуть постійну конкурентну боротьбу, більш схильні до емоційного та професійного вигорання.

За Сельє виділяють наступні чинники професійного вигорання:

- організаційні - пов'язані з управлінням та умовами роботи;
- діяльнісні - пов'язані зі змістом та характером діяльності;
- особистісні - пов'язані з мотиваційними та індивідуально-психологічними особливостями [31].

Оксана Якимчук, досліджуючи СЕВ, зазначила, що цікавою є концепція контрпереносу, у якій емоційний фактор є головним чинником вигорання. Згідно цієї ідеї саме невміння вчасно відрефлексувати і емоційно висловити реакції підвищує напруження і веде до СЕВ [41].

М. Борисова, досліджуючи психологічні особливості вигорання педагогів, виділяє такі фактори як неузгодженість мотивів особистості і діяльності вчителя, індивідуально-типологічними особливостями особистості і характером педагогічної діяльності, високий рівень нейротизму, несформованість свідомої саморегуляції. Нейротизм проявляється як емоційна лабільність, неврівноваженість нервово-психічних процесів, підвищена збудливість, переважання негативних емоцій. Ціннісно-мотиваційні особливості виражаються у неможливості реалізувати значимі смислові і ціннісні задачі. Навики саморегуляції включають здатність моделювання, планування та оцінювання якості роботи, а також гнучкість, самостійність, вміння справлятися зі стресом [20].

Під час дослідження синдрому вигорання у робітників сфери психічного здоров'я, М. Скугаревська також визначає 3 групи факторів, що детермінують появу СЕВ: професійні, соціально-демографічні, особистісні. До професійних вона відносить незадовільний психологічний клімат, посада (чим більше відповідальності, тим вище вигорання), незадовільна заробітна плата, високий стаж праці. До соціально-демографічних - стать, сімейний статус, стиль життя, наявність хобі. Дослідження показали, що чоловіки більш схильні вигоряти, ніж жінки. Розведені працівники страждають на роботі сильніше, ніж "сімейні" чи просто самотні. Наявність хобі знижує ризик СЕВ, так само, як і задоволеність сімейним життям. До емоційних особливостей вигорання відносять тривожність, психологічну нестійкість, невпевненість у собі, екстернальний локус контролю, слабку гнучкість до змін середовища [20].

При дослідженні особливостей вигорання лікарів-психіатрів та психотерапевтів цікаву концепцію запропонувала Лозинська. Вона виявила, що лікарі, які використовують у своїй практиці не лише біологічні, а й психотерапевтичні і психосоціальні методи роботи, синдром вигорання зустрічався рідше. Тобто на формування СЕВ, також впливає і психотерапевтична ідеологія спеціаліста [7].

О. Кузнецова, досліджуючи СЕВ у лікарів-анестезіологів, відмітила, що серед особистісних факторів, які впливають на рівень вигорання, присутні високий рівень вимог до себе як до спеціаліста, висока кваліфікація та ерудованість, надвисока відповідальність за свої дії, необхідність швидко приймати рішення та комунікувати з лікарями-хірургами.

Т. Решетова у дослідженні факторів, які впливають на розвиток емоційного та професійного вигорання перераховує наступні:

- відсутність комунікативних навичок;
- алекситимія;
- трудоголізм;
- концентрування життя лише на роботі [11].

Л. Чутко і Н. Козина виділяють наступні фактори, що впливають на розвиток СЕВ:

- відсутність відчуття контролю над ситуацією;
- низький рівень самооефективності або відчуття самооефективності;
- вивчена безпомічність;
- алекситимія, тобто обмежену здатність розпізнавати власні емоції та відчуття, що призводить до збільшення напруги і фізіологічних реакцій;
- дефіцит творчості;
- дефіцит рефлексії;

- перфекціонізм, тобто прагнення досягти ідеалу.

На думку Фройденбергера, частіше вигорають “співчутливі, гуманні, м’які ідеалісти, які водночас є нестійкі та інтровертовані особистості”. Е. Махер виокремлює серед факторів “тоталітаризм” та “низький рівень емпатії”. Шауфелі відмітив високий рівень емоційного вигорання і відчуття несправедливості, соціальної незахищеності та нестабільності [38].

Л. Чутко зазначає, що особистості, схильні до СЕВ, мають завищені очікування, що не відповідають реальності; у них спостерігається наднормірна зацікавленість працею, агресивність, ворожість; такі особистості можуть бути співзалежними і відчувати сильну потребу у схваленні, визнанні, прийнятті; вони знаходять позитивні емоції майже виключно у професійній діяльності; професійні стреси переживаються як загроза надійності, стабільності, адже такі особистості часто ідентифікують себе з роботою; для них характерна занижена самооцінка і переважання негативних думок та почуттів [38].

Ми хочемо також навести концепцію Драматичного Трикутника Стівена Карпмана. Дослідник у своїй праці “Життя, вільне від ігор”, описав 3 ролі, у які може потрапити людина: Жертва, Переслідувач, Рятівник. Остання категорія найчастіше страждає від вигорання, адже це люди, які постійно прагнуть усім допомогти і буквально нав’язують свою допомогу, беруть на себе забагато відповідальності. Найчастіше Рятівники обирають допомагаючі професії, в яких реалізують свої прагнення, але і виснажуються [15].

Проаналізувавши концепції, можна дійти висновку, що до особистісних особливостей людей, які страждають від СЕВ, відносяться: гіпервідповідальність, низький рівень емоційного інтелекту, занижена самооцінка, невдоволеність особистим життям, потреба у схваленні та визнанні, алекситимія, дефіцит творчості та рефлексії, вивчена

безпомічність, емоційна лабільність, тривожність, невпевненість у собі, екстернальний локус контролю, слабка гнучкість до змін середовища і слабкі навички саморегуляції.

1.3 Огляд досліджень зв'язку стилів гумору та вигорання

В огляді психологічної літератури досі немає єдиного визначення почуття гумору. У своїй статті Г. Квасник визначає гумор як “здатність особистості виявляти, фіксувати та осмислювати комічне у навколишній дійсності та емоційно на нього реагувати” [16]. Найвпливовішою концепцією гумору у ХХ сторіччі була ідея З. Фрейда про те, що жарти допомагають звільнити зайву психічну енергію та отримати задоволення в процесі витіснення несвідомих імпульсів. Послідовники Фрейда, щоб підтвердити цю теорію, розробили ряд проєктивних методик, які досліджували такі стилі гумору як сексуальний, агресивний і нейтральний. Однак дослідження гумору в межах психоаналітичної теорії не дали однозначних результатів, адже було багато суперечливих показників [35].

Олпорт у своїй статті “Толерантна особистість” поєднав почуття гумору, толерантність та духовність. Він зазначив, що попри те, що психологія не може точно дослідити, що таке почуття гумору, його наявність пов'язана з рівнем самосвідомості. Духовність і здатність посміятися над собою є рисами толерантної особистості, адже той, хто може з іронією ставитися до себе, навряд відчуває зверхність над іншими [27].

Дослідник В. Хампс також співвідносить гумор з емпатією та співпереживанням. Автор розглядає 3 рівня емпатії: співчуття, емпатія внаслідок стресу і справжнє співпереживання. Він знаходить зв'язок між афілійованим, самостверджувальними стилями гумору та співчуттям [16].

Важливою для нас є концепція почуття гумору та подолання стресових ситуацій, у тому числі, Синдрому емоційного вигорання.

Дослідниця Б. Фредріксон розглядає гумор як важливий механізм регулювання емоцій, що сприяє зміцненню не тільки психологічного, але й фізіологічного здоров'я. Вона зазначає, що позитивні переживання прискорюють процес відновлення від серцево-судинних захворювань, що могли бути викликані стресом [1].

Українська дослідниця О. Зайва в своїй дисертації встановила зв'язок між різними стилями гумору та навичками стресоподолання особистості. Науковиця зазначає, що гумор може бути використаним людиною для подолання стресових ситуацій як свідомо, так і несвідомо. Якщо гумор виступає як механізм психічного захисту, то людина може у сублімованій формі висловити протест проти несправедливості, зменшити вплив психотравмуючих подій або отримати визнання оточуючих через самовисміювання. Натомість особи, які використовують гумор як стратегію подолання стресу характеризуються вищим рівнем самосвідомості та зрілості, мають адекватну самооцінку та обирають конструктивні засоби подолання стресових ситуацій [13].

Детальну концепцію гумористичних стилів розробив вчений Р. Мартін. Він виокремив 4 компоненти гумору:

- соціальний контекст;
- когнітивно-перспективний процес;
- емоційна реакція;
- вокально-поведінкове вираження сміху.

Соціальний контекст гумору виникає у взаємодії між людьми. Автор стверджує, що навіть, коли людина сміється на самоті, це все одно має псевдосоціальний контекст, адже людина сміється над чимось, що відбулося між персонажами чи героями в минулому. Гумор - це явище, яке виникає лише у соціумі. Когнітивно-перцептивний процес має на увазі, що для того, щоб створити жарт, людина має обробити інформацію, що надходить із соціуму або пам'яті, щоб вона мала творчий чи

неоічукаваний характер. Емоційний аспект включає переживання жарту як приємної події. Гумор, згідно досліджень, активує лімбічну систему та радісні емоційні стани. А сміх - це фізіологічний спосіб передати емоцію радості [23].

Мартін також описав 4 стилі гумору: афіліативний, самостверджувальний, агресивний та самопринижувальний.

Афіліативний стиль проявляється через дотепні та доброзичливі жарти, спрямовані на розважання оточуючих. Він не містить агресивних підтекстів чи принижуючих елементів. Цей гумор використовують для покращення стосунків, розрядження обстановки, веселощів та розваг.

Самостверджувальний гумор підтримує людину у складних життєвих обставинах. Це здатність особистості знайти комічне навіть у найскрутніших ситуаціях, спроба відволіктися від поганого та звернути увагу на позитивні аспекти. Самостверджувальний гумор виступає конструктивною копінг-стратегією у стресових чи кризових ситуаціях.

Агресивний стиль - це форма сарказму та приниження, від якої людина отримує відчуття переваги за зверхності. Самопринижувальний гумор - це агресивний стиль, направлений на себе, з метою привернути увагу оточуючих [16].

Мартін у своїй праці “Психологія гумору” також навів експериментальні підтвердження того, що гумор допомагає подолати стресові ситуації навіть в екстремальних умовах, таких як військовий полон чи концентраційний табір [23]. Так, Віктор Франкл у книзі “психолог в концтаборі” описував гумор як “ще одну зброю в боротьбі за виживання” [36]. Мартін пише, що люди з більш розвиненим почуттям гумору схильні швидше переживати стрес та використовувати конструктивні стратегії подолання ситуацій, у тому числі, захисні механізми, що включають захист себе когнітивною реструктуризацією та керуванням емоціями [23].

Дослідники О. Полякова і А. Харченко виявили, що люди, які використовують дезадаптивні форми гумору, такі як агресивний та самопринижувальний стиль, частіше від інших страждають від стресу та професійної деформації [4].

В. Бойко також вважає, що гумор допомагає захиститися від негативних переживань, у тому числі, від професійного вигорання, шляхом позитивних емоцій, отриманих від жартів [4].

В. Бережинська провела дослідження, в якому зробила аналіз зв'язку стилів гумору та професійного вигорання вчителів дошкільного віку. Результати дослідження показали, що при використанні афілійованого та самопідтримуючого стилів гумору, вчителі менш страждали від синдрому емоційного вигорання. У той час агресивний стиль і страх виглядати смішним сприяють формуванню СЕВ [4].

Схожих висновків у своїй роботі дійшла дослідниця Березовська Р.А.. Вона провела аналіз використання різних стилів гумору та рівнем професійного вигорання у менеджерів. За основу дослідження було взяти стилі гумору запропоновані Р. Мартіном. А результати показали, що чим вище у людини рівень гелотофобії, і чим частіше вона використовує агресивний та самопринижувальний стиль гумору, тим частіше страждає на вигорання. Автор доводить, що вигорання є наслідком використання дезадаптивних стилів гумору [3].

Вчений О. Шпортун провів дослідження, в якому проаналізував стилі гумору у представників різних професій. Він проводив експеримент за методикою Р. Мартіна і виявив, що у педагогів і юристів переважає агресивний стиль гумору, натомість у лікарів - агресивний та самостверджуючий. Стиль гумору педагогів та юристів характеризується сарказмом і неприхованою іронією, та часто є проявом депресії і невпевненості у собі. Гумор лікарів є більш доброзичливим, включає в себе іронічне ставлення до життя і проблем. Шпортун припустив, що

самознищувальний стиль гумору притаманний представникам професій, схильних до емоційного вигорання. Це підтверджується високою негативною кореляцією між шкалами “самознищувальний стиль гумору” та “управління своїми емоціями” [39].

О. Опихайло у своїй статті описав, що позитивні стилі гумору не лише допомагають впоратися зі стресом, а і являються показником оптимального розвитку особистості. Він провів дослідження, результати якого показали, що люди з високою і стабільною самооцінкою частіше за інших обирають здорові стилі гумору. Такі особистості мають високий рівень позитивної афективності, екстраверсії, задоволеності життям, високими показниками життєвих цінностей і психологічного благополуччя. Такі люди частіше за інших використовують ефективні стратегії подолання складних ситуацій [28].

А. Маслоу виділяє гумору особливе місце у питанні самоактуалізації. У ході своїх досліджень він звернув увагу на те, що автономні особистості не вживають ворожих жартів, не намагаються самоствердитися за рахунок інших, та не сміються над власним болем. Вони радше іронізують над обставинами життя, їхні жарти не є заздалегідь продуманими, а виникають у процесі дискусії. Таким людям не притаманний жорстокий гумор. Маслоу називає цей стиль “філософським”, адже самоактуалізовані особистості сміються над людством в цілому, над його недоліками та помилками. При чому метою такого гумору не є мазохізм чи садизм. Люди, що використовують такий тип гумору, є більш актуалізованими, незалежними, а отже краще справляються зі стресами. Можна припустити, що у тому числі і з СЕВ [25].

Дослідниця Т. Артем'єва підкреслила вагому роль гумору як психологічного ресурсу подолання стресу у медичних працівників. Вона зазначила, що лікарі, які свідомо використовують “оптимізм” як метод

боротьби зі стресом, мають внутрішній локус контролю, більш впевнено долають робочі труднощі, та розраховують на власні сили. Гумор дозволяє змінити погляд на стресову ситуацію та зробити її менш загрозливою. Крім того, позитивна емоція викликає фізіологічну розрядку, що сприяє профілактиці серцево-судинних захворювань. Науковиця провела експеримент, який показав, що лікарі, які використовують гумор як копінг-стратегію, відрізняються більшою кількістю моделей подолання стресу, частіше вступають в соціальні контакти і мають високу нервово-психічну активність [2].

О. Мальцева, досліджуючи сміхову поведінку різних корпоративних культур, зазначила, що сміх дозволяє швидко зняти психоемоційне та фізичне навантаження, напругу і стрес. Так, лікарі використовують чорний гумор як механізм захисту від страждань і болю пацієнтів, з якими вони стикаються кожен день [22].

Ю. Ульянова, досліджуючи фактор гумору у професійній діяльності соціальних робітників, дійшла висновку, що почуття гумору виступає захисним механізмом вищого порядку, що дозволяє ефективно адаптуватися до ситуації, знімати напругу під час комунікації та позитивно впливати на партнерів по спілкуванню. У професійній діяльності почуття гумору стає важливою якістю, що допомагає ефективно виконувати свої обов'язки [34]. Дослідниця виділяє 4 типи гумору: раціональний, невиражений, гармонійний, ірраціональний. Тип гумору визначається через фактори агресивності, сензитивності та соціальної активності. Раціональний тип характеризується стійкістю особистості, і середніми показниками інших детермінант. Невиражений тип має середні показники за всіма факторами. Ірраціональний тип характеризується низькою сензитивністю та вираженими комунікабельністю та креативністю. Гармонійне почуття гумору визначається високою агресивністю, сензитивністю та середніми показниками інших факторів.

Аналіз даної літератури дає можливість зробити висновки, що гумор включає в себе три компоненти: афективний, когнітивний та конативний. Він включає в себе обробку та осмислення інформації, емоційне реагування на неї, фізичну розрядку у вигляді сміху та певну реакцію. Є багато досліджень, що підтверджують позитивний вплив почуття гумору на подолання складних життєвих ситуацій. Гумор розглядається як ефективна копінг-стратегія, яка може не лише допомогти справитися зі стресом, але й покращити здоров'я. Гумор також являється захисним механізмом, що дозволяє уникнути негативних переживань та пов'язаних із ним думок. Однак, досліджуючи стилі гумору Р. Мартіна, можна дійти висновку, що не всі стилі являються однаково корисними для боротьби зі стресом. Наприклад, агресивний та самопринижувальний стилі навпаки можуть говорити про низьку самооцінку та низький рівень адаптації до умов середовища. Незважаючи на значну кількість досліджень почуття гумору, все ще мало приділяється уваги використанню почуття гумору як ефективної стратегії подолання професійного стресу та вигорання. Але наявні на сьогоднішній день дослідження підтверджують теорію, що гумор є конструктивною копінг-стратегією.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.

Синдром емоційного вигорання є розповсюдженою проблемою серед фахівців допомагаючих професій. На рівень СЕВ певною мірою впливають як особистісні якості спеціалістів, так і умови праці. До особистісних характеристик людей, що страждають на вигорання, можна віднести гіпервідповідальність, екстернальний локус контролю, невпевненість у собі, прагнення допомогти, бути корисним, прагнення визнання, занижена самооцінка, нереалізованість, почуття сорому, провини, наявність страхів. До факторів, які можуть впливати чи

підсилювати СЕВ, відносять також обмежену кількість соціальних контактів, не задоволеність сімейним життям, низький рівень соціального благополуччя, відсутність хобі та активностей за межами роботи. Низька зарплатня, ненормований робочий графік, авторитарний стиль управління, робочі конфлікти, низький соціальний захист, високий рівень ризиків, пов'язаних з роботою, також впливають на синдром професійного вигорання.

Однією з маловивчених, але ефективних стратегій подолання СЕВ є використання конструктивних стилей почуття гумору. Наразі, існує небагато досліджень, які б підтверджували позитивний вплив гумору як ефективної стратегії боротьби із СЕВ. Однак існує чимало праць, присвячених дослідженню гумору як конструктивної копінг-стратегії подолання стресу. Якщо розглядати СЕВ як різновид професійного стресу, тоді висновки, зроблені цими дослідниками, можна практично використовувати як профілактику вигорання на робочому місці.

Гумор - це здатність усвідомлювати, розпізнавати та емоційно реагувати на комічне. Гумор виконує захисну та адаптивну функцію, допомагаючи звільнитися від негативних переживань за допомогою позитивних емоцій та фізичної разрядки. Використання афілійованого та самостверджувального стилів гумору допомагає краще впоратися із складними життєвими ситуаціями, адже дає змогу поглянути на ситуацію під іншим кутом, посміятися над нею і над самим собою. Такі стилі гумору сприяють покращенню стосунків у колективі, зближують людей та дають можливість знайти конструктивний вихід із кризи. Люди, що використовують конструктивні стилі гумору, мають адекватну самооцінку, є впевненими у собі, мають інтернальний локус контролю та високий рівень рефлексії. Натомість особистості, що використовують агресивний та самопринижувальний стилі гумору, частіше за інших, страждають від професійної деформації, потребують возвеличення себе за рахунок інших,

не задоволені собою, намагаються привернути увагу жорстокими та ворожими жартами. Такий гумор не є ефективним у подоланні стресу.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИВЧЕННЯ СТИЛІВ ГУМОРУ ЯК ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Організація та зміст експериментального дослідження

Відомо, що залученість у допомагаючі професії вимагає серйозних емоційних та фізичних зусиль. Представники таких спеціальностей як поліцейські, лікарі, рятувальники, юристи часто працюють понаднормово. Вони не мають чіткого графіку праці, зіштовхуються із складними, часто небезпечними ситуаціями. До того ж, більшість з них стають заручниками чужих емоцій. Так, лікарі весь час мають справу з тривогою та хвилюваннями пацієнтів. Соціальні працівники часто бачать людський біль та агресію. Поліцейські стають свідками жахливих злочинів та страждань потерпілих. Психологи кожен день залучаються у непрості переживання клієнтів. І не завжди працівники допомагаючих професій можуть абстрагуватися від складних ситуацій, які вони бачать, і починають “вигоряти”. Надзвичайна напруга, гіпервідповідальність, відсутність хобі та життя за межами роботи, низький рівень трудових умов також сприяють розвитку СЕВ.

Почуття гумору може стати тим рятувальним кругом, який допоможе запобігти вигоранню, відволіктися від проблем та знизити рівень стресу завдяки позитивним емоціям. Але на думку дослідників, не всі стилі гумору є однаково корисними. Наприклад, агресивний та самопринижувальний стилі можуть покращувати стан у короткостроковій перспективі, але загалом сприяти ще більшому вигоранню.

Отже, перше завдання нашого дослідження було встановити рівень емоційного вигорання у працівників допомагаючих професій. Для цього було використано Методику діагностики емоційного вигорання В. Бойко.

Для виявлення стилів гумору респондентів використовувався опитувальник стилю гумору Мартіна. Взаємозв'язок між стилями гумору і рівнем СЕВ досліджували за допомогою методу фрі лістингу.

1. *Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко (додаток*

В). Основне завдання методики у межах даного дослідження - з'ясувати рівень професійного вигорання респондентів. Вона містить 84 пари тверджень, які потрібно оцінити з позиції характерних емоційних реакцій та стратегій поведінки на роботі та після її завершення. Цей опитувальник дозволяє дослідити три компоненти емоційного вигорання: напруження, резистенція, виснаження. Діагностика дає можливість виявити рівень сформованості та переважання кожної фази вигорання. Так, фаза “напруження” включає в себе переживання психотравмуючих подій, незадоволеність собою, тривогу, депресію, відчуття безпорадності. Фаза “резистенції” характеризується неадекватним та вибірковим емоційним реагуванням, економією емоцій, моральною дезорієнтацією. Фаза “виснаження” включає в себе емоційне відчуження, деперсоналізацію, психосоматичні та психовегетативні порушення.

2. *Опитувальник стилю гумору Р. Мартіна (додаток Б)*.

Спрямований на визначення стилів гумору респондентів, що відрізняються за своєю адаптивністю та соціальною користю. Класифікація заснована на двох критеріях: направленість гумору на себе чи на інших; підтримуючий характер гумору чи знищувальний. Автори описують 4 стилі гумору: афіліативний, самопідтримуючий, агресивний та самопринижувальний. Опитувальник містить 32 питання, на кожне з яких є по 7 варіантів відповідей: від повністю не погоджуюсь до повністю погоджуюсь. Твердження описують різні ситуації використання гумору, частина з них - у стверджувальній

формі, частина - у негативній. На кожен стиль гумору йде 8 питань [14].

3. Інтерв'ю фрі лістинг з представниками допомагаючих професій (Додаток А). Інтерв'ю проводилося з метою з'ясувати, як респонденти оцінюють рівень професійного вигорання, що сприяє розвитку СЕВ, що допомагає уникнути вигорання, та як почуття гумору може допомогти не вигорати. До фрі-лістингу увійшли наступні питання:

1. Назвіть ознаки емоційного вигорання, які ви спостерігали у своїх колег, які працюють у сфері допомагаючих професій.
2. Які риси або особливості характеру чи стилю діяльності фахівців посилюють вигорання, сприяють сильнішому вигоранню?
3. Перелічіть все, що допомагає фахівцям попередити вигорання.
4. Як почуття гумору може допомогти не вигорати?

Під час дослідження було виокремлено смислові категорії та частоту їх використання респондентами.

Емпіричне дослідження використання стилів гумору як методу профілактики професійного вигорання відбувалось у 2021-2022 рр. Для участі у дослідженні було залучено 35 представників допомагаючих професій з різним стажем робочої практики.

2.2. Результати дослідно-експериментального дослідження

За результатами фрілістингу з представниками допомагаючих професій було виявлено ознаки СЕВ, які переживають респонденти, психологічні особливості, що посилюють вигорання, методи профілактики

та вплив почуття гумору на профілактику вигорання. В опитуванні взяли участь 10 учасників.

На запитання *“Назвіть ознаки емоційного вигорання, які ви спостерігали у своїх колег, які працюють у сфері допомагаючих професій”*, респонденти назвали фізичну втомлюваність, дратівливість, апатію, небажання щось робити, усамітнення, погіршення емоційного стану та небажання щось робити (табл. 2.1). Ці категорії зустрічалися майже з однаковою частотою у всіх респондентів.

таблиця 2.1

Симптоми	Кількість респондентів (%)
фізична втомлюваність	100
дратівливість	80
апатія, небажання щось робити	100
усамітнення	80
погіршення емоційного стану та фізична чутливість	100

Як бачимо, майже всі респонденти помічали в себе чи в своїх колег перелічені вище ознаки вигорання. Умовно, ці симптоми можна розділити на фази вигорання Бойко. До фази напруги можна віднести дратівливість. До резистенції - апатію, небажання щось робити, усамітнення. До виснаження - фізичну втомлюваність, погіршення емоційного стану та фізичну чутливість.

На запитання *“які риси або особливості характеру чи стилю діяльності фахівців посилюють вигорання, сприяють сильнішому вигоранню?”*, ми виділили такі категорії відповідей: відсутність розуміння

сенсу праці (100%), неадекватна реакція з боку керівництва (50%), гіпер відповідальність та емпатійність (90%), ненормований робочий графік (50%), завищені очікування (30%). Респонденти повідомляли, що коли вони не отримували відгуку на свою роботу, вони втрачали до неї мотивацію, часто відволікались, що призводило до зниження продуктивності. Редукцію професійних обов'язків також викликала різниця між очікуваннями та реальністю, включаючи ставлення клієнтів, рівень зарплатні, ставлення керівництва, графік роботи. Фокусування на праці, відсутність хобі, зацікавлень, життя за межами роботи, чи дуже щільний режим праці, так само, сприяє розвитку симптомів СЕВ. А бажання зробити все ідеально, проявити більше чуйності та відкритості до кожного клієнта, потурбуватися про нього на вищому рівні, призводить зрештою до замкнутості, роздратування та безсилля.

Відповіді на запитання *“Перелічить все, що допомагає фахівцям попередити вигорання”* показали, що найбільше працівники потребують підтримки і розуміння, хобі та приємних моментів, визнання та заохочення керівництва, дружелюбної атмосфери в колективі, методів саморегуляції та психологічних тренінгів, відпочинку (табл 2.2).

таблиця 2.2

профілактика СЕВ	респонденти (%)
підтримка і розуміння	20%
хобі та приємні моменти	80%
визнання та заохочення керівництва	90%
дружелюбна атмосфера в колективі	50%
методи саморегуляції та психологічні тренінги	50%

Відпочинок	80%
------------	-----

- Підтримка і розуміння, зі слів респондентів, включає в себе толерантне ставлення з боку друзів, колег, сім'ї, керівництва, клієнтів та органів управління.
- Хобі та приємні моменти включають творчі поїздки, спорт, проведення часу з домашніми тваринами, корпоративи, виїзди на природу, час проведений із собою.
- Визнання та заохочення керівництва включають премії, винагородження, справедливе розділення задач, більшу свободу у прийнятті рішень, заохочення до самостійного мислення, структурування задач.
- Дружелюбна атмосфера в колективі передбачає проведення тимбілдингів, сумісних зустрічей поза роботою, а також свідому працю над рисами характеру кожного працівника окремо.
- Методи саморегуляції та психологічні тренінги допомагають, за словами респондентів, відслідковувати свій емоційний стан, знаходити ресурс, піднімати собі настрій, заспокоюватися, переключати увагу на щось приємне і знижувати рівень негативних переживань.
- Відпочинок полягає не тільки у перемиканні уваги та фізичному розслабленні, а також у фокусуванні на справах, які не стосуються роботи.

Відповіді на питання *“Як почуття гумору може допомогти не вигорати?”* включають такі категорії як вирішення робочих конфліктів (80%), виникнення позитивних емоцій (100%) та зміна неконструктивних думок на конструктивні (40%). Респонденти відмітили, що гумор може допомогти налагодити зв'язок у колективі та покращити стосунки, що позитивно впливає на загальний емоційний фон і бажання працювати. При

цьому, респонденти казали, що гумор - це суб'єктивна річ, він може змусити посміхнутися, а може і образити, що навпаки призведе до погіршення стосунків. Насмішки та сарказм на робочому місці лише посилюють СЕВ. Ця ідея перегукується з теорією Р. Мартіна про вплив конструктивних та деструктивних стилів гумору на особистість та подолання стресу.

Результати проведеного дослідження, а саме показники опитувальнику стилів гумору Р. Мартіна показали, що серед опитувальних респондентів переважає афілійований та самопідтримуючий стилі гумору. Однак показники агресивного та самопринижуючого теж залишаються високими (табл. 2.1).

таблиця 2.1

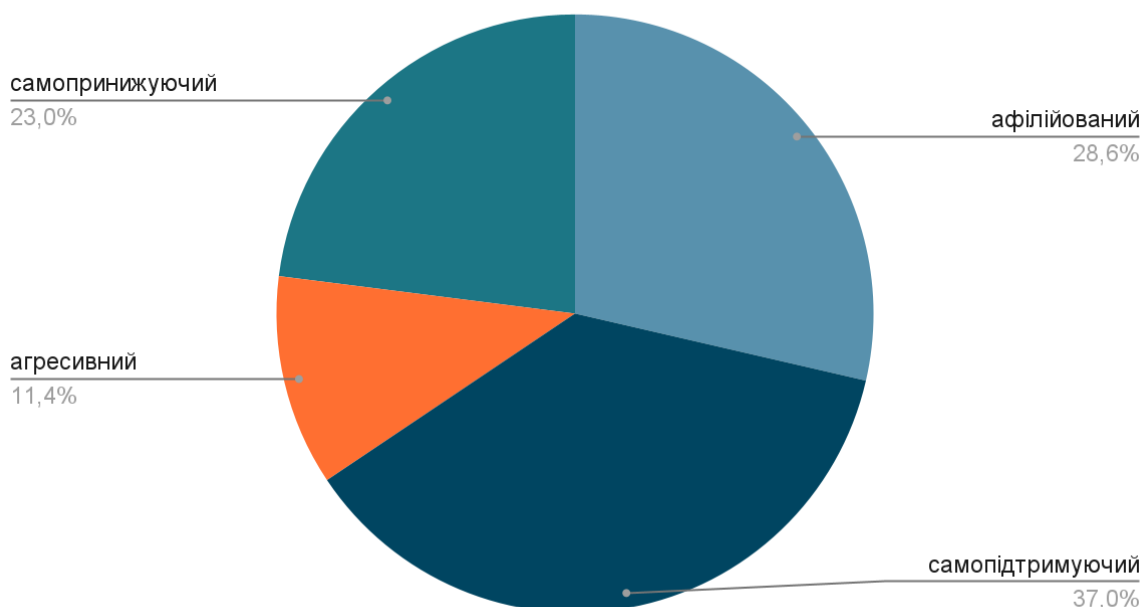
стилі гумору	респонденти (%)
афілійований	28,6%
самопідтримуючий	37%
агресивний	11,4%
самопринижуючий	23%

Як бачимо, найчастіше зустрічається самопідтримуючий стиль гумору, який характеризується здатністю помічати позитивне навіть у складних життєвих обставинах. Цей стиль є направленим на себе; допомагає підтримувати життєстійкість, долати стресові ситуації та встановлювати довготривалі стосунки. Високі показники самопідтримуючого стилю майже у всіх респондентів позитивно корелюють з високими показниками афілійованого стилю гумору, який пов'язують з доброзичливістю, відкритістю новому досвіду, самоприйняттям і самоцінністю, переважанням позитивних емоцій та гарного настрою. Цей стиль допомагає будувати дружні стосунки та

ефективно справлятися з конфліктами. В деяких випадках афілійований стиль позитивно корелював з агресивним, але агресивний майже у всіх респондентів йшов поруч з самопринижуючим. Агресивний стиль характеризується сарказмом і насмішкою над іншими. Його часто використовують із ціллю маніпуляції над іншими та отриманням відчуття зверхності. Цей стиль пов'язують з ворожістю, подавленою агресією та відсутністю комунікативних навичок. Самопринижуючий стиль - це агресія направлена на себе. Висміювання власних недоліків з метою отримати схвалення інших. У респондентів, в яких переважає самопринижувальний стиль, може спостерігатися занижена самооцінка та потреба у визнанні, схваленні та прийнятті.

діаграма 2.1

Стилі гумору респондентів (%)



За даними, отриманими в результаті методики, можна зробити висновок, що більшість респондентів (65,6%) використовують конструктивні стилі гумору, а саме афілійований та самопідтримуючий.

Інші респонденти (34,4%) віддають перевагу агресивному та самопринижуючому стилям гумору. Але незважаючи на високі показники конструктивних стилів, у 51,4% опитуваних спостерігається середній або високий рівень агресивного гумору, і в 77,1% - середні та високі показники самопринижуючого гумору (табл. 2.2).

таблиця 2.2

середні та високі показники стилів гумору	респонденти
афілійований	91,4%
самопідтримуючий	82,9%
агресивний	51,4%
самопринижуючий	77,1%

За результатами діагностики рівня емоційного вигорання Бойко, 80% респондентів виявляють симптоми емоційного та професійного вигорання, і лише 20% продовжують отримувати задоволення від своєї роботи (табл. 2.4). Серед них 68,6% мають сформовану або ту, яка формується, стадію резистенції, та по 48,6% - стадію напруги і виснаження.

таблиця 2.4

фази вигорання	респонденти
напруга	68,6%
резистенція	48,6%
виснаження	48,6%

без симптомів вигорання	20%
-------------------------	-----

Фаза напруги є передвісником формування СЕВ. Вона включає в себе “симптом переживання психотравмуючих подій”, “симптом незадоволення собою”, “симптом загнаності в кут”, “симптом тривоги та депресії”.

- Симптом переживання психотравмуючих подій характеризується усвідомленням існування факторів, що впливають на емоційний стан. Якщо ці фактори неможливо усунути, то роздратування та безсилля будуть зростати.
- Симптом незадоволення собою з’являється внаслідок розчарування чи нездатності вплинути на стресові обставини. Людина розчаровується в професії, у своїх навиках та зрештою у собі. Відбувається елемент інтеріоризації професії, обов’язків, та працівник вважає, що якщо він не справляється, то з ним щось “не ок”. Зазвичай, такі відчуття притаманні гіпервідповідальним та совістливим особистостям.
- Симптом загнаності в кут характеризується відчуттям безпорадності, відчаю, апатії, браком сил та неможливістю змінити ситуацію.
- Симптом “тривоги та депресії” є крайньої точкою у формуванні стадії напруги. Він характеризується переживаннями з приводу своєї кар’єри та розчарування в собі і професії.

Фаза “резистенції” включає симптом “неадекватного вибіркового емоційного реагування”, “емоційної дезорієнтації”, “розширення сфери економії емоцій”, “редукції професійних обов’язків”.

- Симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування полягає в економії емоційних відгуків на потреби партнерів, співробітників

чи клієнтів. Працівник відгукується на прохання, стани, та відчуття тих, з ким взаємодіє, вибірково: в залежності від бажань, настрою тощо. Зі сторони може здаватися, що такий працівник є черствим, цинічним, не емпатійним.

- Симптом емоційної дезорієнтації супроводжується виправданням свого вибіркового ставлення до людей, розділенням їх на “гідних” та “не гідних”, вартих чи не вартих уваги.
- Симптом розширення сфери економії емоцій проявляється у стосунках поза роботою. Працівник настільки перенасищений спілкуванням та контактами, що після роботи йому хочеться закритися від усіх та ні з ким не розмовляти. Може виміщати агресію на членах родини.
- Симптом редукції професійних обов’язків означає спрощення своїх професійних обов’язків та нехтування певними задачами, необхідними для кращого виконання завдань. Наприклад, лікар може сухо виписати направлення, не поспілкувавшись з пацієнтами, психотерапевт не веде записи по клієнтам, соціальні працівники не цікавляться самопочуттям тим, з ким мають справу.

Фаза виснаження характеризується слабкістю нервовою системи та зниженим фізичними тонусом. Вона складається з симптому емоційного дефіциту, емоційної відстороненості, деперсоналізації та психосоматичних та психовегетативних порушень.

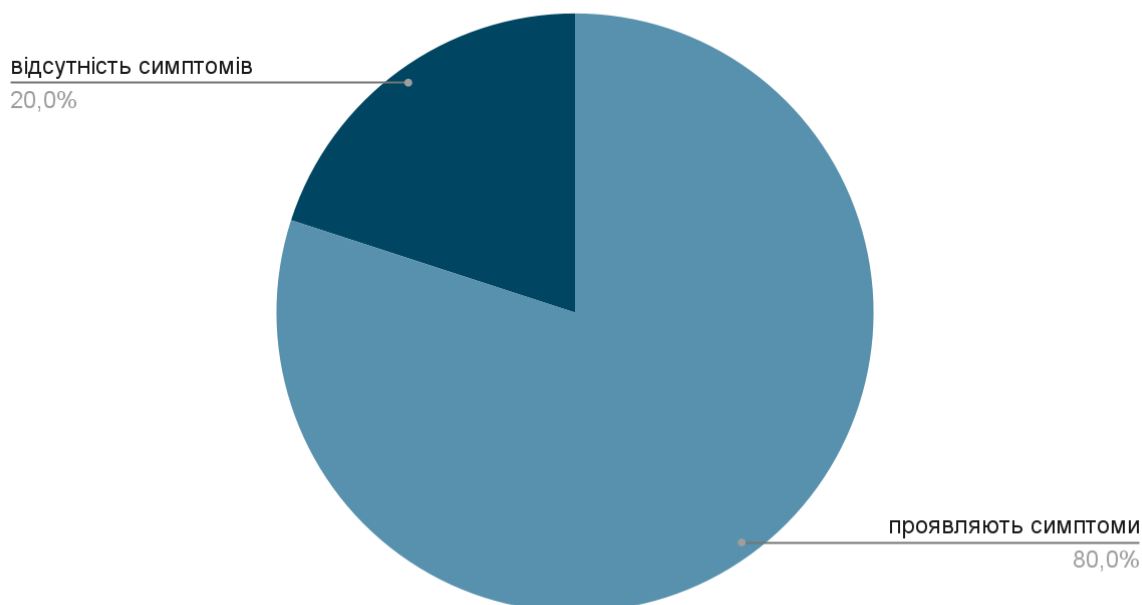
- Симптом емоційного дефіциту виявляється у тому, що працівник вже не може емоційно відгукватися на людей. Він втрачає емпатію, співпережиття. Працівник стає дратівливим, різким, егоїстичним та втрачає здатність відчувати позитивні емоції.
- Емоційна відстороненість полягає у відсутності емоцій на роботі. Працівник не відчуває ні позитивних, ні негативних

переживань. При цьому у “звичайному житті” людина здатна переживати події емоційно.

- Деперсоналізація переживається як втрата зацікавленості у персоналі, клієнтах чи партнерах. Люди сприймаються як об’єкт для маніпуляцій, неживий предмет. Він обтяжує своїми потребами та проханнями. Крім цього, змінюються установки та ціннісна система працівника.
- Симптом психосоматичних та психовегативних ввідхилень проявляється у погіршенні самопочуття, загостренні хронічних захворювань, безсонні, серцево-судинних ускладнень тощо.

діаграма 2.2

Рівень СЕВ респондентів (%)



Результати кореляційного аналізу Спірмена щодо взаємозв’язку рівня емоційного вигорання та стилів гумору показали, що між самопідтримуючим та афілійованим стилем гумору та всіма фазами вигорання є зворотна кореляція, яка свідчить про те, що чим більш доброзичливим та підтримуючим є характер гумору, тим менш

проявляються симптоми СЕВ. Однак сила зв'язку за шкалою Чеддока є або слабкою, та за критерієм t-Ст'юдента залежність ознак є статистично не значимою (табл. 2.5). Критичне p становить 0,335, а кількість ступенів свободи при даному об'ємі вибірки дорівнює 33.

таблиця 2.5

взаємозв'язок стилів гумору і фаз вигорання	коефіцієнт кореляції Спірмена	сила зв'язку за шкалою Чеддока	критерій t-Ст'юдента
афілійований стиль і фаза напруги	-0,152	слабка	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)
афілійований стиль і фаза резистенції	-0,325	помірна	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)
афілійований стиль і фаза виснаження	-0,039	слабка	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)
самопідтримуючий стиль і фаза напруги	-0,024	слабка	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)
самопідтримуючий стиль і фаза резистенції	-0,179	слабка	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)
самопідтримуючий стиль і фаза виснаження	-0,279	слабка	залежність ознак статистично не значима ($p_{\text{набл}} < p_{\text{крит}}$)

Кореляція між агресивним стилем гумору та фазами вигорання є прямою, так само як і між самопринижуючим стилем та рівнем СЕВ. Сила зв'язку за шкалою Чеддока коливається від слабкої до помітної. За критерієм t-Ст'юдента деякі показники є статистично значимі, зокрема

кореляція між самопринижуючим стилем та резистенцією, агресивним і напругою, агресивним і резистенцією, агресивним і виснаженням (табл.2.6).

таблиця 2.6

взаємозв'язок стилів гумору і фаз вигорання	коефіцієнт кореляції Спірмена	сила зв'язку за шкалою Чеддока	критерій t-Стьюдента
агресивний стиль і фаза напруги	0,432	помірна	залежність ознак статистично значима ($\rho_{\text{набл}} > \rho_{\text{крит}}$)
агресивний стиль і фаза резистенції	0,503	помітна	залежність ознак статистично значима ($\rho_{\text{набл}} > \rho_{\text{крит}}$)
агресивний стиль і фаза виснаження	0,382	помірна	залежність ознак статистично значима ($\rho_{\text{набл}} > \rho_{\text{крит}}$)
самопринижуючий стиль і фаза напруги	0,080	слабка	залежність ознак статистично не значима ($\rho_{\text{набл}} < \rho_{\text{крит}}$)
самопринижуючий стиль і фаза резистенції	0,501	помітна	залежність ознак статистично значима ($\rho_{\text{набл}} > \rho_{\text{крит}}$)
самопринижуючий стиль і фаза виснаження	0,247	слабка	залежність ознак статистично не значима ($\rho_{\text{набл}} < \rho_{\text{крит}}$)

Як бачимо із результатів, стилі гумору корелюють із фазами вигорання здебільшого слабо. Найсильніший взаємозв'язок зі зворотною кореляцією існує між агресивним стилем гумору і вигоранням. Між іншими перемінними також існує тенденція до взаємовпливу. Чим більш конструктивним є характер гумору респондентів, тим нижчим є рівень вигорання. І чим більш зневажливим та деструктивним є стиль гумору, тим вищі показники вигорання. Однак ця тенденція є слабо вираженою.

Варто відзначити, що проведення фрі-лістингу відбувалося до початку війни в Україні. І в цей час респонденти відмічали, що доброзичливі жарти і позитивне бачення ситуації можуть стати профілактикою вигорання, покращити стосунки в колективі та забезпечити комфортний корпоративний клімат. У той час, образливі жарти чи коментарі навпаки викликають бажання проводити менше часу на роботі та з колегами, та можуть стати однією з факторів стресу, що призводить до вигорання.

Проведення методик відбувалося через кілька місяців від початку повномасштабного вторгнення Російської армії в Україну. І показники вигорання були високими майже у всіх респондентів, незалежно від стилю гумору. Можна припустити, що такий сильний стресор як війна, знизив здатність нашої психіки витримувати стрес, тобто звужив вікно толерантності, що могло стати однією з причин такого масового вигорання.

Вікно толерантності - це той рівень емоційної напруги, який здатна контейнувати чи, по-іншому, витримувати наша психіка, не втрачаючи контроль над собою. Цей термін ввів Даніель Сігель. У своїй праці "розум" він зазначив, що поки людина залишається у межах вікна толерантності, то вона усвідомлює свої переживання, інтегрує їх у досвід і може контролювати їх. Людина перебуває у гармонії з собою. Коли емоції

занадто сильні, їх багато, і з якихось причин, їх неможливо адаптувати до свого минулого досвіду, переробити та витримати, ми виходимо за межі толерантності. Якщо ми тривалий час перебуваємо у такому стані, це може призвести до психічних ускладнень, таких як ПТСР, СЕВ, депресія чи тривожно-фобічні розлади [32].

Можна припустити, що досвід отриманий під час перебування у воєнних діях чи спостерігаючи за ними, виштовхнув нас за межі вікна толерантності на довгий час. І якщо війна стала основною причиною вигорання у респондентів, тоді стає очевидним, чому стилі гумору не сильно корелюють із показниками СЕВ. Про це також свідчить опитування, зроблене за кілька місяців до війни, де респонденти підтверджували взаємозв'язок стилів гумору та вигорання. Але ця гіпотеза не є темою цієї роботи, і потребує окремого дослідження.

Ще однією причиною, чому кореляція є слабкою, це наявність інших перемінних, які впливають на СЕВ. Як ми бачимо з фрі-лістингу, найбільше на вигорання впливає саме відсутність вільного часу, невідповідність реальності очікуванням, низька заробітна плата, ненормований робочий графік, дискомфортний клімат у колективі. Таким чином, гумор є лише складником, а не основним фактором, що впливає на розвиток СЕВ чи його запобігання.

Висновки до розділу 2.

Розповсюдженість такого явища як Синдром емоційного та професійного вигорання змусила нас звернутися до низки методик, спрямованих на дослідження рівня СЕВ серед працівників допомагаючих професій, ролі почуття гумору як засоби запобігання та профілактики СЕВ, а також виявлення того, чи є взаємозв'язок між певними стилями гумору та емоційним вигоранням. Ми також застосували метод інтерв'ю

фрі-лістингу для того, щоб перевірити та порівняти отримані результати від методик та власне відповіді респондентів щодо оцінки рівня СЕВ себе чи своїх колег, критеріїв, що сприяють його утворенню та подоланню, а також ролі гумору у цьому процесі.

Результати проведеного емпіричного дослідження уможливили наступні висновки:

1. Дані, отримані під час проведення інтерв'ю фрілістингу, свідчать про те, що всі респонденти назвали ознаки вигорання, які можна розподілити у стадії вигорання за Бойко, і які вони помічали в себе чи в своїх колег. Емоційне і професійне вигорання у працівників допомагаючих професій супроводжується фізичною втомлюваністю, погіршенням стану здоров'я, емоційною лабільністю, відсутністю мотивації, бажання ходити на роботу, конфліктністю, підвищеною чутливістю до звуків і бажанням побути на самоті. Емоційне вигорання посилюється за умови відсутності чіткої структури, здатності виділити пріоритети і нормалізувати графік роботи, а також неадекватної поведінки керівництва, невідповідності реальності очікуванням, низької зарплатні і певних психологічних особливостей, таких як, перфекціонізм, прагнення «рятувати», підвищене почуття відповідальності тощо. До факторів, що допомагають подолати вигорання, слід віднести підтримку колег, сім'ї, друзів, премії, винагороди, якісний відпочинок, вміння відновлювати ресурс, відслідковувати власний емоційний стан, а також доброзичлива і легка атмосфера в колективі. Гумор допомагає пере направити думки у інше русло: з негативних на позитивні, розрядити обстановку та підвищити ресурсність. Однак деякі види жартів, які відносяться до агресивних чи принижуючих, можуть бути образливим, що лише підсилить вигорання.

2. Результати опитувальника стилів гумору Р. Мартіна показали, що 65,6% віддають перевагу конструктивним стилям гумору. Агресивний і самопринижуючий стилі використовують 34,4% опитуваних. Але незважаючи на високі показники конструктивних стилів, у 51,4% опитуваних спостерігається середній або високий рівень агресивного гумору, і в 77,1% - середні та високі показники самопринижуючого гумору.
3. Методика професійного вигорання В. Бойко показала, що 80% опитуваних виявляють ті чи інші ознаки вигорання, і лише 20% респондентів не відчують СЕВ.
4. Коефіцієнт кореляції Спірмена довів, що існує слабкий зв'язок між стилями гумору та рівнем вигорання. Кореляція є зворотною, тобто чим більш конструктивним є гумор, тим нижчі показники СЕВ. Показники зв'язку між самопідтримучим стилем та фазами вигорання, а також афілійованим стилем та фазами вигорання коливаються між -0,024 та -0,325. Залежність ознак за шкалою Чеддока є статистично не значимою.
5. Кореляція між агресивним, самопринижуючим стилями гумору та фазами вигорання є прямою, тобто чим більш деструктивним є гумор, тим сильніше проявляються ознаки СЕВ. Сила зв'язку за шкалою Чеддока коливається від слабкої до помітної. За критерієм t-Ст'юдента деякі показники є статистично значимі. Показники коливаються між значеннями від 0,080 до 0,503.

РОЗДІЛ 3. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА З ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДОПОМАГАЮЧИХ ПРОФЕСІЙ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ КОНСТРУКТИВНИХ СТИЛІВ ГУМОРУ

3.1. Реалізація тренінгової програми для працівників допомагаючих професій: «Профілактика емоційного вигорання із використанням конструктивних стилів гумору»

Теоретичний аналіз даної теми, а також проведення емпіричного дослідження, показали, що гумор може бути інструментом профілактики та подолання СЕВ. Однак деструктивні стилі гумору радше призводять до погіршення стану, ніж до позбавлення ознак синдрому. Ми припускаємо, що використання агресивного та самопринижуючого стилів гумору може бути як і наслідком СЕВ, так і його причиною. Засновник психоаналізу З. Фройд вважав, що гумор є способом висловлення неприйнятних агресивних чи сексуальних імпульсів в обхід Супер-Его [37]. Таким чином, можна припустити, що використання агресивного та самопринижуючого стилів гумору може бути наслідком того, що людина не усвідомлює, не вміє виражати злість чи направляє її на себе. Більше того, самопринижуючий стиль гумору часто використовують люди з низькими показниками впевненості у собі. Про це свідчить дослідження особливостей стилів гумору студентів з різним рівнем впевненості в собі М. Яворської [21].

Таким чином, профілактиці та подоланню СЕВ може сприяти використання активного методу навчання, тобто тренінгу із розпізнавання та висловлювання емоцій в ненасильницькій формі. Навик конструктивно розповідати про свої потреби та почуття знизить потребу у використанні агресивного стилю гумору, що може призвести до зниження рівня СЕВ. Тренінг також включатиме методики із підвищення впевненості в собі, що

дозволить учасникам усвідомити власну цінність та відмовитися від самопринижуючого стилю гумору. Техніки, спрямовані на свідомий вибір реакцій на стресори, у тому числі, з використанням гумору, формуватимуть ефективні копінг-стратегії у непростих ситуаціях.

Головна мета обраної тренінгової програми для працівників допомагаючих професій полягає у формуванні в учасників навичок свідомого вибору реакцій на робітничі стресори; використання афілійованого та самопідтримуючого стилів гумору з метою підтримки та покращення стосунків у колективі; зниження рівня СЕВ завдяки усвідомленню власних емоцій, потреб, та конструктивній реакції на них. Досягнення мети тренінгу передбачає вирішення наступних завдань:

1. познайомити учасників з особливостями синдрому емоційного вигорання.
2. розкрити суть причин та психологічних властивостей, що можуть призводити до вигорання.
3. надати інформацію щодо стилів гумору та їхнього впливу на подолання чи підсилення СЕВ.
4. допомогти учасникам усвідомити причини використання деструктивних стилів гумору та запропонувати техніки на подолання цих причин.
5. навчити учасників усвідомлювати та висловлювати свої емоції, об'єктивно оцінювати себе та задовільняти власні потреби в не агресивній формі.
6. дати рекомендації щодо нових, ефективних копінг-стратегій із використанням конструктивних стилів гумору.

Зауважимо, що кожне заняття в рамках тренінгової програми, складалося із привітання, опитування самопочуття, лекційної частини, практичних завдань в малих групах, колективної дискусії, підбиттям підсумків учасниками, прощання.

Також було обговорено та встановлено основні правила групи, а саме:

- конфіденційність;
- взаємна повага;
- відсутність деструктивного вираження агресії;
- дотримання часових рамок та інструкцій тренера.

Запропонований нами тренінг включав коротку лекційну частину та психотехніки направлені на пошук нових копінг-стратегій, що включають використання конструктивних стилів гумору, зменшення використання деструктивного гумору шляхом усвідомлення почуттів та підвищення впевненості в собі. Лекційна частина включає короткий опис СЕВ, його ознак і причин, факторів та психологічних властивостей, що посилюють чи послаблюють його прояви. Лекційний матеріал також включає короткий опис стилів гумору та його впливу на вигорання. Застосовані нами психологічні техніки не належать до одного теоретичного конструкту, а включають в себе методики різних психотерапевтичних шкіл, у тому числі когнітивно-поведінкового підходу, транзакційного-аналізу та арттерапії.

Перша група прийомів включала техніки спрямовані на розпізнавання емоцій та їхнє ненасильницьке висловлення. Усвідомлення причин, які призвели до виникнення цих емоцій, пошук не агресивних шляхів задоволення потреб. Також техніки когнітивно-поведінкового напрямку включали роботу з автоматичними негативними установками і вправи на усвідомлення самоцінності. Когнітивно-поведінкова терапія базується на тому, що причиною життєвих складнощів, у тому числі СЕВ, може бути ірраціональне сприйняття світу та себе в ньому, а також неадекватні реакції на стресори. Завдання прийомів цієї групи полягає у тому, щоб навчити учасників оцінювати ситуації та себе більш об'єктивно, а також свідомо керувати своїми діями.

Друга група методів включає групову роботу, направлену на отримання, так званих, погладжувань. Погладжування, за Еріком Берном, це комунікативна одиниця визнання [5]. Техніки також включають роботу з его-станом Дитини, тобто таким станом психіки, у якому і знаходиться почуття гумору, радість, бажання та потреби [5]. Теорія Транзактного Аналізу базується на позиції “я - ок, ти - ок”, тобто повного прийняття себе та інших людей. За Транзактним Аналізом, людина в кожен момент часу перебуває в одному зі своїх его-станів: Батька, Дорослого, Дитини. І життєві проблеми трапляються через конфлікти між цими его-станами. Прийоми Транзактного Аналізу часто використовують в організаційній психології для того, щоб навчити працівників виконувати роботу ефективніше, і відчувати себе комфортніше.

Остання група технік направлена на розвиток фантазії та образного мислення, що буде сприяти розвитку афілійованого та самопідтримуючого стилів гумору. Ці вправи зможуть допомогти учасникам подивитися на ситуацію під іншим кутом Арттерапія - це спосіб зняти стрес шляхом зміни фокусу з думок на відчуття. Це ще один спосіб усвідомити свої переживання, дати собі час їх прожити та знайти конструктивний спосіб їх висловити.

Розглянемо прийоми першої групи.

Учасникам пропонується згадати якусь не дуже приємну виробничу ситуацію, але не настільки, щоб глибоко поринути у почуття. Після цього кожен має взяти лист А4 та зробити табличку, як показано нижче (табл 2.7).

таблиця 2.7

ситуація	почуття	думки	поведінка

Після цього, учасник мають коротко описати стресові події та відповідати на запитання в табл:

- Які емоції викликала ця ситуація?
- Що я подумав, коли відчув ці емоції?
- Та як я діяв в тій ситуації?

Це дасть можливість учасникам зрозуміти та усвідомити, що відбувається з ними під час стресу. Після цього можна задати собі ще 2 питання:

- Яка моя потреба не була реалізована в цій ситуації?
- Як я маю діяти, щоб її реалізувати?

Ці запитання дають можливість не реактивно поводитися у відповідь на стрес, а обирати свою поведінку свідомо і задовольняти свої прагнення.

Друга вправа з цієї групи направлена на ненасильницьке висловлення емоцій колегам чи клієнтам. Цю методику розробив Маршал Розенберг. Він склав схему екологічного спілкування, що складається з 4 пунктів.

1. Назвати факти, що призвели до негативних переживань. Тут важливо називати самі події, а не оцінкові судження.
2. Назвати емоції, що виникли.
3. Назвати причину, чому ці емоції виникли. На думку автора, ми відчуваємо ті чи інші негативні переживання через те, що якась наша потреба не була задоволена необхідним чином.
4. Попросити про задоволення цієї потреби [29].

Учасникам пропонується поділитися на малі групи та висловити свої переживання за цією схемою, після чого поділитися враженнями та

думками з цього приводу. Дана техніка також вчить усвідомлювати свої переживання та висловлювати їх в максимально не агресивній формі. Учасникам рекомендується практикувати ненасильницьку комунікацію на роботі та завести щоденник свідомих переживань, де вони могли б вести таблицю із першого завдання та вчитися краще розпізнавати та реагувати на свій стан.

Інша вправа з цієї групи завдань направлена на роботу з негативними упередженнями. Учасникам пропонується взяти лист А4 та виписати автоматичні думки з приводу себе, своїх колег та клієнтів, і своєї роботи. Після цього, учасники мають послідовно відповісти на наступні питання.

- Хто передав мені це послання? Від кого я почув його?
- Чи погоджуюсь я з ним?
- Як це послання впливає на моє життя?
- Який досвід цієї людини, що передала мені це послання, змусив передати його мені?
- Чи є цей досвід актуальним для мене в цій ситуації?
- Які факти свідчать за те, що це послання правдиве?
- Які факти свідчать за те, що це послання хибне?
- Щоб на моєму місці сказав хтось неупереджений та об'єктивний з приводу цього послання?
- Яке нове послання я хочу передати собі зараз?

Дуже важливо бути чесним з собою, формулюючи нове послання. Наприклад, думка, що “всі клієнти - люб'язні та ввічливі” така ж ірраціональна, як і “ всі клієнти хочуть мене образити”. Правдивим посланням буде визнання, що люди різні, клієнти різні, але їхні реакції і поведінка не є нашою провиною, не залежать від нас, і ми можемо обирати, як комунікувати з ними.

Метою цих питань є усвідомлення учасником, що його думки - не є він сам. Це послання, яке було адресовано йому від якоїсь значущої людини, і в яке він колись повірив. Ця техніка допомагає звільнитися від деструктивних та неправдивих думок, та побачити світ і себе в ньому більш реалістичним.

Після того, як учасники закінчать цю частину роботи, вони можуть поділитися на групи і розповісти про свої нові та старі послання іншим учасникам, а також попросити про зворотній зв'язок у ненасильницькій формі. Ця частина вправи дозволить зрозуміти, що люди навколо можуть ставитися до нас не так негативно, як ми цього очікуємо. Учасники допоможуть один одному звернути увагу на те, що деякі їхні думки не є адекватними ситуації, і ми можемо обирати своє ставлення до себе та до ситуації. Учасникам пропонується також практикувати нові думки, а також знайти 10-15 підтверджень новим установкам в реальному житті і щоденно повторювати їх собі у дзеркало.

Наступна вправа цього блоку завдань полягає у тому, щоб усвідомити власну цінність. Для цього учасникам пропонується незвичне завдання. Відповісти на питання: “як ви думаєте, скільки разів ви можете підстрибнути на одній нозі за 20 секунд?”. А після цього перевірити це практично. Якщо учасник назве менше цифру, ніж зможе підстрибнути, то в нього занижена самооцінка. якщо таку ж або трохи вище, тоді - адекватна самооцінка.

Далі учасникам пропонується написати на листі А4 по 10 пунктів своїх позитивних якостей на кожному з наступних сфер: інтелект, характер, зовнішність, досягнення, особливості. Після цього учасники мають виписати свої “зони росту”, які б вони хотіли покращити. І на кожному зоні росту, написати 2-3 кроки, які вони можуть зробити найближчим часом, для вдосконалення себе. Далі учасники можуть знову поділитися на малі-групи та розповісти один одному про свої сильні та вразливі сторони. І

визнати у голос “я такий, який є. Я не ідеальний, але зі мною все добре, зі мною все окей.” Учасники можуть поділитися своїми враженнями від цієї вправи. Ці дві техніки дозволяють учасникам стати більш впевненими в собі за рахунок визнання своєї цінності, об’єктивного ставлення до своїх сильних та слабких якостей та безумовного прийняття себе. Здорова самооцінка дозволить не принижувати та не критикувати себе під час виробничих стресів, таким чином буде знижуватися рівень самопринижуючого стилю гумору, що може призвести до зниження СЕВ.

Розглянемо прийоми другої групи.

К. Штайнер у своїй книзі “Сценарії життя людей” написав, що більшість людей не вміє давати погладжування, відмовлятися від погладжувань, які не подобаються, та просити погладжування. І це є причиною, чому більшість з нас має постійне відчуття голоду за погладжуваннями, тобто за похвалою та визнанням [40]. Тож вправа полягає у тому, щоб учасники поділилися на малі групи по 5-6 людей та зробили наступне:

- Обрати когось з групи та запитати: “чи можу я дати тобі погладжування?”
- Якщо відповідь позитивна, то зробити щирий та чесний комплімент.
- Запитати: “чи приймаєш ти моє погладжування?”
- Отримати відповідь.

Після того, як учасники дадуть один одному достатньо погладжувань, кожен має попросити в інших учасників про компліменти та визнання. Далі - обмінятися думками, як можна використовувати цю техніку у стресових ситуаціях. Ця вправа може стати новою копінг-стратегією під час виробничих стресорів. Наприклад, у складній ситуації, колеги можуть просити один в одного підтримки чи надавати її просто так.

Наступна техніка з цієї групи вправ полягає у тому, щоб учасники задовольнили потреби своєї Внутрішньої Дитини. Для цього модератори трохи розповідають теорію Транзактного Аналізу, а саме про різні види его-станів: Критикуючий Батько, Турботливий Батько, Дорослий, Адаптивна Дитина та Вільна Дитина [5]. Після чого учасникам пропонується намалювати его-граму, тобто інтуїтивно намалювати діаграму, скільки часу у відсотках учасник проводить у кожному его-стані. Далі написати три дії, які людина може зробити, щоб збільшити перебування у стані Вільної Дитини та Підтримуючого Батька. Ми пропонуємо створити чат для обміну мемами та жартами, сходити командою на стенд-ап шоу чи влаштувати корпоративну вечірку. Таким чином, учасники зможуть створити не лише суворий виробничий процес, а простір для сумісного відпочинку, підтримки та емоційної розрядки. Також ця вправа дозволяє підвищити використання конструктивних стилів гумору, що може знизити рівень вигорання.

Варто зазначити, що Стюарт Іан у своїй книзі “Сучасний Транзактний Аналіз” визначає, его-стани як почуття, думки та поведінку людини у конкретний момент часу. Таким чином, его-стан Батька - це почуття, думки і поведінка людини, яка нагадує те, як поводити себе батьки певного учасника. Він поділяється на Турботливого Батька, тобто такого, що захищає та підтримує, і на Критикуючого Батька, тобто на того, що наказує і забороняє. Дорослий - це почуття, думки та поведінка, що відповідають ситуації “тут і зараз”. Дитина - це почуття, думки та поведінка, які нагадують щось з минулого досвіду людини. Вона поділяється на Адаптивну Дитину, тобто таку, що підкоряється настановам Батька, та вільну Дитину, яка діє спонтанно та природно [33].

Розглянемо прийоми третьої групи.

Учасникам пропонується потренувати почуття гумору за допомогою малюнків та образного мислення. Для цього потрібно намалювати

ситуацію, яка видається складною або стресовою. Творчі здібності не грають вагомої ролі, схематичного малюнку буде достатньо. Після цього, можна запитати себе: “що може зробити цю ситуацію не складною, а іронічною та кумедною?”, та змінити малюнок таким чином, щоб він виглядав смішно та дружлюбно.

Наступна вправа полягає у тому, що учасники діляться на малі групи. Модератор видає 10-15 зображень з різними ситуаціями. Задача учасників - придумати найсмішніші та найвлучніші описи до цих малюнків, іншими словами, створити мем.

Ще однією вправою може стати створення смішної історії у малій групі. Наприклад, один учасник починає розповідати історію по реченню, його підхоплює інший учасник, і так по колу. Задача - зробити так, щоб усі залишилися з позитивними емоціями та гарним настроєм.

Третя група прийомів також включає таку техніку як моделювання. Учасники обговорюють неприємну чи стресову ситуацію, а після цього вони намагаються розказати ту саму історію під смішну чи жартівливу музику. Головне завдання - знизити рівень напруги та висміяти саму ситуацію.

Після виконання вправ учасники діляться враженнями та обговорюють, як вони можуть використовувати ці вправи у складних чи стресових ситуаціях. Ця група прийомів допомагає перевести фокус уваги з неприємних емоцій на позитивні, розділити свої переживання та залучитися підтримкою колег та потренувати афілійований та самопідтримуючий стилі гумору, що можуть знизити рівень СЕВ.

Висновки до розділу 3.

1. Емпірична частина нашого дослідження стосувалася аналізу впливу конструктивних і деструктивних стилів гумору на рівень синдрому

емоційного вигорання. Отримані результати, а також аналіз літератури з даної тематики дав нам змогу розробити тренінгову програму, направлену не тільки на зниження чи профілактику СЕВ, а й на емоційну грамотність, самоцінність та впевненість у собі, та збільшення частоти використання афілійованого та самопідтримуючого стилів гумору в учасників.

2. Тренінг включав у собі три групи прийомів, які можна віднести до трьох психотерапевтичних шкіл: когнітивно-поведінкової, Транзактного Аналізу та арттерапії.

Перша група технік була направлена створення більш об'єктивного та позитивного образу, підвищення впевненості в собі, пошуку нових, конструктивних копінг-стратегій, усвідомлення та ненасильницького вираження почуттів, зниження рівня агресії та самоприниження.

Друга група технік допомагала заручитися підтримкою колег, отримати визнання, підвищити самооцінку, а також збільшити рівень позитивних емоцій шляхом розваг та жартів з колегами у неформальній обстановці.

Третя група технік стосувалася розвитку афілійованого та самопідтримуючого стилів гумору, способів використання гумору як копінг-стратегій у стресових ситуаціях та гуртування з колегами.

3. Ця тренінгова програма потребує подальшої апробації, та у разі успішного підтвердження її ефективності, може бути використана з метою профілактики та зниження рівня емоційного та професійного вигорання у працівників допомагаючих професій.

ВИСНОВОК

Тема взаємовпливу стилів почуття гумору та синдрому професійного та емоційного вигорання досі є маловивченою у психології. Проаналізовані нами дослідження показали, що СЕВ виникає як наслідок впливу особистісних характеристик та професійного стресу. Гумор - є здатністю людини розпізнавати та емоційно реагувати на комічне. Він виконує захисну та адаптаційну функцію. Конструктивні стилі гумору, такі як афілійований та самопідтримуючий, можуть знизити рівень стресу, тоді як агресивний та самопринижуючий стилі гумору не є ефективними копінг-стратегіями.

Проведене нами емпіричне дослідження показало, що існує слабка кореляція між стилями гумору та рівнем емоційного та професійного вигорання у працівників допомагаючих професій. Якщо розглядати СЕВ як різновид стресу, то афілійований та самопідтримуючий стиль гумору можуть стати одним із факторів профілактики та зниження СЕВ, але лише у поєднанні з іншими методами профілактики, ефективними у роботі з вигоранням. Натомість, агресивний та самопринижуючий стиль мають пряму кореляцію із рівнем СЕВ, та призводять лише до погіршення стану.

Посилаючись на отримані результати, було розроблено програму тренінгу, направлену на зниження рівня агресивного та самопринижуючого гумору, підвищення конструктивних стилів гумору, що може бути профілактикою у роботі з вигоранням. Для цього ми використовували прийоми, що підвищують емоційний інтелект, сприяють впевненості собі, здоровій самооцінці та суб'єктивному сприйнятті світу та себе в ньому. Техніки також навчали надавати та отримувати визнання та підтримку колег та об'єднувати колектив. Ще одним завданням навчання став пошук нових копінг-стратегій, у тому числі з використанням конструктивних стилів гумору. Було запропоновано п'ять прийомів на розвиток самопідтримуючого та афілійованого стилів гумору.

Тренінгова програма була побудована на поєднанні трьох психотерапевтичних шкіл: когнітивно-поведінкової, Транзактного Аналізу та арт терапії. Вона потребує подальшої апробації, після чого може бути використана як метод профілактики чи зниження синдрому емоційного та професійного вигорання у працівників допомагаючих професій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артемьева, Т. В. (2011). О методе исследования совладания (копинг) юмором и его возможностях. Казанский педагогический журнал, (4), 118-123.
2. Артемьева Т.В. Юмор как психологический ресурс преодоления стресса у медицинского персонала. Казанский педагогический журнал.
3. Березанська Р.А., Буенок А.Г. Роль юмора в развитии синдрома профессионального выгорания менеджеров. Вестник СПбГУ. — Питер, 2011. Выпуск № 4. — 36-43 с.
4. Бережинская В.В. Взаимосвязь между чувством юмора и синдромом эмоционального выгорания у педагогов дошкольного образования. Современные научные исследования: теория, методология, практика. — Новосибирск, 2020. — 81-94 с.
5. Берн Е. Игры, в які грають люди. — Київ, 2016, 256 с.
6. Бойко В. Психоэнергетика. Питер, 2009, 490 с.
7. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. Санкт-Петербург: Питер, 2009.
8. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-ое изд. - СПб.: Питер, 2008 - 336.
9. Воробьева М.А. Связь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у студентов. Уральск. гос. пед. ун-т. - Екатеринбург, 2016.
10. Всесвітня Організація Здоров'я. МКХ-11.
11. Енцов. Д.В. Эмоционального выгорания синдром.
12. Ермакова Е.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический

- аспект) // Культурно-историческая психология. 2010. Том 6. № 1. С. 27–39.
13. Зайва О.О. Особенности использования почуття гумору як ресурсу психологічного подолання — Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 / Харк. нац. ун-т ім. В.Н.Каразіна. Х., 2006. — 19 с.
 14. Иванова Е.М., Митина О.В., Зайцева А.С., Стефаненко Е.А., Ениколопов С.Н.. Русскоязычная адаптация опросника стилей юмора Р. Мартина. Теоретическая и экспериментальная психология. — Москва, 2013. Том 6. Выпуск №2. — 71-85 с.
 15. Карпман. С. Жизнь свободная от игр. Пер. с англ. Дмитрия Касьянова. — СПб.: “Метанойя”, 2016 — 342 с.
 16. Квасник Г. В. Багатовимірність гумору: актуальні дослідження психологічного феномену. Нац. ун-т. м. Донецька — Донецьк, 2013.
 17. Колтунович Т.А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів. Івано-Франківськ - 2016, 341 с.
 18. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания. Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – 76 с.
 19. Лапина, И.А. Эмоциональное выгорание: причины, последствия / И.А. Лапина // Молодой ученый. — 2016. — №29. — С. 331-334;
 20. Лукьянова, В.В. Водопьянова, Н.Е., Орел, В.Е., Подсадной, С.А. Юрьева, Л.Н., & Игумнова, С.А. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий. (Монография). Курск: Изд-во “Курский государственный университет”, 2008.
 21. Малых А. Е., Яворская М. В. Особенности стилей юмора студентов с различным уровнем уверенности в себе. Электр. ж-л. Столица Науки, - Владивосток.

22. Мальцева О. Специфіка сміхової поведінки професійних спільнот і корпоративного гумору. Вісник Львівського університету. Випуск 17. 2018. 48-57 с.
23. Мартин. Р. Психология юмора / Пер. с англ. под ред. Л.В. Куликова. — СПб.: Питер, 2009. — 480 с.
24. Маслах К., Лейтер М.П. Представление о синдроме эмоционального выгорания: современное исследование и его применение в психиатрии. Пер. с англ. Шишорин Р.М., Срывкова М.А. World Psychiatry 2016; 15: 103-111.
25. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2009. — 352 с.
26. Муфтахова Ф.С. Изучение проблемы синдрома эмоционального выгорания и поведение преодоления в стрессовых ситуациях. Башкир. гос. ун-т. - Уфа, 2009.
27. Олпорт, Г. У. (2011). Толерантная личность. Национальный психологический журнал, (2), 155-159.
28. Опихайло О.Б. Позитивні стилі гумору як показник оптимального функціонування особистості. Вісник ДНУ. Випуск 18. Том 20. №9/1, 121-129 с.
29. Розенберг М. Ненасильственное общение. Пер. с англ. Ирина Серебрякова. — 2018, 270 с.
30. Салогуб, А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых / А.М. Салогуб // Молодой ученый. — 2014. — №5. — С. 459-461.
31. Селье Г. Стресс без дистресса. Рига, 1992.
32. Сигел Д. Разум. — Москва, 2019. — 470 с.
33. Стюарт Я. Современный Транзактный Анализ. Пер. с англ. Социальный Психологический Центр. — СПб.: Питер. — 1996. — 335 с.

34. Ульянова Ю.И. Индивидуально-психологические особенности чувства юмора в профессиональной деятельности социальных работников. — Москва, 2012. — 182 с.
35. Ульянова, Ю. И. (2011). Основные подходы к научному исследованию индивидуальных особенностей чувства юмора. *Армия и общество*, (3 (27)), 21-25.
36. Франкл В. Сказать жизни “Да!”: психолог в концлагере / В. Франкл; Пер. с нем. — М.: Альпина нон-фикшн, 2009. — 339 с.
37. Фрейд З. Остроумие и его отношение к бессознательному // *Художник и фантазирование*. — М., 1995. — С. 128.
38. Чутко Л.С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания: клинические и психологические аспекты. — М. ; МЕДпресс-информ, 2013. - 256 с.
39. Шпортун О.М. Діагностика особливостей почуття гумору в представників різних професій. *Науковий вісник Херсон. нац. ун-ту*. Випуск 1. Том 1, 2014, 108-114 с.
40. Штайнер. К. Сценарії життя людей. Пер. з англ. Ярослав Машико. — Київ, 2021, 448 с.
41. Якимчук О. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів / О. Якимчук // *Науковий часопис НПУ ім. Драгоманова*. — 2021. — № 61.
42. Enzmann D., Schaufeli W., Janssen P., Rozeman A. Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(4):331-351, 1998.
43. Maslach C, Leiter MP. The truth about burnout. San Francisco: JosseyBass, 1997.
44. Maslach C. A Multidimensional Theory of Burnout. Oxford University Press: Theories of Organizational Stress (pp.68-85), 1998

45. Maslach C., Pines A. Characteristics of Staff Burn-Out in Mental Health Settings. *Hosp. Community Psychiatry*, 29, 233-237, 1978

ДОДАТОК А

ІНТЕРВ'Ю ФРІ-ЛІСТИНГ

Інтерв'ю проводиться з метою отримати інформацію про психологічні особливості спеціалістів допомагаючих професій, які схильні до емоційного та професійного вигорання, а також - проаналізувати роль почуття гумору у профілактиці вигорання.

Уважно прочитайте та дайте відповідь на наступні питання:

1. Назвіть ознаки емоційного вигорання, які ви спостерігали у своїх колег, які працюють у сфері допомагаючих професій.
2. Які риси або особливості характеру чи стилю діяльності фахівців посилюють вигорання, сприяють сильнішому вигоранню?
3. Перелічіть все, що допомагає фахівцям попередити вигорання.
4. Як почуття гумору може допомогти не вигорати?

ДОДАТОК Б

ОПИТУВАЛЬНИК СТИЛІВ ГУМОРУ Р. МАРТІНА

Методика Р. Мартіна (переклад і адаптація С. Ю Скворцов та О.О. Зайва) призначений на вимірювання параметрів і стилів почуття гумору. Опитувальник дозволяє диференціювати та кількісно оцінити конструктивні та деструктивні моделі гумору у респондентів.

Інструкція: уважно прочитайте наступні питання та оберіть один варіант відповіді, відповідно до наступної шкали.

повніст ю не погоджу юсь	не погоджу юсь	швидше за все, не погоджу юсь	не можу визначит ись	швидше за все, погоджу юсь	погоджу юсь	повніст ю погоджу юсь
1	2	3	4	5	6	7

1. Обычно я редко шучу или смеюсь с другими людьми. 1 2 3 4 5 6 7
2. Если я чувствую себя подавленным, мне обычно удается поднять себе настроение при помощи юмора. 1 2 3 4 5 6 7
3. Если кто-то совершает ошибку, я обычно подшучиваю над ним. 1 2 3 4 5 6 7
4. Я позволяю людям смеяться надо мною больше, чем следует. 1 2 3 4 5 6 7
5. Мне легко рассмешить других — мне кажется, у меня врожденное хорошее чувство юмора. 1 2 3 4 5 6 7
6. Даже если я наедине с собой, я часто посмеиваюсь над жизненными несуразицами. 1 2 3 4 5 6 7
7. Мои шутки редко бывают обидными для других. 1 2 3 4 5 6 7
8. Я позволяю, чтобы надо мной смеялись, если это смешит мою семью или друзей. 1 2 3 4 5 6 7
9. У меня редко получается рассмешить других, когда я пытаюсь рассказывать о себе истории. 1 2 3 4 5 6 7
10. Когда я расстроен или у меня плохое настроение, я пытаюсь найти в ситуации смешные моменты, чтобы поднять себе настроение. 1 2 3 4 5 6 7
11. Когда я шучу, меня обычно мало интересует реакция окружающих. 1 2 3 4 5 6 7
12. Я часто пытаюсь понравиться окружающим, рассказывая смешные истории о своих слабостях, промахах или неудачах. 1 2 3 4 5 6 7
13. Со своими друзьями я много смеюсь и шучу. 1 2 3 4 5 6 7

14. Мой юмористический взгляд на мир помогает мне не слишком расстраиваться и не переживать по поводу того, что происходит. 1 2 3 4 5 6 7
15. Мне не нравится, когда люди используют юмор для того, чтобы обидеть или раскритиковать кого-то. 1 2 3 4 5 6 7
16. Я стараюсь не шутить так, чтобы стать предметом насмешек. 1 2 3 4 5 6 7
17. Я не люблю шутить и развлекать людей. 1 2 3 4 5 6 7
18. Когда я один и мне грустно, я специально стараюсь думать о чем-нибудь смешном, чтобы поднять себе настроение. 1 2 3 4 5 6 7
19. Иногда мне приходит в голову что-то такое смешное, что я не могу удержаться и говорю это, даже если это не очень уместно. 1 2 3 4 5 6 7
20. Иногда я могу перестараться, распиная себя, когда пытаюсь рассмешить окружающих. 1 2 3 4 5 6 7
21. Мне нравится смешить других. 1 2 3 4 5 6 7
22. Когда мне грустно или я расстроен, я обычно теряю свое чувство юмора. 1 2 3 4 5 6 7
23. Я никогда не смеюсь над другими, даже если мои друзья делают это. 1 2 3 4 5 6 7
24. Когда я со своими друзьями или семьей, часто кажется, что все смеются и подшучивают именно надо мной. 1 2 3 4 5 6 7
25. Я редко собираюсь со своими друзьями, чтобы просто поболтать и посмеяться. 1 2 3 4 5 6 7
26. По своему опыту я знаю, что подумать о каком-либо смешном аспекте проблемы — это хороший способ с ней справиться. 1 2 3 4 5 6 7
27. Если мне кто-то не нравится, я часто с помощью юмора или поддразнивания ставлю его на место. 1 2 3 4 5 6 7

28. Если у меня проблемы или не очень хорошее настроение, я часто пытаюсь это скрыть, смеюсь и шучу с друзьями, поэтому даже самые близкие люди не знают того, как мне на самом деле плохо. 1 2 3 4 5 6 7

29. Когда я с другими, мне редко приходят в голову остроумные шутки. 1 2 3 4 5 6 7

30. Чтобы развеселиться, мне не нужна компания – я часто нахожу, над чем посмеяться, даже если я один. 1 2 3 4 5 6 7

31. Даже когда что-то мне кажется очень смешным, я не буду смеяться или шутить по этому поводу, если это обидит кого-то. 1 2 3 4 5 6 7

32. То, что я позволяю другим смеяться над собой, очень помогает моим друзьям и моей семье быть в хорошем настроении. 1 2 3 4 5 6 7

Щоб дізнатися свій рівень афілійованого стилю гумору, складіть отримані бали за наступними номерами питань: 1*, 5, 9*, 13, 17*, 21, 25*, 29*.

Показник самопідтримуючого стилю гумору підрахуйте, склавши бали за номерами питань: 2, 6, 10, 14, 18, 22*, 26, 30.

Показник агресивного стилю гумору розрахуйте за такими номерами: 3, 7*, 11, 15*, 19, 23*, 27, 31*.

Щоб дізнатися рівень самопринижуючого стилю гумору, складіть бали, отримані за наступні питання: 4, 8, 12, 16*, 20, 24, 28, 32.

Будьте уважні: бали отримані за номерами питань із зірочкою (*) є зворотними, тобто 1=7, 2=6, 3=5, 4=4, 5=3, 6=2, 7=1.

ДОДАТОК В

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

В.БОЙКО

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість детально проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи

компоненти, до яких вони відносяться, а саме фазу “напруги”, фазу “резистенції” та фазу “виснаження”.

Інструкція: на кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працювати.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплоота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так втомлююсь на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Інтерпретація результатів:

Відповідно до ключа треба зробити наступні підрахунки:

- 1) визначити суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання» (переживання психотравмуючих подій, незадоволеність собою, загнаність у кут, тривога і депресія, неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків, емоційний дефіцит, емоційне відчуження, деперсоналізація, психосоматичні та психовегетативні порушення);
- 2) підрахувати суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знайти підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів.

Необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість відслідкувати сформованість певних симптомів СЕВ та віднести їх до однієї з трьох фаз. Вона також показує, які симптоми переважають, і які фази вигорання є більш чи менш сформованими.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку -«вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.