

## **Синдром емоційного вигорання та його діагностика**

Про синдром емоційного вигорання вперше заговорили за кордоном близько 40 років тому, у той час його позначили словом «burnout», що перекладається як згорання, загасання, горіння, вигоряння. Термін «синдром емоційного вигорання» ввів Х. Фрейнденберг в 1974 році для характеристики здорових людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами в емоційно-завантаженій атмосфері організації. Спочатку під терміном «вигорання» малося на увазі стан знемоги. Пізніше симптоматика все більше розширювалася, і вчені стали пов'язувати це явище з психосоматичним станом. В даний час дослідники виділяють більше 100 симптомів емоційного вигорання.

У нашій країні поняття «синдром емоційного вигорання» введено в психологічну практику не так давно, і, проблема, як вважається, не отримала належної уваги.

Існують різні визначення вигоряння. Наприклад, М. Буріш вважає, що «Вигорання - психологічний термін, що позначає симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи» [Орел В.Е., с. 16].

В. Бойко визначає емоційне вигорання як «... вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (пониження їх енергетики) у відповідь на виборчі психотравмуючі впливи» [Бойко В.В., С. 20].

У відповідності з підходом американських психологів К. Маслач, С. Є. Джексона синдром вигоряння є тривимірний конструкт, що включає емоційне виснаження; деперсоналізацію (тенденцію розвивати негативне ставлення до клієнтів); редукування особистих досягнень проявляється або в тенденції до негативного оцінювання себе в професійному плані, або в скороченні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших, зняття з себе відповідальності і перекладання її на інших [Орел, с. 17].

Японські дослідники вважають, що для визначення емоційного вигорання до тривимірної моделі К. Маслач слід додати четвертий чинник «Involvement» (залежність, залученість), який характеризується головними болями, порушенням сну, дратівливістю, а також наявністю хімічних залежностей (алкоголізм, тютюнопаління) [Ронгинський Т.І., с. 85].

Більшість фахівців визнає необхідність врахування саме трьох складових для визначення наявності та ступеня «вигорання». При цьому внесок кожного з факторів різний [Кордуелл. М., с.44].

Описуючи прояви синдрому професійного вигорання, Н. Самоукіна розділяє їх на 3 групи: психофізичні, соціально - психологічні та поведінкові.

Психофізіологічні симптоми.

1. Постійне почуття втоми вранці, ввечері.
2. Відчуття емоційного і фізичного виснаження.
3. Зниження сприйняття і реакції, зміна зовнішнього середовища: притуплення цікавості, страху.

4. Загальна слабкість, зниження активності, погіршення біохімії крові, гормональних показників.

5. Часті головні болі.

6. Зниження або збільшення ваги.

7. Повне або часткове безсоння. Швидке засинання і відсутність сну рано вранці, або навпаки: важко заснути раніше 2-3 години ночі, і важко прокинутися вранці.

8. Постійна загальмованість, сонливість, і бажання спати протягом усього дня.

9. Задишка, порушення дихання при фізичних навантаженнях.

10. Помітне зниження внутрішньої і зовнішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху, дотику. Втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Соціально - психічні симптоми вигоряння.

1. Байдужість, нудьга, пасивність і депресія. Зниження емоцій, почуття пригніченості.

2. Підвищення дратівливості на незначні, дрібні події.

3. Часті нервові зриви (спалаху гніву або відхід у себе - відмова від спілкування).

4. Постійне переживання негативних емоцій: провини, образи, сорому, підозрілості, скутості, для яких у зовнішній ситуації причин немає.

5. Почуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривоги: «щось не так».

6. Почуття гіпервідповідальним і постійне почуття страху, що «не вийде».

7. Загальна негативна установка на життя і професійні перспективи.

Поведінкові симптоми.

1. Відчуття, що робота все легше, а виконувати її все важче.

2. Співробітник помітно змінює свій режим. Рано приходиться і пізно йде або навпаки.

3. Керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини собі та іншим.

4. Почуття марності, невіра у поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів.

5. Невиконання важливих пріоритетних завдань і застрягання на дрібних деталях. Витрата великої кількості часу на елементарні дії.

6. Дистанційованість від співробітників і клієнтів, зростання неадекватної критичності.

7. Зловживання алкоголем, наркотиками, тютюном [Самоукіна Н.В., с. 7 - 13].

В. Бойко говорить про зовнішні і внутрішні передумов розвитку емоційного вигоряння.

Зовнішні передумови це:

1) Хронічно напружена психо-емоційна діяльність (інтенсивне спілкування, цілеспрямоване сприйняття партнерів, підкріплення спілкування емоціями).

2) Дестабілізуюча організація діяльності: нечітка організація і планування праці, погано структурована і розпливчата інформація. Все це негативно позначається на взаємодії суб'єктів спілкування.

3) Підвищена моральна або юридична відповідальність за виконувану роботу.

4) Несприятлива психологічна сфера професійної діяльності: конфліктність по вертикалі (з керівництвом), з партнерами.

5) Психологічно важкий контингент. У лікарів це важкі та умираючі хворі. У педагогів - діти з відхиленнями у психіці. У керівників - підлегли з акцентованими рисами характеру. У обслуговуючого персоналу примхливі і грубі клієнти.

Внутрішні передумови, це, перш за все темперамент, стиль спілкування, точніше його інтенсивність, до якої звикла людина, екстравертірованість або інтравертірованість. Люди замкнуті, нетовариські вигоряють швидше і їх здатність до захисту нижче. Так як емоційні навантаження від спілкування діють на них більш згубно в силу того, що їх психічні функції налаштовані на менш бурхливі зміни емоційної енергетики.

Внаслідок цих причин, поступово спрацьовує механізм емоційної відстороненості, ігноруються якісь конкретні люди. Однак у цього інструменту є дисфункціональна сторона, коли емоційна економія спрямована не за адресою, а на всіх оточуючих [Акіндінова І.А., с. 34 - 35].

**Методики дослідження та їх коротка характеристика. Методика діагностики синдрому емоційного вигорання В. В. Бойко.**

Мета: вивчення особливостей прояву синдрому емоційного вигорання у медичних працівників

Методика є опитувальник, який містить 84 питання. Ймовірні варіанти відповіді: «так» чи «ні». Час, відведений випробуванням на заповнення бланка, строго не обмежується, але виноситься рекомендація, що не варто довго розмірковувати над текстом питання. Проводити опитування можна як колективно, так і індивідуально. Методика дозволяє діагностувати 3 фази процесу. Такий поділ обумовлено динамічною природою вигорання.

Перша фаза - «напруга».

Друга - «резистенція».

Третя - «виснаження».

Автор [Бойко] вказує: кожній з трьох фаз відповідають 4 симптоми, складові її симптоматичної картини при діагностиці.

Симптоми фази «напруга».

1. Переживання психотравмуючих обставин. Виявляється посилюється усвідомленням проблем. Якщо людина не регідна, то недовіра і роздратування посилюється. Накопичується обурення, невдоволення ситуацією.

2. Незадоволеність собою. Посадою, обов'язками. У результаті невдач, розладів, діє механізм емоційного переносу. Енергетика скеровується не тільки і не стільки зовні, скільки на себе. Відбувається протиставлення себе обставинам. Систематично переживаються труднощі.

3. Загнаність в клітку. Цей стан інтелектуально - емоційного затору, глухого кута. У людини виникає питання: «коли все це скінчиться?»

4. Тривога і депресія. Виникає розчарування в собі, обраній професії, в конкретному місці служби. Цей симптом є крайньою точкою у формуванні тривожної напруги при розвитку емоційного вигорання.

#### Симптоми фази резистенції:

1) Неадекватне емоційне реагування. Людина не відчуває різниці у своїх реакціях. На одних подіях економить емоції, на інших зайво витрачає. Діє часто по принципу «хочу - не хочу». Партнери починають відчувати черствість і байдужість. Іноді розуміють це як неповагу.

2. Емоційно - моральна дезорієнтація. Відбувається ще більше поглиблення неадекватних реакцій на партнерів. Відбувається поділ на хороших і поганих.

3. Розширення сфери економії емоцій. Це один з доказів емоційного вигорання. Особливо коли емоції економляться поза професійною діяльністю: в колі сім'ї, з друзями. Людина зривається зазвичай вдома. Тому домашні стають першими жертвами.

4. Редукція професійних обов'язків. Під редукцією розуміється спрощення, скорочення, спроби полегшити професійні обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Наприклад, фахівець дає спрощену консультацію - лікар може не пояснити подробиці дії ліків і т. д.

Симптоми фази виснаження. Фаза характеризується виснаженням нервової системи. Захист у формі СЕВа стає невід'ємною частиною життя.

1. Симптом емоційного дефіциту. Особистість усвідомлює зміни. Розуміє деяку втрату професійних здібностей. Часто позитивні емоції замінюються негативними. Люди стають різкими, грубими, образливими, примхливими.

2. Емоційна відстороненість. Майже повне виключення емоцій зі сфери діяльності. Майже нічого не хвилює, не викликає емоційного відгуку. Причому це не ознака ригідності, а придбані захисту. В інших сферах людина може жити цілком благополучно. Реагування без почуттів найбільш яскравий симптом вигорання - професійна деформація особистості. Шкода завдається суб'єктам спілкування. Особливо небезпечна демонстративна форма емоційної відстороненості: «мені наплювати на вас».

3. Симптом особистісної відстороненості (деперсоналізація). Це широкий діапазон напрямів думки та вчинків у процесі спілкування. Перш за все, повна або часткова втрата інтересу людини до людини, суб'єкту професійної діяльності. Обтяжує його присутність, проблеми, потреби. Партнер або клієнти сприймаються як об'єкт для маніпуляцій. Це проникає в установки, принципи, систему цінностей. З'являється антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не

представляє соціальної цінності. Формується філософія відносини «ненавиджу і зневажаю». Вигорання змикається з психопатологічними проявами особистості, з неврозподібними або психопатичними станами.

4. Симптом психовегетативних і психосоматичних порушень. Утворюється з умовно-рефлекторного зв'язку. Іноді думка про суб'єктів спілкування викликає в людини погані настрої, погані асоціації, безсоння, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід з емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що самостійно захисні механізми вже не справляються. Навантаження дуже великі, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими системами індивіда, рятуючи себе від руйнівної потужності емоцій.

При підрахунку балів вважається, що:

- Симптом не склався, якщо сума дорівнює 9 або менше;
- Симптом на стадії формування - 10-15 балів;
- Сформований симптом - 16 і вище балів.

## **2. Опитувальник на «вигорання» Maslach Burnout Inventory (MBI).**

Автори - американські психологи К. Маслач і С. Джексон (адаптація Н. Є. Водоп'янова). Методика призначена для вимірювання ступеня «вигорання» в професіях типу «людина-людина», в даний час визнана базовою методикою виявлення «емоційного вигорання». Піддослідним необхідно відповісти, як часто вони відчувають почуття, перераховані в опитувальнику. Для цього на бланку для відповідей треба відзначити по кожному пункту позицію, яка відповідає частоті думок і переживань випробуваного: «ніколи», «дуже рідко», «іноді», «часто», «дуже часто», «кожен день». Всього опитувальник має три шкали:

1) «емоційне виснаження» (проявляється в переживаннях зниженого емоційного тону, втрати інтересу до навколишнього або емоційному перенасичення; в агресивних реакціях, спалахи гніву, появі симптомів депресії),

2) «деперсоналізація» (проявляється в деформації (знеособлюванні) відносин з іншими людьми: підвищення залежності від інших або, навпаки, негативізму, цинічності установок і почуттів по відношенню до реципієнтів (пацієнтам, підлеглим, учням)

3) «редукція особистих досягнень» (проявляється в тенденції до негативного оцінювання себе, у зменшенні значущості власних досягнень, обмеження своїх можливостей, негативізмі відносно службових обов'язків, у зниженні самооцінки та професійної мотивації, в редукції власної гідності, в знятті з себе відповідальності чи відсторонення («звільнення») від обов'язків по відношенню до інших). Обробку результатів здійснюють шляхом зіставлення з «ключем». Чим більша сума по кожній шкалі крім, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання».

**Опитувальник психічного вигорання** Автор-розробник: Farber V. A.  
Автор адаптації: Рукавишников А.А.

Методика призначена для діагностики "психічного вигорання", тобто сталого, прогресуючого, негативно забарвленого явища, яке

характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок і поведінки на роботі, а також втратою професійної мотивації.

Вимірювані параметри:

### **Шкала психоемоційного виснаження**

Психоемоційне виснаження - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, який працював з людьми.

Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

Прояви психічного «вигорання» на міжособистісному рівні: психічне виснаження, дратівливість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок інших.

Прояви психічного «вигорання» на особистісному рівні: низька емоційна толерантність, тривожність.

Прояви психічного «вигорання» на мотиваційному рівні: небажання йти на роботу, бажання швидше закінчити робочий день, поява прогулів.

### **Шкала особистісного віддалення**

Особистісне віддалення - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працював з людьми.

Особистісне віддалення проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищення дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

Прояви психічного «вигорання» на міжособистісному рівні: небажання контактувати з людьми, цинічне, негативне ставлення до людей.

Прояви психічного «вигорання» на особистісному рівні: критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе, значущість своєї правоти.

Прояви психічного «вигорання» на мотиваційному рівні: зниження включеності в роботу і справи інших людей, байдужість до своєї кар'єри.

### **Шкала зниження професійної мотивації**

Професійна мотивація - рівень робочої мотивації та ентузіазму по відношенню до роботи альтруїстичного змісту.

Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм і зацікавленість у роботі, висока самооцінка професійної компетентності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Прояви психічного «вигорання» на міжособистісному рівні: незадоволеність роботою і відносинами в колективі.

Прояви психічного «вигорання» на особистісному рівні: занижена самооцінка, незадоволеність собою як професіоналом, почуття низьку професійну ефективності і віддачі.

Прояви психічного «вигорання» на мотиваційному рівні: зниження потреби в досягненнях.

### **Індекс психічного вигорання**



Залежність від групи											Самодостатність
Відсутність самоконтролю											Високий самоконтроль
Розслабленість											Напруженість

### Шкала тривожності Спілбергера

Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
54	40

### Рівень домагань В. Гербачевського

									0	1	2	3	4	5
6	1				7			4	1	9	5		8	6

1. Внутрішній мотив
2. Пізнавальний мотив
3. Мотив уникнення
4. Змагальний мотив
5. Мотив зміни діяльності
6. Мотив самоповаги
7. Значимість результатів
8. Складність завдання
9. Вольове зусилля
10. Оцінка рівня досягнутих результатів
11. Оцінка свого потенціалу
12. Намічений рівень мобілізації зусиль
13. Очікуваний рівень результатами
14. Закономірність результатів
15. Ініціативність

### Шкала самооцінки Дембо-Рубінштейна

здоров'я	розум	доброта	чесність	товариськість	проникливість	щирість	сміливість	привабливість	щастя
5	6,5	5,5	5	3,5	4	5,5	5	5	5

**Загальна характеристика випробуваної** До запропонованого дослідження поставилася з цікавістю, проявила активний інтерес. Задавала питання про мету дослідження, попросила показати результати з метою самопізнання.

Протягом всього дослідження була зосереджена, емоційний фон не змінювався, був рівним і спокійним. Тривожності, метушливості під час дослідження не спостерігалось, До кінця дослідження відчувалося легке стомлення і сама випробувана щиро про це говорила. Під час дослідження



робила невеликі перерви між методиками, в цей час задавала питання, що стосуються методик, результатів дослідження і роботи психолога.

За результатами спостереження Наталія Олексіївна емоційно стійка, стримана, щира, у спілкуванні тактовна, вдумливо, вміє слухати, проявляє емпатію і доброзичливість. Вміє ставити цілі, виділяти головне з безлічі фактів, володіє інтернальним контролем, не шукає соціальної підтримки, частіше сама підтримує оточуючих

### **Методика дослідження темпераменту Айзенка ЕРQ**

Результат за шкалою екстра-інтроверсії в межах норми, але близькі до нижньої межі, що може вказувати на деяку схильність до інтровертності.

Результат за шкалою нейротизму в нормі, тобто емоційна стабільність в нормі.

Значення за шкалою психотизма в нормі. Показник за шкалою щирості не перевищує нормативних даних, тобто Випробувана відповідала на питання досить відверто.

По матриці темпераментів у випробуваній виявлено переважання меланхолійного темпераменту.

### **Тест Кетелла (16 PF - Form C)**

Наталія Олексіївна характеризується відсутністю сильних емоційних проявів, досить холодна і формальна в контактах. У справах, звичайно, точна і акуратна, може бути недостатньо гнучкою. Нетовариський, спілкуванню воліє читання книг. Знижений прагнення до спілкування підтверджується високорозвиненим почуттям самодостатності.

Інтелект високий, добре навчана, здатна вирішувати абстрактні завдання.

Емоційно врівноважена, спокійна, розуміє свої почуття і знаходить адекватні способи для їх вираження, добре усвідомлює вимоги дійсності, визнає власні недоліки і не засмучується через дрібниці.

Моральна регуляція поведінки та соціальна сміливість у нормі.

Енергійна, активна, схильна домінувати, командувати, критикувати і контролювати інших людей, честолюбна, прагне до самоствердження, самостійності та незалежності. З клоном до обережності, чекає каверзи, тримається відокремлено. Ймовірно це пов'язано з тим, що Наталя Олексіївна покладається тільки на самих себе у вирішенні відповідальних завдань.

Але разом з тим вона м'яка, витончена, схильна до художнього сприйняття світу, ранима у взаєминах з людьми, в несприятливих побутових умовах, на роботі. Відрізняється напруженим внутрішнім світом, багатою уявою, інтересується абстрактними і світоглядними питаннями. Поєднання з високим інтелектом вказує на творчій потенціал. незалежно від сфери професійної діяльності.

Добре орієнтується в соціальних ситуаціях, розуміє мотиви вчинків інших людей, хитро і вміло будує свою поведінку, вміє триматися коректно, відсторонено і чемно, не піддається емоційним поривам. Дуже добре вміє приховувати свої переживання.

Схильна до тривожного, пригніченого настрою, сумних роздумів на самоті, не вірить в себе, схильна до самодорікань і недооцінки своїх можливостей. Настрій і самооцінка сильно залежать від схвалення чи несхвалення оточуючих. У суспільстві відчуває себе незатишно. Потребує турботи і уваги з боку інших людей. Володіє розвиненим почуттям боргу у зв'язку зі схильністю відчувати почуття провини.

Має різноманітні інтелектуальні інтереси і широкий кругозір. Відрізняється критичним мисленням, ніяку інформацію не приймає на віру. Відрізняється гнучкістю, сприйнятлива до нових ідей і поглядів, терпима до суперечностей. Аналітик. Не довіряє авторитетам, не має абсолютних принципів.

Самодостатня, воліє працювати одна і самостійно приймати рішення. За власною ініціативою не шукає контактів з іншими людьми, не потребує "почуття ліктя", підтримки і схвалення оточуючих. Не можна вважати, що вона не любить людей, проте життєвий досвід підказує їй, що вона буває більш продуктивна, працюючи самостійно.

Самоконтроль поведінки в нормі.

### **Шкала тривожності Спілбергера**

Ситуативна тривожність підвищена, особистісна в нормі. **Рівень домагань В. Гербачевського**

Внутрішній мотив - показник на верхній межі норми, тобто висловлює відносно високу ступінь захопленості тестуванням.

Компонент пізнавальний мотив виражений дуже сильно, що говорить про Наталію Олексіївну, як людину, яка проявляє інтерес до результатів своєї діяльності.

Мотив уникнення, змагальний мотив і мотив до зміни поточної діяльності нижче норми, тобто випробувана не боїться показати низький результат з усіма витікаючими з цього наслідками і не надає значення високим результатам у діяльності інших суб'єктів, не прагне до припинення роботи, якою вона зайнята в даний момент.

Мотив самоповаги високий, говорить про прагнення випробуваної ставити перед собою все більш і більш важкі цілі в однотипній діяльності.

Компоненти, пов'язані з досягненням досить важких цілей, пов'язані з поточними справами виражені таким чином: Наталія Олексіївна не надає особистісної значущості результатами діяльності та рівень складності завдання для неї низький. Для виконання докладає нормального ступеня вольове зусилля, оцінює свої можливості в певному виді діяльності, як середні. Але разом з тим оцінка свого потенціалу дуже висока.

Прогнозні оцінки діяльності оцінені випробуваної наступним чином: намічений рівень мобілізації зусиль, необхідних для досягнення цілей діяльності середній, а очікуваний рівень результатів діяльності низький.

Причинні фактори діяльності виражені таким чином:

Закономірність результатів - високий рівень Висловлює розуміння власних можливостей у досягненні поставлених цілей при відносно високому

рівні ініціативності і винахідливості при вирішенні поставлених перед собою завдань.

Компонент самоповаги, адекватний експериментальній оцінці рівня домагань, високий, тобто Можна говорити про високий рівень домагань Наталії Олексіївни.

### **Шкала самооцінки Дембо-Рубінштейна**

Загальна сума балів за всіма параметрами = 49 балів, що відповідає адекватно високій самооцінці. Висота самооцінки за всіма показниками без великих розбіжностей в межах від 3,5 до 6, 5 балів, що підтверджує адекватність самооцінки в цілому.

Оцінюючи якісне своєрідність самооцінки необхідно зауважити, що найбільш високо з усіх показників випробувана цінує свій розум, на другому місці - доброта і щирість, на третьому - здоров'я, чесність, сміливість, привабливість, щастя, на передостанньому - принциповість і на останньому - товариськість. З цього випливає, що Наталя Олексіївна оцінює себе як розумну, добру і щиру, але менш принципову і не завжди товариську.

### **Висновки:**

Проведено діагностику за п'ятьма методиками, що досліджують вираженість властивостей темпераменту, особливості характеру, рівень особистісної та ситуативної тривожності, рівень домагань і ступінь адекватності та особливості самооцінки. У результаті діагностики зроблені наступні висновки:

1. Наталія Олексіївна інтелектуально розвинена, може вирішувати складні абстрактні завдання, прагне до пізнання світоглядних питань, мотив пізнання виражений сильно. Сама випробувана високо оцінює свої інтелектуальні здібності. Так само прагне і до самопізнання, їй небайдужі результати дослідження. Високий інтелект допомагає в керівній роботі.

2. Самостійність, незалежність від групи, відсутність прагнення до спілкування, незалежність від чужої думки, розвинена внутрішня мотивація і відсутність мотивів уникнення складнощів сприяють розвитку вміння приймати самостійні рішення, нести за них відповідальність, ставити цілі і досягати їх.

3. Не дивлячись на більш ефективну діяльність в поодиночці, Наталія Олексіївна добре усвідомлює власні мотиви вчинків і розуміє особливості поведінки оточуючих, може маніпулювати підлеглими, знаходячи їх «слабкі місця». Високий рівень підозрливості і недовірливості відповідає розвиненому контролю поведінки та діяльності підлеглих, але разом з тим і своєї поведінки і своєї діяльності.

4. Високий рівень емоційної стабільності, нормальний рівень особистісної тривожності і ставлення до оточуючих сприяють рівному зовнішньому настрою, Наталія Олексіївна добре вміє приховати своє внутрішнє занепокоєння.

5. Самооцінка адекватна, рівень домагань високий, що в цілому для керівного працівника необхідно.



Самовпевненість											Схильність до почуття провини
Ригідність											Гнучкість
Залежність від групи											Самодостатність
Відсутність самоконтролю											Високий самоконтроль
Розслабленість											Напруженість

### Шкала тривожності Спілбергера

Ситуативна тривожність	Особистісна тривожність
33	47

### Рівень домагань В. Гербачевського

									0	1	2	3	4	5
0	7		1	4	1	3		5		0	2		5	3

16. Внутрішній мотив
17. Пізнавальний мотив
18. Мотив уникнення
19. Змагальний мотив
20. Мотив зміни діяльності
21. Мотив самоповаги
22. Значимість результатів
23. Складність завдання
24. Вольове зусилля
25. Оцінка рівня досягнутих результатів
26. Оцінка свого потенціалу
27. Намічений рівень мобілізації зусиль
28. Очікуваний рівень результатами
29. Закономірність результатів
30. Ініціативність

### Шкала самооцінки Дембо-Рубінштейна

здоров'я	розум	добро та	чесність	товариськість	проникливість	щирість	смількість	привабливість	щастя
4	6	5,5	5,5	7	5	5,5	4	6	6

### Загальна характеристика випробуваної

Тетяна Володимирівна виглядає набагато молодше за свої роки. Вираз обличчя: привітне, уважне. До запропонованого дослідження поставилася спокійно, без особливого інтересу. Їй не особливо цікаво було дізнатися

результати дослідження. Вона керувалася принципом «ну раз треба, значить буду».

Під час діагностики Тетяна Володимирівна добре розуміла інструкції до тестів, задавала уточнюючі питання. Балакуча, товариська, виявляла доброзичливе ставлення. Начитана, але створюється враження, що добре розвинена пам'ять, але процеси аналізу і синтезу розвинені недостатньо добре (не робить висновків, підносить прочитане без власних висновків). У спілкуванні була дуже легка, але іноді не відчуває відсутності інтересу у співрозмовника. У спілкуванні не обдумує слова співрозмовника, частіше сприймає їх безумовно. Така манера спілкування спостерігалася протягом всього дослідження. Напруження і тривожності не відчувалося ні на початку ні в кінці дослідження. Емоційний фон в цілому не змінювався. До кінця дослідження лише знизився темп роботи.

Результати діагностики виявилися наступними:

### **Методика дослідження темпераменту Айзенка EPQ**

За шкалою екстра-інтроверсія значення вище норми, що вказує на екстравертний тип особистості.

За шкалою нейротизму значення нижче норми, що свідчить про емоційну стабільність. За шкалою психотизма значення в межах норми.

Результати достовірні, тому що значення за шкалою щирості не перевищує допустимих меж.

**Тест Кетелла (16 PF - Form C) X** арактерізується багатством і яскравістю емоційних проявів. Товариська, любить працювати з людьми, готова до співпраці. У спілкуванні відкрита, доброзичлива, легко уживається з людьми, схильна до надання допомоги. Сильна потреба у спілкуванні підкріплюється соціабельністю, залежністю від групи. Інтелект в нормі.

Емоційна стійкість і чутливість вегетативної нервової системи до загрози середня, моральна регуляція поведінки в нормі, енергійність, активність, залежність від думки оточуючих і сміливість у спілкуванні середня.

Значення за факторами F і I підвищено, що вказує на простий і оптимістичний характер. Тетяна Володимирівна порівняно легко ставиться до життя, вірить в успіх, мало піклується про майбутнє, живе за принципом "авось пронесе". Емоційна, товариська, м'яка, неконфліктна. потребує любові, уваги та допомоги оточуючих.

Знижена оцінка за фактором L говорить про довірливість, відвертість, уживчивість, необразливість, відсутність схильності до заздрості, прояв турботи про людей.

Фактори M, N, Q1, Q3 в межах норми. Тетяна Володимирівна вміру розсудлива людина, іноді віддається мріям, інтелектуальні переваги і прагнення до змін не виражені. Нормально орієнтується в соціальних ситуаціях. Веде себе просто й природно. Самоконтроль поведінки в нормі.

Оцінка за факторами O, Q2 і Q4 знижена. Випробувана легко переживає невдачі, не схильна до страхів, самодорікань і каяття, спокійна, незворушна, в цілому задоволена існуючою ситуацією. Не дивлячись на

нечутливість до оцінок оточуючих, Тетяна Володимирівна проявляє залежність і прихильність до групи, воліє жити і працювати разом з іншими, тому що потребує підтримки, схвалення і порадах оточуючих.

### **Шкала тривожності Спілбергера**

Не дивлячись на підвищений рівень особистісної тривожності, на даний момент ситуативна тривожність у нормі.

### **Рівень домагань В. Гербачевського**

Захопленість завданням середня, мотив уникнення, змагальний мотив і мотив до зміни поточної діяльності розвинені в середній мірі, не дивлячись на високий пізнавальний мотив.

Мотив самоповаги виражений в середній мірі, тобто прагнення ставити перед собою все більш і більш важкі цілі на середньому рівні, що відповідає середньому рівню домагань.

Компоненти, пов'язані з досягненням досить важких цілей виражені таким чином:

Тетяна Володимирівна в середньому ступені схильна до додання особистісної значущості результатами діяльності і до проявів вольового зусилля в ході роботи над завданням. Свій потенціал оцінює, як середній.

Рівень складності завдання сприймає, як низький, оцінка рівня досягнутих результатів в дослідженні низька.

Прогнозні оцінки діяльності виражені таким чином: Намічений рівень мобілізації зусиль, необхідних для досягнення цілей діяльності середній, але очікуваний рівень результатів діяльності низький.

Значення компонентів, що відображають причинні фактори діяльності, висловлюю у таких межах:

Закономірність результатів виражена на середньому рівні, тобто ступінь розуміння власних можливостей у досягненні поставлених цілей середня, що підкріплюється середнім рівнем ініціативності, як прояву ініціативи і винахідливості при вирішенні поставлених перед собою завдань.

### **Шкала самооцінки Дембо-Рубінштейна**

Сума всіх показників = 54,5, що відповідає адекватно високої самооцінки в цілому.

Серед досліджуваних показників найбільш високо оцінює свою товариськість, трохи нижче розум, привабливість і щастя, середні оцінки за доброту, чесність, щирість, більш низькі за принципіальність і найнижчі - за здоров'я і сміливість.

### **Висновки**

Проведено діагностику властивостей темпераменту, характеру, особливостей рівня домагань і самооцінки, а так само рівня особистісної та ситуативної тривожності. За результатами діагностики можна зробити наступні висновки. Головною особливістю особистості Тетяни Володимирівни є виражене прагнення до спілкування і взаємодії. Ці особливості пов'язані з доброзичливим ставленням до людей, вираженою емпатією, умінням знайти спільну мову з різними категоріями людей. Це сприяє гарній інтеграції в групі, вмінню працювати і жити в колективі.

1. Лідерські якості не розвинені, швидше виражена залежність від групи, пошук соціальної підтримки, в деякому сенсі опора на чужу думку.

2. Емоційна стабільність, спокій, нормальний емоційний фон, щире адекватне вираження емоцій так само сприяють розвитку високого рівня товариськості.

3. Тетяна Володимирівна адекватно оцінює себе, усвідомлює свої особливості, високий рівень товариськості сприймає як гідність.

4. Такі якості як самостійність, незалежність не розвинені. Не розвинена і мотивація досягнення високих результатів. Випробувана не ставить перед собою глобальної мети. Рівень домагань середній. Більш розвинений екстернальний контроль поведінки.

5. Завдяки бажанню і вмінню розповісти про свої проблеми, що виникають, Тетяна Володимирівна постійно отримує ту підтримку, яка їй необхідна. Це сприяє здоровому емоційному тлу, відсутності внутрішньої напруги, емоційної стабільності. У цілому Тетяна Володимирівна задоволена своїм становищем і ситуацією, що склалася і не потребує рекомендацій.

### **Література**

1. Акіндінова І.А., Баканова А.А. Емоційне вигоряння в професійній діяльності педагога: прояви та профілактика. [Текст] / І.А. Акіндімова, А.А. Баканова // Педагогічні вісті. - СПб.: Видавництво РГПУ ім. А.І. Герцена, 2003. - № 5. - С. 34.

2. Бойко В.В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні. [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 434 с.

3. Водоп'янова Н.Є., Старченкове Є.С. Синдром вигоряння: діагностика та профілактика. [Текст] / Н. Є. Водоп'янова - СПб.: Питер, 2005. - 336 с.

4. Кордуелл. М. Психологія А-Я. Словник довідник. [Текст] / М. Кордуелл. - М.: ІНФО, 1998. - 246 с.

5. Орел В.Е. Феномен вигоряння у зарубіжній психології. Емпіричне дослідження [Текст] / В.Є. Орел // Психологічний журнал. - М.: Наука, 2001. - Т. 20. - № 1. - С. 16-21

6. Ронгинський Т.І. Синдром вигоряння у соціальних професіях. [Текст] / Т.І. Ронгинський // Психологічний журнал. - М.: Наука, 2002. - Т. 23. - № 3. - С. 85-95.

7. Рукавишников А.А. Опитувальник "психічного вигорання" для вчителів. Керівництво. НВЦ "Психодіагностика". Ярославль 2001.

8. Самоукіна Н.В. Синдром професійного вигорання [Текст] / Н. В. Самоукіна // Управління персоналом, російський досвід. - М.: МГУ, 2000. - С. 201 - 215.