m_educ_2025_168

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра практичної психології

Психологічні особливості професійного вигорання у працівників служби охорони

Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:
студент 2 курсу, 623 групи
Молодий Віктор Дмитрович
Керівник:
канд. психол. наук,
доц. **Канівець Т.М.**

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №__ від «__»_____2024 р.
Зав. кафедри_____ доц. Радчук В.М.

Чернівці – 2024

АНОТАЦІЯ

Молодий В. Д. **Психологічні особливості професійного вигорання у працівників служби охорони –** Кваліфікаційна робота

Працівники служби охорони – це найбільш затребувана професія у сучасному суспільстві, адже вони забезпечують правопорядок та безпеку. Однак постійна відповідальність і стресові ситуації викликають такий психологічний феномен як професійне вигорання.

У кваліфікаційній роботі було досліджено та проаналізовано психологічні передумови та особливості проявів професійного вигорання у працівників служби охорони.

У ході теоретичного вивчення цієї теми було здійснено аналіз професійної діяльності працівників служби охорони з метою проведення психологічних досліджень, спрямованих на вивчення феномену професійного вигорання серед охоронців. Розроблено професіограму, що містить ключові аспекти професії охоронців, зокрема, психологічні особливості діяльності та вимоги до професійної підготовки.

Результати емпіричного дослідження підтвердили, що явище професійного вигорання є поширеним для такої категорії професій. Проведене опитування дало можливість проаналізувати психологічні особливості професійного вигорання охоронців та рівні його вираженості. Найхарактернішими проявами цього стану є емоційна дистанційованість, самонезадоволення, морально-емоційна дезорієнтація та психосоматичні розлади. Обґрунтовано доцільність використання ресурсного підходу для розробки шляхів подолання професійного вигорання працівників служби охорони.

Ключові слова: професійне вигорання, психологічні особливості, професійна адаптація, охоронна служба, ресурсний підхід.

ABSTRACT

Molodyi V.D. **Psychological features of professional burnout among security service workers –** Qualification Work

Security service workers represent one of the most in-demand professions in modern society, as they ensure law and order as well as public safety. However, the constant responsibility and stressful situations inherent in their roles often lead to a psychological phenomenon known as professional burnout.

This qualification work investigates and analyzes the psychological prerequisites and specific manifestations of professional burnout among security service employees.

During the theoretical study of this topic, an analysis of the professional activities of security service employees was conducted to carry out psychological research aimed at examining the phenomenon of professional burnout among security guards. A professional profile was developed, encompassing the key aspects of the security profession, including its psychological characteristics and requirements for professional training.

The results of the empirical study confirmed that professional burnout is a prevalent issue within this professional category. A survey conducted as part of the research allowed for the identification of psychological features and levels of burnout among security personnel. The most common manifestations of burnout include emotional detachment, self-dissatisfaction, moral and emotional disorientation, and psychosomatic disorders. The study substantiates the effectiveness of a resource-based approach in developing strategies to overcome professional burnout among security service employees.

Keywords: professional burnout, psychological characteristics, professional adaptation, security service, resource-based approach.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ В.Д. Молодий
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП……

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ОХОРОНИ

1.1. Психологічні особливості особистості та професійної діяльності працівників служби охорони……

1.2. Психологічний феномен професійного вигорання працівників служби охорони у процесі здійснення професійної діяльності……

1.3. Психологічні особливості дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони……..

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ОХОРОНИ……

2.1. Характеристика методів та процедури проведення емпіричного дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони……...

2.2. Результати емпіричного дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони……..

ВИСНОВКИ……

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……..

ДОДАТКИ……

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблема підвищення ефективності діяльності працівників служби охорони має кілька шляхів психологічного вирішення. Один із них пов'язаний з усуненням об'єктивних та суб'єктивних причин, що заважають успішному виконанню працівників служби охорони своєї професійної діяльності. Насамперед це стосується професійного вигорання працівників служби охорони.

Професійне вигорання працівників служби охорони є доволі поширеним явищем, до якого схильна більшість охоронців. Професійне вигорання працівників служби охорони пов'язане зі специфічними змінами структури особистості охоронця, які негативно позначаються на якості та результативності професійної роботи, завдають шкоди не лише діяльності охоронця, але і його іміджу, особистості, як професіонала.

Професійне вигорання працівників служби охорони виникає під впливом характеру та умов професійної діяльності, має значні психологічні прояви (зміна характеристик особистості, самосприйняття та самовідносини, погіршення інтелектуальних компонентів діяльності, послаблення моральної нормативності регуляції поведінки та діяльності, зміна у стосунках, послаблення ролі професійних стандартів та еталонів). Отже, вивчення професійного вигорання працівників служби охорони має здійснюватись за допомогою переважно психологічних методів та технік.

Слід зазначити, що професійне вигорання у працівників служби охорони, незважаючи на її поширеність та силу впливу, у психології вивчене недостатньо, тому вимагають наукового вирішення: між потребою у психологічному знанні про професійне вигорання працівників служби охорони та нестачею таких знань; між потребою у психологічних методах подолання професійного вигорання у працівників служби охорони та їх відсутністю на доступному рівні.

Отже, актуальність нашого наукового дослідження зумовлена науковим та практичним значенням професійного вигорання у працівників

служби охорони, недостатньою науковою розробленістю проблеми, необхідністю вирішення зазначених вище протиріч.

Аналіз наукових джерел дозволяє виокремити кілька напрямків наукових розвідок зазначеної проблематики.

Перший напрямок включає дослідження узагальнених психологічних характеристик особистості та діяльності фахівців охоронних служб. Науковцями вивчались також психологічні аспекти професійної підготовки працівників служби охорони (О. Боднарчук, А. Борисюк), професійних стресів (С. Грищенко, С. Козлов, Л. Наугольник) [6; 8; 10; 12; 17; 19; 37;].

Інший напрямок включає професіографічні дослідження, які пов'язані з розробкою професіограм працівників служби охорони (Л. Базилевська, М. Мартіросян, І. Хоржевська) [2; 30; 49].

У них зазначалося, що більшість професійних спеціальностей включають подібні компоненти чи складові: соціальну, пошукову, реконструктивну, організаційну, комунікативну. У роботах згаданих авторів було представлено результати оцінки значимості особистісно-професійних якостей працівників служби охорони.

Третій напрямок. Насамперед це роботи психологів з проблеми професійного вигорання у працівників служби охорони, проведені з психології праці, які є теоретичною основою вивчення професійного вигорання охоронців (О. Андрієнко, О. Боднарчук, А. Борисюк, З. Кісіль, Л. Лежичкіна, В. Медведєв, І. Моцонелідзе, О. Синєокий, В. Середа, З. Кісіль) [1; 6; 8; 17; 25; 31; 34; 43; 44]. Наголошувалося, що професійне вигорання відбувається під впливом специфіки професійної діяльності, умов її здійснення. Погіршуються особистісно-професійні якості, знижується працездатність та ефективність діяльності, відбувається втрата інтересу до самої професійної діяльності, втрата професійних цінностей та мотивуючих особистісних смислів.

У публікаціях за цим напрямом зазначалося, що професійне вигорання особливо помітне у сферах її прояву: суто професійної, професійно-

моральної, інтелектуальної, емоційно-вольової (О. Синєокий, В. Середа, З, Кісіль, Й. Штельцер) [43, 44; 57].

Четвертий напрямок включає прикладні психологічні дослідження професійного вигорання в різних професійних сферах (В. Байдик, О. Дубчак, О. Косолапов, Б. Тополов, Н. Циба, І. Шпекторенко), у правоохоронних та пенітенціарних системах (О. Андрієнко, О. Євдокімов, З. Кісіль, С. Ковальчишина, Л. Лежичкіна, В. Магда, В. Тогобицька) [1; 3; 13; 14; 17; 18; 25; 27; 28; 45; 47; 50; 52].

Особливо важливими є дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони, окремих груп охоронців (З. Кісіль, С. Ковальчишина, Л. Лежичкіна, В. Магда, В. Середа) [17; 18; 25; 27; 28; 44]. Відмінною особливістю цих досліджень є вивчення вигорання не тільки у професійній галузі, але, також, моральної, інтелектуальної та емоційно-вольової сфер.

П’ятий напрямок представлено психологічними дослідженнями професійного вигорання. Вважається, що професійне вигорання є причиною та складовою професійної спрямованості, до того ж ці явища мають подібні прояви. У результаті психологи їх часто вивчають спільно. Оскільки діяльність працівників служби охорони здійснюється в системі «людина-людина» серед психологічних досліджень професійного вигорання слід виділити роботи (Л. Кондрацької, Н. Кривоконь, В. Петровича, Б. Томчук, Г. Чуйко, І. Гуляс [20; 24; 40; 46; 51].

Варто виділити дослідження О. Андрієнко присвячені ґендерним особливостям професійного вигорання персоналу кримінально-виконавчої служби України, а також О. Боднарчук, З. Кісіль, В. Магда, П. Макаренко, В. Медведєв про проблеми професійного вигорання у працівників служби охорони (на прикладі співробітників ОВС) залежно від стажу їх роботи [1; 6; 17; 27; 29; 31].

Шостий напрямок – сфера досліджень, у якій згруповані психологічні дослідження професійного вигорання як на загальному рівні, тобто для всіх

спеціальностей (В. Байдик, І. Билиця, С. Грищенко, Н. Циба), так і у суб'єктів психології праці (В. Магда, З. Кісіль, В. Середа, Г. Лангерок) [3; 5; 12; 28; 44; 50; 56]. Професійні деструкції так само тісно пов'язані з професійним вигоранням. Таким чином, з цієї проблеми проведено чимало цікавих досліджень, проте є й невирішені проблеми. Насамперед вони стосуються проявів професійного вигорання працівників служби охорони, зокрема правового нігілізму, цинізму, емоційної холодності, завищеної самооцінки, стереотипізації мислення. Слід особливо наголосити, що ці види професійного вигорання були відзначені і в інших сферах, наприклад, у правоохоронців та пенітенціарної системи, хоча їхня професійна діяльність у її утриманні радикально відрізняється від діяльності працівників служби охорони. Це пов'язано з недостатньою вивченістю феномена професійного вигорання у працівників служби охорони.

Проведений аналіз ступеня розробленості цієї проблеми дозволив обґрунтувати та сформулювати наукове завдання, мету, об'єкт, предмет, завдання та гіпотезу дипломного дослідження.

Мета дослідження: визначити психологічні передумови та особливості прояву професійного вигорання у працівників служби охорони, а також шляхи його подолання.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання у працівників служби охорони.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійного вигорання у працівників служби охорони.

Гіпотеза дослідження: існують відмінності у вираженості професійного вигорання працівників служби охорони: працівники з більшим стажем роботи, вищим рівнем емоційної напруги, низьким рівнем соціальної підтримки матимуть вищі показники проявів професійного вигорання.

Завдання дослідження:

- розкрити психологічні особливості професійної діяльності працівників служби охорони;

- визначити психологічні передумови та сутнісні характеристики професійного вигорання працівників служби охорони;
- узагальнити результати теоретичного аналізу досліджень проблеми професійного вигорання працівників служби охорони;
- здійснити емпіричний аналіз прояву професійного вигорання працівників служби охорони;
- розробити програму розвитку психологічних ресурсів подолання професійного вигорання у працівників служби охорони.

Методи дослідження: загальнонаукові теоретичні методи (теоретичний аналіз, узагальнення, систематизація, узагальнення); емпіричні методи, що використовуються у психологічних дослідженнях (включене спостереження, анкетне опитування, оцінка результатів діяльності, психологічна діагностика).

Методики дослідження:

- анкета «Професійне вигорання у працівників служби охорони», розроблена нами у рамках зазначеної проблеми;
- методика «Вивчення професійного вигорання» В. Бойка;
- методика «Професійне вигорання» К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової та О. Старченко.

Вибірка дослідження: у дослідженні взяли участь 40 респондентів (працівники служби охорони «ВЕНБЕСТ») міста Чернівці.

Структура дипломної роботи: наукова робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ОХОРОНИ

1.1. Психологічні особливості особистості та професійної діяльності працівників служби охорони

Проблема професійного вигорання у працівників служби охорони є комплексною за змістом і належить до низки актуальних напрямів досліджень у проблематиці психології праці. Професійне вигорання пов'язане із змінами структури особистості, які негативно позначаються на якості та результативності професійної діяльності та взаємодій з іншими учасниками спільної діяльності. У зв'язку з цим психологічне вивчення професійного вигорання охоронців має базуватися на визначенні тих їхніх особистісних характеристик, які найбільш схильні до впливу негативних факторів, характерних для діяльності працівників служби охорони та сприяють виникненню професійного вигорання у охоронців. Така дослідницька позиція зумовлює підвищену увагу до результатів проведених психологічних досліджень особистості та професійного вигорання у працівників служби охорони.

Психологічні дослідження фахівців та працівників служби охорони зокрема, не відрізняються поширеністю та широтою предметної сфери. Це пов'язано зі складністю взаємодій психологів та охоронців у процесі досліджень, недостатньою зацікавленістю охоронців у результатах психологічних досліджень. Високий рівень самостійності працівників служби охорони як суб'єктів професійної діяльності формує у них компліментарні уявлення про себе, про свою інтроспективну та аутопсихологічну компетентність. У охоронців часто проявляється велика і не завжди обґрунтована впевненість у свідомості та виборі траєкторій особистісно-професійного розвитку, у розумінні протиріч та труднощів такого розвитку. Звідси у них недостатня увага до психологічних рекомендацій.

У той самий час серед проведених психологічних досліджень можна назвати досить конструктивні роботи, у яких представлені узагальнені психологічні характеристики особистості діяльності охоронців, професійного вигорання та моральної трансформації фахівців служби охорони [1; 6; 17; 18; 25; 34; 35; 42; 43; 48; 49]. Також науковцями вивчалися психологічні аспекти професійної підготовки працівників служби охорони [8; 49], професійні стреси у їх діяльності [10; 11; 19; 37; 51],

При обговоренні психологічних особливостей особистості та діяльності охоронців особливо важливими є роботи М. Медведєва, Л. Мороз [31, с. 35]. Науковці розглядають деякі психологічні особливості працівників служби охорони, дають практичні рекомендації щодо формування позитивного іміджу охоронця, щодо подолання професійного вигорання, що виникає у працівників служби охорони, використання методів психологічного впливу в їх професійній діяльності. Важливим у світлі розглянутої проблеми було висловлене автором твердження, що досвідчений та професійно успішний працівник служби охорони – це завжди добрий практичний психолог. Захищаючи людей у різних інстанціях, охоронець вступає у спілкування та взаємодію з різними людьми, від яких залежить результативність його роботи. Звідси, вміння точно визначити психологічні характеристики цих людей, одна із необхідних умов ефективності працівників служби охорони. Ця специфіка професійної діяльності зумовила провідну роль психологічних професійно важливих якостей охоронців, їх психологічної та соціально-психологічної компетентності. Внаслідок цього психологічна компетентність працівників служби охорони та розвинені психологічні професійно важливі якості є одними із головних складових професіоналізму працівників служби охорони, їхньої професійної культури. Слід зазначити, що психологічна компетентність дозволяє успішно долати професійне вигорання, що виникає у процесі діяльності [31, с. 35].

Психологічні особливості працівників служби охорони як суб’єктів професійної діяльності були частково відображені у розроблених

професіограмах охоронних служб, а також у фрагментарних професійних описах [2; 8]. У них зазначалося, що діяльність для більшості охоронців включає подібні компоненти чи складові – соціальну, пошукову, реконструктивну, організаційну, комунікативну. Слід наголосити, що особливістю розроблених професіограм є їх кадрова та професійна орієнтованість, яка позначилася на змісті, тобто має недолік власне психологічної інформації, особливо важливої для вивчення професійного вигорання працівників служби охорони. Зокрема, зазначені професійно важливі якості та протипоказання відрізняються неповнотою, зайвою узагальненістю та неструктурованістю, що ускладнює практичне використання одержаних результатів у вирішенні завдань подолання професійного вигорання.

Як зазначалося вище, вивчення професійного вигорання у працівників служби охорони має базуватися на порівняльному аналізі їх реальних психологічних особливостей та тих, які закладені в канонічних уявленнях про цю професію, вимоги до її суб'єкта, рівня професіоналізму. Однією з таких уявлень є професіограма. У психології професіограмою називають документ, у якому описуються особливості спеціальності, професії (психологічні, медико-гігієнічні та інші). Професіограма включає також кваліфікаційний профіль, у якому всі якості, необхідні працівникові, можуть мати кількісне вираження [48; 50]. Професіограмою називають також систему ознак, що описують ту чи іншу професію, а також системний опис соціальних психологічних та інших вимог до суб'єкта професії, і, виходячи з цих вимог, якостям суб'єкта, що становлять основу професійної придатності [49, с. 254-257]. У психологічних дослідженнях було розроблено загальну структуру професіограми. Професіограма повинна включати такі розділи: загальні відомості про професійну діяльність, професію; засоби та знаряддя праці, вимоги до робочого місця; умови виконання діяльності; режим праці; необхідну професійну підготовку, кваліфікацію; функціональні обов'язки спеціаліста; основні завдання, які потребують вирішення, дії чи операції;

особливості прийому та переробки інформації, прийняття рішень та їх виконання; критерії та показники якості та ефективності діяльності спеціаліста; функціональні стани у процесі діяльності, динаміка працездатності; особливості професійних взаємодій; мотиви діяльності; психограма спеціаліста; особливості професійної етики; протипоказання до професійної діяльності [50, с. 145-149].

У професіограмі важливе місце займає психограма, тобто система вимог до психічних властивостей та якостей суб'єкта праці, які необхідні ефективного виконання діяльності. Відомо, що психограма використовується, переважно, під час проведення психологічного професійного відбору чи вирішення інших кадрових завдань (підбір, розстановка кадрів, формування кадрового резерву тощо). Останнім часом психограму почали розробляти для психологічного вивчення професійного вигорання. У ній першочергова увага приділяється пошуку стійких психологічних властивостей, які є професійно важливими якостями, що зумовлюють ефективність і надійність професійної діяльності. Їх відсутність чи недостатній рівень розвитку знижують результативність та якість виконуваної діяльності.

При розробці психограми необхідно відзначити, наскільки конкретна професійно важлива якість компенсується (або не компенсується), який можливий діапазон її розвитку, чи існують перешкоди та обмеження для її розвитку, визначити та описати професійно важливі якості суб'єкта професійної діяльності. Існують різні підходи до визначення змісту професійно-важливих якостей. Зокрема, їх називають особистісно-професійними якостями. І. Хоржевська професійно важливими називала якості суб'єкта праці, що впливають на ефективність діяльності та успішність її освоєння [49, с. 254-257].

На думку В. Магди, професійно важливі якості умовно поділяються на дві групи. У першу групу входять мотиви, цілі, інтереси, необхідні професійної праці, природно пов'язані з професійною самосвідомістю. До

другої групи входять загальні та професійні здібності, спеціальні здібності, спеціально професійні здібності, професійний тип мислення [27, с. 146-150].

Всі ці можливості є інтегральними якостями, що характеризують успішність професійної діяльності. Професійно значущі властивості принаймні оволодіння професійною роллю розвиваються, складаються прийоми компенсації, удосконалюється їх структура [29, с. 195-199].

Розробка професіограми працівників служби охорони як представників сильної професій здійснюється за допомогою експертного оцінювання, включеного спостереження, аналізу результатів діяльності, а також можливостей методу регресивного аналізу [25, с. 103-111]. При розробці професіограми варто спиратися на закон України «Про працю» [15].

Робота працівників служби охорони є надзвичайно знащущою для суспільства, а особливо у наш час. Слідкувати за порядком і вчасно виявляти правопорушення, виїзди на виклики – це є надважливо у суспільстві. У більшості охоронців ставлення до своєї професійної діяльності різниться та має позитивне відгукування, хоча у середньому стримане.

Професія охоронця є досить відповідальною та потрібною. У психологічному плані суб'єкти з будь-яким типом темпераменту можуть бути успішними в своїй діяльності, якщо діяльність відбувається переважно в нормальних умовах. Залежно від типу темпераменту формуються відповідні стилі професійної активності та формуються прийняття серйозних рішень [28].

Психологічні особливості працівників служби охорони.

Охорона та забезпечення захисту населення – це діяльність відноситься до класів діяльності, що здійснюється в системі «людина-людина», «людина-знакова система» [34, с. 736-745].

Діяльність працівників служби охорони є інтелектуальною діяльністю, пов'язаною з професійною взаємодією та комунікацією, характеризується відсутністю певних стандартизованих часових рамок при вирішенні професійних завдань. Головними мотивами працівників служби охорони у

їхній професійній діяльності є матеріальні, утилітарні, статусні (у тому числі й престижу), мотиви самореалізації та досягнень. Поширені серед охоронців і мотиви уникнення невдач. Сила цих мотивів у середньому приблизно однакова, хоча обумовлюється індивідуальними особливостями працівників служби охорони. Діяльність охоронців відрізняється високою осмисленістю. Особистісні смисли працівників служби охорони відрізняються різноманітністю, поширеними з них є ті, що мають громадянський зміст [41, с. 655-665].

Засоби праці працівників служб охорони різняться різноманітністю: ідеальні об'єкти, знакові системи, правові та етичні оцінки, засоби комунікації. Продуктом праці охоронної діяльності є якісні зміни матеріального становища, правового та соціального статусу людей різних категорій населення. Діяльність охоронних служб пов'язана з прийомом, аналізом, переробкою значних обсягів інформації, прийняттям рішень та їх виконання. Інформація у професійній охоронній діяльності може відрізнятись за обсягом, мати різний ступінь достовірності та значущості, частою зміною об'єктів та характеру спілкування, зміною типів та ритмів взаємодій, зміною відносин. Види спілкування у професійній діяльності працівників служб охорони характеризуються значною різноманітністю. Вирізняють субординаційне, ділове, довірче, партнерське спілкування. Серед форм вирізняють монологи, діалоги, виступи, полеміка, вислуховування тощо. Часто прослідковуються і поширені маніпулятивні форми спілкування у діяльності [33, с. 21-37].

Діяльність працівників служби охорони не потребує забезпечення спеціальними знаряддями праці. Вважається, що діяльність охоронців сприяє розвитку особистості, хоча такий розвиток може здійснюватися по різних «траєкторіях». Негативні сторони професії охоронця пов'язані із емоційним вигоранням. Зміна характеристик особистості охоронця з часом може виявлятися у вигляді професійних деструкцій, інформаційних перевантажень,

стресових ситуацій, відчуття зникнення перспектив професійного зростання [35, с. 159-166].

Необхідна професійна підготовка та кваліфікація. Більшість працівників служби охорони обирають свою професію свідомо. Успішне здійснення діяльності потребує спеціальних складних здібностей, насамперед інтелектуальних, комунікативних, перцептивних, організаторських, а також здібностей до саморегуляції та взаємодій [2, с. 4-14].

Діяльність працівників служби охорони потребує спеціальної підготовки та високої кваліфікації. Особа, яка бажає набути статусу охоронця, обов'язково повинна мати освіту. Вказана особа також повинна мати стаж роботи у службі охорони, пройти стажування в строки, встановлені установою та організацією. Охоронці мають постійно слідкувати за своєю кваліфікацію, рівнем професійних знань та умінь. Професійна підготовка працівників охорони має забезпечуватися формуванням різних видів компетентності. Найважливішими для цієї професії є такі компетентності як: власне професійна, юридична, комунікативна, психологічна та соціально-психологічна, інтерактивна, конфліктологічна [21].

Умови праці працівників служби охорони через специфіку професійних взаємодій можуть стати особливими і навіть екстремальними, оскільки охоронець може взаємодіяти з людьми, які порушили закон, а також особами, які перебувають у емоційно-кризовій ситуації. [21].

Медичними протипоказаннями для працівників служби охорони у їхній діяльності є: нервові чи психічні захворювання; інфекційні захворювання; вестибулярні розлади; дефекти слуху; розлад мовлення. Психологічними протипоказаннями для охоронців є: низька психічна стійкість; сильні та неконтрольовані акцентуації характеру; низький самоконтроль, у тому числі екстернальний локус контролю; нерішучість; схильність до психологічного професійного вигоряння; імпульсивність; безпринципність; низький рівень комунікабельності; сильно виражена інтровертованість; макіавеллізм, тобто

схильність до маніпулювання іншими людьми [49, с. 254-257]. У літературних джерелах відзначалися також такі небажані для охоронців у діяльності характерологічні особливості, як егоїзм, брехливість, грубість, лінощі, необґрунтовано завищена самооцінка, демонстративність [21].

Критеріями оцінки якості та ефективності у роботі працівників служби охорони є співвідношення виконання серйозних справ; збільшення «попиту на захист», що веде до розширення клієнтської бази; збільшення суми матеріальної винагороди охоронця; задоволеність клієнтів діяльністю охоронців; збіг результатів у справі з прогнозом, озвученим довірою; кількість ухвалених рішень на користь людей; висока продуктивність [21].

Репутаційні критерії: підвищення рівня ділової репутації працівників охорони; формування ефективного ділового іміджу; зростання популярності охоронців. Внутрішні критерії: задоволеність охоронцем своєю діяльністю; прагнення до вдосконалення у своїй професії; нові значущі особистісні змісти діяльності.

Психограма працівників служби охорони включає найбільш важливі з професійного погляду такі якості охоронців. Природно (природно, біологічно) обумовлені якості: сила особистості; висока активність, у тому числі наднормативна та надситуативна; екстравертованість; комунікабельність. Якості, зумовлені розвитком психічних функцій: розвинені функції всіх видів уваги, особливо «уваги до дрібниць»; хороша пам’ять (всі види), здатність швидко витягувати інформацію з пам’яті. Інтелектуальні якості: високий рівень понятійного мислення; інтелектуальна здатність до аналізу, систематизації, класифікації та узагальнення; системність мислення, глибина та гнучкість розуму, здатність швидко перемикатися з одного об’єкта на інший [28].

Характерологічні особливості: оптимізм; психічна стійкість; вольові якості (завзятість, наполегливість, рішучість); наявність помірно виражених психічних акцентуацій, що знаходяться під свідомим контролем; толерантність до невдач, низька тривожність. Якості, зумовлені досвідом:

професійна, психологічна та конфліктологічна компетентність; впевненість; ділова чарівність; поведінкова гнучкість та пластичність; здатність здійснювати довільну саморегуляцію; дисциплінованість; відповідальність; ділова хватка; ретельність у роботі; хороша самопрезентація, ефективний персональний імідж; дипломатичність, артистизм [16, с. 28-29].

Якості, зумовлені спрямованістю особистості: справедливість; емпатичність; неупередженість; сумлінність; принциповість; почуття власної гідності; спрямованість на самовдосконалення та досягнення. Моральні якості: чуйність; доброзичливість; тактовність. Найважливішими професійно важливими вміннями працівників служби охорони є: вміння прогнозувати результат ситуації, поведінку, загальні та спеціальні інтелектуальні вміння (до аналізу, систематизації, класифікації та узагальнення); вміння встановлювати контакти, справляти сприятливе враження, викликати довіру; всі види комунікативних умінь; вміння впливати та психологічний вплив; вміння здійснювати спільну діяльність [16, с. 28-29].

Функціональні стани у процесі діяльності, динаміка працездатності передбачають, що охоронна діяльність здійснюється в умовах та за обставин, які можуть провокувати виникнення складних функціональних психічних станів, у тому числі й негативних практичних станів. Серед них особливо виділяються: сильна психічна напруженість (стреси), у тому числі такі, що мають характер динамічної неузгодженості; психічну та фізичну втому. Працездатність працівників служби охорони у нормальних умовах не зазнає значних коливань [16, с. 28-29].

*Етичні аспекти працівників служби охорони наступні. З*гідно з Кодексом професійної етики за всіх обставин охоронець має дотримуватися честі та гідності, властивої йому професії. У своїй професійній діяльності працівник служби охорони повинен керуватися принципом, щоб не нашкодити людині, а її захистити. Він повинен уникати дій (бездіяльності), спрямованих на підрив довіри до нього в цілому.

Дотримання професійної таємниці є пріоритетом діяльності охоронця. При здійсненні професійної діяльності працівник служби охорони зобов’язаний чесно, розумно, сумлінно, конфіденційно виконувати свої обов’язки, активно захищати права, свободи та інтереси людей усіма не забороненими законодавством засобами. Працівник служби охорони не має права діяти всупереч законним інтересам людей, керуючись міркуваннями власної вигоди, аморальними інтересами чи під тиском ззовні [15].

Працівники служби охорони повинні дотримуватися звичаїв і традицій, що склалися в організації, управлінні та відповідають загальним принципам моральності в суспільстві [15].

1.2. Психологічний феномен професійного вигорання у працівників служби охорони у процесі здійснення професійної діяльності

Відомо, що будь-яка професійна діяльність може містити умови, які створюють передумови як для позитивного особистісно-професійного розвитку, так і негативних змін. Серед них старіння, стреси, особистісні кризи та кризи професійного розвитку, негативні психічні стани, професійна втома, різноманітні професійні деструкції [10, с. 84-90].

Професійні деструкції – це зміни у структурі особистості та діяльності, що склалася, які негативно позначаються на продуктивності праці та взаємодії з іншими учасниками цього процесу. Професійні деструкції можуть бути зумовлені різними об'єктивними чи суб'єктивними причинами. Професійні деструкції поширюються попри всі складові структури особистості, виконує професійну діяльність. Вони проявляються по-різному, але загальним проявом є загальне зниження ефективності та надійності виконуваної діяльності, погіршення взаємодій та відносин, зниження рівня професійно важливих якостей [10, с. 84-90].

У цьому слід відзначити дослідження професійних деструкцій у працівників служби охорони. Наголошувалося, такі прояви загальної професійної деструкції, як домінантність, надцінність власного «Я», безпринципність, формалізм, негативізм, емотивність сприяють виникненню професійної деформації [16, с. 28-29].

Вважається, що найпоширенішим видом професійної деструкції є професійне вигорання. Професійна деструкція виникає, якщо в процесі праці домінують негативні психічні стани, в роботі мало професійної творчості, сама діяльність здійснюється в психологічно некомфортних умовах, коли багато конфліктів, коли суб'єкт не відповідає вимогам, що пред'являються, тощо. Професійне вигорання призводить до зниження працездатності, втрати інтересу до виконуваної діяльності, втрати професійних цінностей, що мотивують особистісних та професійних сенсів, внаслідок чого до такої праці

формується стійке індиферентне чи навіть негативне ставлення. Це відбивається на ефективності виконання діяльності. Професійне вигорання, якщо його не компенсувати, розвиватиметься і може призвести навіть до професійних захворювань [25, с. 103-111].

Як зазначалося вище, діяльність суб'єктів юридичної діяльності зокрема, охоронців відрізняється складністю, постійним спілкуванням, у тому числі й вимушеним, відсутністю певних стандартизованих часових рамок при вирішенні професійних завдань, частим виникненням екстремальних ситуацій, що мають суб'єктивний характер, зокрема, наявністю суб'єктивізму оцінки діяльності. Все це зумовлює як позитивний, так і негативний вплив на працівників служби охорони, який може негативно позначитися на їхньому особистісно-професійному розвитку, не тільки ускладнивши, а й деструктивно вплинувши на нього [25, с. 103-111; 27, с. 1460150].

Очевидно, що професійне вигорання у працівників служби охорони відповідає особливому рівню прояви, що відображає специфіку професійної діяльності та взаємодій. Водночас вона має відображати основні риси загальної професійної деформації, характерної для професійної комунікативної діяльності у системах «людина-людина». У зв'язку з цим, спочатку розглянемо результати психологічних досліджень професійного вигорання суб'єктів діяльності лише на рівні загального у поданих системах [17, с. 60-71].

Як зазначалося, найпоширенішим видом професійно деструкції є професійне вигорання. Поняття «професійна деструкція» та «професійне вигорання» часто ототожнюють, що відбивається на змісті існуючих понять, які змістовно практично тотожних. Ці психологічні явища справді близькі за своїми проявами, а існуючі дефініції не констатують явних відмінностей [31, с. 35].

Вважається, що поняття «професійна деформація особистості» було запропоновано соціологами, а психологічно обґрунтовано фахівцями у галузі

авіаційної психології, психології праці та професіології. Відповідно до запропонованого трактування професійна деформація розглядається як значуща складова загальної професійної деструкції особи. Згодом поняття «професійної деформації» стало важливою самостійною категорією психології праці [43, с. 425-431].

По мірі вивчення цього явища поняття «професійна деформація особистості» постійно уточнювалось. Слід зазначити, що у психологічних довідкових виданнях воно представлено обмежено. В теперішній час на рівні загального розгляду професійна деформація особистості визначається як негативна зміна психічної структури та якостей особистості під впливом виконання професійної діяльності. Якщо професійне вигорання – це зміна структурної організації особистості, то професійна деформація – це зміна під цим впливом ще й якостей особистості, хоча саме зміна якостей має позначитися на структурі. Зазначається, що у деяких випадках професійна деформація призводить до зниження рівня професійних знань, навичок та умінь навіть до неприйнятного рівня [43, с. 425-431].

Вважається, що професійне вигорання особливо часто проявляється у суб'єктів професійної діяльності у системах «людина-людина», «людина-група», пов'язаних із взаємодіями, різними комунікаціями, а отже, психологічним впливом [40, с. 130-135; 51, с. 119-124].

Узагальнення проведених психологічних досліджень із цієї проблеми дозволило описати смислові психологічні особливості професійної деформації особистості. Зокрема, деформація та відхилення особистості людини у праці полягають у тому, що під впливом умов праці у людини слабшають або згасають деякі позитивні психічні якості, загострюються пограничні психічні якості, а потім з'являються негативні ознаки. В результаті, особистість перестає відповідати професійним нормам фахівця. Зазначається також, що професійна деформація особистості може полягати у тому, що людина перестає відповідати соціальній професійній нормі чи

індивідуальній професійній нормі. У цьому сенсі таку професійну деформацію розглядають як професійну деградацію [38, с. 10-12].

На думку Т. Муращенко, професійна деформація, загалом, неминуча, оскільки професійний розвиток – це не лише «надбання, а й втрати». Звідси будь-якому суб'єкту діяльності треба бути готовим до таких змін, вживати необхідних компенсаційних заходів. Однак це вимагає аутопсихологічної компетентності та усвідомлення можливих негативних наслідків професійної деформації [36, с. 165-175].

Слід зазначити ще одне важливе пояснення, який подав Моцонелідзе. На його думку, наявні негативні фактори праці викликають негативні зміни спочатку у стані суб'єкта професійної діяльності, потім у поведінці, зміні якостей, і тільки після цього у діяльності [34, с. 736-745]. Принаймні повторення важких ситуацій, внаслідок кумулятивно-факторного ефекту регресивні зміни «осідають» в особистості, що призводить до деформацій. Негативні стани закріплюються і, як зазначалося, витісняють чи послаблюють позитивні якості особистості, у результаті «питома вага» позитивних якостей у структурі особистості зменшується. Настає стійке спотворення зміни особистісного профілю суб'єкта діяльності, що означає професійну деформацію особистості [35, с. 159-166].

Професійну деформацію особистості пов'язують також з когнітивним спотворенням та психологічною дезорієнтацією особистості, що формуються через постійний тиск зовнішніх і внутрішніх факторів професійної діяльності, що призводять до формування «специфічного професійного типу» особистості [31, с. 35]. Слід зазначити, що ототожнення професійної деформації особистості з професійним типом особистості, хоч і специфічним, є умовним, скоріше просто образним. Категорія «професійний тип особистості» має на увазі схожість психологічних характеристик у людей, які виконують одну й ту ж професійну діяльність. Це проявляється у професійній увазі, професійному сприйнятті, професійному мисленні тощо [32]. Ці особливості розглядаються як психологічні чинники підвищення

ефективності та надійності професійної діяльності. Саме в цьому контексті слід говорити про «професійний тип особистості».

Вважається, що професійна деформація особистості розвивається під впливом низки причин, що є суб'єктивними та об'єктивними умовами та факторами. Серед них особливо вирізняють: специфіку професійної діяльності; психологічні та соціально-психологічні особливості професійних взаємодій; домінуючі у процесі діяльності функціональні стани; індивідуальні особливості суб'єкта діяльності; специфічні прояви рефлексії; особливостями особистісно-професійного розвитку [32]. У психологічних дослідженнях на додаток до них були додані і детальніші чинники: деструкція професійних очікувань, стереотипність виконання професійних функцій, різні форми психологічного захисту, емоційна напруженість, внутрішньо-особистісні негативні чинники тощо [30, 113-114].

Ми зазначали, що під впливом професійної деформації знижується не тільки працездатність чи ефективність діяльності, але, що важливо, відбувається втрата інтересу до самої професійної діяльності, втрата професійних цінностей та мотивуючих особистісних смислів. Внаслідок таких змін до діяльності, що виконується, а то й праці взагалі, може сформуватися стійке негативне ставлення [32].

Вважається, що професійна деформація через розвиток неконтрольованих психічних акцентуацій у вигляді гіперактивності, суперпедантичності, професійного фанатизму тощо, на думку Е. Михлюк, можна вважати «професійним кретинізмом». Встановлено, що професійна деформація особистості наочно проявляється на рівні особливого та одиничного, тобто вона, маючи загальний характер, виникає та розвивається в окремих груп та суб'єктів діяльності та у самих суб'єктів під впливом конкретних професійних факторів, а також за відповідних конкретних внутрішніх умов суб'єкта. Визначення цих внутрішніх умов дозволить визначити шляхи ефективної компенсації професійної деформації у суб'єктів діяльності [32].

Під час вивчення професійної деформації було висловлено припущення про вплив як специфіки професійної діяльності, а й тривалого професійного стажу. Його вплив відчутно недостатній особистісно-професійному розвитку суб'єкта чи відсутності розвитку. Це припущення отримало підтвердження в емпіричних психологічних дослідженнях [28].

У прикладних психологічних дослідженнях було показано, що професійна деформація особистості може часто наступати внаслідок вирішення професійної діяльності однотипних чи стандартних проблем та завдань. Однотипні проблеми та завдання, зрештою, обмежують когнітивний та регулятивний «статус» – «знає та вміє лише одне». Це призводить до спрощення сприйняття та розуміння багатьох професійних проблем, стереотипізації їх, розгляду та розуміння їх тільки в одному ракурсі, у контексті сформованих звичних однотипних схем рішення. Звідси така висока, але слабко аргументована категоричність в оцінках та судженнях, характерна для таких людей, що мають великий стаж роботи. Зокрема, наголошувалися типові стереотипи у сприйнятті та розумінні професійних проблем в організації, викликані професійною деформацією: «я людина маленька» тощо. Зауважимо, що вирішення однотипних професійних завдань якраз і характерне для відсутності особистісно-професійного зростання, оскільки останній суттєво розширює коло саме професійних завдань [28].

Професійну деформацію пов'язували з дією ірраціональних способів психологічного захисту, актуалізація яких відбувається внаслідок дії стресорів професійної діяльності та особистісних особливостей суб'єкта діяльності. Професійна деформація особи має стадіальний характер розвитку. Було наголошено на наявності чотирьох-п'яти етапів такого розвитку. Залежно від специфіки професійної діяльності та індивідуальних особливостей суб'єкта тривалість етапів може бути різною. У той самий час у психологічних дослідженнях немає єдності думок щодо змісту таких стадій, змісту перехідних періодів зміні стадій. Сам стадіальний характер змін,

роблячи висновки з доступної літератури, обґрунтовано лише теоретично і не підтверджено емпіричними даними [25, с. 103-111].

Зазначалося, що професійна деформація, виявляючись у системі сформованих правил, принципів і відносин, спочатку «гальмується» ними, особливо внаслідок впливу почуття професійного обов'язку. Це для першого етапу розвитку професійної деформації. У міру ослаблення почуття професійного обов'язку у професійній діяльності та професійних взаємодіях починають виявлятися негативні тенденції. Паралельно їм виникають негативні психічні стани, що тривають, але вже виявляються і поза межами професійної діяльності, що тільки посилює розвиток професійної деформації. Такі явища характерні для другого етапу. Потім з'являються відповідні психологічні установки, що мають негативний характер стосовно виконуваної професійної діяльності, які починають блокувати розвиток позитивних особистісно-професійних якостей і тим самим створювати умови для розвитку негативних особистісно-професійних якостей, – це психологічний зміст третього етапу [25, с. 103-111].

Відповідно до принципу єдності свідомості, особистості та діяльності, ці зміни у діяльності відбиваються і на особистісно-професійних властивостях, що призводить до їх деформації. Загальною психологічною умовою, що призводить до професійної деформації, є формування у процесі професійної діяльності негативних психічних складних функціональних станів, їх домінування та дія. Вони сильно впливають на перебіг психічних процесів і дію психічних функцій. Якщо такі негативні стани виникають дуже часто або тривають постійно, то вони не просто діють на психічні процеси та функції, вони їх цілеспрямовано змінюють, щоб вони відповідали цим станам. Зміна психічних функцій призводить до зміни властивостей особистості.

Професійна деформація може виникати навіть на стадії особистісно-професійного розвитку, якщо вона організована неправильно. У такому разі виникає деформація особистісно-професійного розвитку. Деформація

особистісно-професійного розвитку передує виникненню професійної деформації особистості або є однією з її причин [25, с. 103-111].

Дослідження професійної деформації зазвичай здійснюється в сферах її прояву: суто професійній; професійно-моральній; інтелектуальній; емоційно вольовій [24, с. 95-103].

Існує й інший підхід, за яким прояви деформації відбиваються у зміні змісту компонентів структури професійної діяльності: цільовому; мотиваційно-смисловому; програмуючому; пов'язаним із прийняттям рішень; регулятивно-виконавчому; контрольному [24, с. 95-103]. За змінами цих компонентів судять про рівень та зміст професійної деформації.

У психологічних дослідженнях розробили різні класифікації професійної деформації. Згідно з однією з них, професійна деформація розглядається переважно як синдром, що виникає внаслідок емоційного «вигорання», «адміністративного захоплення» та «управлінської ерозії» [17, с. 60-71]. Згідно з іншою класифікацією, виділяються такі види професійної деформації: загально-професійна деформація; спеціальна професійна деформація, що виникає у процесі виконання конкретної діяльності («спеціалізація» професійної деформації); професійно-типологічна деформація, обумовлена особливостями внутрішніх умов професійного типу особистості, що мають загальний та особливий характер, що впливає на спрямованість особистості, характер, мотивацію, рівень домагань тощо; індивідуальна деформація, що виявляється у переважному формуванні психічних акцентуацій [17, с. 273].

Для психологічного вивчення професійної деформації застосовують різні методи: спостереження, інструментальна психологічна діагностика, аналіз результатів діяльності, вивчення професійних взаємодій. Інструментальна психологічна діагностика проявів професійної деформації здійснюється переважно за допомогою психологічного тестування, яке покликане визначити схильність суб'єкта діяльності до впливу негативних факторів, пов'язаних з цією діяльністю та умовами її виконання.

Використовуються авторські методики, зокрема, «Деформація особистісно-професійного розвитку керівника» та «Професійно-ідентифікаційні деструкції суб'єктів юридичної діяльності» [17, с. 421]. Як зазначалося, професійна деформація особистості має багато психологічних причин. Однією з головних є професійне (психічне, емоційне) вигорання або синдром професійного вигорання. Цей синдром є відображенням регресивних тенденцій в особистісно-професійному розвитку. Він проявляється, насамперед, у «збіднінні» і навіть повному зникненні деяких професійно важливих властивостей суб'єкта діяльності [14, с. 108-115].

Вважається, що поняття «емоційне вигорання» було запропоновано американським психіатром Г. Фрейденбергером у 1974. Згодом поняття «емоційне вигорання» стало тотожним поняттю «професійне вигорання» [51, с. 119-124].

Існують різні визначення синдрому професійного вигорання. Науковці сходяться на тому, що це системна якість суб'єкта праці, яка проявляється в негативних психічних станах, процесах, відносинах та диспозиційних установках по відношенню до себе суб'єктів та об'єктів діяльності, у деформації професійної спрямованості у вигляді смислового відчуження та ресурсно-руйнівних копінг-стратегій [30, с. 113-114].

Проблема психічного вигорання нині привертає дедалі більшу увагу дослідників через свою високу практичну значимість та недостатню розробленість. Практична значущість проблеми проявляється в тому, що процеси психічного вигорання неминуче негативно відбиваються на ефективності та надійності виконуваної професійної діяльності, знижують інтерес до самої діяльності. Якщо узагальнити, можна стверджувати, що професійне вигорання є насамперед психічним, пов'язаним з емоційними проявами у діяльності, відносинах, взаємодії та спілкуванні [46, с. 318-326].

Разом з тим у існуючих наукових підходах по-перше, не сформований цілісний та несуперечливий понятійний апарат; зокрема, зустрічаються поняття «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «психологічне

вигорання», «професійне вигорання», що практично ототожнюються. На нашу думку, узагальнюючим є поняття «психічне вигорання», інші більшою мірою відображають наслідки його проявів. Можна стверджувати, що професійне вигорання має психологічні причини та прояви, які мають відбиток в емоційній сфері і як наслідок – у поведінці, стосунках та спілкуванні. Також професійне вигорання ототожнюється із професійною деформацією [40, с. 130-135]. По-друге, не подано точного, яке б стало канонічним визначенням цього психологічного феномену; переважно подаються визначення пов'язані з проявом вигорання, які близькі до визначення професійної деформації. По-третє, точно не описані основні психологічні механізми виникнення феномена психічного вигоряння, перевага надається описам наслідків. По-четверте, недостатньо вивчений зв'язок психологічних, психофізіологічних та соціально-психологічних детермінант виникнення психічного вигоряння [24, с. 95-103].

У диференціально-психологічних дослідженнях було показано, що важливою причиною психічного вигорання є суб'єктивна дискомфортність, що виникає у процесі діяльності. Суб'єктивна дискомфортність пов'язана з домінуванням негативних емоцій переважно депресивного характеру, що негативно впливають на підструктуру спрямованості особистості [36, с. 165-175]. Ці негативні прояви обумовлені насамперед факторами поточного та випереджаючого соціального відображення: негативними особистісними та професійними оцінками перспектив, песимістичними прогнозами, нездійсненністю очікувань тощо. Іншими словами, емоційне вигоряння настає через суб'єктивне переживання, що виникає при зіставленні реальності та очікувань, бажаного та наявного за практичної неможливості змінити ситуацію. Звідси й гострий психологічний дискомфорт, який змінює мотиваційно-смислові утворення, що знижує активність. На відміну професійної деформації, у професійного психічного вигоряння більшою мірою виражена суб'єктивна основа. Ці причини, безперечно, важливі, але насправді їх більше [36, с. 165-175].

Цікаві гіпотези щодо інших психологічних причин професійного вигоряння, зокрема констатації зв'язку психічного вигоряння з психічним насиченням. Ця гіпотеза пояснює феномени професійного вигоряння у системах «людина-людина» (викладачі, психологи, артисти, лікарі, охоронці та ін.). Основою цієї продуктивної є першочергова увага до умов одноманітності діяльності та фактору її малої значущості, що уподібнюється «довбання в одну точку», що викликає психічне насичення. Звідси виникає психічне виснаження, що веде до вигоряння [36, с. 165-175]. Інша гіпотеза констатує настання психічного вигорання внаслідок ослаблення регуляторної ролі мотивації, що, на наш погляд, є головною причиною. Ослаблення чи відсутність сильних мотивів професійної діяльності призводить до втрати особистісних смислів, що негативно позначається на ставленні до неї [36, с. 165-175].

Значущими результатами, отриманими від розробки цієї проблеми, є опис проявів і наслідків професійного вигорання. Їх узагальнення дозволило виділити найважливіші з них: зниження ефективності, якості та надійності діяльності; зниження задоволеності професійною діяльністю, аж до негативного ставлення до самої цієї діяльності; негативні психосоматичні прояви; виникнення та домінування суб'єктивного психологічного дискомфорту; швидка стомлюваність; домінування негативних емоцій; підвищення рівня конфліктності; редукція професійних цінностей та досягнень; цинізм і особливий злий гумор щодо оточуючих та колег по роботі [35, с. 736-745].

У психологічних дослідженнях було встановлено, що професійне вигорання, як і професійна деформація, розвивається так само за характерними стадіями чи фазами. Щоправда, їхній психологічний зміст інший. Зазначимо ці фази: фаза напруги; вигорання починається через психічну напруженість, що триває, що носить непродуктивний характер; фаза резистенції, тобто опору, коли ресурси особистості спрямовуються не

так на діяльність, але в опір цієї психічної напруженості; фаза психічного виснаження; фаза виникнення власне професійного вигорання [24, с. 95-103].

Динамічні характеристики розвитку психологічного професійного вигоряння відрізняються лише однією тенденцією – у середньому практично лінійним пропорційним погіршенням показників діяльності та головних негативних проявів. Причому це може виявлятися, зокрема, зі збільшенням стажу професійної діяльності. Природно, що мають місце і варіації цієї тенденції залежно від суб'єктивних та об'єктивних умов та факторів. Для вирішення завдань нашого дослідження, становлять інтерес роботи з психологічного професійного вигоряння адвокатських кадрів, оскільки ця діяльність здійснюється в системі «людина-людина». Вони констатують зв'язок між особистістю і діяльністю викладачів, що зумовлюють появи психічного вигоряння. Зокрема, наголошувалося, що психічне вигорання настає швидше у тих, хто викладає фундаментальні дисципліни, «тиражовані» на різний контингент учнів, тобто за великого обсягу аудиторного навантаження. У цих дослідженнях доведено, що за «тиражованої» викладацької діяльності відбувається: дисгармонізація структури особистості; знижується рівень рефлексивної культури; знижується рівень професійної мотивації; підвищується тривожність та напруженість; підвищується невпевненість у собі, деформація професійних смислоутворень; виникають чи загострюються внутрішньо-особистісні конфлікти [24, с. 95-103].

В результаті проведених досліджень було виявлено причини психічного вигоряння у викладачів правничих дисциплін вищих навчальних закладів. Серед організаційних чи соціальних причин слід виділити: реально низький соціальний та матеріальний статус викладача вишу; протиріччя між інерцією сприйняття викладача як представника престижної професії адвоката та реальним низьким статусом; неадекватно низький запит на професіоналізм викладачів у ЗВО, особливо у недержавних; відсутність адекватної системи стимулювання зростання професіоналізму викладачів.

Серед суб'єктивних причин зазначено: високий рівень конституційної тривожності; емоційна нестійкість, нейротизм; психастенічна акцентуація; меланхолійний тип темпераменту, схильність до депресивних станів; проблеми з «цілісністю індивідуальності» [24, с. 95-103].

У процесі досліджень психологічного вигоряння було обґрунтовано феномен психологічної стійкості до вигоряння працівників служби охорони, описано його загальні ознаки. Вони насправді є антитезами суб'єктивних причин психічного вигорання у працівників служби охорони.

Важливо, що у проведених дослідженнях було визначено психологічні умови та чинники, котрі сприяють зниженню рівня психічного вигорання працівників служби охорони. Їх узагальнення дозволило виділити найважливіші ознаки: формування внутрішньої «додаткової» мотивації (це для професіоналів високого рівня); підвищення престижу та статусу охоронця; «збагачення» цієї діяльності, доповнення її наукової, науково-методичної; організація системи професійного підбору на роботу в охороні з психологічних підстав; використання можливостей психологічних тренінгів для розвитку найважливіших для охоронців особистісно-професійних якостей та умінь [40, с. 130-135].

Результати проведених досліджень показали, що психічне вигоряння є психологічним явищем, що розвивається на тлі специфічного складного функціонального стану типу динамічної неузгодженості, що проявляється не тільки в діяльності, поведінці, взаємодіях, а й у самоставленні та самооцінці. Головними психологічними детермінантами його виникнення є: соціально-психологічні (високий соціальний статус); психологічні (зниження рівня мотивації, деякі індивідуальні особливості); психофізіологічні (психічне насичення). Найбільш значущими, безумовно, є соціально-психологічні в силу їх дії, що має об'єктивний характер. За сприятливих соціально-психологічних факторів можуть з'явитися нові особистісні та професійні смисли, які призведуть до створення компенсаторних психологічних систем, що виконують захисні функції [35, с. 736-745].

Для нашого наукового дослідження безперечний інтерес становлять роботи з професійного вигорання працівників служби охорони [14; 24; 30; 34; 35]. Наголошувалося, що професійне вигорання охоронців супроводжується негативними емоціями, такими як страх, печаль, почуття безнадійності, гнів, прояви невротичності, потреби в самоствердженні (для охоронців кримінального судочинства), психастенія та емоційна спрямованість, тобто спрямованість на подолання небезпеки, схильність до ризику, боротьба охоронців). Психосоматичні порушення, що виникають внаслідок професійного вигоряння, у працівників служби охорони часто виражені досить яскраво. Якщо узагальнити результати проведених досліджень, можна стверджувати наступне: професійна деформація особистості є складовою загальної професійної деструкції; вона тісно пов'язана з психічним професійним вигоранням, яке може бути її причиною; проявляється у професійній діяльності, особливо пов'язаній з професійними взаємодіями; залежить від умов та характеру професійної діяльності, ступеня відповідності їх індивідуальних особливостей та можливостей суб'єкта; буває різних видів; має подібні прояви у діяльності, поведінці, відносинах, спілкуванні, зміні особистісно-професійних якостей [35, с. 736-745].

Центральним є феномен професійної деформації особистості, що є наслідком загальної професійної деструкції. Головною складовою професійної деформації є професійне вигорання. Професійне вигорання особистості проявляється на соціально-психологічному, психологічному та психофізіологічному рівні та може бути кількох видів. Прояви професійної деформації зазначені у зміні особистісно-професійних якостей, погіршенні ефективності та надійності діяльності, зміні системи відносин, ускладненні професійних взаємодій.

1.3. Психологічні особливості дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони

Психологічне вивчення професійного вигорання у працівників служби охорони, згідно з думкою І. Моцонелідзе, належить до особливого рівня психологічного знання, тобто пов'язаного з конкретною сферою предметної діяльності або професійною діяльністю [34, с. 736-745]. У зв'язку з цим, дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони має здійснюватися з урахуванням результатів подібних досліджень в інших професійних сферах, більше того, необхідно використовувати напрацьований в інших галузях досвід. Слід зазначити, що проблема професійного вигорання особистості добре вивчена психологами у системі освіти, у державних службовців та у суб'єктів діяльності правоохоронних та пенітенціарних органів. Інтереси дослідження професійного вигорання медичних працівників, керівників, військових керівників, соціальних працівників [5; 6; 12; 13; 14; 17; 24; 25; 27; 31; 42; 51]. У світлі проблем справжнього дипломного дослідження інтерес представляють і результати психологічного вивчення професійного вигорання суб'єктів діяльності у системі Державної служби виконання покарань. Там, як і охоронці у своїй діяльності, частина об'єктів мають подібні психологічні характеристики. Відмінною особливістю цих досліджень є вивчення вигорання у професійній сфері, а й у моральної, інтелектуальної та емоційно-вольової сферах [6; 44, с. 352].

Особливістю професійного вигорання працівників-охоронців є деформація правосвідомості, яка проявляється у трьох основних видах: правовий інфантилізм; правовий негативізм; правовий нігілізм. Крім них, наголошувалися такі прояви: емоційна холодність, байдужість; цинізм; зниження рівня культури спілкування; формалізм; підозрілість; підвищення рівня конфліктності; завищена самооцінка [25, с. 103-111].

Професійне вигорання у працівників служби охорони проявляється у скоєнні різних делінквентних вчинків та порушення законності. Важливо

відзначити, що ці прояви особливо помітні на мотиваційному, функціональному і комунікативному рівні регуляції своєї діяльності [6].

Цікавими є дослідження професійного вигорання службовців юстиції, охоронців із різним стажем служби. Так було відзначено, що зі збільшенням стажу служби зростає ймовірність виникнення емоційного вигорання та професійної деформації. Найчастіше це відбувається у гіпертимних та екзальтованих особистостей співробітників, а також у інтровертів. Відзначено формування та посилення параноїдальної акцентуації у співробітників із великим стажем роботи [32]. Важливо наголосити, що подібні прояви професійної деформації відзначені і у співробітників органів внутрішніх справ [29, с. 195-199; 31].

Варто враховувати, що вони були структуровані на підставах їхньої причинної зумовленості: соціально-економічної, ідеологічної, соціально-психологічної, особистісної, специфікою професійної діяльності.

Також інтерес представляють роботи з професійної деструкції та вигорання суб'єктів юридичної праці. У охоронців відзначалася «професійна спритність», стереотипізація діяльності, дріб'язковість тощо, у прокурорів – обвинувальна установка, у слідчих – правова підозрілість тощо [22; 88; 169]. Корисними для цієї роботи є психологічні дослідження формування корупційної спрямованості особистості [6].

Зауважимо, що тема дипломного дослідження, присвячена виявленню психологічних особливостей професійної деформації охоронців, побічно співвідноситься з такими дослідженнями. Так, з психології у працях О. Боднарчук, виявлено емоційно-особистісні передумови психічного вигорання у працівників служби охорони у різних видах судочинства та описаний психологічний емоційно-особистісний портрет психічного вигоряння охоронців [6]. С. Ковальчишина у вивченій вибірці охоронців у числі основних детермінант розвитку вигорання загалом вказує на емоцію гніву, тривалість емоцій та психастенію, що викликають психоемоційне виснаження; при цьому деперсоналізація посилюється насамперед

ворожістю, інтроверсією, а переживання психотравмуючих обставин – невротичністю, вразливістю, емоційною лабільністю. У суміжних психологічних областях є кілька робіт, у яких вивчаються окремі аспекти діяльності працівників служби охорони.

З педагогічної психології досліджено розвиток професійно значущих якостей особистості майбутнього охоронця в освітньому процесі вишу [49, с. 254-257]. Цінним для нашого дослідження є виконаний О. Синєоким, у межах цієї роботи, психологічний аналіз діяльності працівників служби охорони [43, с. 425-431]. Серед цих професійних якостей особливо виділено такі психологічні якості, які значущі для ефективного включення до практичної діяльності працівників служби охорони: комунікативна компетентність, високий рівень інтелекту та стійкість емоційно-вольової сфери особистості. Також з педагогічної психології виконано дослідження Н. Пророк, що виділяє психологічну складову в системі підготовки студентів загалом до діяльності у сфері охорони, а саме вивчено можливі вигорання професійного розвитку охоронців [41, с. 655-665]. Розвитку професійно значущих якостей працівникам служби охорони, а саме розробці розвиваючої моделі якостей охоронця, що реалізується в освітньому процесі коледжу, присвячено праці Л. Лежичкіної [25, с. 103-111]. У роботі порушено проблему взаємозв'язку між характером професійної діяльності та особливостями особистісних властивостей охоронців.

У рамках психології розвитку та акмеології проведено дослідження психологічних особливостей смислової саморегуляції працівників служби охорони. С. Ковальчишина за допомогою дослідження смислової саморегуляції виявила найважливіші особистісні характеристики, які максимально сприяють професійній успішності співробітників служби охорони, а також смислові бар'єри, що перешкоджають їхній професійній самореалізації [18, с. 60-71].

У рамках юридичної психології, О. Євдокімова виявила структуру психологічних особливостей особистості прокурора щодо забезпечення

участі у розгляді справ судами, що визначає успішність його професійної діяльності [14, с. 108-115]. Психологічні особливості діяльності працівників служби охорони щодо забезпечення участі у розгляді кримінальних справ судами сприятимуть уточненню особливостей психологічного дослідження професійного вигорання охоронців як протилежної сторони судового процесу.

Розвитку регулятивної компетентності суб'єктів правозахисної діяльності присвячено роботу І. Билиця, яка розкриває систему формування та розвитку регулятивної компетентності суб'єктів правозахисної діяльності (оперативних працівників, охоронців, слідчих, суддів, адвокатів, корпоративних юристів) [5, с. 168-170]. Отримані результати слід використовувати під час проведення досліджень професійного вигорання працівників служби охорони.

Проведений огляд публікацій із проблеми дослідження, експертне оцінювання проблеми, аналіз професійної практики показали, що професійне вигорання працівників служби охорони проявляється практично постійно, причому ймовірність виникнення професійного вигорання дуже велика.

Багато охоронців не усвідомлюють виникнення і домінування професійного вигорання. Справа в тому, що професія охоронця відноситься до сфери «людина-людина», а в ній, як відомо, виникнення професійної деформації спостерігається особливо часто. Важливо, що в охоронців взаємодія у системі «людина-людина» здійснюється, зокрема, і з людьми, які відрізняють асоціальними якостями і поведінкою. Багато хто з них, спілкуючись з охоронцями, перебувають у складних психічних станах, що впливає і на їхню психіку. Крім того, як нами зазначалося, діяльність охоронців, при особливому відношенні до них, пов'язана з особливими та екстремальними умовами здійснення, нестабільністю, які є психологічно дуже витратними для суб'єкта, і, як наслідок, знижують його ресурсність [14, с. 108-115].

Проведені окремі дослідження дали змогу виявити деякі прояви професійного вигорання працівників служби охорони. Особливо відзначалися правовий нігілізм, цинізм, емоційна холодність, завищена самооцінка, стереотипізація мислення. Слід зазначити, що подані прояви здебільшого мають місце у підструктурі спрямованості особистості охоронців, меншою мірою вони стосуються підструктури характеру та психічних процесів. Цей факт є втішним, тому що підструктура спрямованості особистості найбільше схильна до зовнішнього впливу, що дозволяє успішно здійснювати психологічну корекцію [14, с. 108-115]. Слід наголосити, що ці прояви професійного вигорання були відзначені у співробітників правоохоронних органів та пенітенціарної системи, хоча їхня професійна діяльність у її утриманні радикально відрізняється від діяльності працівників служби охорони. Прояв синдрому емоційного вигорання охоронців, як випливає з публікацій, так само практично ідентичний проявам у співробітників правоохоронних органів та пенітенціарної системи. Зокрема, відзначаються емоційне виснаження, байдужість, негативне ставлення до колег та своїх обов'язків [17, с. 314]. І причини емоційного вигорання називаються ті ж самі: психічна перевтома, хоча очевидно, що їх більше.

Такі збіги не випадкові і навряд чи мають «універсальний» характер. Психологічні механізми професійної деформації можуть бути подібними, проте різна специфіка професійної діяльності та умов праці обов'язково мають знайти своє відображення та визначити відмінності.

Слід зазначити, що у методичному відношенні дослідження з таким об'єктом відрізняються значною складністю. Як зазначалося, наявність професійного вигорання мало усвідомлюється суб'єктами діяльності. У той же час, через очевидне погіршення якості професійної діяльності, що виникає від професійного вигорання, сприймається як результат дії суто зовнішніх факторів і причин, тобто суб'єктивна причинність, як правило, заперечується. Цьому сприяє також розвиток у працівників служби охорони демонстративної акцентуації характеру [32].

У психології праці накопичений значний досвід вивчення психологічно складних об’єктів, який слід використовувати під час психологічного вивчення професійного вигорання охоронців. Насамперед, необхідне проведення комплексних досліджень для здобуття різнорівневого знання психофізіологічного, психологічного, соціально-психологічного. Необхідне використання різних методів, особливо включеного спостереження, експертного оцінювання, анкетування, інструментальної та неінструментальної психологічної діагностики, інтерв’ювання. Це дозволить сформувати цілісне уявлення про психологічні характеристики об’єкта, що вивчається [35, с. 159-166].

Реалізація комплексного підходу щодо професійного вигорання працівників служби охорони має здійснюватися за напрямами вивчення різних характеристик охоронців як суб’єктів діяльності, особистості та індивідуальності. Принцип суб’єктності. У психологічних дослідженнях нині він сприймається як один із провідних принципів. Принцип суб’єктності пов’язаний з ідеєю розгляду людини як суб’єкта організації буття, пов’язаного з потребою та здатністю вдосконалення та самореалізації [35, с. 159-166]. Згідно з цим підходом, ставши суб’єктом, людина виробляє індивідуальний стиль та способи організації своєї діяльності. Вони відповідають якостям людини, її ставленню до дійсності та її вимогам до неї, об’єктивним характеристикам даного виду діяльності. Тому людина як суб’єкт є інтегруючим, центральним, координуючим центром діяльності: активне орієнтування у професійних та життєвих ситуаціях; здатність до цілепокладання; ініціативність; самостійність; вміння прогнозувати, планувати; активність у досягненні поставленої мети; висока самоефективність; високий рівень самоконтролю, самокорекції; вміння здійснювати довільну саморегуляцію; спрямованість на продуктивний розвиток; спрямованість на самореалізацію та творче творення. Представлені вище психологічні ознаки суб’єктності, як свідчать психологічні дослідження

є найважливішими особистісно-професійними якостями, необхідними багатьом професійним сферам [3, с. 17-24].

Суб'єктність за змістом відрізняється від суб'єктивності, що з індивідуальними особливостями сприйняття і відносинами. Суб'єктність визначає велику самостійність та свободу людини, її діяльності, взаємодій та відносин, у тому числі і у виборі цілей, еталонів, способів свого розвитку.

Працівники служби охорони відрізняються високим рівнем суб'єктності, закладеної вимогами самої їхньої професії. Вони у своїй професійній діяльності не перебувають у ієрархічних відносинах, самостійні, незалежні, самі ставлять цілі діяльності та їх реалізують. Успішність охоронців діяльності залежить від їхньої ініціативності, здатності швидко орієнтуватися в нових ситуаціях, компетентності, ініціативності та активності. У зв'язку з цим, орієнтація на принцип суб'єктності дозволить вирішувати багато психологічних завдань, пов'язаних з працівниками служби охорони, оскільки самі охоронці, повторимося, є по-справжньому суб'єктами.

У той самий час високий рівень суб'єктності охоронців за певних умов може стати причиною професійного вигорання охоронців. Високий рівень самостійності, відсутність включеності в ієрархічні відносини можуть стати причиною відомого в психології «комплексу незаперечного авторитету», перебільшення особистої значущості, правильності прийнятих рішень [25, с. 103-111].

Вивчення психологічних інваріантів професіоналізму показало, що вони пов'язані з довільною саморегуляцією, самоефективністю, самоконтролем, які залежать від рівня розвитку психологічної компетентності та психологічних умінь. Психологічна компетентність обумовлюється розумінням особистості «самої себе» у різноманітті розуміння своїх можливостей [27, с. 146-150]. Психологічна компетентність має універсальне значення, пов'язане зі здатністю до цілеспрямованої орієнтації у своєму «внутрішньо-особистісному просторі», можливістю змін

у ньому. Така орієнтація визначається можливістю самопізнання, вміннями «керувати собою», своїми емоціями, функціональними станами, умінням цілеспрямовано «змінювати себе». Від рівня розвитку психологічної компетентності залежать якість самоаналізу, адекватність самооцінки, рівень саморегуляції, самоефективність, реалістичність образу «Я» та інші найважливіші особистісно-професійні властивості, такі важливі для суб'єкта діяльності.

У діяльності працівників служби охорони важливу роль відіграє конфліктологічна компетентність. У психології конфліктологічна компетентність сприймається як інформаційно-регуляторна підсистема професіоналізму, пов'язана з вміннями керувати конфліктом, вирішувати його на конструктивній основі. Конфліктологічна компетентність включає до своєї структури такі складові: знання про причини появи конфлікту, закономірності його розвитку та протікання, знання про психологічні особливості опонентів, що виявляються в поведінці, спілкуванні, діяльності, конфліктному протиборстві; знання психічних станів опонентів; знання про закономірності конфліктного протиборства; вміння передбачати розвиток конфлікту, дії опонентів, їх поведінка під час конфлікту, застосовувані прийоми конфліктного протистояння, його наслідки; вміння впливати на опонентів, впливати на їхні стосунки, оцінки, мотиви та цілі конфліктного протиборства; вміння формувати громадську думку стосовно учасників конфлікту; вміння здійснювати профілактику конфлікту та вирішувати його на справедливій основі [30, с. 113-114].

Нами проведено теоретико-методологічний аналіз психологічних аспектів проблеми дипломного дослідження. Розглянуто деякі психологічні особливості особистості та професійної діяльності працівників служби охорони. Розроблено професіограму охоронців, необхідну для проведення психологічних досліджень професійного вигорання охоронців. Професіограма включає вихідні положення, необхідні для її побудови, загальні відомості про професію охоронців, інформацію про психологічні

особливості працівників служби охорони, вимоги до професійної підготовки та рівня кваліфікації, умови провадження охоронної діяльності, критерії її ефективності, протипоказання до охоронної діяльності. Розроблено психограму працівників служби охорони, описано функціональні стани охоронців у процесі їхньої діяльності, етичні аспекти працівників служби охорони. Проаналізовано психологічні дослідження професійного вигорання суб'єктів діяльності. Розглянуто психологічні зв'язки між професійним вигоранням, професійною деструкцією та психічним професійним вигорянням. Розкрито психологічний зміст основних видів професійного вигорання, особливостей прояву у діяльності, поведінці, відносинах, спілкуванні та взаємодіях. Показано, що професійне вигорання у працівників служби охорони є особливим рівнем прояву, який відображає специфіку професійної діяльності та взаємодій. Проведено аналіз психологічних досліджень професійного вигорання у професійних сферах, пов'язаних із працівниками служби охорони. Відзначено схожість отриманих результатів, зокрема, прояви правового нігілізму, цинізму, емоційної холодності, завищеної самооцінки, стереотипізації мислення та ін. Обґрунтовано методологічні засади психологічного дослідження професійного вигорання охоронців (комплексності, суб'єктності), значущість компетентнісного та ресурсного підходів.

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ОХОРОНИ

2.1. Характеристика методів та процедури проведення емпіричного дослідження професійного вигорання у працівників служби охорони

Результати теоретичного аналізу, представлені у першому розділі дипломної роботи, дозволили перейти до наступного етапу нашого дослідження – проведення емпіричного дослідження. Емпіричне дослідження спрямоване на перевірку, уточнення та доведення чи спростування наявності у працівників служби охорони проявів професійного вигорання, видів професійного вигорання та визначення психологічних механізмів виникнення та розвитку професійного вигорання. Крім того, емпіричне дослідження спрямоване на розробку шляхів та засобів подолання професійного вигорання працівників служби охорони.

Згідно з проведеним аналізом, професійне вигорання працівників служби охорони проявляється як елемент змін та емоційного напруження:

- на рівні властивостей особистості (зниження рівня розвитку особистісно-професійних і професійно-важливих якостей, структурних змін особистості);
- на рівні спрямованості особистості (зниження інтересу до діяльності у службі охорони, негативні зміни мотивів та змісту діяльності);
- на психофізіологічному рівні (психологічний дискомфорт, домінування складних негативних функціональних станів);
- на рівні досвіду (стереотипізація, підвищення активності, зниження еталонів якості діяльності);
- на рівні відносин (підвищення рівня конфліктності, негативізму, цинізму тощо).

Отже, емпіричне вивчення професійного вигорання працівників служби охорони повинно включати психологічні, психофізіологічні та соціально-

психологічні методи. Психологічне вивчення професійного вигорання працівників служби охорони має базуватися на застосуванні інструментальних та неінструментальних методів психологічних досліджень, адекватних складності об'єкта, що вивчається. Для проведення емпіричного дослідження професійного вигорання охоронців було обрано відповідні об'єкти та предмети дослідження методи, що дозволяють отримати інформативні та надійні результати: спостереження; аналіз результатів діяльності; психодіагностика, групові дискусії. Обрані методи та методики довели свою відповідність та інформативність.

Метод анкетування. Даний метод знайшов широке застосування у психології праці. Він полягає у зборі та аналізі інформації, яка необхідна для вивчення будь-якого об'єкта. Зазначалося, що у відповідній вибірці середнє значення відповідей чи суджень загалом адекватно відображає характеристики досліджуваного об'єкта. Метод анкетування дозволяє проводити порівняльний аналіз і добре поєднується з іншими методами, доповнюючи їх. Для застосування методу анкетування у вивченні професійного вигорання охоронців було розроблено спеціальну анкету, що включає наступні частини: вступну, основну, класифікаційну, а також висновок. Питання були поєднані таким чином, аби відображати мету, завдання та гіпотезу дослідження та були різноманітними за формою (відкритими, закритими, були завданнями на вибір чи ранжування). Розробка анкети здійснювалася на основі висунутої гіпотези та виявлених теоретичних положень та узагальнень, додаток А.

Методика «Діагностики рівня «емоційного вигорання» В. Бойко. Мета використання методики у цьому дослідженні – виявити, якою мірою у індивіда (групи) сформувалися симптоми і фази «емоційного вигорання», чи існує у нього схильність до розвитку даного феномена.

Дана діагностична методика є достатньо інформативною, містить 89 суджень, і може точно представляти психологічний зміст професійної деформації. Дана методика включає три складові, які у свою чергу

характеризуються рядом показників: *Напруга*: переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; відчуття безвихідної ситуації («загнаність у клітку»); домінування тривоги та депресії. *Резистенція*, тобто опір: неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери «економії емоцій», байдужість; редукція (спрощення) професійних обов'язків. *Психічне виснаження*: дефіцит позитивних емоцій; емоційна відстороненість; особистісна відстороненість та деперсоналізація; психосоматичні та психовегетативні порушення. Методика визначає ступінь розвитку окремих симптомів і фаз «емоційного вигорання». Показники виразності кожного симптому перебувають у діапазоні від 0 до 30 балів. При цьому якщо показник симптому менше 10 балів – оцінювався як симптом, що не склався; 10-15 – оцінювався як симптом, що склався; 16 і більше – оцінювався як симптом, що склався.

Перевага даної методики полягає у тому, що вона дає повну картину феномена «емоційного вигорання», дозволяє побачити провідні симптоми «вигорання». Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання» можна дати досить об'ємну характеристику особистості, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Опитувальник «Психічне вигорання» розроблений К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової та О. Старченко. Опитувальник К. Маслач та С. Джексон був одним із перших методичних інструментів для вивчення синдрому «професійного вигорання». Дана методика є надійним методом дослідження синдрому емоційного вигорання у різних категорій професій типу «людина-людина». Методика визначає рівень розвитку основних компонентів синдрому: «емоційне виснаження», «деперсоналізацію», «редукцію особистих досягнень».

Особливість опитувальника полягає у тому, що він містить 22 твердження про почуття і переживання, пов'язані з виконанням роботи та складається із трьох субшкал, що відповідають шкалам «MBI».

Використання даного опитувальника дозволило вивчити прояви синдрому «професійного вигорання» за трьома компонентами, виділеними К. Маслач та С. Джексон: «емоційним виснаженням», «деперсоналізацією», «редукцією особистих досягнень».

Відповіді оцінюються за 7-бальною шкалою вимірювання та варіюють від «ніколи» до «завжди». Існують варіанти опитувальника для різних професійних груп (вчителів, психологів, менеджерів, медичних працівників, співробітників правоохоронних органів, працівників служби охорони, консультантів фондів соціального захисту тощо). Про наявність високого рівня вигорання свідчать високі бали за субшкалами «емоційного виснаження» та «деперсоналізації» та низькі – за субшкалою «редукції особистих досягнень».

Математико-статистичні методи: аналіз середніх значень; метод процентного співвідношення. Діагностика за визначеними компонентами професійного вигорання особистості з використанням обраних методик, на нашу думку, дасть можливість отримати емпіричні дані щодо особливостей прояву даного особистісно-професійного явища в працівників служби охорони.

2.2. Результати емпіричного дослідження професійного вигорання працівників служби охорони

Наше емпіричне дослідження професійного вигорання працівників служби охорони здійснювалось поетапно.

На першому етапі нашого дослідження проводилось анкетування. Результати опитування за спеціально розробленою анкетою (Додаток А) засвідчують наявність певних уявлень охоронців про власний професійний розвиток та його можливі негативні наслідки. Анкета містила питання стосовно розуміння змісту явища професійного вигорання та причин їх розвитку; вивчення уявлень фахівців про професійно важливі якості охоронців (основи його «ідеального професійного Я»); знання форм і методів профілактики та корекції деструктивних наслідків у професійній діяльності. Мотивація респондентів забезпечувалась інтересом до даної проблеми.

Так, за результатами опитування більшість респондентів 80 % (відповіді «так» – 33 %; «швидше так» – 30%; «мабуть» – 17 %) зазначили, що у охоронців виразно проявляється тенденція до розвитку професійного вигорання. (18%) респондентів висловили у цьому сумнів і лише (2%) респондентів взагалі не погодилися з цим твердженням. Отримані дані дозволяють із впевненістю стверджувати, що професійне вигорання науковців справді є психологічною проблемою, що впливає на ефективність охоронної служби, перешкоджає розвитку їхнього професіоналізму.

Поширеність професійного вигорання охоронців респонденти оцінили по-різному. Більшість зазначили, що вона «дуже поширена» (43 %), «зустрічається» (31%). Про тотальність прояву висловилися (11 %) охоронців, а (15 %) – зазначили, що професійне вигорання охоронців зустрічається достатньо рідко. Те, що професійне вигорання охоронців не поширена взагалі, не наголосив ніхто з респондентів. Загалом можна говорити про поширення професійного вигорання охоронців, що є

характерним явищем для професійної діяльності у професійній системі «людина-людина».

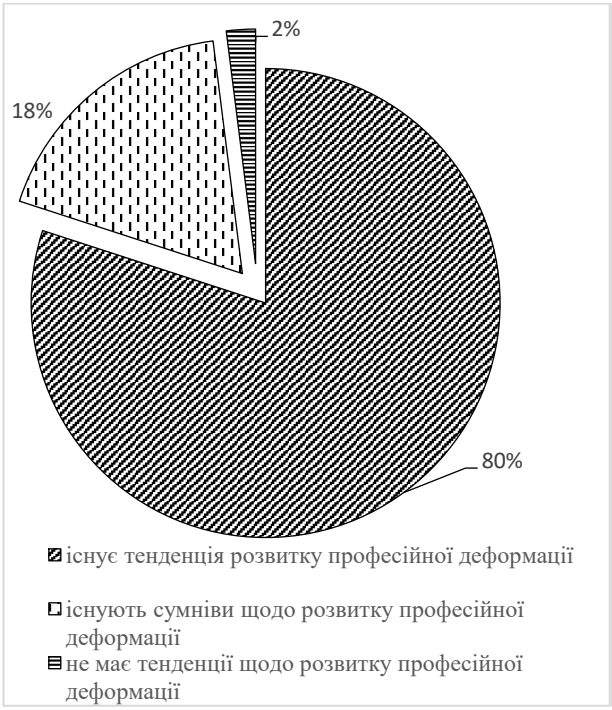


Рис. 2.1. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо проявів професійного вигорання



Рис. 2.2. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо поширення професійного вигорання

Більшість респондентів 72 % (30 % відповідей «так», 42 % відповідей «скоріше так») вважають, що професійне вигорання охоронців розвиваються зі стажем їхньої діяльності. Разом з тим (19 %) погодилися із цим твердженням частково, а (9 %) респондентів висловили сумніви.

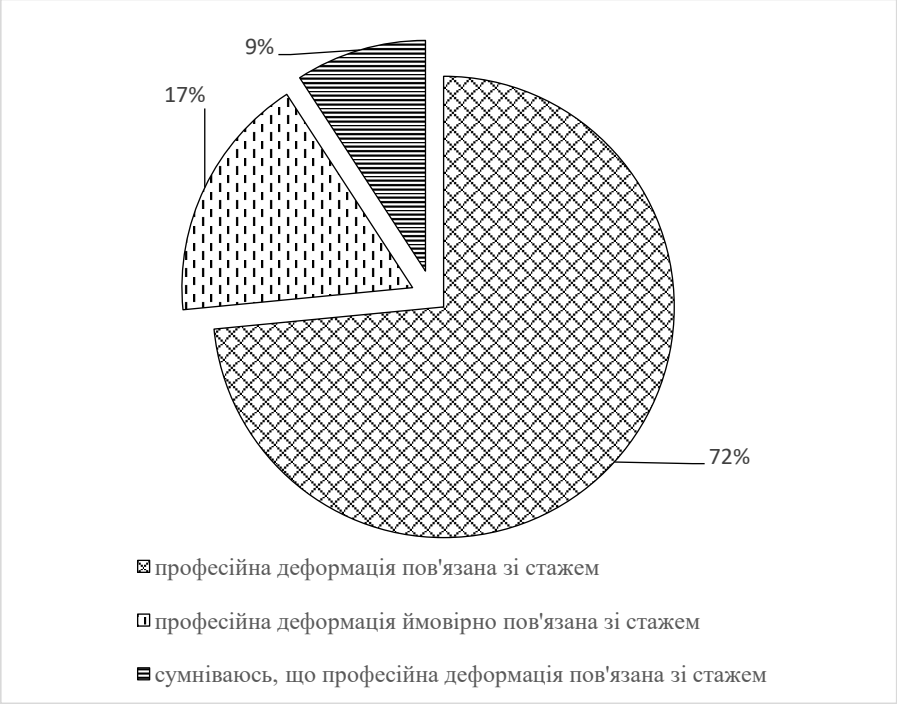


Рис. 2.3. Відсотковий розподіл відповідей зі стажем

Більшість респондентів 62 % (27% відповідей «так», 35% відповідей «швидше так») вважають, що багато охоронців не помічають розвиток у них професійного вигорання 30 % респондентів погодилися із цим твердженням частково, натомість (8 %) висловили сумніви. Не згодних із цим твердженням не виявлено, що ймовірно обумовлено широко відомим у психології феноменом. Так, наприклад, розвиток у себе монотонії помічає мало людей, переважно існує тенденція звертати увагу на те, що «псується настрій», що супроводжує цей стан. Професійному вигоранню передують негативні практичні стани, які так само «не помічаються» (день не задався, погана погода вплинула, магнітні бурі).

75 % респондентів (30 % відповідей «так»; 45 % відповідей «скоріше так») зазначили, що не вважають професійне вигорання негативним фактором і не надають належного значення її розвитку. (18 %) погоджуються з цим не повною мірою, а (7 %) висловили сумніви. Не згодних із цим твердженням ми не виявили. Тому дана думка є додатковим аргументом на користь твердження про поширеність професійного вигорання серед охоронців.

Отримані результати (переважно «не помічають», «не надають значення») свідчать про те, що такі судження суттєво ускладнюють подолання професійного вигорання охоронців, оскільки вони не помічають проблеми, тому не мають відповідної мотивації та й розуміння діяти.

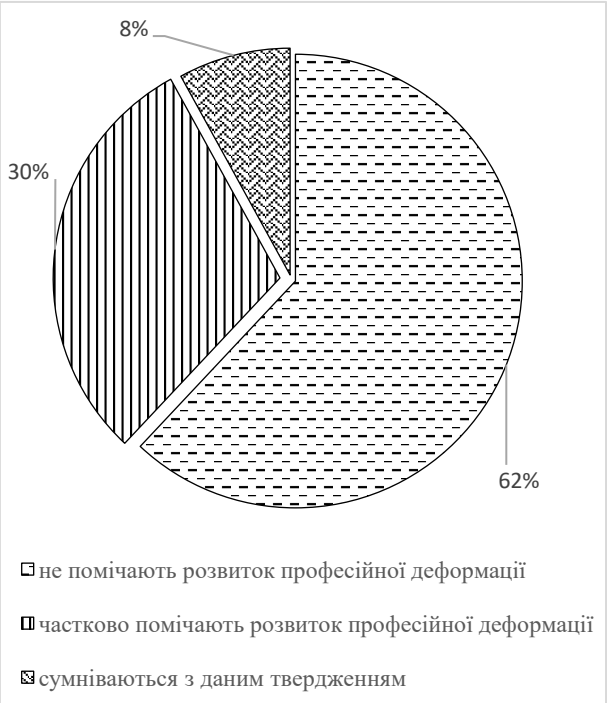


Рис. 2.4. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо усвідомлення розвитку у них професійного вигорання

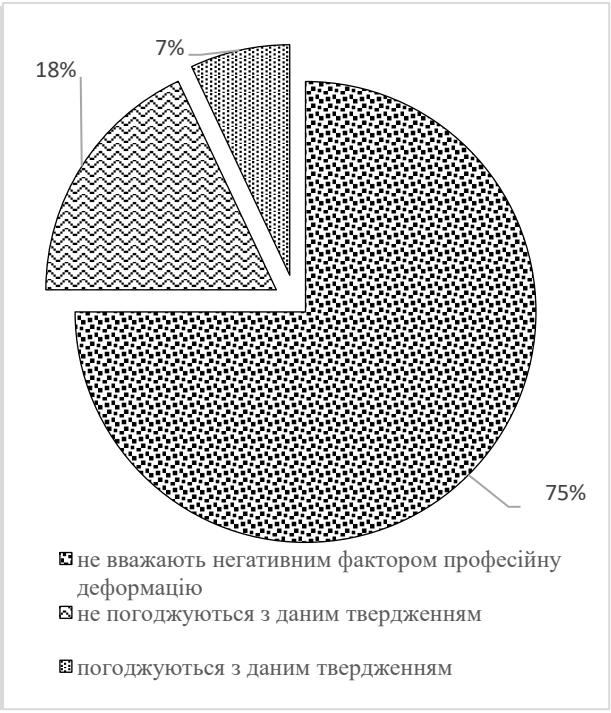


Рис. 2.5. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо негативного змісту професійного вигорання

Думки респондентів щодо частоти конкретного прояву професійного вигорання охоронців розподілилися наступним чином та представлені на рисунку 2.6.

Представимо окремі види професійного вигорання, що часто зустрічаються: *формалізм* – (48 %) (психологічний зміст – негативна зміна ставлення до професійних обов'язків); *стереотипізація мислення* – (46 %) (негативна зміна інтелектуальних функцій); *емоційна холодність, байдужість* – (40 %) (негативна зміна ставлення до інших людей, партнерів); *комплекс незаперечного авторитету* – (36 %) (наслідок неадекватно завищеної самооцінки); *завищена самооцінка, компліментарні уявлення про себе* – (31 %); *цинізм* – (30 %) (негативна зміна ставлення до інших людей, партнерів); *психологічний дискомфорт* – (25 %) (домінування негативних

емоцій, негативних психічних станів без усвідомлення їх причин); *втрата професійних цінностей, почуття обов'язку* – (24 %) (зміна показників спрямованості особистості); *макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими людьми* – (22 %) (наслідок завищеної самооцінки та цинізму); *підвищення рівня конфліктності* – (21%) (сприйняття реальності та інших як загрози); *домінування негативних емоцій* – (20 %).

Інші прояви (правовий нігілізм, спритність, «монетизація» професійних інтересів, підозрілість) згадувалися значно рідше – діапазон відповідей варіювався у межах (10 % – 15 %). Із зазначених головних проявів професійного вигорання охоронців можна зробити висновок про те, що приблизно (80 %) мають ендогенний характер та (20 %) – екзогенний.

Таблиця 2.1.

Відсотковий розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони (%)

Види професійного вигорання	Розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони
Формалізм	48%
Стереотипізація мислення	46%
Емоційна холодність, байдужість	40%
Комплекс незаперечного авторитету	36%
Завищена самооцінка	31%
Цинізм	30%
Психологічний дискомфорт	25%
Втрата професійних цінностей, почуття обов’язку	24%
Макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими людьми	22%
Підвищення рівня конфліктності	21%
Домінування негативних емоцій	20%



Рис. 2.6. Відсотковий розподіл показників проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони.

Отримані результати дозволяють краще зрозуміти причини професійного вигорання охоронців, проаналізувати отримані дані та вибрати психологічні методи її компенсації.

Дуже важливою була думка респондентів щодо конкретних видів професійного вигорання, які найбільше знижують ефективність професійного вигорання охоронців під час виконання їхніх професійних обов’язків. Зокрема, ними були зазначені: *формалізм* – (46 %); *домінування негативних емоцій* – (42 %); *стереотипізація мислення* – (34 %); *емоційна холодність, байдужість* – (28 %); *макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими* – (28 %); *комплекс незаперечного авторитету* – (27 %); *завищена самооцінка, компліментарні уявлення себе* – (26 %); *«монетизація» професійних інтересів* – (22 %); *психологічний дискомфорт* – (22 %); *цинізм* – (17 %); *втрата професійних цінностей* – (17 %); *підвищення рівня конфліктності* – 14 %; *підозрілість* – 14 %.

Варто зазначити, що, згідно з даними анкетування, найбільш поширені види професійного вигорання охоронців більше, ніж інші здатні знижувати ефективність їхньої професійної діяльності.

Таблиця 2.2.

Відсотковий розподіл видів професійного вигорання, що мають вплив на ефективність професійної діяльності працівників служби охорони (%)

Види професійного вигорання	Розподіл проявів професійного вигорання серед охоронців
Формалізм	46%
Домінування негативних емоцій	42%
Стереотипізація мислення	34%
Емоційна холодність, байдужість	28%
Макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими	28%
Комплекс незаперечного авторитету	27%
Завищена самооцінка	26%
«Монетизація» професійних інтересів	22%
Психологічний дискомфорт	22%
Цинізм	17%
Втрата професійних цінностей	17%
Підвищення рівня конфліктності	14%
Підозрілість	14%

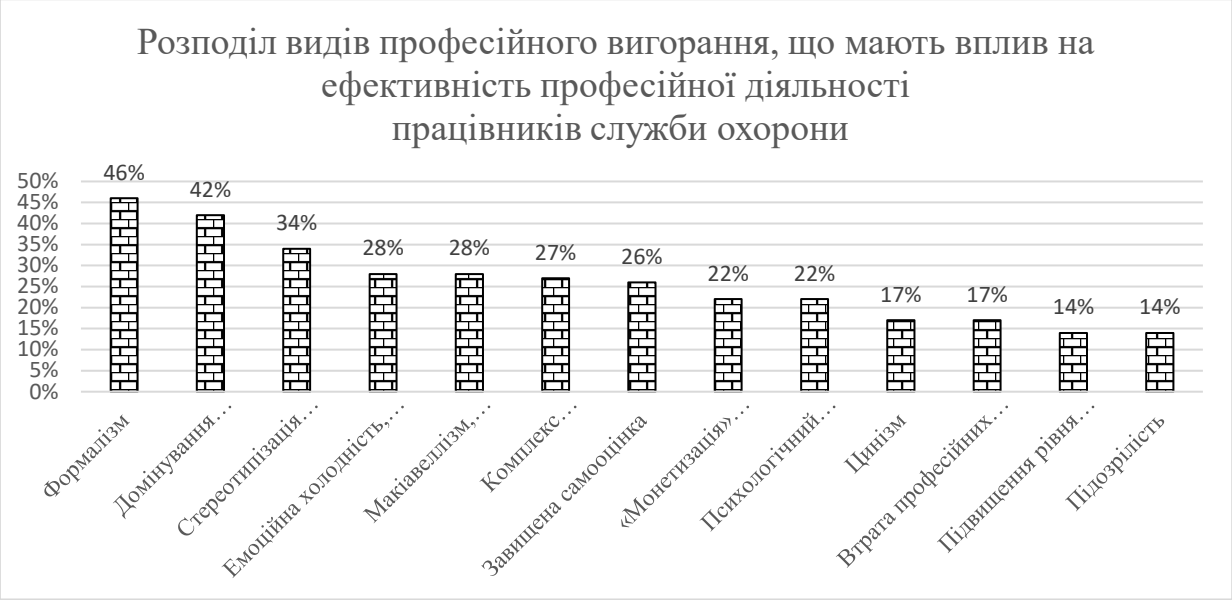


Рис. 2.7. Відсотковий розподіл видів професійного вигорання, які мають вплив на ефективність професійної діяльності працівників служби охорони

Професійне вигорання охоронців може відбуватися за допомогою зростання неконтрольованих психічних акцентуацій, які також можна розглядати як окремі види професійного вигорання. З таким твердженням погодилася більшість опитаних 56 % (26 % відповідей «так»; 30% скоріше «так»). Частково з цією думкою погодилось (30 %) респондентів, (10 %) – висловили сумніви і (4 %) не погодились з таким твердженням.

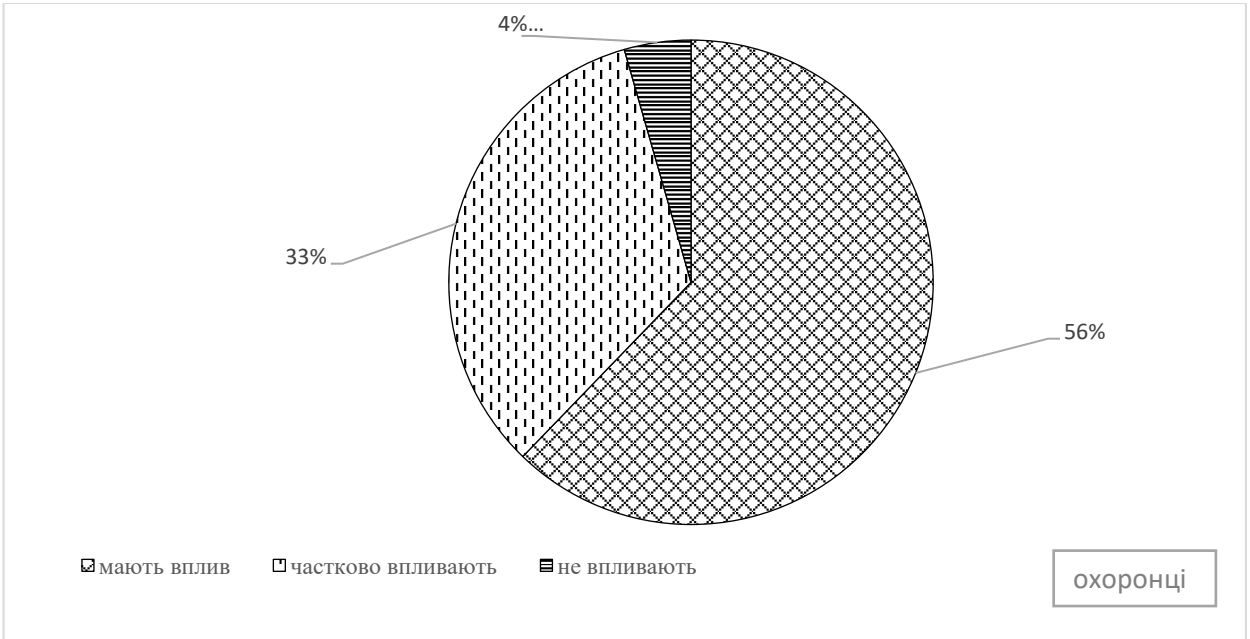


Рис. 2.8. Загальний відсотковий розподіл показників впливу акцентуацій характеру на професійне вигорання працівників служби охорони

У результаті нашого дослідження ми виявили найбільш поширені акцентуації, що сформувалися у процесі охоронної діяльності: *висока тривожність* – (46 %) (пов'язана з домінуванням негативних психічних станів, відчуттів постійної загрози); *демонстративність, істероїдність* – (42 %) (пов’язана із завищеною самооцінкою, комплексом незаперечного авторитету); *емотивність* – (32 %) (пов’язана з низькою психічною стійкістю, низьким рівнем психічної саморегуляції); *педантичність* – (22 %) (у спрямованості – це «пріоритет форми над змістом»); *маніакальність* – (22 %) (проявляється у перевищенні значущості цілей діяльності над смислами, «витратами» тощо); *паранояльність* – (22 %) (недовірливість, підозрілість, скритність, завзятість, надцінність своїх ідей і самої особистості); *епілептоїдність* – 15 % (як прояв агресивності у ситуації перешкод та протидій).

Слід наголосити, що існують психологічні зв'язки між деякими акцентуаціями та конкретними видами професійного вигорання охоронців. Зазначимо, що демонстративність пов’язана із завищеною самооцінкою, компліментарним образом «Я» та комплексом незаперечного авторитету; паранояльна акцентуація пов’язана з підозрілістю та конфліктністю; епілептоїдність повязана з конфліктністю; емотивність та тривожність повязана із психологічним дискомфортом та домінуванням негативних емоцій. По результатам дослідження можна припустити, що професійне вигорання охоронців часом може розвиватися внаслідок сформованих у них акцентуацій.

Таблиця 2.3.

Відсотковий розподіл акцентуацій характеру, що мають вплив на професійне вигорання працівників служби охорони (%)

Види акцентуацій характеру	Розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони

Висока тривожність	46%
Демонстративність істероїдність	42%
Емотивність	32%
Педантичність	22%
Маніакальність	22%
Паранояльність	22%
Епілептоїдність	15%
Підозрілість	14%



Рис. 2.9. Відсотковий розподіл показників впливу видів акцентуацій характеру на професійне вигорання працівників служби охорони

Важливою була думка респондентів щодо можливості самостійного подолання охоронцями професійного вигорання, що може виникнути. (31%) респондентів (8 % відповідей «так»; 23 % скоріше «так») вважають таке можливим. Також 54 % (43 % відповідей «так»; 11 % скоріше «так») вважають, що самостійно це зробити не можна, (15 %) респондентів вважають це частково можливим.

Подолання професійного вигорання респонденти вважають можливим (45 %), якщо мати знання про психологічні причини виникнення та

механізми дії; (35%) – вважають, що це можна робити за рахунок розвитку психологічної компетентності; вважають необхідним при цьому знати прийоми психологічної саморегуляції, необхідність участі у психологічних тренінгах; (20 %) – вважають, що потрібні регулярні консультації із професійними психологами.

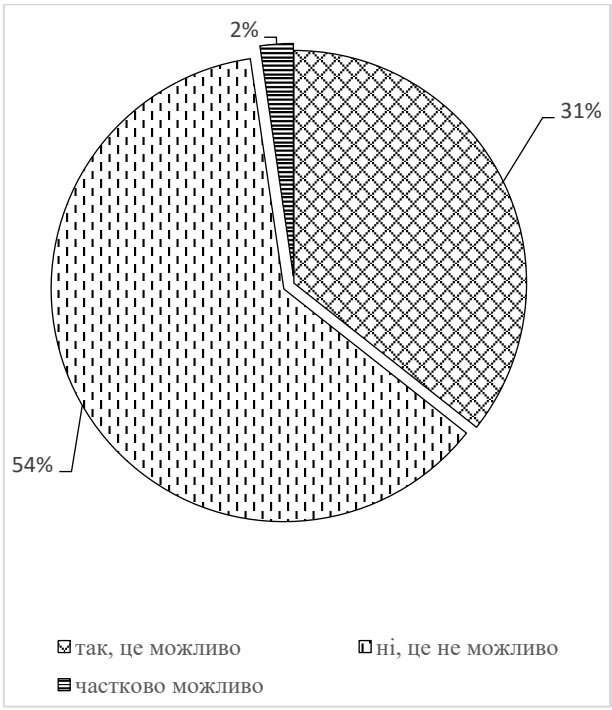
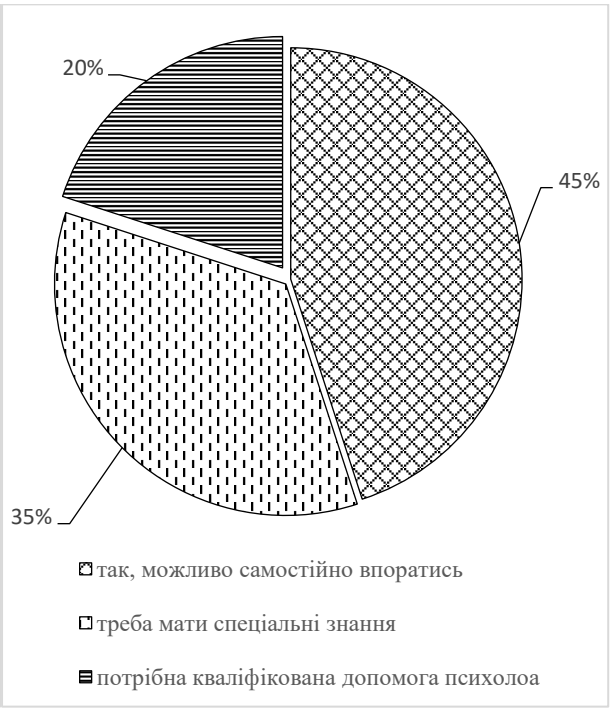


Рис. 2.10. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо подолання професійного вигорання в працівників служби охорони



2.11. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо способів подолання професійного вигорання в працівників служби охорони

Таким чином, за результатами анкетування можна зробити висновок про те, що охоронці загалом потребують більш глибоких психологічних знань щодо явища професійного вигорання, вдосконалення умінь та навичок, які сприятимуть ефективності міжособистісної взаємодії з оточенням (колегами, друзями та рідними). Такі знання та навички дозволять більш уважно ставитись до власних переживань даної проблеми, сприятимуть вмінню вчасно розпізнавати прояви професійної деформації, а відтак запобігати її впливу на особистому та професійному рівні.

Як зазначалося у теоретичному розділі, професійне (емоційне, психічне) вигорання передує формуванню професійного вигорання, і, ймовірно, входить до її системи. Зважаючи на те, що методи діагностики професійного вигорання розроблені для обмежених видів професійних сфер (педагоги, психологи, службовці система правоохоронних органів), для її вивчення у охоронців слід використовувати методи дослідження професійного вигорання, розроблені на рівні загальних, які застосовують для різних професій. Серед них однією з найбільш надійних та інформативних є *методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко,* яку ми проводили на наступному етапі нашого дослідження. Дана методика дозволяє здійснити комплексне дослідження емоційного вигорання, зокрема виокремити симптоми, які більш повно розкривають дане явище та визначити фазу, яка є «пусковим» механізмом у розвитку емоційного вигорання у працівників служби охорони.

На основі отриманих даних та їх інтерпретації можна отримати дані, які стосуються не лише домінуючих симптомів, які найбільше обтяжують стан людини, а й про зумовленість «виснаження», чи то факторами професійної діяльності, що сприяли виникненню симптомів вигорання, або суб'єктивними факторами, відтак означити напрямки впливу на організаційний клімат задля зниження напруги та виокремити шляхи корекції з професійного вигорання.

Теоретичний аспект та кількісні показники для різних фаз професійного вигорання, дозволили отримати достатньо повну характеристику особистості працівників служби охорони.

У психологічній діагностиці із застосуванням даної методики взяли участь 40 працівників служби охорони, які мають різний стаж в службі охорони.

Мотивація учасників психологічної діагностики забезпечувалася зацікавленістю до означеної проблеми, можливістю познайомитися з результатами діагностики.

Загальні результати психологічної діагностики з використанням *методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко* відображені у таблиці 2.4. Зупинимося на найбільш важливих із них.

Таблиця 2.4.

Загальні показники сформованості синдрому емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (%)

	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Синдром емоційного вигорання	22 %	37 %	41 %



Рис. 2.12. Відсотковий розподіл показників результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко

Аналіз результатів дослідження за *методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко* дозволив зробити наступні висновки.

Відповідно до психологічної моделі В. Бойко, професійне вигорання проявляється через наступні фази: «напруга», «резистенція» та «виснаження» з відповідними компонентами-показниками. Отримані результати дозволили побудувати відповідний розподіл із 12 симптомів для даних трьох фаз професійного вигорання.

Таблиця 2.5.

Кількісні показники сформованості симптомів емоційного вигорання у охоронців за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко

Симптоми	Не сформований		На стадії формування		Сформований	
	(%)	ранг	(%)	ранг	(%)	ранг

Переживання психотравмуючих обставин	54 %	7	21 %	7	25 %	4
Незадоволеність собою	80 %	2	16 %	9	5 %	12
«Загнаність у клітку»	86 %	1	9 %	12	5 %	11
Тривога та депресія	67 %	6	26 %	5	7 %	10
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	18 %	12	38 %	1	43 %	1
Емоційно-моральна дезорієнтація	72 %	4	15 %	10	13%	8
Розширення сфери економії емоцій	50 %	8	24 %	6	25 %	3
Редукція професійних обов'язків	35 %	11	29 %	4	36 %	2
Емоційний дефіцит	68 %	5	13 %	11	18 %	6
Емоційна відстороненість	46 %	9	36 %	2	17 %	7
Деперсоналізація / особистісна відстороненість	42 %	10	35 %	3	23 %	5
Психосоматичні та психовегетативні порушення	74 %	3	17 %	8	8%	9

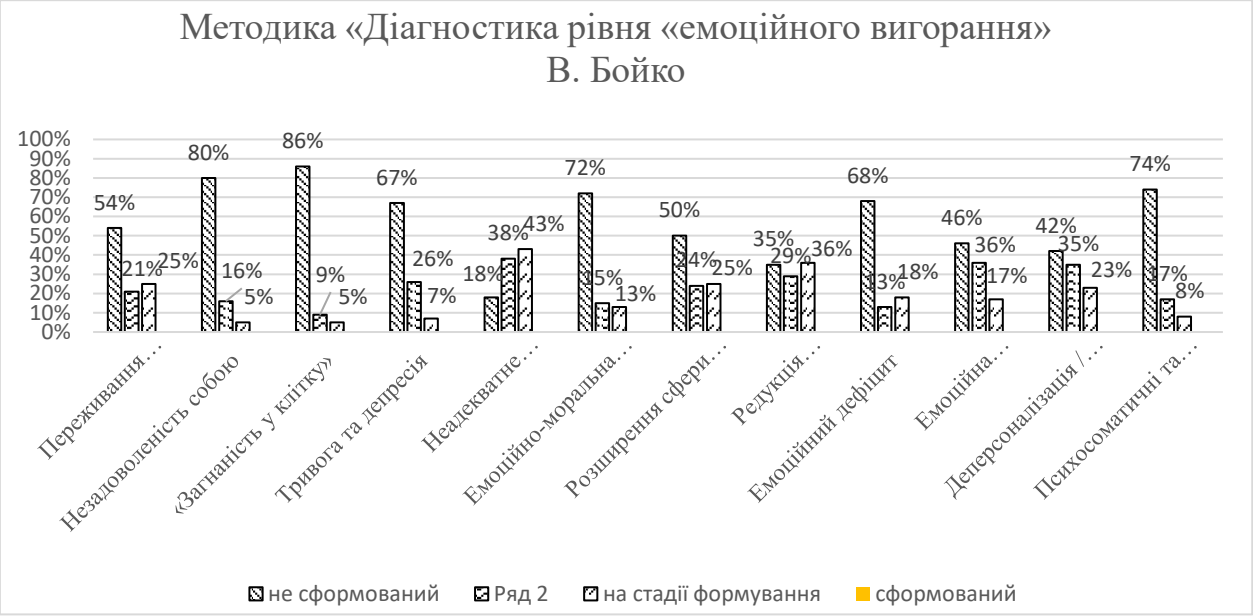


Рис. 2.13. Відсотковий розподіл результатів дослідження сформованості симптомів емоційного вигорання у працівників служби охорони (%)

Щодо розуміння основних детермінант розвитку професійного вигорання у охоронців варто зазначити, які психологічні зв'язки як наслідок можуть мати місце у професійній діяльності.

Так, зокрема, редукція професійних обов'язків (36 %) може спричинити формалізм у роботі, стереотипізації мислення, втрати професійних цінностей. Емоційна відстороненість (17%), розширення сфери економії емоцій (25%) може призвести до емоційної холодності, байдужості у спілкуванні з друзями, рідними, а також до макіавеллізму. На роботі охоронці втомлюються від контактів з різними людьми, відповідають на питання настільки, що не мають бажання спілкуватися з близькими та друзями.

Неадекватне вибіркове емоційне реагування (43%) та переживання психотравмуючих обставин (25%) провокують домінування негативних емоцій, підвищення рівня конфліктності та навіть агресивності.

Незадоволеність собою (5%) проявляється значно меншою мірою, відчуття тривоги (7%), психосоматичні та психовегетативні порушення (8%) у респондентів виражено не істотно. Такі результати можуть свідчити про те, що охоронці в силу особливостей своєї професії та професійно важливих якостей відповідно практично не відчувають себе «загнаними у клітку», чи «рабами обставин» (5%).

Так, за *методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко*, у (41 %) охоронців відзначено чітко виражений синдром, як комплекс пов'язаних між собою різних ознак, професійного вигорання. Даний синдром перебуває на стадії формування фази «напруга» у (15 %), фази «резистенція» у (42%), фази «виснаження» у (29%). Результати дослідження відображено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Кількісні показники сформованості синдрому емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко (%)

Фази	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Напруга	80 %	15 %	5 %
Резистенція	33%	42%	25%
Виснаження	60%	29%	11%

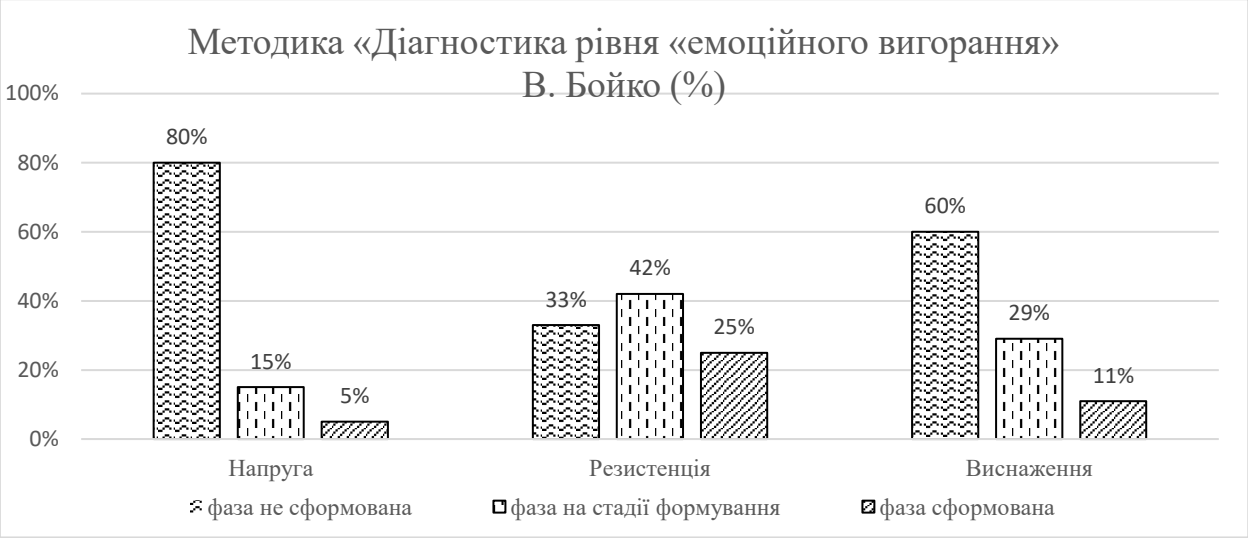


Рис. 2.14. Відсотковий розподіл результатів дослідження сформованості симптомів емоційного вигорання у працівників служби охорони (%)

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко свідчать про переважання у синдромі емоційного вигорання охоронців фази «резистенції», для якої характерними є згортання професійних обов'язків, бажанням відпочити, все менше часу витрачати на виконання завдань пов'язаних з посадою, прагненням менше взаємодіяти з колегами по роботі та іншими людьми, розширенням сфери економії емоцій, відповідно побути на одинці, неадекватним емоційним реагуванням. Варто зазначити, що 25% респондентів показали високий рівень розвитку фази «резистенція», і лише 5% опитаних охоронців показали високий рівень розвитку фази «напруження», 11 % досліджуваних показали високий рівень розвитку фази «виснаження». Таким чином, можна зробити висновок про те, що розвиток емоційного вигорання у охоронців відбувається за рахунок другої фази «резистенції», порушень в емоційній сфері особистості охоронців, що спричиняє деперсоналізацію та редукцію професійних цінностей.

Фаза «резистенції» є фактично опором стресу, який наростає та починається з появи тривожного напруження. Людина свідомо чи несвідомо прагне психологічного комфорту, намагається знизити рівень тиску ззовні засобами, якими володіє на даний момент.

Таблиця 2.7.

Відсоткові показники сформованості компонентів емоційного вигорання працівників служби охорони залежно від стажу роботи (%)

Компоненти емоційного вигорання	Рівні розвитку компонентів емоційного вигорання в працівників служби охорони з різним стажем роботи								
	До 5 років			Від 6 до 15 років			Понад 15 років		
	низький	середній	високий	низький	середній	високий	низький	середній	високий
Напруження	80%	15%	5%	78%	12%	10%	65%	20%	15%
Резистенція	55%	40%	5%	32%	43%	25%	25%	44%	31%
Виснаження	68%	29%	3%	60%	29%	11%	53%	30%	17%

Слід зазначити, що у більшості охоронців синдром професійного вигорання залежить від стажу роботи.

Зокрема, у охоронців із стажем роботи до 5 років за компонентом «напруження» ми отримали високий показник у (5%) респондентів. У досліджуваних працівників служби охорони зі стажем роботи від 6 до15 років такий показник зріс до (10%). Також у групі працівників служби охорони понад 15 років сформованість компоненту «напруження» сягає (15%).

За компонентом «резистенція» у досліджуваних працівників служби охорони до 5 років ми отримали також (5%), зі стажем від 6 до 15 років – (25%) та у групі працівників служби охорони зі стажем понад 15 років – (31%). На стадії формування даного компоненту у групі охоронців зі стажем до 5 років – (40%), від 6 до 15 років – (43%), понад 15 років (44%).

За компонентом «виснаження» у досліджуваних охоронців до 5 років ми отримали також (3%), зі стажем від 6 до 15 років – (11%) та у групі працівників служби охорони зі стажем понад 15 років – (17%). На стадії формування даного компоненту у групі працівників служби охорони зі стажем до 5 років – (29%), від 6 до 15 років – (29%), понад 15 років (30%).

Такі результати можуть свідчити про зростання у працівників служби охорони такого психологічного явища, як емоційне вигорання, яке виникає у них із збільшенням стажу роботи.

Об’єктивним доповненням відсоткових показників розвитку емоційного вигорання у працівників служби охорони більш детально можна побачити у таблиці 2.8. «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко.

Таблиця 2.8

Показники прояву компонентів емоційного вигорання в працівників служби охорони за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко

Симптоми емоційного вигорання	Фази емоційного вигорання		
	«Напруга»	«Резистенція»	«Виснаження»
	1. Переживання психотравмуючих обставин	1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	1. Дефіцит позитивних емоцій
	2. Незадоволеність собою	2. Емоційно-моральна дезорієнтація	2. Емоційне відчуження / відстороненість
	3. Відчуття безвихідної ситуації / «загнаність в клітку»	3. Розширення сфери економії емоцій	3. Деперсоналізація / особиста відстороненість
	4. Домінування тривоги і депресії	4. Редукція професійних обов’язків	4. Психосоматичні та психовегетативні порушення

Отримані результати дослідження дозволили розкрити сутність поведінки працівників служби охорони при виникненні та прояву синдрому емоційного вигорання. Можна зробити висновок про те, що психічна напруга у діяльності працівників служби охорони, яка має місце у процесі їхньої діяльності практично постійно пов'язана з компонентом «резистенція» та його симптомами «розширенням сфери економії емоцій». Більшість опитаних працівників служби охорони схильні до симптому «економія емоцій», що відображається на стосунках з оточенням, як наслідок призводить до неадекватних емоційних реакцій, здатних провокувати

редукцію професійних обов’язків. Аналіз та підсумки свідчать про те, що професійна сфера діяльності працівників служби охорони передбачає широке коло спілкування з іншими людьми, а редукція проявляється у намаганнях полегшити чи скоротити обов’язки, що потребують великих емоційних витрат.

Такі результати свідчать про негативний вплив таких проявів не лише на особистість працівників служби охорони, але й на взаємодію з його оточенням, друзями, рідними та колегами по роботі. Як наслідок, психічна напруга, яка проявляється у діяльності працівників служби охорони майже постійно, пов'язана з резистенцією та психічним виснаженням.

Також, на основі вищевикладеного матеріалу можна зробити висновок про те, що специфіка професійної діяльності, а також професійний досвід і компетентність працівників, придбані зі стажем, впливають на характер формування феномену «емоційного вигорання», сприяють більшому розвитку певних симптомів.

На наступному етапі за допомогою *опитувальника «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп’янової та О. Старченкоми* ми провели діагностику професійного вигорання охоронців. Використання даної методики дозволило уточнити отримані результати та дещо їх конкретизувати.

Загальні результати за даною методикою відображені у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9.

Кількісні показники сформованості синдрому професійного вигорання у працівників служби охорони за опитувальником «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Професійне вигорання	17 %	55 %	28 %

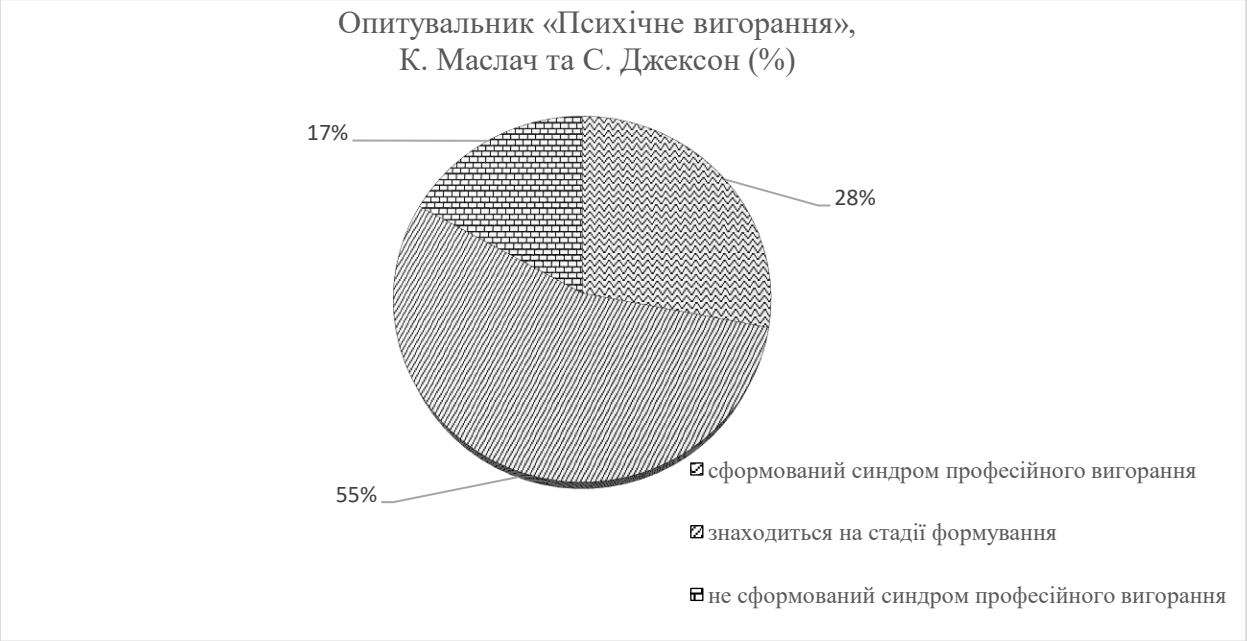


Рис. 2.15. Відсотковий розподіл результатів дослідження за методикою «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

У результаті дослідження ми з'ясували, що у (28 %) працівників служби охорони можна констатувати повністю сформований синдром професійного вигорання. Також у (55 %) даний синдром перебуває на стадії формування, хоча проявляється у кожному випадку по-різному. Зокрема у (17 %) обстежених охоронців зазначено, що даний синдром не сформовано.

Таблиця 2.10.

Кількісні показники сформованості синдрому професійного вигорання у працівників служби охорони за опитувальником «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

Професійне вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	23 %	27 %	50 %
Деперсоналізація	22 %	29 %	49 %
Редукція особистих досягнень	45%	44 %	11 %

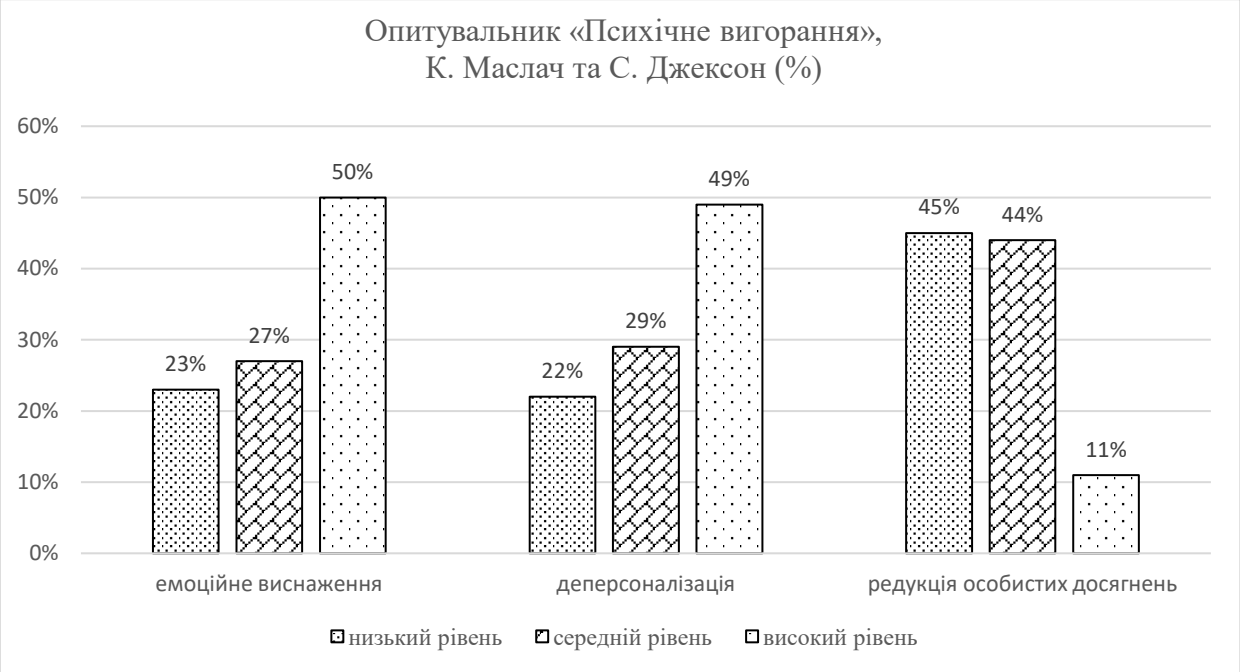


Рис. 2.16. Відсотковий розподіл результатів дослідження за методикою «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

За структурними компонентами професійного вигорання нами було отримано наступний розподіл.

Емоційне виснаження: високий рівень – (50); середній рівень – (27 %); низький рівень – (23 %).

Деперсоналізація: високий рівень – (49 %); середній рівень – (29 %); низький рівень – (22 %).

Редукція особистісних досягнень: високий рівень – (45 %); середній рівень – (44 %); низький рівень – (11 %).

За результатами дослідження ми дійшли висновку, що професійне вигорання працівників служби охорони особливо наочно проявляється у емоційній сфері та сфері деперсоналізації.

ВИСНОВКИ

Робота працівників служби охорони має велике значення у житті країни, оскільки підвищує рівень захисту. Очевидно, що результативність працівників служби охорони багато у чому визначається рівнем їхнього професіоналізму. У зв'язку з цим багато психологічних досліджень професійності працівників служби охорони спрямовані на пошук психологічних шляхів, детермінант, умов і факторів, що підвищують ефективність охоронної діяльності. Водночас значний резерв підвищення результативності та якості працівників служби охорони закладений в усуненні того, що перешкоджає або стримує розвиток професіоналізму охоронців. Одним із таких головних таких негативних факторів є професійне вигорання працівників служби охорони, що виникає у багатьох з них під впливом умов та характеру у охоронній службі.

Поширеність професійного вигорання працівників служби охорони дуже висока, а наслідки її дії негативно впливають на результативність у їх роботі. Усе це зумовило проведення спеціальних психологічних досліджень, спрямованих на вивчення даного психологічного феномена, визначення шляхів його подолання.

За результатами проведеного дослідження можна зазначити наступне: проведено теоретико-методологічний аналіз психологічних аспектів проблеми; розглянуто психологічні особливості особистості та професійної діяльності працівників служби охорони; проаналізовано професійну діяльність працівників служби охорони для проведення психологічних досліджень професійного вигорання працівників служби охорони; розроблено професіограму, що включає необхідні вихідні положення, загальні відомості про професію працівників служби охорони, а також розглянуто інформацію про психологічні особливості служби охорони, вимоги до професійної підготовки та рівня кваліфікації, умови провадження

охоронної служби, критерії ефективності, протипоказання до працівників служби охорони.

Проаналізовано психологічні дослідження професійного вигорання суб'єктів діяльності на рівні загального та в деяких конкретних професійних сферах. Розглянуто психологічні зв'язки між професійною деструкцією та психічним професійним вигоранням. Розкрито психологічний зміст основних видів професійного вигорання, особливостей прояву у діяльності, поведінці, відносинах, спілкуванні та взаємодіях. Показано, що професійне вигорання працівників служби охорони є особливим рівнем прояву, який відображає специфіку професійної діяльності та взаємодій.

Проведено аналіз психологічних досліджень професійного вигорання у працівників служби охорони, що пов’язане із їхньою діяльністю. Відзначено подібність отриманих результатів, зокрема, у них відзначалися деякі прояви нігілізму, цинізму, емоційної холодності, завищеної самооцінки, стереотипізації мислення тощо.

У результаті емпіричного дослідження встановлено, що професійне вигорання працівників служби охорони є достатньо поширеним, має певні відмінності від професійного вигорання в інших професійних сферах. Зазначено, що професійне вигорання формується із стажем.

Визначено основні значимі види професійного вигорання працівників служби охорони, виявлено і ті, які найбільше знижують результативність в охоронній діяльності, погіршують професійну та міжособистісну взаємодію.

Основні прояви професійного вигорання працівників служби охорони пов'язані зі змінами у їхній емоційній сфері, деперсоналізацією та редукцією професійних досягнень та обов'язків.

Виявлено конкретні види професійного вигорання, які найбільше знижують ефективність професійної діяльності працівників служби охорони: формалізм; домінування негативних емоцій; стереотипізація мислення; емоційна холодність, байдужість; макіавелізм, схильність маніпулювати іншими; комплекс незаперечного авторитету; підвищена самооцінка,

компліментарні ставлення до себе; «монетизація» професійних інтересів; психологічний дискомфорт.

На емпіричному рівні визначено психологічні особливості професійного вигорання працівників служби охорони, а також рівнів їхньої сформованості. Найбільш стабільними проявами професійного вигорання працівників служби охорони є емоційна відстороненість, незадоволеність собою, емоційно-моральна дезорієнтація, психосоматичні порушення.

Обґрунтовано застосування ресурсного підходу до визначення шляхів подолання професійного вигорання працівників служби охорони. Визначено психологічний зміст основних ресурсів – інформаційних, технологічних, ресурсів стійкості та подолання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієнко О. В. Ґендерні особливості професійної деформації персоналу кримінально-виконавчої служби України / О. Андрієнко // Наукові студії із соціал. та політич. психології: зб наук. праць. – 2008. – № 20. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Nsspp/2008_20/Andrienko.htm

2. Базілевська Л. Особистісний професіогенез майбутнього психолога / Л. Базілевська // Проблеми гуманітар. наук. Психологія. – Вип. 25. – С. 4-14.

3. Байдик В. В. Психологічні характеристики професійної деструкції та професійного вигорання у працівників освіти / В. Байдик // Теоретичні і прикладі проблеми психології. – 2012. – № 3 (29). – С. 17-24.

4. Бєлан С. В. Сутність та значення творчого мислення у професійній діяльності рятувальника / С. Бєлан, Т. Ковалевська, Т. Луценко // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2011. – Вип. 9. – С. 29-36.

5. Билиця І.О. Шляхи попередження та усунення наслідків професійної деформації. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція. 2019. No 37. С. 168-170.

6. Боднарчук О. Г. Професійна деформація персоналу як передумова виникнення корупції в Державній кримінально-виконавчій службі України [Електронний ресурс] / О. Боднарчук // Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право». – 2012. – № 2 (6). – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Choasp/2012_2/12bohvsu.pdf

7. Бондар Н. Є. Пастки у психологічному консультуванні / Н. Бондар // Наукові студії із соціальної та політичної психології : збірник наукових праць. – 2008. – № 20. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/Portal/Soc_gum/Nsspp/2008_20/Bondar.htm

8. Борисюк А. С. Негативні чинники професійної ідентифікації майбутнього фахівця / А. Борисюк // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія

«Психологічні науки» / за ред. С. Максименка, Н. Євдокимової. – Т. 2. – Вип. 8. – Миколаїв : МНУ імені В. Сухомлинського, 2012. – С. 43-48.
9. Василенко М.М. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій. Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. Костюка АПН України; [за заг. ред. С. Максименка]. 2009. Т. 11. Ч. 7. С. 95-107.
10. Вірна Ж. П. Неврогенез професійних деструкцій особистості / Ж. Вірна // Психологічні перспективи. – 2012. – Вип. 19. – С. 84-90.
11. Вірна Ж. П. Соціальний вимір професійної невротизації особистості / Ж. Вірна // Вісник Чернігівського національного педагогічного ун-ту імені Т. Шевченка. Психологічні науки. – 2011. – Вип. 94, Т. 2. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/psy/2011_94/Virna.pdf
12. Грищенко С. В. Стратегії самодопомоги в подоланні професійної деформації в діяльності соціальних педагогів / С. Грищенко // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Шевченка. Педагогічні науки. – 2012. – Вип. 96. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum%20/VChdpu/ped/2012_96/Grish.pdf
13. Дубчак О. Б. Профілактика професійної деформації особистості вчителя у системі післядипломної педагогічної освіти / О. Дубчак // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. Сухомлинського. Психологічні науки. – 2011. – Т.2, Вип. 6. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Nvmdu/psykh/2011_6/20.pdf
14. Євдокімова О. О. Психологічний ракурс забезпечення профілактики та подолання професійної деформації особистості у співробітників МВС / О. Євдокімова // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – Вип. XIV, Ч. 2. – С. 108-115.
15. Закон Україні «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2013, № 27, ст.282). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5076-17

16. Калька Н. М. Психологічні особливості професійної індиферентності в контексті професійних деструкцій особистості / Н. Калька // Психолого-педагогічні виклики сучасності: шляхи розв'язання та новітні перспективи : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 16-17 грудня 2011). – Львів : Львівська педагогічна спільнота, 2011. – С. 28-29.
17. Кісіль З. Р. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ : монографія / З. Кісіль – Львів : ЛДУВС, 2008. – 524 с.
18. Ковальчишина С. В. Теоретико-методологічний підхід до питання феномена професійної деструкції правоохоронців / С. Ковальчишина // Кадровий вісник. – 2012. – № 1. – С. 60-71.
19. Козлов С.В. Стійкість до стресу як один із чинників адаптивності особистості. Вісник нац. ун-ту оборони України. 2011. № 3 (22). С. 126-129.
20. Кондрацька Л. Психологічний аналіз чинників емоційного вигорання в майбутніх соціальних педагогів / Л. Кондрацька, К. Глухова // Гуманітарний вісник. – № 25. – С. 349-353.
21. Корольчук М. С. Рівні професійної придатності фахівця в структурі вторинної адаптації / М. Корольчук // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Шевченка. Психологічні науки. – 2010. – Вип. 82, Т. 1. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/vchdpu/psy/2010_82_1/korolchuk1.pdf
22. Косолапов О. М. Професійна деформація працівників ризиконебезпечних професій / О. Косолапов // Вісник національної академії оборони. – 2010. – № 1 (14). – С. 114-117.
23. Кощій В. Р. Професійна невротизація: методологія і практика / В. Р. Кощій // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – Т. XI, Ч. 7. – С. 229-240.
24. Кривоконь Н. І. Проблеми «професійного вигорання» соціальних працівників / Н. Кривоконь // Проблеми загальної та педагогічної психології :

Збірник наукових праць інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ – Т. VIII, Ч. 7. – С. 95-103.
25. Лежичкіна Л.М. Чинники та прояви професійної деформації особистості слідчого / Л. Лежичкіна // Вісник ХНПУ імені Г. Сковороди. Психологія. Випуск 55. С. 103-111.
26. Лукіянчук А. М. Професійна ідентичність як аспект формування особистості майбутнього педагога в сучасних умовах / А. Лукіянчук // Гуманітарний вісник. – № 26. – С. 388-393.
27. Магда В. А. Дослідження проявів професійної деформації фахівців керівного складу ОВС крізь призму самосприйняття власної особистості / В. А. Магда // Вісник національної академії оборони. – 2010. – № 1 (14). – С. 146-150.
28. Магда В. А. Особливості сприйняття власної професії як один з чинників формування професійної деформації фахівців аварійно-рятувальних підрозділів МНС України / В. Магда // Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. Сковороди. Психологія. – 2010. – Вип. 36. – Режим доступу:
http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vkhnpu_psykhol/2010_36/10.html
29. Макаренко П.В. Особливості соціально-психологічних деструкцій у спільній професійній діяльності працівників ОВС / П. Макаренко // Вісник національного університету оборони: зб. наук. праць. – Вип. 1(27). – К.: НУОУ, 2012. – С. 195-199.
30. Мартіросян М.В. Копінг-поведінка і правова деструктивність особистості. Проблеми оптимального функціонування особистості в сучасних умовах : мат. Міжнар. наук.-практ. конф. Харків, 2018. С. 113-114.
31. Медведєв В. С. Психологія професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ: автореф. дис… д. психол. н.: / В. Медведєв. – К., 1999. – 35 с.
32. Михлюк Е. І. Аналітичний погляд на проблему формування професійно обумовлених акцентуацій характеру особистості / Е. Михлюк // Проблеми

екстремальної та кризової психології. – 2011. – № 9. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Pekp/2011_9/files/026.pdf

33. Мороз Л.І., Яковенко С.І. Встановлення психологічного контакту працівниками внутрішніх справ при спілкуванні з різними категоріями громадян. Практична психологія та соціальна робота. 2005. № 11. С. 21-37.

34. Моцонелідзе І. О. Диференціація понять «емоційне вигорання» та «професійна деформація» в діяльності працівників органів внутрішніх справ / І. Моцонелідзе // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць К-ПНУ ім. Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – 2010. – Вип. 8. – С. 736-745.

35. Моцонелідзе І. О. Емоційне вигорання: історія, сучасний стан та перспективи досліджень в органах внутрішніх справ України / І. Моцонелідзе, І. Слюсар // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інститут психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – Т. XII, Ч. 2. – С. 159-166.

36. Муращенко Т. В. Специфіка організаційного стресу та емоційного вигорання у менеджерів / Т. Муращенко // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. Сковороди. Психологія. – 2009. – Вип. 32. – С. 165-175.

37. Наугольник Л.Б. Психологія стресу: підручник / Л. Наугольник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.

38. Нестеренко О.М. Аналіз особливостей деформації правової свідомості у професійному середовищі / О. Нестеренко // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція. 2017 № 25. С. 10-12.

39. Олійник В. В. Професійні фрустрації в контексті становлення особистості конкурентоспроможного педагога / В. Олійник // Вісник ОНУ ім. І. Мечникова. – 2009. – С. 363-371.

40. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери / В. Петрович // Науковий

вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки. Розділ V. Соціальна педагогіка. – 2011. – № 17. – С. 130-135.

41. Пророк Н. В. Психологічні особливості особистісно-професійного саморозвитку практичного психолога / Н. Пророк // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць К-ПНУ ім. Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – 2011. – Вип. 14. – С. 655-665.

42. Рева О. М. Ірраціональність групової поведінки та групові деформації працівників у процесі спільної праці / О. Рева, С. Бойко // Вчені записки університету «Крок». – 2009. – № 19. – С. 225-234.

43. Синєокий О.В. Індивідуальні умови професійної деформації особистості адвоката / О. Синєокий //Форум права. – 2008. - № 2 –С 425-431.

44. Середа В. В., Кісіль З. Р. Юридико-психологічні засади запобігання професійній деформації працівників правоохоронних органів. Львів: ЛьвДУВС, 2016. 847 с.

45. Тогобицька В. Д. Психопрофілактика та психокорекція професійних деструкцій пожежників-рятувальників / В. Тогобицька // Проблеми екстремальної та кризової психології. – 2011. – Вип. 10. – С. 238-247.

46. Томчук Б. П. Психологічні особливості прояву емоційного вигорання військовослужбовців державної прикордонної служби / Б. Томчук // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – Т. XII, Ч. 2. – С. 318-326.

47. Тополов Є. В. Агресивність як професійна деформація менеджерів виробничої сфери / Є. Тополов // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. Костюка НАПНУ. – Т. XI, Ч. 6. – С. 401-407.

48. Хоржевська І. Особистісні зміни фахівця як наслідок професійної деформації / І. Хоржевська // Сучасна українська політика. Політики і політологи про неї. – К., 2009. – Вип. 16. – С. 207-212.

49. Хоржевська І. М. Професійне становлення спеціаліста та профдеформація / І. Хоржевська // С. Максименко. Збірник наукових праць. Психологічні науки. – Т. 2, Вип. 4. 2015. – С. 254-257.
50. Циба Н. В. Професійне самовизначення та феномен професійної деформації психологів / Н. Циба // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». – 2010. – №2. – С. 145-149.
51. Чуйко Г. В. Синдром вигорання: коли він починається? / Г. В. Чуйко, І. А. Гуляс // Наука і освіта. – 2008. – № 8/9. – С. 119-124.
52. Шпекторенко І. Структурний підхід до професійної деформації державних службовців / І. Шпекторенко // Вісник Національної академії державного управління. – 2008. – №4. – С. 47-60.
53. Colin J. Lawyers' Wellbeing and Professional Legal Education. The Law Teacher. 2008. 42(1). URL: https://www.researchgate.net/publication/ 230757484_Lawyers'_Wellbeing_and_ Professional_Legal_Education.
54. Hobfoll S.E., Lerman M. Personal relationships, personal attitudes and stress resistance: mother's reactions to the child's illness. American Journal of Community Psychology. V. 16. 1989
55. Jefferson A. S., Michael S.N., Gary E.S. The Nuts and Bolts of Assessing Occupational Stress: a Collaborative Effort with Labor. Stress Management in Work Setting. Washington, D.C.: National Institute for Occupational Safety and Helth, 1987. P. 3-29.
56. Langerock H. Professionalism: A Study in Professional Deformation / Hubert Langerock // American Journal of Sociology. – Chicago : The University of Chicago Press, 1915. – Vol. 21, No. 1, Jul. – Pp. 30-44.
57. Stelzer J. The formation and deformation of identity during psychoanalytic training / J. Stelzer // Free Associations. – London, England, December 1986. – № 7. – pp. 59-74.
58. Weber H. Belastungsverarbeitung. Z. fur Klinische Psychologic. 1992. Bd. 21. H. 1. S. 17-27.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета «Професійне вигорання працівників служби охорони»

Шановний респондент!

Просимо Вас відповісти на запитання анкети та висловити свою думку щодо психологічної специфіки професійного вигорання працівників служби охорони.

Професійне вигорання визначається як негативна зміна психічної структури та якостей особистості під впливом умов та характеру професійної діяльності.

В анкеті необхідно відзначити з представленого переліку той варіант (або кілька варіантів), який, на Вашу думку, є найточнішим та найправильнішим.

1.Чи виявляється у охоронців тенденція розвитку професійного вигорання?

1.1. так;
1.2. скоріше так;
1.3. мабуть;
1.4. скоріше ні;
1.5. ні.

2. Наскільки поширеним є професійне вигорання, на Вашу думку, в охоронців?

2.1. має тотальний вияв;
2.2. дуже поширена;
2.3. трапляється;
2.4. трапляється рідко;
2.5. взагалі не зустрічається.

3. Хто більш схильний до професійного вигорання?

3.1. жінки-охоронці;
3.2. чоловіки-охоронці;
3.3. однаково, чоловіки та жінки.

4. Чи правильне твердження, на Вашу думку, що професійне вигорання охоронців розвивається зі стажем їхньої роботи?

4.1. так;
4.2. скоріше так ;
4.3. мабуть;
4.4. швидше ні, ніж так;
4.5. ні.

5. Вважається, що більшість охоронців не помічають розвиток у них професійного вигорання:

5.1. так;
5.2. скоріше так;
5.3. мабуть так;
5.4. скоріше ні;
5.5. ні.

6. Вважається, що більшість охоронців, якщо і помічають професійне вигорання, що розвивається, то не надають цьому великого значення:

6.1. так;
6.2. швидше так;
6.3. мабуть так;
6.4. скоріше ні;
6.5. ні.

7. У публікаціях зустрічаються згадки про такі види професійного вигорання охоронців. Позначте щонайменше трьох із них, які, на Вашу думку, зустрічаються найчастіше:

7.1. правовий нігілізм;
7.2. цинізм;
7.3. емоційна холодність, байдужість;
7.4. підвищена самооцінка, компліментарні ставлення до себе;
7.5. формалізм;
7.6. стереотипізація мислення;
7.7. підозрілість;
7.8. комплекс незаперечного авторитету;
7.9. підвищення рівня конфліктності;
7.10. «монетизація» професійних інтересів;
7.11. макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими людьми;
7.12. Втрата професійних цінностей, почуття професійного обов'язку;
7.13. домінування негативних емоцій;
7.14. психологічний дискомфорт.

Що можна ще додати?
……
……

8. З представленого переліку проявів професійного вигорання відзначте не менше трьох з них, які, на Вашу думку, найбільше знижують ефективність охоронної служби:
8.1. правовий нігілізм;
8.2. цинізм;
8.3. емоційна холодність, байдужість;
8.4. підвищена самооцінка, компліментарні ставлення до себе;
8.5. формалізм;
8.6. стереотипізація мислення;
8.7. підозрілість;
8.8. комплекс незаперечного авторитету;
8.9. підвищення рівня конфліктності;
8.10. «монетизація» професійних інтересів;
8.11. макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими людьми;
8.12. втрата професійних цінностей, почуття професійного обов'язку;
8.13. домінування негативних емоцій;
8.14. психологічний дискомфорт.
Що можна ще додати? ……

9. Чи можуть з роками розвиватися у охоронців акцентуації, тобто надмірне посилення чи ослаблення особистісних якостей, вихід за межі норми, що відображається на поведінці, відносинах та діяльності?
9.1. так;
9.2. скоріше так;
9.3. мабуть так;
9.4. скоріше ні;
9.5. ні.

10. Якщо Ваша відповідь позитивна, то відзначте найпоширеніші акцентуації охоронців:
10.1. демонстративність (істероїдність);
10.2. педантичність;
10.3. маніакальність;
10.4. паранояльність;
10.5. шизоїдність;
10.6. тривожність;
10.7. епілептоїдність (у плані агресивності);
10.8. емотивність (висока чутливість та емоційність).

11. Чи можуть охоронці, на Вашу думку, самостійно подолати професійне вигорання?
11.1. так;
11.2. швидше так;
11.3. мабуть так;
11.4. скоріше ні;
11.5. ні.

12. Якщо Ваша відповідь позитивна, то оберіть необхідні умови подолання професійного вигорання охоронців:
12.1. розвиток компетентності як здатності точно визначати та оцінювати свої стани, рівень розвитку якостей, фіксувати зміни, що відбуваються тощо;
12.2. знати більше про професійне вигорання, емоційне вигорання, професійні деструкції;
12.3. можливість регулярних консультацій із психологами;
12.4. освоєння методів довільної саморегуляції, керування своїм емоційним станом;
12.5. гармонізація образу «Я»;
12.6. психологічні тренінги.
Що ще можна додати? .....

Дайте, будь ласка, загальні відомості про себе

Вкажіть ваш вік:

Стать: жіноча / чоловіча

Стаж роботи у службі охорони: до 5 років / від 5 до 15 років / понад 15 років

Дякуємо за участь у дослідженні!

Додаток Б

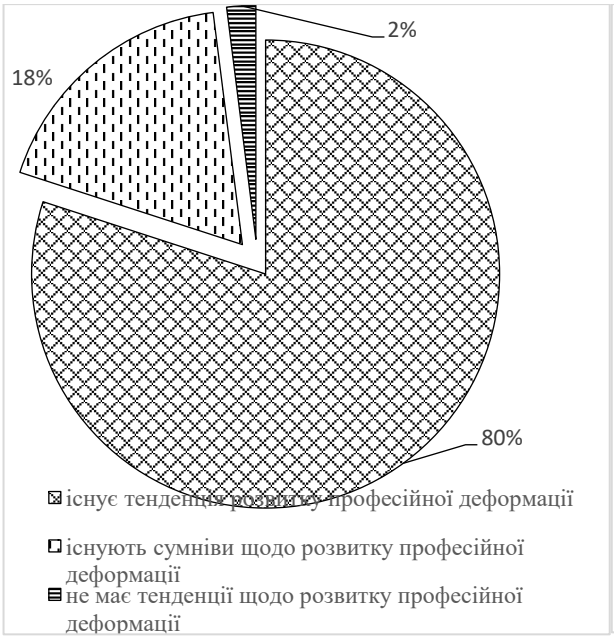


Рис. 1. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо проявів професійного вигорання

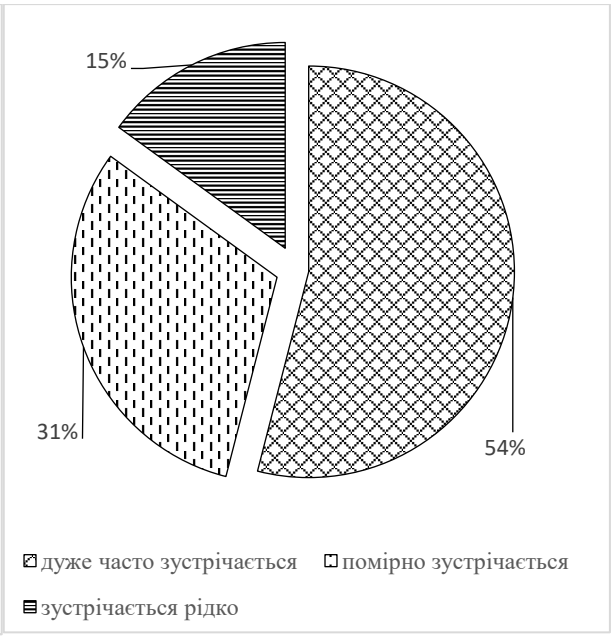


Рис. 2 Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо поширення професійного вигорання

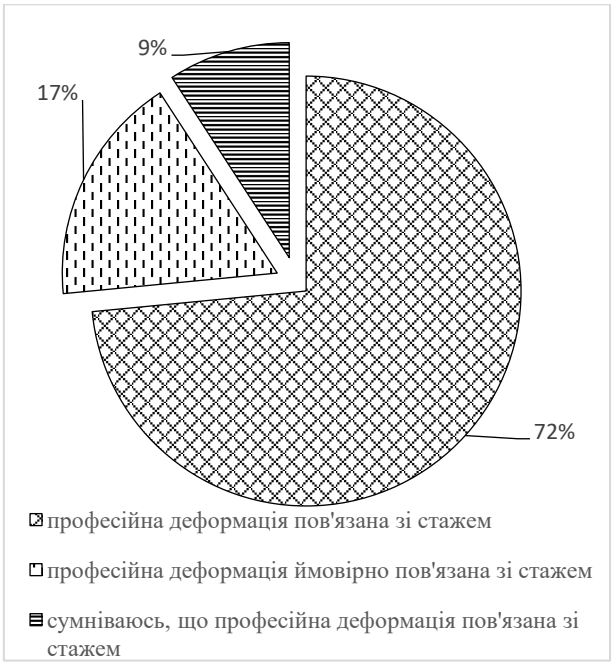


Рис. 3. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо розвитку професійного вигорання зі стажем



Рис. 4. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо усвідомлення розвитку у них професійного вигорання

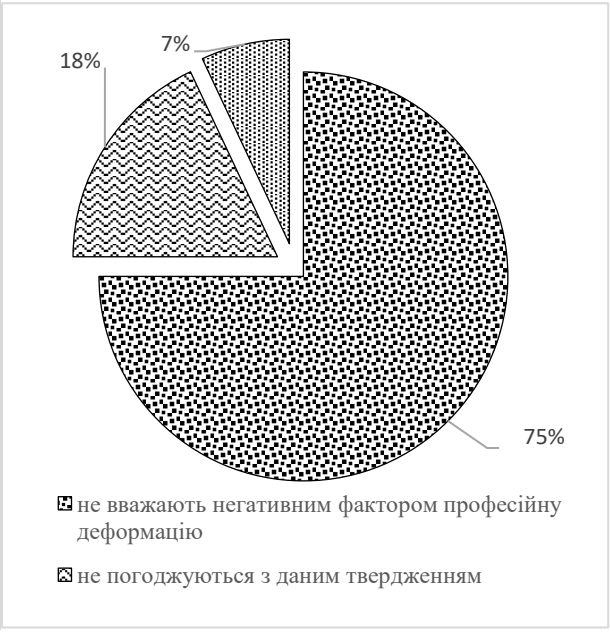


Рис. 5. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо негативного змісту професійного вигорання

Додаток В

Таблиця 1.

Відсотковий розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони (%)

Види професійного вигорання	Розподіл проявів професійного вигорання охоронців
Формалізм	48%
Стереотипізація мислення	46%
Емоційна холодність, байдужість	40%
Комплекс незаперечного авторитету	36%
Завищена самооцінка	31%
Цинізм	30%
Психологічний дискомфорт	25%
Втрата професійних цінностей, почуття обов’язку	24%
Макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими людьми	22%
Підвищення рівня конфліктності	21%
Домінування негативних емоцій	20%

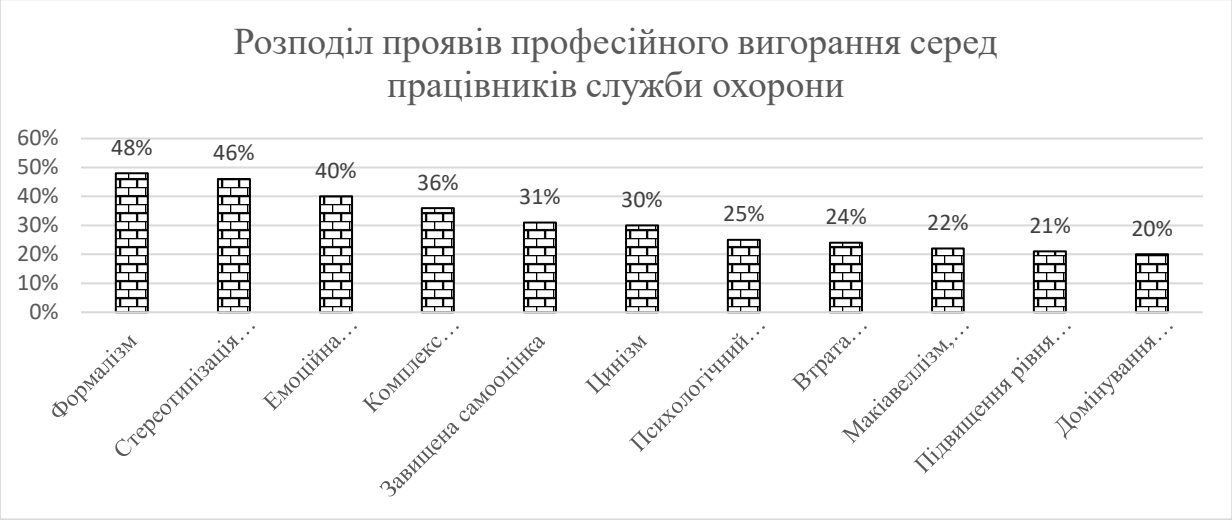


Рис. 6. Відсотковий розподіл показників проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони

Додаток Г

Таблиця 2.

Відсотковий розподіл видів професійного вигорання, що мають вплив на ефективність професійної діяльності працівників служби охорони (%)

Види професійного вигорання	Розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони
Формалізм	46%
Домінування негативних емоцій	42%
Стереотипізація мислення	34%
Емоційна холодність, байдужість	28%
Макіавеллізм, схильність маніпулювати іншими	28%
Комплекс незаперечного авторитету	27%
Завищена самооцінка	26%
«Монетизація» професійних інтересів	22%
Психологічний дискомфорт	22%
Цинізм	17%
Втрата професійних цінностей	17%
Підвищення рівня конфліктності	14%
Підозрілість	14%

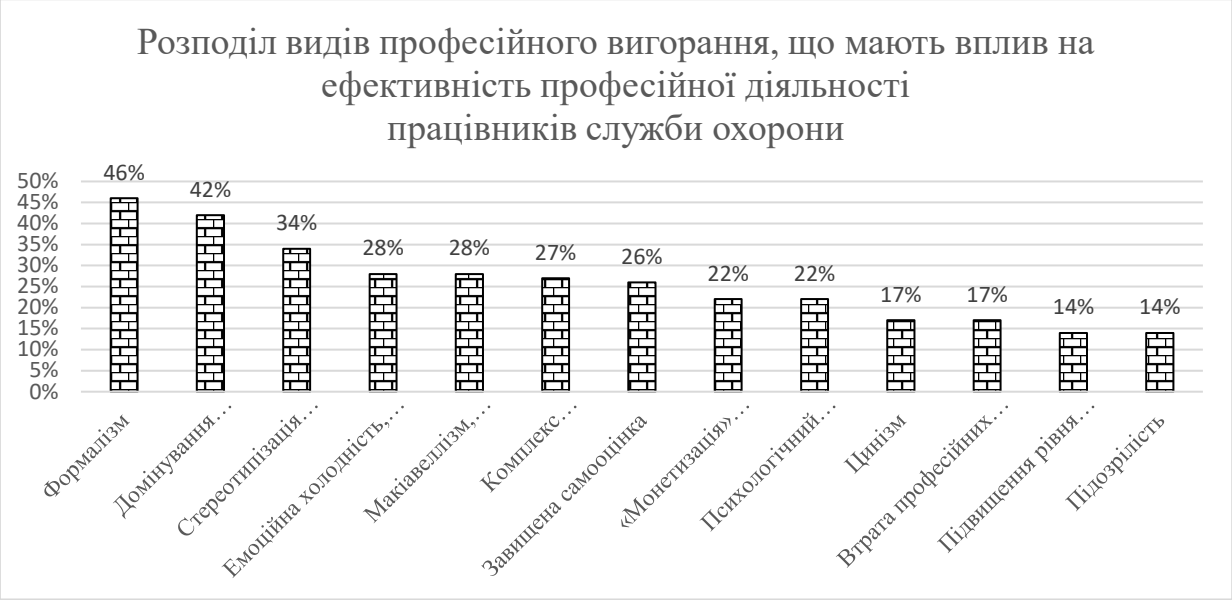


Рис. 7. Відсотковий розподіл видів професійного вигорання, які мають вплив на ефективність професійної діяльності працівників служби охорони

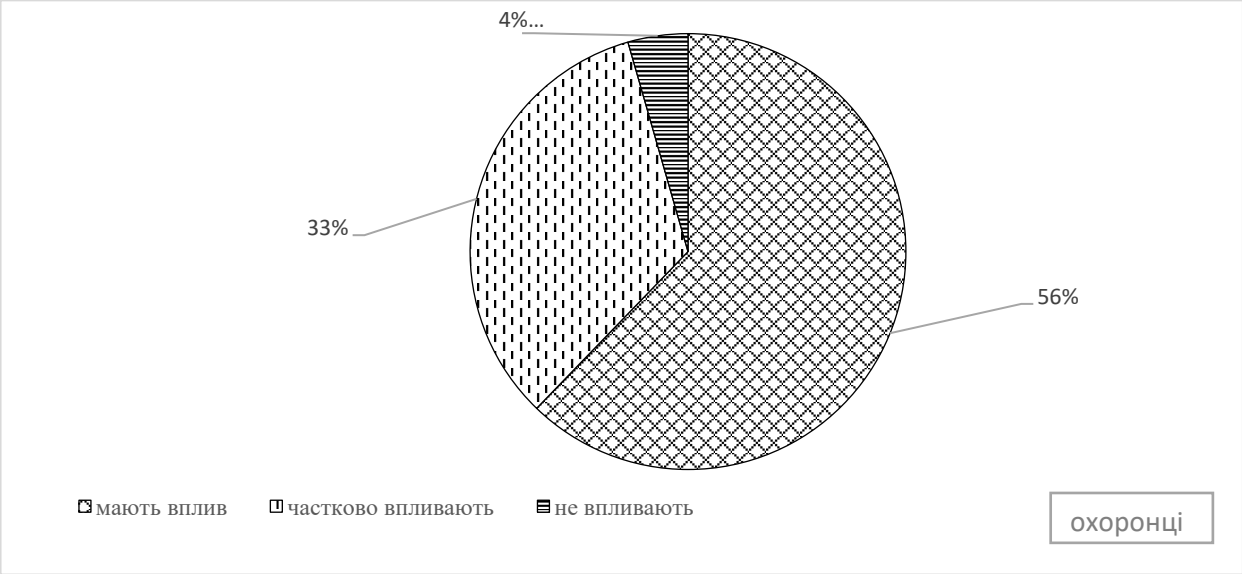


Рис. 8. Загальний відсотковий розподіл показників впливу акцентуацій характеру на професійне вигорання працівників служби охорони

Додаток Д

Таблиця 3.

Відсотковий розподіл акцентуацій характеру, що мають вплив на
Професійне вигорання працівників служби охорони (%)

Види акцентуацій характеру	Розподіл проявів професійного вигорання серед працівників служби охорони
Висока тривожність	46%

Демонстративність істероїдність	42%
Емотивність	32%
Педантичність	22%
Маніакальність	22%
Паранояльність	22%
Епілептоїдність	15%
Підозрілість	14%

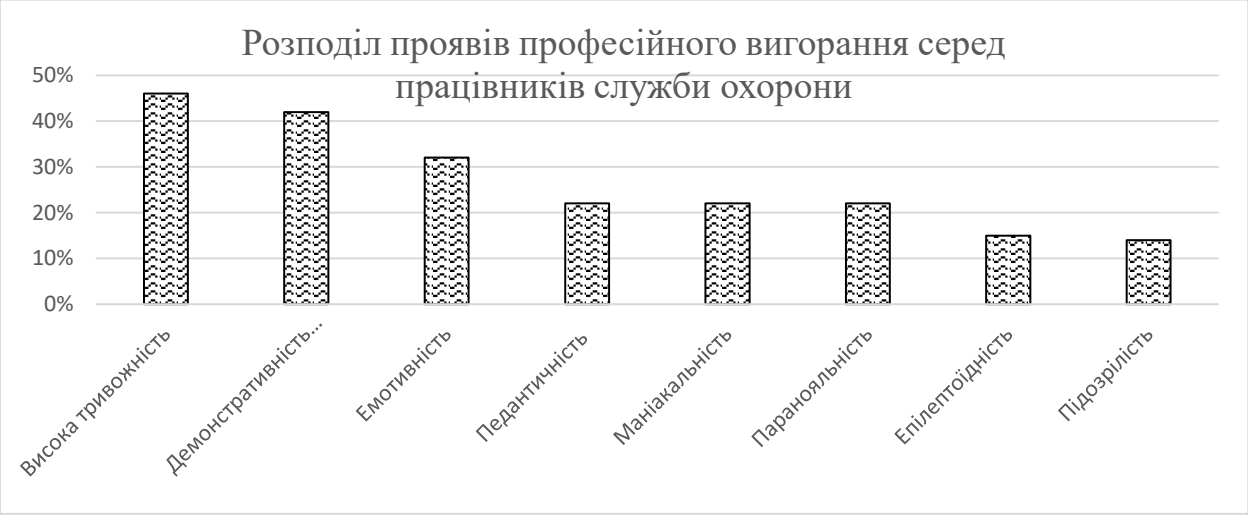


Рис. 9. Відсотковий розподіл показників впливу видів акцентуацій характеру на професійне вигорання працівників служби охорони

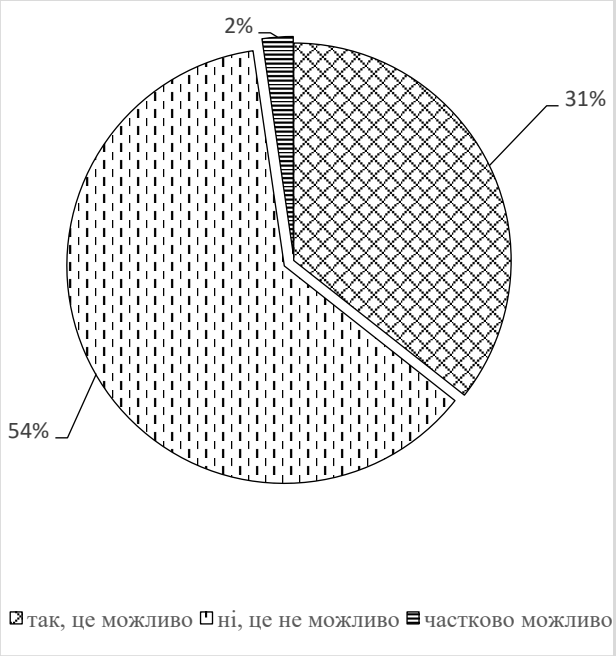


Рис.10. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо подолання професійного вигорання у працівників служби охорони

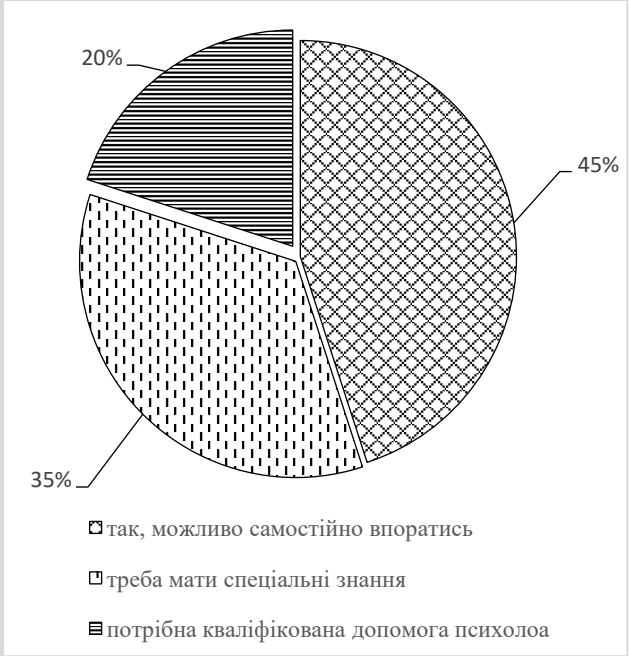


Рис.11. Відсотковий розподіл відповідей респондентів щодо способів подолання професійного вигорання у працівників служби охорони

Додаток Е

Таблиця 4.

Загальні показники сформованості синдрому емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко (%)

	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Синдром емоційного вигорання	22 %	37 %	41 %



Рис. 12. Відсотковий розподіл показників результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойко

Додаток Є

Таблиця 5.

Кількісні показники сформованості симптомів емоційного вигорання у працівників служби охорони за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко

Симптоми	Не сформований		На стадії формування		Сформований	
	(%)	ранг	(%)	ранг	(%)	ранг
Переживання психотравмуючих обставин	54 %	7	21 %	7	25 %	4
Незадоволеність собою	80 %	2	16 %	9	5 %	12
«Загнаність у клітку»	86 %	1	9 %	12	5 %	11
Тривога та депресія	67 %	6	26 %	5	7 %	10
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	18 %	12	38 %	1	43 %	1
Емоційно-моральна дезорієнтація	72 %	4	15 %	10	13%	8
Розширення сфери економії емоцій	50 %	8	24 %	6	25 %	3
Редукція професійних обов'язків	35 %	11	29 %	4	36 %	2
Емоційний дефіцит	68 %	5	13 %	11	18 %	6
Емоційна відстороненість	46 %	9	36 %	2	17 %	7
Деперсоналізація / особистісна	42 %	10	35 %	3	23 %	5

відстороненість						
Психосоматичні та психовегетативні порушення	74 %	3	17 %	8	8%	9

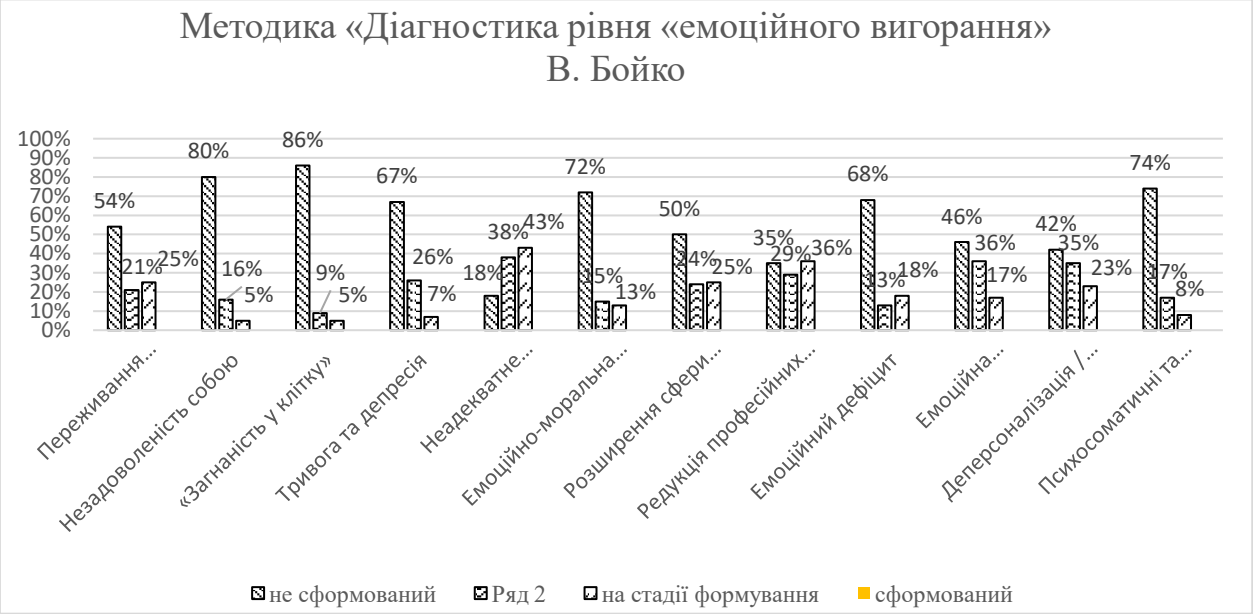


Рис. 13. Відсотковий розподіл результатів дослідження сформованості симптомів емоційного вигорання у працівників служби охорони (%)

Додаток Ж

Таблиця 6.

Кількісні показники сформованості синдрому емоційного вигорання за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко (%)

Фази	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Напруга	80 %	15 %	5 %
Резистенція	33%	42%	25%
Виснаження	60%	29%	11%

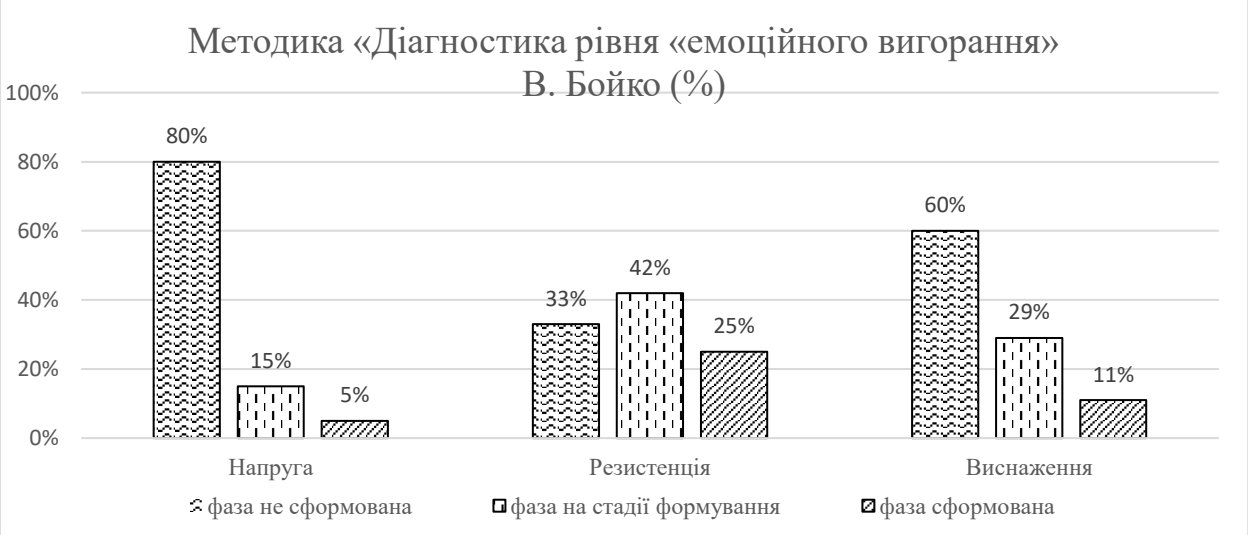


Рис. 14. Відсотковий розподіл результатів дослідження сформованості симптомів емоційного вигорання у працівників служби охорони (%)

Додаток З

Таблиця 7.

Відсоткові показники сформованості компонентів емоційного вигорання працівників служби охорони залежно від стажу роботи (%)

Компоненти емоційного вигорання	Рівні розвитку компонентів емоційного вигорання у працівників служби охорони з різним стажем роботи								
	До 5 років			Від 6 до 15 років			Понад 15 років		
	низький	середній	високий	низький	середній	високий	низький	середній	високий
Напруження	80%	15%	5%	78%	12%	10%	65%	20%	15%
Резистенція	55%	40%	5%	32%	43%	25%	25%	44%	31%
Виснаження	68%	29%	3%	60%	29%	11%	53%	30%	17%

Таблиця 8

Показники прояву компонентів емоційного вигорання у працівників служби охорони за методикою «Діагностика рівня «емоційного вигорання» В. Бойко

Симптоми емоційного вигорання	Фази емоційного вигорання		
	«Напруга»	«Резистенція»	«Виснаження»
	1. Переживання психотравмуючих обставин	1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	1. Дефіцит позитивних емоцій
	2. Незадоволеність собою	2. Емоційно-моральна дезорієнтація	2. Емоційне відчуження / відстороненість
	3. Відчуття безвихідної ситуації / «загнаність в клітку»	3. Розширення сфери економії емоцій	3. Деперсоналізація / особиста відстороненість
	4. Домінування тривоги і депресії	4. Редукція професійних обов'язків	4. Психосоматичні та психовегетативні порушення

Додаток І

Таблиця 9.

Кількісні показники сформованості синдрому професійного вигорання у працівників служби охорони за опитувальником «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

	Не сформований	На стадії формування	Сформований
Професійне вигорання	17 %	55 %	28 %



Рис. 15. Відсотковий розподіл результатів дослідження за методикою «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

Додаток Ї

Таблиця 10.

Кількісні показники сформованості синдрому професійного вигорання у працівників служби охорони за опитувальником «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

Професійне вигорання	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	23 %	27 %	50 %
Деперсоналізація	22 %	29 %	49 %
Редукція особистих досягнень	45%	44 %	11 %

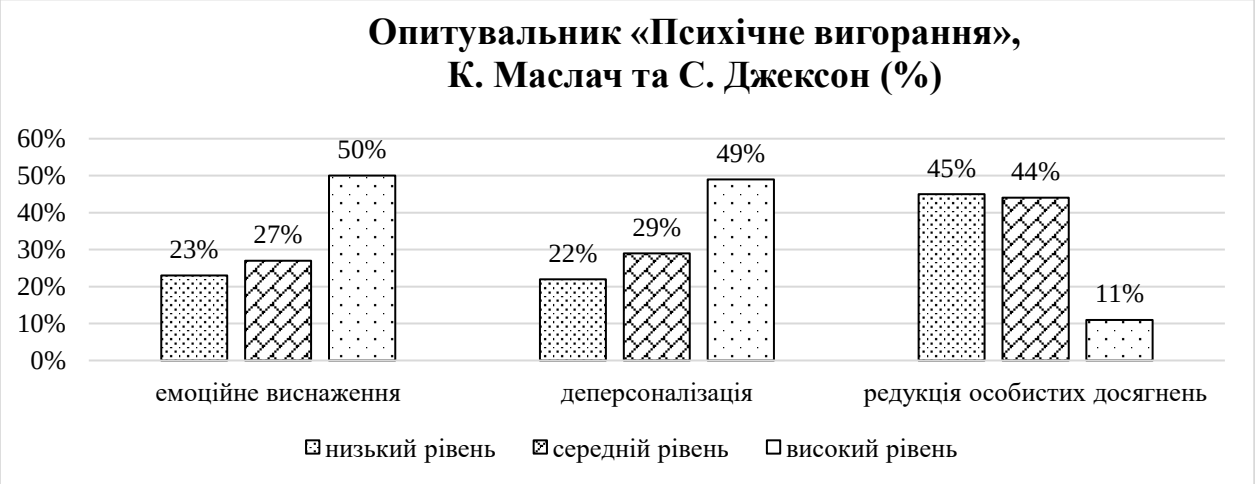


Рис. 16. Відсотковий розподіл результатів дослідження за методикою «Психічне вигорання», К. Маслач та С. Джексон (%)

Додаток К

Програма розвитку психологічних ресурсів подолання професійного вигорання працівників служби охорони

Психологічний супровід та консультування працівників служби охорони спеціалістами психологічної служби, включаючи психологічну релаксацію фахівців – оптимальне проектування робочого середовища підприємства, інтер'єрів робочих кабінетів, кімнат психологічного розвантаження тощо; обговорення заходів щодо оптимізації та раціоналізації робочих навантажень працівників служби охорони (перерозподіл кількості клієнтів; раціоналізація робочого графіка фахівців; раціоналізація посадових обов'язків працівників служби охорони – передача непрофільних та другорядних функцій охоронців іншим спеціалістам – секретарям, розширення штату секретарів організації для працівників служби охорони; підтримання та розвиток професійного гумору (наприклад, професійних оповідань, збірок професійних анекдотів тощо); розвиток творчих здібностей та творчого потенціалу працівників служби охорони; підтримки індивідуальної та колективної творчої діяльності охоронців (наприклад, допомога у видавництві їхніх книг, статей тощо.)

Дискусія на тему «Професійні якості охоронця XXI століття».

Мета: дати учасникам групи можливість зрозуміти, яким чином теоретичні ідеї можуть бути реалізовані у їхній професійній практиці.

Вправа «Мій стан». Мета: розвиток інтелектуальної гнучкості працівників служби охорони через створення творчого середовища, розвиток емоційно-чуттєвої сфери, активізацію процесу самопізнання.

Інструкція: З яким явищем природи можете порівняти свій емоційний стан «тут і зараз». Спробуйте його озвучити та зобразити. Усі повторюють один за одним. Обговоріть, що ви відчували. - Гра «Якби я був…».

Інструкція: У міні-групах ведучий ставить запитання: «Якби я був іграшкою (твариною, рослиною, музичним інструментом, квіткою, казковим героєм тощо), то який…».

Обговорити у групі, які почуття викликали у вас дані асоціації.

Вправа «Інтерв'ю». Цілі вправи: розвиток комунікативних умінь та рефлексивних навичок; формування навичок інтерв'ювання з урахуванням зняття мотиваційних спотворень.

Інструкція: Кожен учасник повинен протягом 3-5 хв. підготувати з одного питання всім членів групи. Питання повинні стосуватися професійної сфери, а в міру знайомства групи та внутрішніх особистісних особливостей людини – її характеру, звичок, інтересів, уподобань, установок тощо. Основне правило – відповідати якомога повніше та відвертіше Учасник, готовий першим дати інтерв'ю групі сідає так, щоб бачити в обличчя всіх членів групи. Члени групи по черзі ставлять підготовлені (саме цього учасника) питання. Як інтерв'юйований повинен побувати кожен учасник.

Вправа «Ритмічний портрет чотирьох стихій». Учасники групи за бажанням відтворюють за допомогою бавовни ритм води, вогню, повітря та вітру. Підбиття підсумків заняття (шеринг). Рефлексія.

Гра «Проблема на долоні». Інструкція. Зараз пропоную кожному учаснику подивитися на проблему вдосконалення свого професіоналізму ніби збоку, ніби ви тримали її на долоні. (Ведучий тримає на долоні гарний тенісний м'ячик) – Я дивлюся на цей м'яч. Він круглий і невеликий, як наша Земля у світобудові. Земля це той будинок, в

якому розгортається моє життя. Які якості і яким чином я хотів би в собі розвинути, щоб моє життя і робота охоронцем забезпечували власний професійний поступ і розвиток. Що нового я дізнався на діловій грі?

Рольова гра «Казка про втрачене здоров'я». Методи: психодрама та казкотерпія.

Уявити себе в образі казкового персонажа, який відповідає вашому характеру зараз. Герої, якими представилися учасники, вигадують казку. У ній герої під час казкових випробувань мають знайти шлях до зцілення. Кожна група показує свою казку. Під час обговорення кожен має ухвалити рішення, що він робитиме для збереження свого здоров'я, а також обговорити систему спортивно-оздоровчих заходів у своїй школі.

Гра «Паровозик». Ціль: рефлексія індивідуального стилю діяльності веденого чи ведучого. Формуються групи по 3 особи. Учасники стають один за одним, утворюючи паровоз: перші 2 людини заплющують очі, завдання третього – провести свій потяг, не зіткнувшись з іншими. За командою ведучого «паровозик» зупиняється, відбувається зміна учасників, і так кілька разів, щоб кожен побував у позиції відомого та ведучого.

Вправа «Будинок, дерево, дорога». Ціль: Розвиток комунікативних навичок. Група працює у складі 4 осіб. Ведучий запитує: «Якби я був будинком (деревом, дорогий), то яким? У ролі ведучого виступає кожен із учасників, отримуючи уявлення про себе.

Вправа «Невпевнені, Впевнені та Агресивні відповіді». Мета: формування адекватних реакцій у різних ситуаціях; «трансактний аналіз» відповідей та формування необхідних «рольових» прибудов.

Інструкція: Кожному члену групи пропонується продемонструвати у цій ситуації невпевнений, впевнений та агресивний типи відповідей. Ситуації можна запропонувати: колега розмовляє з вами, а ви хочете піти; ваш колега влаштував вам зустріч із незнайомою людиною, не попередивши вас; люди, які сидять позаду вас у кінозалі, заважають вам гучною розмовою; ваш сусід відволікає вас від цікавого виступу, ставлячи нецікаві, на вашу думку, питання; колега каже, що ваша зачіска не відповідає зовнішньому вигляду ділової людини; колега просить вас позичити йому будь-яку важливу річ, а ви вважаєте його людиною не акуратною, не зовсім відповідальною.

Ситуацію бажано доповнювати. Для кожного учасника використовується лише одна ситуація. Можна розіграти дані ситуації у парах. Група має обговорити відповідь кожного учасника. на вправу відводиться 40-50 хвилин.

Вправа «Артист». Інструкція. Усі учасники групи розбиваються на підгрупи та створюють свою групу. Кожна група показує свій виступ. Наприкінці відбувається обговорення та виявляється найкращий виступ.

Вправа «Телевізор». Мета: Розвиток навичок вільного спілкування у скрутних ситуаціях. Група поділяється на дві команди. Від кожної команди запрошується по одному учаснику. Один грає роль телевізора, а другий перемикачем каналів. Решта членів групи є глядачами. Перемикач робить клацання і оголошує програму, наприклад, У світі тварин. Миттєво телевізор повинен розпочати репортаж за цією програмою. «Перемикач» знову перемикає канал і в ефірі новини. Диктор у телевізорі починає вести передачу. За п'ять хвилин учасників гри змінює нова пара. Тепер роль телевізора має відігравати представник другої команди. Імпровізований телеведучий має право залучати до своєї передачі будь-яких чи всіх членів групи, як зі своєї команди, так і з команди суперників. Вони повинні йому підігравати. Виграє та команда, члени якої були найбільш винахідливі, розкуті та легкі у спілкуванні. Рефлексія.

Дискусія на тему «Я – професіонал». Мета: дати учасникам групи можливість узагальнити отримані знання та вийти на усвідомлення своєї зміни у плані особистісного та професійного зростання.

Вправа «Я його зліпила з того, що було». Використовуйте глину для вираження актуальних на даний момент переживань. Це може бути: тактильне освоєння глини, стискання, розгладжування, розривання, формоутворення, кидання та ін.

Варіанти роботи: Створіть скульптурне зображення, заплющивши очі; створіть відбитки різних предметів у глині; виготовіть із глини фігурки для тематичної групової композиції; виготовіть різні посудини з глини; створіть, а потім розмалюйте фігури з глини; створіть плоску глиняну маску, розкотивши глину валиком, оформіть поверхню відбитками різних текстур (якщо можна випалу, цю маску потім можна розфарбувати); створіть керамічний амулет або оберіг. *Підбиття підсумків заняття (шеринг). Рефлексія.*

Вправа «Настрій» (метод арт-терапії). Інструкція. Візьміть пензлі, фарби та чистий аркуш паперу. Розслабтеся та лівою рукою намалюйте абстрактний сюжет: лінії кольорові плями, фігури. Повністю пориньте у свої переживання. Виберіть колір та проведення лінії так, як вам хочеться, у повній відповідності до вашого настрою. Уявіть, що ви свій настрій перенесіть на папір, як ніби матеріалізуєте його. Коли всі закінчать малювати, ведучий пропонує з іншого боку аркуша написати п'ять – сім слів, які відбивають їхній настрій.

Дискусія на тему: «Упевнена поведінка». Ведучий починає: Важливо навчитися адекватно оцінювати власну поведінку, звертати увагу на такі якості, як впевненість чи невпевненість у собі. Можна стверджувати, що невпевнена поведінка шкодить людині, що призводить до того, що невпевнена в собі людина стримує свої почуття внаслідок тривоги, відчуття провини та недостатніх соціальних умінь. Важливо вміти відрізняти впевнену поведінку від невпевненої та агресивної. Агресивна людина порушує права інших шляхом домінування. Агресивність не ґрунтується на зрілій самоповазі і є спробою задовольнити свої потреби за рахунок іншої людини. Впевнена поведінка збільшує можливість вибору і контроль над власним життям. Впевнений у собі людина знає, що вона має певні права, вміє точно визначити та висловити свої бажання, потреби та почуття так, щоб це не торкнулося оточуючих. Він уміє будувати стосунки з іншими людьми, що називається «на рівних», незалежно від становища, яке вони займають. Потім ведучий просить замислитись над питаннями «Що таке впевненість у собі?», що Ви хочете змінити чи відкоригувати у своєму житті? У чому полягає ваша впевненість? Алгоритм досягнення впевненості? Що заважає мені почуватися впевнено? У чому моя унікальність? І згадати приклади з життя, де вони виявили впевненість, холоднокровність у вирішенні складної ситуації.

Вправа «Галантна бесіда». Ціль: Закріплення навичок етичного спілкування.

Група поділяється на дві команди. Кожна команда вибирає кілька тем для розмови. Завдання представників першої команди у діалозі вивести зі стану рівноваги партнера, постаратися спровокувати його на конфлікт. Партнер повинен культурно, спокійно вести світську бесіду, не порушуючи етики і намагатися заспокоїти агресивного комунікатора. Далі учасники змінюються ролями.

Вправа «Мозковий штурм». Учасникам групи необхідно обговорити, із яких компонентів складається професійне здоров'я охоронця. На аркуші ватману малюється система компонентів, що становлять професійне здоров'я охоронця. Кожна група представляє свою систему.

Вправа «Самооцінка». Учасники складають систему компонентів, найбільш значущих для свого професійного здоров'я. За 10-бальною шкалою необхідно оцінити розвиток кожної якості даний момент часу та можливість його поліпшення, якщо будуть докладені зусилля. Підвищення психологічної стійкості до негативних стресів.

Інструкція: 1. При першому виконанні сядемо, приймемо зручну позу. 2. Маємо одну руку в області пупка, а іншу кладемо на груди. 3. Робимо глибокий вдих, спочатку якого трохи випинаємо живіт вперед, а потім піднімаємо груди /здійснюємо хвилеподібний рух/. Вдих триває щонайменше 2 секунди. 4. Затримуємо дихання на 1-2

секунди. 5. Видихаємо повільно та плавно протягом 3 секунд. 6. Потім знову глибокий вдих, без паузи, тобто. Повторення циклу. Повторюємо 2-3 подібні цикли.

Вправа «Медитативне дихання». Ведучий: зараз ми з вами потренуємось у освоєнні техніки саморегуляції. В цілому дихання має грандіозний потенціал у сфері регулювання людиною свого стану. Ця техніка є екстреним засобом, що дає швидкий ефект. Виконувати техніку необхідно в моменти емоційного збудження, схвильованості, стані певної напруженості, у разі виникнення на піку переживань сильного серцебиття, зменшення втоми після роботи (наприклад, після тривалої роботи з комп'ютері), в конфліктних ситуаціях задля збереження спокою. Завдяки техніці ви досягнете збереження своєї внутрішньої рівноваги. А це є вирішальним кроком у подоланні складних життєвих завдань.

Вправа «Поговоримо про вчорашній день». Мета: розвиток рефлексії. Усі бажаючі діляться враженнями про заняття. Що допомогло у роботі над собою? Які претензії є до членів групи, тренера? Чи все зрозуміло у правилах, за якими працює група? Чи є пропозиції щодо зміни змісту роботи Т-групи. Учасники поділяються думками.

Вправа «Трибуна». Цілі: створити сприятливу невимушену психологічну атмосферу групи; сприяти згуртуванню групи. Кожен учасник з імпровізованої трибуни звертається із тридцятисекундним вітанням до членів групи. Це може бути урочисте, комічне або якесь інше привітання.

Вправа «Мозковий штурм зі створення банку природних методів саморегуляції».

Мета: познайомити учасників із прийомами позитивної психотерапії, навчити прийомам саморегуляції. Учасники по черзі називають способи, які вони використовують у своєму житті для виходу зі стресової ситуації або для надання самодопомоги у важких життєвих ситуаціях. Способи оформляються на дошці чи ватмані. Ведучий узагальнює отримані дані та робить висновок.

Вправа «Ловець блага». Мета: познайомити учасників із прийомами позитивної психотерапії, навчити прийомам саморегуляції. Звучить тиха музика.

Інструкція Щоб з вами не трапилося, у всьому намагайтеся знаходити позитивні сторони. Давайте потренуємось. Знайдіть і запишіть, будь ласка, позитивні моменти у складних ситуаціях. Учасники пишуть для кожної ситуації свої позитивні моменти. Кожен по черзі промовляє ці моменти. Учасник, який вказав понад 5 позитивних моментів у кожній запропонованій ситуації, вважається «ловцем блага».

Вправа «М'язова релаксація» (техніка тілесно-орієнтованої терапії).

Учасники розміщуються у зручних кріслах. Релаксація – це розслаблення. Прийоми релаксації ґрунтуються на свідомому розслабленні м'язів. Знижуючи м'язову напругу, ми сприяємо зниженню і нервової напруги, тому стан розслабленості вже сам собою має психогігієнічний ефект. Техніка релаксації спрямовано зняття непотрібного напруги. Вміння розслабитися допомагає призупинити непотрібну витрату енергії, швидко нейтралізує втому, знімає нервову напругу, дає відчуття спокою та зосередженості. Розслабилися м'язи – відпочивають нерви, зникають негативні емоції, швидко покращується самопочуття.

Інструкція Зараз ми використовуватимемо для м'язової релаксації 10 груп м'язів за методикою Джекобсона19. Важливо запам'ятати, що наше головне завдання на глибокому повільному вдиху напружувати певну групу м'язів, потім затримати дихання на 5 секунд. А на повільному видиху максимально розслабити ці м'язи. Потім відновити дихання і протягом 30-ти секунд зосередити увагу на розслаблення (Таблиця Е.1). У такому режимі дихання ми будемо виконувати наступні вправи: Усі вправи повторюються двічі.

Таблиця 1

Способи розслаблення м'язів за методикою Джекобсона

	Групи м'язів Вправи	Групи м'язів Вправи
1.	Кисті рук	Стиснути кисті рук
2.	Руки (кисть, передпліччя,	Спробувати дотягнутися руками до протилежної

	плече)	стіни, сильно розчепіривши пальці
3.	Шия та надпліччя	Плечами дотягнутися до мочок вух
4.	М’язи спини	Звести лопатки та потягнути їх трохи вниз
5.	Стопи	Спробувати дотягнутися пальцями стоп до гомілки
6.	Ноги	Встати навшпиньки і напружити м'язи ніг
7.	М'язи чола	Підняти брови високо вгору
8.	М'язи носа, щік	Зморщити ніс
9.	М'язи щік, шиї	Розтягнути куточки губ у «Посмішці»
10.	М'язи губ	Витягнути губи трубочкою

Коментарі для ведучого. Ведучий у процесі виконання вправ допомагає учасникам зосередитися на відчутті розслаблення та заспокоєння. Після виконання вправ можна дати учасникам таку інструкцію: «Подумки повторіть такі фрази: «Я хочу бути спокійним…», «Я заспокоююсь…», «Я спокійний…», «Я спокійний…». – Вправа «Метафора» (техніка НЛП). Мета: навчити говорити багатозначно, щоб допомогти іншим у змінах. Метафора – це витончений спосіб досягти мети розмови. Це дозволяє робити терапію без явної терапії і таким чином без опору, що виникає при терапії.

Вправа «Портрет» (арт-терапевтична техніка). Учасники сидять у кріслах по колу. Звучить приємна музика. Інструкція Візьміть прості олівці, аркуші паперу А4, розділіть їх вертикальною лінією навпіл. У лівій частині намалюйте себе сьогодні, а у правій намалюйте себе у майбутньому. Ви можете зобразити себе рослинами, тваринами, схематично чи за допомогою техніки колажу. Для роботи ви можете використовувати журнали, клей, ножиці, кольорові олівці, крейду, кольоровий папір. Пам'ятайте, що створюючи свій портрет, ви повинні отримувати задоволення. Важливо не те, як ви намалюєте, а що ви зобразите. Ніхто не оцінюватиме ваших робіт, постарайтеся малювати так, як хочеться вам. Після завершення роботи кожен учасник показує свою роботу та розповідає про неї групі. Ведучий та інші учасники можуть поставити запитання до оповідача. Ведучий може надати психологічну допомогу учаснику.

Вправа «Заповіді». *Ціль:* Актуалізація цінностей. Ведучий дає завдання групі: Визначте 10 заповідей, що підсумовують правила, ідеали, цінності, на які ви орієнтуватиметеся надалі, щоб забезпечити свій особистісний розвиток. На самостійну роботу приділяється до 5 хвилин часу.