

## СЕКЦІЯ 5 ВІКОВА ТА ПЕДАГОГІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

### ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ ІЗ ЮНАЦТВОМ

### EMOTIONAL BURNOUT OF COUNSELING PSYCHOLOGISTS WORKING WITH YOUNG PEOPLE

*У статті обґрунтовано, що психологічне консультування – це професійна діяльність фахівця-консультанта, метою якої є психологічна допомога клієнтам у вирішенні проблем, що пов'язані з сімейною, професійною, міжособистісною та іншими сферами життєдіяльності людини.*

*Визначено відмінні риси специфіки психолого-консультаційної допомоги особам юнацького віку, а саме: збільшення кількості звернень до психолога, у тому числі з ініціативи молодих людей; розширення переліку причин звернення; зростання рівня активності молоді.*

*Показано, що особливість роботи психологів-консультантів полягає в тому, що особи юнацького віку потребують особливого підходу до пояснення ситуацій та явищ, які їм не відомі через відсутність життєвого досвіду.*

*Аргументовано, що ефективність роботи психолога залежить від того, наскільки у психологічній допомозі, яка надається, враховується віковий психологічний розвиток та індивідуальні особливості особистості.*

*Зроблено висновок про те, що професійне вигорання психологів-консультантів для осіб юнацького віку відбиває негативні емоції, які є результатом тривалих міжособистісних взаємодій. Емоційне вигорання є результатом психоемоційного виснаження у процесі виконання професійних обов'язків.*

*Перспективним напрямом подальшого розгляду цієї теми є вдосконалення наявних та розробка нових ефективних методик супервізії для психологів-консультантів, які працюють з особами юнацького віку.*

**Ключові слова:** психологічне консультування, психолог-консультант, особи юнацького віку, консультування осіб юнацького

*віку, вигорання емоційне та професійне психологів-консультантів.*

*The article substantiates that psychological counseling is a professional activity of a specialist-consultant, the purpose of which is psychological assistance to clients in solving problems related to family, professional, interpersonal and other spheres of a person's life.*

*Distinctive features of the specifics of psychological and counseling assistance for youth are identified: an increase in the number of appeals to a psychologist, including at the initiative of young people; expansion of the list of reasons for appeal; increasing the level of youth activity.*

*It is shown that the peculiarity of the work of consulting psychologists is that young people need a special approach to explaining situations and phenomena that are unknown to them due to lack of life experience.*

*It is argued that the effectiveness of a psychologist's work depends on the extent to which the psychological help provided takes into account age-related psychological development and its individual characteristics.*

*It was concluded that the professional burnout of adolescent psychologists reflects negative emotions that are the result of long-term interpersonal interactions. Emotional burnout is the result of psycho-emotional exhaustion in the process of performing professional duties.*

*A promising direction for further consideration of this topic is the improvement of existing and the development of new effective methods of supervision for psychologists-consultants who work with youth.*

**Key words:** psychological counseling, psychologist-consultant, persons of adolescent age, counseling of persons of adolescent age, emotional and professional burnout of psychologist-consultants.

УДК 159.88(075.8)

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.52.9>

**Астремська І.В.**

к.психол.н.,

доцент кафедри психології

Чорноморський національний

університет імені Петра Могили

**Вступ.** Актуальність теми статті зумовлена тим, що свідомість сучасного юнацтва формується в умовах реформування політичного, економічного та культурного життя суспільства. Це є причиною того, що все частіше особи юнацького віку потребують психологічної допомоги для вирішення проблем, що виникають у процесі розуміння себе, становлення власних життєвих принципів, світогляду, участі у професійній діяльності, міжособистісної комунікації тощо. Кожен юнак ставить собі питання про те, хто він, чого він хоче і що може.

Для юнацького віку характерна зміна рис внутрішнього світу та самосвідомості, пере-

будова психічних процесів та властивостей особистості, зміна емоційно-вольового ладу життя. Розвивається самоосвіта, самопізнання, суть якого полягає в установці щодо себе, відкритті свого «Я», уявленні про свою індивідуальність, свої якості та самооцінку, самоповагу. Беручи на себе весь комплекс соціальних ролей дорослої людини, юнак стає незалежним і здатним брати на себе соціальні зобов'язання.

З огляду на це консультанти, які працюють у сфері психології юнацтва, мають на меті допомогти молодим людям розвинути позитивне ставлення до себе, саморефлексію, вибрати

професію, орієнтуватися в моральному просторі. Ефективна та професійна робота психологічного консультанта сприяє виникненню між ним та клієнтом довірчих відносин, які необхідні для вирішення наявних проблем клієнта. Довіра будується на доброзичливості, рівноправності у спілкуванні, витримці, терпінні, тактовності з боку психолога.

**Мета статті** – дослідити специфіку професійної діяльності психолога-консультанта осіб юнацького віку. **Завдання статті** такі: проаналізувати сутність поняття «психологічне консультування» та особливості психолого-консультативної роботи з особами юнацького віку; дослідити сутність специфіки консультативної допомоги особам юнацького віку; виявити причини професійного вигорання психологів-консультантів, які працюють з особами юнацького віку.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз наукової літератури, присвяченої питанням психологічного консультування, показує, що серед вчених немає єдності щодо сутності поняття «консультація». Дане поняття походить від латинського слова “consultare”, що в перекладі означає «радитися, дбати». Поняття «психологія», як відомо, походить від грецьких слів “psyche” – «душа» і “logos” – «наука». Психологія – це наука про психіку, психічну діяльність, психічні процеси людини. Таким чином, дослівно психологічне консультування означає піклування про психічний стан людини, особи.

На нашу думку, більш точно суть психологічного консультування відображена у визначенні Ч. Буркса та Б. Стефіра, які вважають так: «Консультування – це професійне ставлення кваліфікованого консультанта до клієнта, яке зазвичай представляється як «особа – особа», хоча іноді в ньому беруть участь більше двох осіб. Мета консультування – допомогти клієнтам зрозуміти те, що відбувається в їхньому життєвому просторі, та досягти поставленої мети на основі усвідомленого вибору при вирішенні проблем емоційного та міжособистісного характеру» [5, р. 12].

Вважається, що одним із перших, хто надав найважливішого значення довірливості стосунків лікаря з пацієнтом, був Гіппократ. Важко науково підтвердити цей факт, як і той, що саме Гіппократ є автором знаменитої лікарської клятви, яка була опублікована у 1848 р. у Женеві. Шамани, жерці, чаклуни, філософи, лікарі, священики, як відомо, надавали психологічну допомогу давнім людям. Консультантами вважатимуться у сучасному психологічному сенсі і Сократ, і Платон, і Аристотель, і Конфуцій та багато інших. Оскільки психологія як окрема наука виокремилася з філософії, не дивно, що принципи, сформульовані давніми філософами, стали основоположними для сучасної консультативної психології.

Зигмунд Фрейд створив методіку психологічного консультування з урахуванням психоаналізу. У 1942 р. вийшла знаменита книга американського психолога Карла Роджерса «Консультування та психотерапія», в якій він доводив, що проблеми з комунікацією та інтракцією не є ознакою психічного нездоров'я.

У зарубіжній психологічній науці щодо визначення цілей психологічного консультування сформувався деяка єдність. Дослідників об'єднало розуміння того, що результатом консультування має стати: зміна поведінки клієнта, завдяки якій він житиме краще; вдосконалення навичок адаптації у складних життєвих ситуаціях; розвиток можливості прийняття важливих рішень; вищий рівень комунікабельності; менша схильність до впливу з боку оточення та контроль власних реакцій [6, р. 25].

У вітчизняній психологічній науці психологічне консультування трактується як вид психологічної допомоги людям, які її потребують. Психологічна допомога особам юнацького віку досліджується у межах віково-психологічного підходу до консультування.

Так, наприклад, як вважає І. Цимбалюк, автор посібника «Психологічне консультування та корекція», «основна мета психологічного консультування – це надання психологічної допомоги, тобто розмова із психологом повинна допомогти людині у вирішенні її проблем і налагодженні міжособистісних стосунків з оточуючими. Але відповіді однозначно на питання про те, у чому саме і як ця психологічна допомога повинна надаватися, не так просто [4, с. 17].

На думку укладачів одного з навчальних посібників, «особливості роботи психолога значною мірою залежать від характеру проблем клієнта» [2, с. 5].

Аналіз наукової літератури показує, що основну увагу психологічного консультування спрямовано на такі сфери, як: психічний та духовний розвиток дитини; екзистенційні та особистісні проблеми підлітка; шлюб та сім'я; проблематика психічного та особистісного здоров'я; психологічна допомога помираючому та психотерапія непоправного лиха; проблеми похилого віку; місця ув'язнення, лікарні, казарми, студентські містечка; психологічна допомога та підтримка в кризових ситуаціях; шкільне консультування; професійне консультування; психологічна допомога, що стосується кроскультурних проблем; управлінське консультування (консультування в організаціях).

Водночас напрям, який стосувався б безпосередньо проблем юнацтва, відсутній. Але ж психолого-консультативна допомога особам юнацького віку має власну специфіку, у зв'язку з чим вважається, що технології психологічного консультування дорослих не можуть застосовуватися для психологічної

допомоги особі юнацького віку. Така допомога ґрунтується на обліку особливостей розвитку, пов'язаних з віковими можливостями. На нашу думку, застосування технологій для психологічного консультування дорослих все ж таки можливе за умови їх адаптації до юнацького віку та обліку психологічної проблеми. Однак є принципи психологічного консультування, які є важливими для всіх сфер психологічної допомоги.

Вчені, що спеціалізуються на віковій психології, пропонують варіанти визначення юнацького віку. Одні дослідники вважають вік 16–17 років періодом ранньої юності, а юністю вік від 17 до 20–23 років. Інші науковці називають юнацьким період між підлітковістю та дорослістю – від 15–16 до 21–25 років. На нашу думку, такі періодизації юнацького віку неоднозначні, оскільки вони не враховують особистісні особливості конкретної людини.

Специфіка консультаційної допомоги особам юнацького віку включає такі риси. Підвищується рівень потреби молодих людей у психологічній допомозі, що пояснюється, з одного боку, тим, що вони хочуть краще зрозуміти себе, а з іншого боку, зазнають впливу реклами. Також консультацію із психологом молодим людям можуть радити батьки. Хоча за спостереженнями фахівців, у тих випадках, коли ініціаторами візиту молодшої людини до психолога виступають батьки, виникають труднощі у побудові довірчих відносин із фахівцем.

Ще одна особливість полягає у тому, що запити молодих людей до психологів стають дедалі різноманітнішими. Вони стосуються практично усіх сфер їхнього життя. Одним із найпоширеніших запитів є криза юнацького віку, яку переживають багато молодих людей. Як пишуть Л. Цибух та І. Окул, ця криза «здебільшого відбувається у період між 20 та 21 роками. Складність дослідження цього періоду полягає в тому, що психічні явища зазнають впливу двох різних систем – внутрішньої та зовнішньої, що відсилає нас до різниці між нормативною та ненормативною кризами» [3, с. 69].

Погодимось з точкою зору О. Євдокімової, яка у своїх роботах послідовно доводить, що консультативна робота з особами юнацького віку є самостійним напрямом професійної діяльності психолога [1]. Мета такої роботи – сприяння процесу психічного розвитку молодій людині з урахуванням її юнацького віку.

Як відомо, ефективність психологічного консультування вимірюється ступенем задоволення запитів клієнта. Щоб задовольнити запити осіб юнацького віку, консультант повинен виявити чинники, які негативно впливають на психофізіологічний розвиток осіб юнацького віку. Найважливішим чинником є незавершений процес розвитку. Молода людина може

бути незадоволеною своєю зовнішністю, емоційнолабільною, надмірно тривожною тощо.

Психологи, які працюють з юнаками, повинні враховувати особливості юнацького віку, зокрема те, що молода людина починає усвідомлювати себе як цілісну особистість, у неї з'являються життєві плани, моральні орієнтири щодо оцінки дійсності тощо. Юнаки та дівчата замислюються над проблемами добра і зла, справедливості та несправедливості, порядності та непорядності. Крім цих моральних проблем, у юнацькому віці формуються такі погляди: соціально-політичні, економічні, культурні, релігійні тощо. Формується індивідуальний стиль мислення, що розвивається під впливом типу нервової системи, темпераменту, соціальних умов, у яких виховувався юнак.

У юнацькому віці однією з важливих сторін життя стає набуття досвіду спілкування з дорослими та однолітками. Труднощі у спілкуванні виникають тому, що молоді люди охоче діляться своїми емоціями з оточуючими, проте самі поки що стосовно інших не є достатньо емпатичними.

Комунікація з однолітками є для юнака інструментом для отримання інформації, яку в сім'ї йому отримати не вдалося. Крім цього, однолітки соціалізують молодшу людину, завдяки чому вона набуває цінних навичок соціальної взаємодії. Юнак ідентифікує себе із спільністю, що надає йому впевненості та стійкості в процесі дорослішання. Психолог-консультант повинен володіти технологіями діагностики та аналізу життєвої ситуації та стосунків молодшої людини, на основі чого сприяти вирішенню її психологічних проблем.

Отже, завдання консультативної допомоги, що вирішуються психологом-консультантом у роботі з юнаками, пов'язані з тим, що постійна рефлексивна робота над проблемами як зовнішніми, так і внутрішніми, без яких не обходиться життя будь-якої людини, захищає її від депресії, незадоволеності, дозволяє соціально і особистісно самоствердитися у професійній діяльності.

Особа юнацького віку є досить складним у психологічному сенсі контингентом, тому що для них характерні такі емоціональні проблеми, як високий рівень тривожності, схильність до депресивного стану тощо. Крім того, психологу-консультанту доводиться працювати з особами, які проявляють агресивно-насилені поведінку, наприклад садизм, зазіхання на безпеку людей тощо. З огляду на це робота з особами юнацького віку є одним із факторів емоційного та професійного вигорання психолога-консультанта.

Специфіка професійної діяльності психологів-консультантів, які працюють з особами юнацького віку, полягає в тому, що вони несуть

особливу етичну та юридичну відповідальність за результати своєї роботи. Якщо у процесі психологічного консультування дорослих відповідальність за те, що з ним відбувається, бере на себе клієнт, то з клієнтами юнацького віку не все так зрозуміло, тому не дивно, що досить часто таким фахівцям доводиться відчувати нервову перенапругу.

Питання емоційного та професійного вигорання психологів-консультантів стало предметом пильної уваги фахівців у період розквіту організації системи соціальних служб у США у другій половині ХХ століття. Вони звернули увагу на проблеми, з якими стикаються люди, чий професійним обов'язком є надання психологічної та соціальної допомоги. Їм доводиться переживати всі складнощі життєвих ситуацій, у яких опиняються їхні клієнти, співчувати їм та виявляти емпатію. Проблема емоційного та професійного вигорання продовжує залишатися у центрі уваги сучасної психологічної науки. Вона стала предметом дослідження таких напрямів, як психологія стресових станів та психологія професійної діяльності.

У науковій літературі є безліч визначень поняття «емоційне вигорання», проте такого визначення, яке б об'єднало більшість фахівців, поки що немає. З огляду на це запропонуємо власне розуміння цього феномену, який, на нашу думку, відображає негативні емоції, що виникають внаслідок тривалих міжособистісних взаємодій. Можна сказати, що емоційне вигорання є наслідком психоемоційного виснаження у процесі виконання професійних обов'язків.

Нині у психології описано велику кількість факторів, що призводять до виникнення професійної деформації та емоційного вигорання особистості спеціалістів, які допомагають людям. Так, наприклад, Л. Тінг, Я.М. Якобсон, С. Сандерс та М. Каннігем, Д.Е. Макграт, аналізуючи особливості діяльності працівників у сфері психічного здоров'я, виокремили зовнішні та внутрішні фактори, які провокують професійне вигорання. Серед зовнішніх факторів визначаються такі:

- 1) хронічність напруженої психоемоційної діяльності;
- 2) нестабілізована організаційна робота (нечітке планування та організування своєї праці, неструктурована та нечітка інформація);
- 3) підвищена відповідальність під час виконання обов'язків професії (режим постійного контролювання як зовнішнього, так і внутрішнього, особливо у вихователів, педагогів);
- 4) несприятливість психологічної атмосфери у професійній діяльності (постійні конфлікти як по вертикалі так і по горизонталі);
- 5) нелегкий контингент в психологічному плані.

Внутрішні фактори, які зумовлюють емоційне вигорання:

1) схильність до емоційної ригідності (менш реактивні та сприйнятливі та більш емоційно стримані люди схильні до вигорання);

2) інтенсивна інтеграція (сприймання та пережиття) ситуацій професійної діяльності (підвищена відповідальність стає результатом виникнення емоційного вигорання);

3) моральні дефекти та дезорієнтація особистості, невміння розрізнити добро та зло, благо та шкоду тощо [7; 8; 9].

Психологам-консультантам, можливо, частіше, ніж іншим фахівцям професій, що допомагають, доводиться стикатися зі складними життєвими ситуаціями, в яких виявляються їх підопічні, тому професійна діяльність спеціаліста, який допомагає юнакам, характеризується енергетичними затратами на регулювання власних емоційних станів, емоційною насиченістю та емпатичним слуханням.

Отже, професійна діяльність спеціалістів, які здійснюють допомогу, потребує розвитку і посилення певних характеристик особистості. Проте надмірний розвиток даних характеристик супроводжується видозмінами в структурі особистості спеціаліста, що впливає на нього як негативно, так і руйнівно. Впливають певною мірою на особистість спеціаліста, який допомагає юнакам, і високі емоційне навантаження, і стресогенність праці.

До професійного вигорання схильні не лише фахівці, які тільки починають свій професійний шлях, але й психологи-консультанти з великим стажем роботи в галузі психологічного здоров'я.

Для профілактики та корекції деструктивних моделей поведінки психологів-консультантів з'явилися наукові роботи, присвячені системі психологічного захисту особистості психолога-консультанта. Система психологічного захисту є набором регуляторних механізмів, завданням яких є мінімізація рівня впливу негативних явищ на особистість психолога. Ідеться про негативні явища, з якими психологу-консультанту доводиться зіштовхуватися у процесі своєї професійної діяльності. Це конфлікти, внутрішні та зовнішні стани тривожності, дискомфорту та ін. Психологічний захист допомагає психологу адаптуватися до складних умов своєї роботи.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Обґрунтовано, що психологічне консультування – це професійна діяльність фахівця-консультанта, метою якої є психологічна допомога клієнтам у вирішенні проблем, що пов'язані з сімейною, професійною, міжособистісною та іншими сферами життєдіяльності людини.

Визначено відмінні риси специфіки психолого-консультаційної допомоги особам юнацького віку, а саме: збільшення кількості звернень до психолога, у тому числі з ініціативи молодих людей; розширення переліку

причин звернення; зростання рівня активності молоді.

Особливість роботи психологів-консультантів полягає в тому, що особи юнацького віку потребують особливого підходу до пояснення ситуацій та явищ, які їм не відомі через відсутність життєвого досвіду.

Ефективність роботи психолога залежить від того, наскільки у психологічній допомозі, яка надається, враховується віковий психологічний розвиток та індивідуальні особливості людини. Це означає, що психологи-консультанти, які працюють з юнацтвом, зазнають подвійного навантаження: вони не тільки надають послуги психологічного консультування, а й беруть на себе відповідальність за аналіз та інтерпретацію нової для молодих людей інформації та прийняття рішень.

Психологічна допомога молоді є однією зі спеціалізацій практичної психології. Саме тому психологи-консультанти, які працюють з особами юнацького віку, потребують відповідної супервізії для фахівців у галузі психології юнацтва.

Наштовхуючись на негативні переживання, психологи-консультанти постійно знаходяться поряд з ними і безперервно перебувають у зоні ризику для особистої емоційної стійкості, що потребує розвитку внутрішнього контролю, резервів самовладання, навичок емоційної саморегуляції. Ці фактори провокують професійне вигорання психологів-консультантів, які працюють із юнаками. Як і будь-які фахівці, які допомагають професійно, вони відчувають стрес на роботі, емоційну напругу через інтенсивне спілкування з клієнтами.

Зроблено висновок про те, що професійне вигорання психологів-консультантів осіб юнацького віку відбиває негативні емоції, які є результатом тривалих міжособистісних взає-

модій. Емоційне вигорання є результатом психоемоційного виснаження у процесі виконання професійних обов'язків.

Перспективним напрямом подальшого розгляду цієї теми, на нашу думку, є вдосконалення наявних та розробка нових ефективних методик супервізії для психологів-консультантів, які працюють з особами юнацького віку.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Євдокімова О.О. Соціально-психологічні особливості студентського віку і їх урахування в системі психологічного супроводу. *Наука і освіта* : науково-практичний журнал Південного наукового центру АПН України. 2009. № 1–2. С. 52–57.
2. Основи психологічного консультування (лекційний курс) : навчально-методичний посібник / уклад. Б.А. Якимчук, І.П. Якимчук. Умань : ПП «Жовтий О.О.», 2013. 204 с.
3. Цибух Л., Окул І. Особливості протікання кризи юнацького віку. *Science and Education*. 2018, Issue 9–10. С. 68–72.
4. Цимбалюк І.М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2005. 656 с.
5. Burks H.M., Steffire B. *Theories of Counseling*, 3rd Ed. N.Y. : McGraw-Hill, 1979. 652 p.
6. George R.L., Cristiani T.S. *Counseling: Theory and Practice*, 3rd Ed., Englewood Cliffs. N. Y. : Prentice-Hall, 1990. 288 p.
7. McGrath, J.E. A conceptual formulation for research on stress. *Social and psychological factors in stress*. 1970. № 10. P. 2–10.
8. Cunnigham M. Impact of trauma work on social work clinicians Empirical findings. *Social work*. 2003. № 48 (4). P. 451–459.
9. Ting L., Jacobson J.M., Sanders S. Current levels of perceived stress among mental health social workers who work with suicidal. *Social Work*. 2011. № 56 (4). P. 327–336.