

XƏZƏR UNIVERSİTETİ

Fakültə: Təbiət elmləri, sənət və texnologiya yüksək təhsil

Departament: Psixologiya

İxtisas: Klinik psixologiya

MAGİSTR DİSSERTASIYA İŞİ

PSİXOLOQLARDA EMOSİONAL TÜKƏNMİŞLİK SİNDROMU PROBLEMİ

İddiaçı: _____ Tamaşa Mənsur qızı Eyvazova

Elmi rəhbər: _____ p.ü.f.d., dosent Sevinc Ağavəli qızı Allahyarova

BAKİ - 2025

MÜNDƏRİCAT

GİRİŞ	3
I FƏSİL. ƏDƏBİYYAT XÜLASƏSİ	7
1.1. Emosional tükənmə sindromu	7
1.1.1. Emosional tükənmənin əlamətləri və dərəcələri	12
1.1.2. Emosional tükənmənin yaranmasına təsir edən amillər	18
1.2. Psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri	22
1.2.1. Psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranma səbəbləri	25
1.2.2. Psixoloqlarda emosional tükənmənin profilaktikası və aradan qaldırılma yolları	32
II FƏSİL. METOD VƏ METODOLOGİYA	44
2.1. Tədqiqat işinin təşkili və keçirilməsi	44
2.2. Tədqiqat zamanı istifadə olunan metodikalar	44
III FƏSİL. TƏDQIQAT MATERIALLARININ STATİSTİK TƏHLİLİ	47
3.1. Tədqiqat nəticələrinin işlənilməsi və şərhı	47
3.1.1. Praktiki psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin tədqiqi.....	54
3.1.2. Praktiki psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən tədqiqi ..	61
3.1.3. Praktiki psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajına əsasən tədqiqi	65
3.1.4. Praktiki psixoloqlarda emosional tükənmənin iş saatlarına əsasən tədqiqi	71
NƏTİCƏ	78
ƏDƏBİYYAT SİYAHISI	82
ƏLAVƏLƏR	90

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı və işlənmə dərəcəsi. Müasir dövrümüzdə psixologiya elminə dünyada və ölkəmizdə marağın artması ilə son zamanlarda gənclərin peşə seçimində daha çox bu ixtisasa yiyələnməsi müşahidə edilir. Ümumi olaraq psixologiya yardımçı peşələr siyahısına daxildir. Psixoloq ona müraciət edənlərin psixi sağlamlığının yaxşılaşmasına kömək edir, onların mövcud emosional vəziyyətdən çıxması üçün yardım edir. Bu iş prosesi sosial təmas və zehni iş nəticəsində emosional iştirak ilə həyata keçirilir. Belə ki, emosional iştirak zamanla mənəvi yorulmaya, emosional tükənməyə səbəb ola bilər. Emosional tükənmə adətən predmeti “insan-insan” olan iş sahələrində çalışan şəxslərdə müşahidə edilir. Emosional tükənmə psixikanın stressin təsirinə qarşı qoruyucu reaksiyasıdır. Belə ki, bədən həddindən artıq stressin öhdəsindən gələ bilmədikdə və yeni bir vəziyyət yarananda emosional tükənmə yaşana bilər. Emosional tükənmə zamanı işə qarşı laqeydlik, hər hansısa fəaliyyət ilə məşğul olmaq istəməmək, fəallığın azalması və ümumiyyətlə peşəni dəyişmək istəyi yaranır. Emosional tükənmə qısa bir müddətdə, bir anda baş verən proses deyil. Emosional tükənmədən əvvəl adətən yüksək fəallıq, işə qarşı güclü həvəs, gecə-gündüz işləmək arzusu müşahidə olunur. Praktik psixoloq iş prosesində emosional baxımdan maksimal dərəcədə iştirak edir. O, bütün zamanını, enerjisini və düşüncələrini müştərilərin problemlərinə və onların həllinə həsr edir. Ona görə də psixoloqlarda emosional tükənmə vəziyyəti tez-tez müşahidə edilir (Vivolo, Owen, Fisher 2022).

Amerika Psixiatrlar Assosiasiyasının praktik psixoloqların peşə fəaliyyətlərinə əsasən stress və emosional tükənmə səviyyələri barədə təqdim etmiş olduğu son (2021/2023-cü il) hesabatlarında 36,3% psixoloqda emosional tükənmə olduğu qeyd edilmişdir. Xüsusilə də erkən və orta karyera mərhələsində olan psixoloqlarda yüksək səviyyəli emosional tükənmənin, uzun müddətli karyera mərhələsində olan psixoloqlara nisbətən daha çox olduğu müəyyən edilmişdir (Schaufeli, 2024).

APA-nın aparmış olduğu sorğuda erkən karyera mərhələsində olan psixoloqların 57,3%-i, orta karyera mərhələsində olan psixoloqların 46,7%-i, uzun müddətli karyera mərhələsində olan psixoloqların 30,9%-i özlərində emosional tükənmənin əlamətlərini müşahidə etdikləri qeyd edilmişdir. Kariyeranın son illərində olan, böyük yaş qrupunda 22,2% psixoloqun da emosional tükənmədən əziyyət çəkdiyi müəyyən olunmuşdur. Emosional tükənmə peşə fəaliyyətinin növbəti illərində yavaş-yavaş azaldığı müşahidə olunsada, hər il sorğuda psixoloqların üçdə birindən çoxunda hələ də emosional tükənmə olduğu müşahidə olunur (Schaufeli, 2024).

Qeyd olunan bu nəticələr, xüsusilə karyeralarının başlanğıcında psixoloqlar arasında işçi qüvvəsinin saxlanmasını dəstəkləmək səylərinin vacibliyini vurğulayır.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin araşdırılması problemi hal-hazırkı dövrdə zəruri məsələdir. Belə ki, insanlara yardım sahəsində çalışan şəxslərin də psixi sağlamlığını düşünmək və

qayğısına qalmaq olduqca vacibdir. Psixoloqlarda emosional tükənmənin daha dərindən öyrənilməsi müvafiq profilaktik tədbirlərin hazırlanması üçün əhəmiyyətlidir. Qarşısını almaq üçün profilaktik tədbirlər görmək, həmçinin emosional tükənmənin daha erkən aşkarlanması və aradan qaldırılmasını təmin etmək zəruridir.

Psixoloqlarda emosional tükənmə barədə elmi məqalələr çap edilsə də, bu mövzunun öyrənilməsinə dair tədqiqat işləri demək olar ki, yoxdur. Ölkəmizdə bu istiqamətdə araşdırmalar mövcud olmasa da, xarici ölkələrdə bu mövzuya dair aparılan elmi tədqiqat işləri mövcuddur.

Amerikalı psixoloq S.Hobfoll psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranma səbəblərini araşdırmışdır. Belə ki, o tədqiqat zamanı müəyyən etmişdir ki, psixoloqlarda emosional tükənmə onların stressi idarə etmə bacarıqları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəlidir (Hobfoll, 2024).

Bənzər nəticələr alman psixoloqu J.Halbesleben tərəfindən 2002-ci ildə aparılan tədqiqat işində də müşahidə olunmuşdur. J.Halbesleben stressi idarə etmə bacarıqları güclü olan və sosial-psixoloji dəstək alan psixoloqların bir çoxunda emosional tükənmənin olmadığını, az qismində isə zəif emosional tükənmə əlamətlərinin olduğunu müəyyən etmişdir (Patricia, Morgan, 2005).

C.Maslak 2010-2011-ci illər ərzində psixoloqlarda emosional tükənməni araşdıranda, vaxtaşırı mütəxəssis dəstəyi alan psixoloqların 84,6%-nin emosional tükənmə yaşamadığını müəyyən etmişdir (Maslach, Leiter, 2016).

Amerikalı psixoloqlar G.Acker, J.Burnell, D.Holder və L.Kurdek 1999-2000-ci illərdə praktik psixoloqlar ilə aparmış olduqları araşdırmada gənc psixoloqlarda yaşlı həmkarlarına nisbətən emosional tükənmə səviyyəsinin yüksək olduğunu müəyyən etmişdirlər (Acker və başqaları, 2008)

Alman psixoloqu L.Vredenburq tərəfindən 2013-cü ildə aparılan tədqiqat işində təcrübəli və böyük yaş qruplarında olan psixoloqlar iştirak etmişdir. Belə ki, L.Vredenburq uzun müddətli praktik təcrübəsi olan psixoloqların sadəcə 9,4%-də emosional tükənmə olduğunu müəyyən etmişdir (Schaufeli, 2017).

P.Rupert və D.Morqan 2004-cü ildə psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsi fərqləri olduğunu tədqiq etmişdir. Belə ki, tədqiqatçılar müəyyən etmişdirlər ki, emosional tükənmə qadın psixoloqlarda kişi psixoloqlara nisbətən iki dəfə çox müşahidə olunur (Patricia, Morgan, 2005).

J.Kent 2009-2012-ci illərdə aparmış olduğu araşdırmalarında müəyyən etmişdir ki, tabelikdə işləyən praktik psixoloqlarda emosional tükənmə probleminə, sərbəst işləyən psixoloqlara nisbətən daha çox rast gəlinir (Simionato, Simpson, 2018).

B.Görgülü 2021-ci ildə psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarığı ilə emosional tükənmə arasında əlaqəni öyrənmək üçün araşdırma aparmışdır. Belə ki, o tədqiqat zamanı müəyyən etmişdir ki, tədqiq olunan psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarığı nə qədər güclüdürsə, psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri də o qədər zəifdir (Görgülü, Kumova, 2023).

Tədqiqatın obyektı və predmeti. Tədqiqat işi 22-64 yaş həddində 200 nəfər praktik psixoloq üzərində keçirilmişdir.

Tədqiqatın predmeti emosional tükənmənin öyrənilməsi, qanunauyğunluqları və yaranma səbəblərinin öyrənilməsidir. Praktik psixoloqlarda emosional tükənməyə səbəb ola biləcək faktorlar arasında stressi idarəetmə bacarıqları, cinsiyyət xüsusiyyətləri, iş rejimi və iş təcrübələri araşdırılmışdır.

Tədqiqatın fərziyyələri. Tədqiqat zamanı tərəfimizdən dörd fərziyyə (bir əsas və üç köməkçi) irəli sürülmüşdür.

Əsas fərziyyə: Psixoloqlarda emosional tükənmə stressi idarə etmə bacarıqları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəlidir.

Köməkçi fərziyyələr:

- Psixoloqlarda emosional tükənmə iş stajı ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəlidir.
- Psixoloqlarda emosional tükənmə cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqlidir.
- Psixoloqlarda emosional tükənmə iş saatları (həftəlik seans sayı) ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəlidir.

Tədqiqatın nəticələri. Tədqiqat zamanı aşağıdakı nəticələr əldə olunmuşdur:

- Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmə ilə stressi idarə etmə bacarıqları ilə əlaqəlidir;
- Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmə ilə onların iş stajı arasında əlaqə olduğu müəyyən edilmişdir;
- Tədqiq olunan kişi praktik psixoloqlarda emosional tükənmə qadın praktik psixoloqlara nisbətən fərqlidir;
- Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmə onların iş saatları ilə əlaqəlidir.

Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri. Tədqiqatın əsas məqsədi, praktik fəaliyyətlə məşğul olan psixoloqlarda emosional tükənməni öyrənməkdir.

Tədqiqat işinin vəzifələri aşağıda təqdim edilmişdir:

- Emosional tükənmənin psixoloji mahiyyətini təhlil etmək;
- Emosional tükənmənin əlamətləri və dərəcələrini öyrənmək;
- Emosional tükənmənin yaranma səbəblərini müəyyənləşdirmək;
- Psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətlərini təhlil etmək;
- Psixoloqlarda emosional tükənməyə səbəb olan amilləri nəzərdən keçirmək;
- Psixoloqlarda emosional tükənmənin psixoprofilaktikası və aradan qaldırılması üçün üsulları təhlil etmək;
- Psixoloqlarda emosional tükənməni araşdırmaq.

Tədqiqatın metodları. Tədqiqat işi psixoloqlara əlçatanlığı təmin etmək üçün Google Forms vasitəsi ilə aparılmışdır. Tədqiq olunan psixoloqların şəxsi məlumatlarını (yaş, cins, iş stajı, iş saatlarının miqdarı) müəyyənləşdirmək üçün müəllif tərəfindən hazırlanan anket istifadə edilmişdir. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənməni müəyyənləşdirmək üçün V.V.Boykonun müəllifi olduğu (1996) Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası metodu istifadə edilmişdir. Psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarıqlarını müəyyənləşdirmək üçün K.S.Karvenin müəllifi olduğu (1997) Kopinq idarəetmə strategiyası (Brief-COPE) metodu istifadə edilmişdir. Tədqiqat zamanı alınan məlumatların statistik emalı üçün IBM SPSS (29.0) proqramında müvafiq statistik ölçmə meyarları istifadə edilmişdir.

Tədqiqatın icra müddəti. 01.10.2025-17.03.2025

I FƏSİL. ƏDƏBİYYAT XÜLASƏSİ

1.1. Emosional tükənmə sindromu

“Tükənmə” termini ilk dəfə 70-ci illərdə səhiyyə və ictimai təhlükəsizlik peşələrinə (tibb bacıları, həkimlər, müəllimlər, sosial işçilər, psixoloqlar, polis məmurları) münasibətdə istifadə edilmişdir. Bu peşələr, təbiətlərinə görə, ilkin olaraq tez-tez sosial-psixoloji təcrübələr ilə zəngin peşələr kimi müəyyən edilmişdir. Təbii ki, tükənmə anlayışı stress və gərginliyin çox olduğu bütün peşələr də görülmə bilər. Lakin predmetin “insan-insan” olduğu iş sahələri daha çox yorucu və stressogendir. “Emosional tükənmə” ifadəsi isə ilk dəfə qərb psixologiyasında 1974-cü ildə psixiatr Herbert Freudenberger tərəfindən işlənilmişdir (Schaufeli, 2017).

Ümumi olaraq emosional tükənmə anlayışının mahiyyətini təhlil edərkən, ilk olaraq tükənmə anlayışının tarixi inkişafına nəzər salmaq lazımdır. Q.Parker qədim Avropadakı “acedia” anlayışının bir çoxlarının inandığı kimi depressiyaya deyil, tükənməyə aid olduğunu qeyd edir və emosional tükənmə haqqında fikirlərin antik dövrlərə dayandığını qeyd edirdi. 1834-cü ilə qədər Almaniyada “Berufskrankheiten” (peşə xəstəlikləri) anlayışı formalaşdı. Bu, məşğulluğun həm psixi, həm də fiziki sağlamlıqla bağlı bütün mənfi təsirlərini əhatə edirdi. 1869-cu ildə amerikalı nevroloq C.Beard sinir sisteminin tükənməsi nəticəsində yaranan çox geniş bir vəziyyəti təsvir etmək üçün “nevrazeniya” terminindən istifadə etmişdir. Və bunun xüsusilə “sivil, intellektual icmalarda” rast gəlinməyi düşünülürdü. Bu konsepsiya tədricən məşhurlaşmışdır, belə ki, ABŞ-da bir çox sahədə çalışanlar buna sahib olduqlarına inanırdılar. 1888-ci ildə ingilis nevroloqu U.Gowers almanca “Beschäftigungsneurosen” (sinirlərə təsir edən peşə xəstəlikləri) anlayışını tərcümə edərək, təkrarlanan peşə deformasiya nəticəsində yaranan sinir zədələnməsini təsvir etmək üçün “işğal nevrozu” terminini istifadə etmişdir. Müvafiq nevroz termini işdən qaynaqlanan narahatlıqların və digər psixi problemlərin geniş spektrini əhatə edirdi. 1923-cü ildə alman psixoloqu K.Şnayder astenik şəxsiyyət anlayışını irəli sürdü. Bu şəxsiyyətə malik olan insanlar tez tükənir, xarici motivasiya tələb olunur və çətinliklərlə üzləşdikdə depressiyaya düşürdülər. 1930-cu illərin sonunda bu vəziyyət Amerika Səhiyyə Mütəxəssisləri tərəfindən ciddi şəkildə araşdırılmağa başlanmışdı. 1945-ci ildə Amerikada Müharibə Departamenti və Baş Cərrahlar İdarəsi “Diaqnozların Qeydiyyatının Nomenklaturası” (çox vaxt Tibb 203 kimi tanınır) bülleteni nəşr etdi. Bu, ABŞ silahlı qüvvələrinin psixi vəziyyəti necə qeydə aldığını müəyyənləşdirdi. Bu nomenklaturaya “psixogen astenik reaksiya” şərti daxil olunmuşdur. Bu termin əvvəllər “nevrazeniya” adlandırılan halları əhatə edir. 1948-ci ildə XBT 6-da peşə nevrozu (318.2) və astenik reaksiya (nevrazeniya daxil olmaqla) (318.3) anlayışları daxil edilmişdir. 1952-ci ildə Amerika Psixiatriya Assosiasiyası DSM ilk buraxılışını nəşr etmişdi. Buraya “psixofizioloji sinir sistemi reaksiyası” adlanan və psixofizioloji astenik reaksiya, ümumi yorğunluğun üstünlük təşkil etdiyi şikayətlər daxil idi (Schaufeli, 2017). 1961-ci ildə britaniyalı

yazıçı G.Green, işindən çox yorulan və sağlması çox vaxt aparan bir memarın hekayəsi olan "Tükənmə vəziyyəti" ("A Burnt-Out Case") romanını nəşr etdi. 1968-ci ildə DSM-II "psixofizioloji sinir sisteminin reaksiyasını" nevrastenik nevroz (nevrasteniya) vəziyyəti ilə əvəz etdi. Bu vəziyyət xroniki zəiflik, asan yorulma və bəzən tükənmə şikayətləri ilə xarakterizə olunurdu.

1969-cu ildə Amerikalı həbsxana məmuru H.Bradley kriminoloji məqaləsində gənc yetkin cinayətkarları müalicə edən mərkəzdə yorğun işçiləri təsvir etmək üçün tükənmə terminindən istifadə etmişdi. Bu iş sindromu üçün tükənmə terminindən istifadə edən ilk məlum akademik iş kimi qeyd edilmişdir. 1973-cü ildə kanadalı psixiatr D.Berger "nevrasteniyanın stressə dözümsüzlük sindromu olduğunu" qeyd etdi.

1974-cü ildə alman əsilli amerikalı psixoloq H.Freudenberger özünün "Heyətin tükənməsi" adlı akademik məqaləsində "tükənmə" terminindən istifadə etmişdi. O, tükənməni həddindən artıq iş tələbləri nəticəsində yaranan tükənmə, eləcə də baş ağrısı və yuxusuzluq, "qəzəblənmənin tezliyi" və qapalı düşüncə kimi fiziki simptomları əhatə edən bir sıra əlamətlər ilə xarakterizə edirdi. Onun elmi məqaləsi dərc edildikdən sonra bu konsepsiyaya maraq artmağa başlamışdı. 1976-cı ildə amerikalı psixoloq K.Maslach tükənmə termininin yoxsullarla işləyən Kaliforniya hüquqşünasları tərəfindən istifadə edildiyini qeyd etdi və bu konsepsiyayı öyrənməyə başladı (Schaufeli, 2017).

1977-ci il XBT 9 astenik reaksiyanı DSM-II-nin astenik şəxsiyyət tərifinə daha yaxın olmaq üçün yenidən təyin etdi. 1980-ci ildə DSM-III buraxıldı, nevrasteniya və astenik şəxsiyyət anlayışları ləğv olundu.

XBT 10 1994-cü ildə istifadə olunmağa başlandı. Təsnifat astenik şəxsiyyətin vəziyyətini aradan qaldırdı, lakin nevrasteniyanı (F48.0) əhatə etməyə davam etdi. "Əsas xüsusiyyət zehni səydən sonra artan yorğunluq şikayətidir, tez-tez peşə fəaliyyətində müəyyən azalma və ya gündəlik tapşırıqların öhdəsindən gəlmək səmərəliliyi ilə əlaqələndirilir. Psixi yorğunluq adətən diqqəti yayındıran birləşmələrin xoşagəlməz müdaxiləsi kimi təsvir olunur və ya xatırlamalar, diqqətin xüsusiyyətlərinin pozulması (xüsusilə də diqqətin mərkəzləşməsində çətinlik) və ümumiyyətlə səmərəsiz düşüncə" kimi təsvir edilirdi.

2015-ci ildə ÜST peşə tükənməsinin konseptuallaşdırılmasını qəbul etmişdir. Bu, da əsasən K.Maslach ideyalarına uyğun gəlirdi. 2022-ci ildə XBT 11-də bu ideyanın dəyişdirilmiş versiyası qəbul edilmişdir. Bununla belə, peşə tükənməsi ÜST tərəfindən tibbi vəziyyət və ya psixi pozuntu kimi təsnif edilmir (Schaufeli, 2017).

XBT-11 2022-ci ildə rəsmi istifadəyə başlandı. Bu təsnifat çərçivəsində nevrasteniya anlayışı bədən distress pozuntusunun yeni vəziyyətinin bir hissəsi kimi təsvir edildi (6C20).

Psixoloji pozuntuların iki əsas təsnifat sistemi Amerika Psixiatriya Assosiasiyasının (APA) Psixi Pozuntuları Diaqnostik və Statistik Təlimatı (DSM) və ÜST-ün Xəstəliklərin Beynəlxalq Təsnifatı (XBT) mövcuddur.

Tükənmə DSM-5-də (2013-cü ildə nəşr edilmişdir) fərqli psixi pozuntu kimi tanınır, adaptasiya pozuntusu və stressə bağlı müəyyən olunmayan pozuntular kimi təsvir edilir (DSM V TR, 2013).

XBT-nin yeni versiyası olan XBT 11 ilk dəfə 2022-ci ilin yanvarında rəsmi olaraq istifadə üçün təqdim edilsə də, 2018-ci ilin iyununda ilkin versiyada nəşr edilmişdir (ICD, 2022). ÜST emosional tükənməni idarə oluna bilinməyən, xroniki stress nəticəsində yaranan iş fəaliyyəti ilə bağlı bir fenomen olaraq təyin edir. ÜST-ı ilk dəfə olaraq emosional tükənməni “sindrom” kimi 2019-cu ildə tanıyıb.

2019-cu ildən etibarən emosional tükənmə sindrom olaraq XBT-na daxil edilmişdir, yəni rəsmi olaraq sağlamlıq vəziyyətinə təsir edən amil kimi tanınır. Belə olan halda işçiyə “özünüzü toplayın” və ya “bir az fasilə verin” çağırışları etmək səmərəsizdir. Artıq bu zaman mütəxəssis dəstəyi almaq mütləqdir.

XBT 11-də emosional tükənmənin tərfi belədir: “Emosional tükənmə iş fəaliyyətində müvəffəqiyyətlə aradan qaldırılmamış xroniki stress nəticəsində yaranan sindromdur”. Həyatın digər sahələrindəki təcrübədən asılı olmayaraq tükənmə adətən peşəkar kontekstdə müşahidə olunur. Emosional tükənmə yaşayan işçilər daha çox həkimə müraciət edirlər. Onların 63%-i adətən sağlamlıqları ilə əlaqədar məzuniyyət götürür. Gördükləri işlərə qarşı inamları 13%-də daha az olur və işlərini tərk etmək ehtimalları digər işçilərə nisbətən 2,6 dəfə çoxdur. İş fəaliyyətinin azalması XBT 11-də müəyyən edilmiş emosional tükənmənin üç əsas əlamətindən biridir (ICD, 2022).

QD85 Emosional tükənmə

Tükənmə, müvəffəqiyyətlə idarə olunmayan iş yerində xroniki stress nəticəsində konseptuallaşdırılmış bir sindromdur. Üç ölçü ilə xarakterizə olunur:

- 1) enerjinin tükənməsi hissləri;
- 2) işdən zehni məsafənin artması və ya iş ilə bağlı neqativizm və ya sinizm hissləri;
- 3) səmərəsizlik və nailiyyətsizlik hissi.

Emosional tükənmə artan emosional həssaslıq ilə xarakterizə olunur. Emosional tükənmə adətən ünsiyyət və peşə fəaliyyətində şəxsi dəyişikliklərdə müşahidə olunur. H.Freudenbergə görə, emosional dəstək olmadan uzun müddət işləyən insanların iş yoldaşları və rəhbərlik tərəfindən minnətdarlıq şəklində ifadə edilə bilən dəstək (təşəkkür, tərif, müsbət rəy və digər xoş sözlər) almayanda tükənmə yaşanır (Schaufeli, 2017). Tədrisən belə bir işçi daha az səmərə göstərməyə başlayır və iş fəaliyyəti zəifləyir. Emosional tükənmə, psixikanın həddindən artıq yüklənməsi, boşluq hissi və öz emosional resurslarının tükənməsi kimi təzahür edir. İnsan özünü əvvəlki kimi işə həsr edə bilmir. İşə qarşı tədrisən mənfi münasibət formalaşmış olur. Mənfi münasibətlər, ilk növbədə, gizli olaraq, zamanla qəzəb və münaqişə vəziyyətlərində özünü büruzə verən daxili qıcıqlanma ilə

özünü göstərməyə başlaya bilər. Şəxsi nəailiyyətlərin azalması işdə səriştənin azalmasında, narazılıqda özünü göstərir.

Həmçinin şəxs öz işlərini, fəaliyyətlərini dəyərsizləşdirir. Öz mənfi təzahürlərinə görə günahkarlıq hissi, peşəkar və şəxsi inam hissənin azalması, şəxsi qeyri-adekvatlıq hissənin yaranması, məsuliyyətdən əl çəkməsi və başqalarına yönəltməsi müşahidə olunur. Emosional tükənmə sindromunun tərifinə dair müxtəlif yanaşmalar vardır. Peşəkar mühitin şəxsiyyətə təsirinə əsasən H.Selye emosional tükənmənin çoxlu sayda neqativ emosiyaların yığılması və boşaldılmaması kimi təhlil edirdi. Bu zamanla həmin şəxsin orqanizmində emosional və enerji ehtiyatlarının tükənməsinə gətirib çıxarır. Beləliklə, H.Freudenbergərin təsvir etdiyi simptomlar yalnız gərginliyin təzahürüdür, yəni ümumi adaptasiya sindromunun "tükənmə" adlanan üçüncü mərhələsidir. E.Pins tükənmişliyin əsas səbəbini peşəkar sahədə həyatın mənasının uğursuz axtarışı hesab edir. Müəllif qeyd edir: "Tükənmənin ən yüksək riski yardımçı peşələrdə çalışan işçilər və ağır iş fəaliyyəti olan sosial sektor mütəxəssisləri arasındadır. Fərd üçün həyatın mənasına çevrilən iş məyusluq yaradır, tükənməyə səbəb olur". Yəni, E.Pinesə görə, başlanğıcda çox güclü və yüksək motivasiyası olan fərdlər daha sonra tükənmişlik yaşaya bilər. Daxili motivasiyası zəif olan və ya olmayan şəxs çox güman ki, stress, depressiya, yorğunluq yaşayacaq, lakin bu tükənmə olmayacaq (Schaufeli, 2017).

M.Buriş emosional tükənməni uzunmüddətli iş stressinin və peşəkar böhranın nəticələrinin simptom kompleksi hesab edirdi. Hələ 1994-cü ildə alim tükənməni altı ardıcıl mərhələdən ibarət bir proses hesab etməyi təklif etmişdi: xəbərdarlıq əlamətləri, öz iştirak səviyyəsinin azalması mərhələsi, emosional reaksiyalar, dağıdıcı davranış mərhələsi, psixosomatik reaksiyalar mərhələsi və tükənmə. B.Q.Ananyev emosional tükənməni şəxsiyyətlərarası münasibətlərlə əlaqəli olan "İnsan-İnsan" predmetinə aid peşə sahiblərində baş verən mənfi bir fenomen kimi izah etmişdir (Schaufeli, 2017). Emosional tükənmə problemini araşdıran və bu problemə müvafiq metod hazırlayan V.V.Boyko emosional tükənməni insanın peşə fəaliyyəti prosesində əldə etdiyini qeyd edirdi. V.V.Boykoya görə emosional tükənmə üzvi səbəblərə- sinir sisteminin xüsusiyyətlərinə, emosional sferaya, psixosomatik problemlərə əsasən fərqlənir.

Nəzərdən keçirdiyimiz emosional tükənmə sindromunun təriflərini ümumiləşdirərək, əminliklə onu dəqiq tərfi olmayan kifayət qədər mürəkkəb bir fenomen adlandıra bilərik. Qeyd etmək vacibdir ki, bu sindromun təhlili "insan-insan" sferasının öyrənilməsinə əsaslanırdı, çünki bu peşə sferasının şərtlərinin nəticəsi tez-tez emosional dağılma və ya emosional tükənmədir. Bu, sahədə istənilən peşəkarın metodlarla deyil, ilk növbədə özü ilə, duyğuları və daxili resursları ilə işləməsi vacibdir. Emosional tükənmə stressə və orqanizmin uyğunsuzluğuna səbəb olan mənfi vəziyyətdir və insanın peşəsi ilə əlaqəlidir. Beləliklə, emosional tükənmə uzun müddət davam edən stress vəziyyəti ilə əlaqələndirilən sindromdur. Stress bədənə normal fizioloji vəziyyətdir. Sağlam stress "eustress" bir insana hər hansısa problemi həll etmək üçün resurslarını səfərbər etməyə kömək edən

vəziyyət kimi müəyyən edilir. Bununla belə, gərgin vəziyyət uzun müddət davam edərsə, bu vəziyyət insanın psixoemosional resurslarının tükənməsinə səbəb ola bilər ki, bu da xroniki narahatlığın təzahür etmə riskini ortaya çıxarmış olur.

Emosional tükənmə peşəkar sahədə ilk üç korporativ problemlərdən biridir. İş fəaliyyətində insanların 76%-i ən azı bir dəfə bu problem ilə üzləşmişdir (Turnbull, Rhodes, 2019). Bu sindromu yaşayan işçilər daha az məhsuldar olur, tez-tez məzuniyyətə çıxır və bir müddət sonra işdən çıxmaq ehtimalları iki dəfə çoxdur.

Emosional tükənmə xüsusi olaraq peşə kontekstindəki hadisələrə aiddir və həyatın digər sahələrindəki təcrübələri təsvir etmək üçün tətbiq edilməməlidir. Emosional tükənmə iş qabiliyyətinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edir. Bu vəziyyətdən çıxmaq üçün tükənmə dərəcəsindən asılı olaraq bir neçə həftədən bir il yarım qədər vaxt lazım ola bilər. Normal şəraitdə emosional tükənmə peşəkar tələblər və mövcud resurslar arasında balanssızlığın dərk edilməsi ilə əlaqələndirilsə, bu gün emosional tükənmə sindromu iki amilə əsaslanır (Schaufeli, 2017):

- işdən ayrılma bilməmək və yalnız işə fokuslanmaq;
- iş saatlarının stabil olmaması (qeyri-iş saatlarında da işləmək).

Başqa sözlə, qeyri-iş yerində iş fəaliyyətini "söndürə bilməmək" resursların tükənməsinə səbəb olur. Məcəzi mənada desək heç vaxt sönməyən bir lampa kimi, işçi də çox enerji və resurs xərclədiyi üçün ən sonda xroniki yorğunluqdan əziyyət çəkə bilər. Emosional tükənmənin təzahürü üçün daha çox risk sayıla biləcək bir neçə amillər vardır. Onların bir neçəsi aşağıda təqdim edilmişdir:

- sosial amillər (bu amillərə sosial-iqtisadi vəziyyət, ailə vəziyyəti, həyat tərz, ailə və ya dostların dəstəyi, sosial status, məşğulluq vəziyyəti və s. aiddir);
- şəxsi amillər (stressi idarə etmə bacarığı, fərdi-psixoloji xüsusiyyətlər, emosional davamlılıq və s.);
- iş növü ilə bağlı amillər (xəstəxanalar, psixoloji mərkəz, məktəblər və s. kimi fəaliyyətlər);
- təşkilati amillər (aşağı əmək haqqı, əlverişsiz ekoloji şərait, sistemli iş qrafiki, bürokratik prosedurlar və s.).

Bu sindromun təzahürü çətin bir şəraitdə emosional stress ilə monoton, daimi və gərgin bir rejimdə fəaliyyət ilə əlaqəlidir. Həmçinin fəaliyyətin nəticəsi olaraq lazımi mükafatın (yalnız maddi deyil, həm də mənəvi) olmaması da şərait yaradır ki, tükənmə sindromu təzahür etsin. Qarşılıqsız fəaliyyət şəxsin özü haqqında heç bir dəyəri olmadığını düşünməyə vadar edir. Emosional tükənmə sindromu müxtəlif yollarla özünü göstərə bilər, bu, əsasən insanın özünün şəxsi xüsusiyyətlərdən və ətraf mühit amillərindən asılıdır. Adətən emosional tükənmə sindromu tərif almağa meyilli, işə idealist münasibət bəsləyən, eyni zamanda qeyri-sabit, xəyallara meyilli, obsessiv fikirlərə aludə olan insanlarda təzahür etməsi müşahidə olunur. Bu zaman emosional tükənmə sindromu travmatik təsirlərə cavab şəklində psixoloji müdafiə mexanizmi ola bilər. Psixoterapevtlərin müşahidələrinə

əsasən introvertlərin emosional tükənməyə xüsusilə həssas olduğu müəyyən edilmişdir. Bu psixotipi olan insanlara ünsiyyət səviyyəsini diqqətlə tənzimləmək, həddindən artıq iş yükünə məruz qalmamaq və emosional yükü məhdudlaşdırmaq üçün digər tədbirlər görmək tövsiyə olunur. Emosional tükənmə özünə məxsus əlamətlər ilə təzahür edir. Bu əlamətlər ilk olaraq nəzərə çarpacaq dərəcədə olmaya bilər. Lakin təzahür dərəcəsi artdıqca daha ağır fazalarda emosional tükənmənin əlamətləri də kəskinləşir və ciddi narahatlıqlara səbəb olur.

1.1.1. Emosional tükənmənin əlamətləri və dərəcələri

Emosional tükənmə peşə və statusdan asılı olmayaraq iş rejimi ilə birbaşa bağlıdır. Həm böyük korporasiyaların menecerləri, həm də sıradan işçilərdə görülə bilər. ÜST-ə görə tükənmə işlə bağlı bir hadisədir və xəstəlik hesab edilmir. Emosional tükənmə düzgün idarə olunmayan xroniki iş stressinin nəticəsi olaraq görülən bir sindromdur. Emosional tükənmə sindromunun simptomları uzun müddət ərzində inkişaf edir (həftə sonları və tətilərdə belə davam edir). Emosional tükənmənin bəzi əlamətləri depressiyaya bənzəyir. Sindromun bir neçə əlamətləri aşağıda qeyd edilmişdir (Pines, Aronson, 2000):

Emosional tükənmə və emosional davamsızlıq. Bu, tükənmənin əsas əlamətlərindən biridir. İnsan həddindən artıq enerji çatışmamazlığından əziyyət çəkir, işə başlamaq çətin olur və özünü tükənmiş hiss edir. Ümumiyyətlə, istirahətə ehtiyac artmaqda davam edir, lakin "tükənən" insan tam istirahət edə bilmir. Bundan əlavə, o, vəzifələrinin və gözləntilərinin öhdəsindən gələ bilməyəcəyinə inanaraq getdikcə depressiyaya düşür.

Azalan iş səmərəliliyi və vəzifə öhdəliklərindən imtina. Emosional və fiziki tükənmə peşə fəaliyyətinə təsir göstərir. Tipik olaraq, məhsuldarlıq tədricən azalır, konsentrasiya azalır və işdə səhvlər daha tez-tez olur.

Davranışda müşahidə olunan dəyişiklikləri. Emosional tükənmənin ümumi əlamətlərindən biri də bəzi laqeydlilik və sinizm kimi özünü göstərən depersonallaşmadır. İstər həmkarlar və müştərilər, ailə və dostlar olsun, başqalarına qarşı empatiya və şəfqət zəifləyir. Tükənən insan başqalarına qarşı çox tələbkar olur. Nəticədə onun başqaları ilə münasibətləri kəskin şəkildə pisləşə bilər.

Psixosomatik simptomlar. Emosional tükənmə fiziki nəticələrə səbəb ola bilər. Tipik fiziki əlamətlərə daxildir (Pines, Aronson, 2000)- yorğunluq, baş ağrıları, yuxu rejiminin pozulması, əzələ ağrısı və gərginliyi, sürətli ürək döyüntüsü, yüksək qan təzyiqi, həzm problemləri (ishal, qəbizlik və qusma).

Cinsi disfunksiya. Emosional tükənmə zamanı ümumi halsızlıq və enerji zəifləməsi cinsi aktivliyin də azalmasına səbəb ola bilər. Ümumiyyətlər həm psixoloji həm də fizioloji yorğunluq cinsi aktivliyə təsir etmiş olur.

Emosional tükənmənin digər əlamətləri. Kişilərdə və qadınlarda onun simptomları fərqli də ola bilər (Pines, Aronson, 2000)- vaxt çatışmazlığı hissi, narahatlıq və əsəbilik, qəza riskinin artması, apatiya, istismar hissi, çarəsizlik və ümitsizlik hissi, dəyərsizlik hissləri, yaradıcılığın azalması, qərar qəbul etməkdə çətinlik, depressiv əhval-ruhiyə, bəzi ağır hallarda intihar düşüncələri.

Qeyd edilən əlamətlərdən birindən əziyyət çəkən şəxslər mütləq emosional tükənmə yaşamırlar. Digər tərəfdən, bu əlamətlərdən bir neçəsi eyni anda görünərsə, emosional tükənmədən şübhələnmək olar.

Emosional tükənmə sindromunun inkişafı tədricən baş verir. İlk olaraq, əhəmiyyətli enerji israfı müşahidə olunur (çox vaxt peşəkar fəaliyyətin həyata keçirilməsinə son dərəcə müsbət münasibətin nəticəsidir). Sindrom inkişaf etdikcə yorğunluq hissi yaranır, bu, tədricən məyusluq və insanın işinə marağın azalması ilə əvəz olunur.

Emosional tükənmənin əlamətlərinə əsasən, tükənmənin inkişaf mərhələləri H.Freudenberger və M.Buriş tərəfindən təsvir edilmişdir. Ümumiyyətlə mərhələlər fərqli tədqiqatçıların fərqli müşahidələrinə əsasən müxtəlif şəkildə təsnif edilə bilər. Amerikalı psixiatr H.Freudenberge həmkarı G.North ilə birlikdə emosional tükənmənin geniş olaraq 12 mərhələsini müəyyən etmişdir. Bu mərhələlərin hər birində tükənmənin ayrı-ayrı əlamətlərinə diqqət yetirilməlidir (Schaufeli, 2017):

I mərhələ özünü təsdiqləmə mərhələsidir.

Bir qayda olaraq, emosional tükənmə rəhbərlər, həmkarlar, müştərilər/xəstələr tərəfindən öz işini və özünü qiymətləndirməmək hissi ilə başlayır. İnsan daha çox çalışaraq özünü təsdiq etməli olduğunu anlayır. Enerji, motivasiya və iddia səviyyəsi yüksək olur. Məqsəd daha çox çalışaraq öz gücünü göstərmək və təsdiq etməkdir.

II mərhələ daha çox çalışmaq və səy göstərmək mərhələsidir.

Dəyərsiz qalma hissini kompensasiya etmək üçün şəxs daha çox resurs sərf edərək daha intensiv işləməyə başlayır. Bu zaman əlindən gələni deyil, daha artığını etmək üçün səy göstərilir. Öz potensialını aşaraq daha çox çalışmağa daha çox fəaliyyət göstərməyə səy göstərilir.

III mərhələ ehtiyaclara qarşı etinasızlıq mərhələsidir.

İş yükünün artması nəticəsində yuxu, qidalanma və digər ehtiyaclarla bağlı problemlər ortaya çıxır, sosial qarşılıqlı münasibətlərdə pozulmalar müşahidə olunur (ailə və dostlarla ünsiyyətin həcmi azalır). Fəal iş rejimi dayanmaqdan çalışmaq yuxu rejimini nəzərə almadan, dincəlmədən, hətta bir çox hallarda lazımı qədər qidalanmadan yalnız işə fokuslanmaq yalnız psixoloji deyil fizioloji vəziyyətində pisləşməsinə zəmin yaradır.

IV mərhələ münaqişələrə qarşı etinasızlıq.

Müəyyən bir müddətdən sonra ətrafdakılar həmin şəxsə nəyinsə səhv olduğunu deməyə başlayır lakin o, tükənmənin ilkin mərhələsində başqalarının şərtlərinə həssas olmur və bu əsasda

münaqişələrə girməkdən çəkinir. Kənar şəxslərin tənqidi münasibəti, iş çox fokuslandığı üçün sosial münasibətlərdən qaçması, ailə və yoldaşların onlara kifayət qədər vaxt ayırmadığı üçün etirazlarına biganə qalmaq bu mərhələdə görülən vəziyyətlərdir.

V mərhələ dəyərlərin nəzərdən keçirilməsidir.

Ətrafdan daha da uzaqlaşma müşahidə olunur, dostlarla vaxt keçirmək və ya hobbilə məşğul olmaq artıq maraqsızlaşır. Öz asudə vaxtlarını keyfiyyətli keçirməmək, zövq aldığı məşğuliyyətlərə vaxt ayırmamaq (hətta marağın itirilməsi), sosial qarşılıqlı münasibətlərin zəifləməsi (ümumiyyətlə münasibətlərdəndən, ünsiyyətdən qaçmaq) emosional tükənmənin bu mərhələsində görülən əlamətlərdir.

VI mərhələ yaranan problemlərin inkarı mərhələsidir.

Öz vəziyyətini adekvat dəyərləndirməmək, problemin olmadığını, ətrafdakı insanların əsassız tənqid etdiyini düşünmək insanlarla ünsiyyəti daha da çətinləşdirir. Zamanla aqressivlik, əsəbilik və qıcıqlanma əlamətləri təzahür edir.

VII mərhələ təzahür mərhələsidir.

Sosial təmaslar minimuma endirilir, bütün boş vaxtlar işlə doldurulur, qidalanmağa belə vaxt ayrılır. Sağlamlıq problemləri açıq şəkildə özünü göstərir. Tez-tez xəstələnmək, fiziki yorğunluq, işlərə “vaxt çatdırma bilməmək” hissi bu mərhələnin xüsusiyyətləridir.

VIII davranışda görülən aşkar dəyişikliklər.

Bu mərhələdə şəxs artıq əvvəlki kimi davranmır, tamamilə başqa bir insana dönüşür. Emosional gərginlik, daimi stressli vəziyyət, ümumi narahatlıq, fiziki yorğunluq, özünə və ətrafa laqeyd münasibət formalaşmış olur.

IX depersonallaşma mərhələsi.

Vəziyyət hər hansı bir şeyi hiss etmək qabiliyyətinin itirilməsi ilə özünü göstərir, ətrafdakı hər şey tutqun boz bir şəkildə qəbul edilir və depersonalizasiyanın bəzi formalarında şəxsiyyətin itirilməsi və ya onun parçalanması (dissosiasiya) halları da baş verə bilər.

X daxili boşluq mərhələsi.

Bu mərhələ emosional boşluğu kompensasiya edən mexanizmlər işə salına bilər- alkoqoldan sui-istifadə, alış-veriş asılılığı, stress yemək və ya əksinə, aclıq. Psixoloji stressi yatırımağın ən sosial cəhətdən məqbul yolları arasında ekstremal idman və faydalı asudə vaxt fəaliyyətləri axtarmaq, virtual reallığa getmək və s. az da olsa müşahidə oluna bilər. Ümumiyyətlə emosional boşluğu doldurmaq üçün konstruktiv üsulların istifadə edilməsi daha az müşahidə edilir.

XI depressiya mərhələsi.

Daxili emosional boşluğu doldurmaq üçün uğursuz cəhdlərdən sonra klinik depressiya mərhələsi başlayır. Artıq varlığın mənası itirilir, nə təsəlli var, nə də nikbinlik. Şəxs bu mərhələdə artıq tamamilə çökür. Psixoloji və fizioloji proseslərin zəifləməsi ilə depressiv əlamətlər təzahür edir.

XII son emosional tükənmə mərhələsi.

İntihar düşüncələri, psixi və fiziki sağlamlıqda problemlər müşahidə olunur. Emosional tükənmə bu mərhələdə ağır fonda olur. Artıq iş qabiliyyəti tamam azalır, iş görmək həvəsi, istəyi tamamilə olmur.

Emosional tükənmənin inkişaf mərhələlərinin digər geniş təsnifatı M.Buriş tərəfindən verilmişdir (Pines, Aronson, 2000). Emosional tükənmənin fərqli müəlliflər tərəfindən verilən mərhələlərinə nəzər salmaq olduqca faydalıdır. Belə ki, ümumi olaraq hər bir təsnifatı bilmək, emosional tükənmə əlamətlərinin fərqli dərəcədə, fərqli təzahür formalarını görmək üçün faydalıdır. O emosional tükənmənin əlamətlərinə əsasən mərhələləri aşağıdakı kimi təsvir etmişdir.

1. Xəbərdarlıq mərhələsi

a) Həddindən artıq iştirak mərhələsində hər işə can atmaq həvəsi yüksək olur (həddindən artıq fəaliyyət, əvəzolunmazlıq hissi, işlə bağlı olmayan ehtiyaclardan imtina, uğursuzluqları və məyusluqları sıxışdırmaq, sosial əlaqələri məhdudlaşdırmaq);

b) Tükənmə əlamətlərinin tədricən təzahür etməsi müşahidə edilir (yorğunluq hissi, yuxusuzluq, qəza riski).

2. Şəxsi məsuliyyətin azalması

a) Ailəyə, işçilərə, tələbələrə, xəstələrə və s. yanaşma dəyişilir, laqeydlik və etinasızlıq müşahidə edilir (öz uğursuzluqlarına görə günahı başqalarına yükləmək);

b) Ətrafdakılara münasibətdə empatiya hissi itirilməsi müşahidə olunur (laqeydlik, qəzəbli və kinli olmaq);

c) Peşə fəaliyyətinə münasibətdə öz vəzifələrini yerinə yetirməkdən qacınma müşahidə olunur (işdə fasilələri süni şəkildə uzatmaq, gecikmək, işdən tez çıxmaq, diqqəti maddi tərəfə yönəltmək, eyni zamanda işdən narazı olmaq);

d) Artan tələblər (ideal həyat itkisi, öz ehtiyaclarına diqqət, başqalarının sizdən istifadə etdiyini hiss etmək, paxıllıq).

3. Emosional reaksiyalar

a) Depressiv əhval-ruhiyyə təzahür edir (daimi günahkarlıq hissləri, özünü qiymətləndirmənin azalması, əhvalın labilliyi, apatiya);

b) Aqressivlik artır, konfliktlər daha çox yaşanır (müdafiə xarakterli münasibət, başqalarını günahlandırmaq, dözümsüzlük və güzəştə getməmək, şübhə, başqaları ilə münəqişələr).

4. Dağıdıcı davranış mərhələsi (destruksiya)

a) Koqnitiv sahənin zəifləməsi müşahidə edilir (diqqətin azalması, mürəkkəb tapşırıqları yerinə yetirmək qabiliyyətinin olmaması, düşüncənin sərtliyi, təxəyyülün olmaması);

b) Motivasiya sahəsi zəifləyir (öz təşəbbüsünün olmaması, səmərəliliyin azalması, tapşırıqları ciddi şəkildə təlimatlara uyğun yerinə yetirmək);

c) Emosional və sosial sferanın zəifləməsi halı müşahidə edilir (laqeydlik, qeyri-rəsmi təmaslardan yayınma, başqa insanlara qarşı laqeydlik və ya bir insana həddindən artıq bağlılıq, işlə bağlı mövzulardan qaçmaq, təklif, hobbilərdən imtina).

5. Psixosomatik reaksiyaların təzahürü- immunitetin azalması, asudə vaxtda istirahət edə bilməmə, yuxusuzluq, cinsi disfunksiya, qan təzyiqinin artması, taxikardiya, baş ağrıları, həzm sisteminin pozulması, maddələrə aludəçilik.

6. Son tükənmə vəziyyəti- həyata mənfi münasibət, çarəsizlik hissi, həyatın mənasızlığı hissi, ekzistensial ümitsizlik.

Emosional tükənmənin sindromun inkişaf mərhələlərinə müvafiq olaraq D.Dorina daha qısa və lakonik təsnifat da təqdim etmişdir. Bu təsnifat ümumi olaraq 5 əsas mərhələni özündə ehtiva edir (Умняшкина, 2001). Əlamətləri kompleks şəkildə daha qısa formada təqdim edən D.Dorina emosional tükənməni daha konkret təsvir etmişdir.

I mərhələ. Xoş mərhələ

Şəxsin öz vəziyyətinin yaxşı olmadığını bilməməsi ilə xarakterizə olunur. Bu mərhələdə bəzi narazılıqlar və ya narahatlıqlar şübhə doğurmur. Bu mərhələdə şəxs enerji və nikbinliklə dolu olur ən yaxşı tərəfini göstərmək ehtiyacı hiss edir.

Erkən mərhələlərdə tükənmənin ən çox görülən əlamətləri aşağıda qeyd edilmişdir- məsuliyyəti öz üzərinə götürmək istəyi, davamlı yüksək enerji səviyyəsi, bir şeyin səhv olduğunu hiss etməmək, özünü sübut etmək, öz imkanlarındam kənara çıxmaq istəyi, daimi sayıqlıq vəziyyəti, artan enerji.

II mərhələ. Stressin təzahürü

Emosional tükənmənin ikinci mərhələsi daha aydın əlamətlər ilə müşahidə olunur. Bu, adətən bəzi günlərin digərlərindən daha çətin olduğunu qəbul etməklə başlayır. Bu çətin günlərdə işçilər adətən diqqətlərini cəmləməkdə, oyaq qalmaqda və yarımçıq işlərdən narahat olmaqda çətinlik çəkirlər. Bütün bunlar onların emosional və fiziki rifahına mənfi təsir göstərməyə başlayır ki, bu da zamanla daha da pisləşir.

Bu mərhələdə tükənmənin ümumi əlamətləri aşağıda qeyd edilmişdir- təşviş, qərar qəbulu ilə bağlı problemlər, iştahda dəyişiklik, yorğunluq, unutkanlıq; sürətli ürək döyüntüsü, baş ağrıları, yuxusuzluq, əsəbilik, diqqətlə bağlı problemlər.

III mərhələ. Xroniki stress

Daimi əsəb gərginliyi tədricən xroniki stress mərhələsinə keçidi göstərir. Diqqəti mərkəzləşdirmək qabiliyyətini pozulur, bu da məhsuldarlığı və səmərəliliyi ciddi şəkildə azaldır. Öz növbəsində, edilən hər şeyə nəzarət itir, gücsüzlük və zəiflik hissi təzahür edir. Həm də gündəlik işlərlə bağlı təzyiq hiss edilir ki, şəxs məsuliyyətlərindən qaçmaq istəyir. Bütün bunlar “mən bacarıqsızam” hisslərinə səbəb ola bilər. Xroniki stress mərhələsində əlamətləri dərinləşir psixi və

fiziki rifaha zərər verir. Ancaq ikinci mərhələdən fərqli olaraq, şəxs öz emosiyalarını idarə edə bilmir ki, bu da kədər və ya aqressivliyə səbəb ola bilər.

Xroniki stress mərhələsinin bəzi əlamətləri- qəzəb və ya aqressiv davranış, apatiya, tükənmə, cinsi istəyin azalması, alkoqol/narkotik istehlakının artması, kofein istehlakının artması, fiziki xəstəlik, sosial təcrid.

IV mərhələ. Tükənmə

Bütün bu əlamətlər uzun müddət ərzində və çox tez-tez baş verdikdə, həyatın normal bir hissəsi hesab edildikdə tükənmə baş verir. Uzun müddət ərzində mövcud olan əlamətlər həyat keyfiyyətini pozur, fiziki və psixi pozuntulara yol açır.

Tükənmə mərhələsinin bəzi əlamətləri- boşluq hissi, işə və həyata pessimist baxış, fiziki əlamətlər, özünə inamın aşağı olması, şəxsi ehtiyaclara məhəl qoymamaq, işdən və ya dostlardan/ailədən ayrılmaq istəyi.

V mərhələ. Xroniki tükənmə

Bu, beş mərhələdən sonuncusudur və tükənmə həyatın bir hissəsinə çevrildikdə, vəziyyətdən çıxmaq üçün bütün cəhdlər uğursuz olduqda baş verir. Xroniki tükənmə karyeraya, münasibətlərə, sağlamlığa, həyatın bütün sahələrinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edir. Xroniki tükənmə adətən mütəxəssis dəstəyi tələb edir, çünki təkbaşına mübarizə aparmaq çətinidir.

Xroniki tükənmə mərhələsinin bəzi əlamətləri- xroniki kədər, uzun müddətli depressiya, xroniki fiziki yorğunluq, xroniki psixi yorğunluq.

Emosional tükənmə sindromunun əsas əlamətləri emosional və zehni tükənmə, sosial təcrid və iş effektivliyinin itirilməsi hissidir. Emosional tükənmə emosional və fiziki resursların həddindən artıq gərginliyi və tükənməsi hissi, gecə yuxusundan sonra getməyən yorğunluq hissidir. Bir müddət istirahət etdikdən sonra əlamətlər azalır, lakin əvvəlki iş vəziyyətinə qayıtdıqdan sonra yenidən başlayır. İnsan işlə həddən artıq məşğul olmaqdan özünü hədsiz yorğun hiss edir və onun hərtərəfli yerinə yetirilməsi üçün çox böyük səy göstərir. Tükənmə, emosional tükənmə sindromunun əsas komponentidir (Умняшкина, 2001). Son zamanlar işəgötürənlər başa düşürlər ki, əməyin mühafizəsi təkcə iş yerində risklərin olmaması və iş sahəsinin ergonomikası deyil, həm də işçilərin psixi vəziyyəti, psixoloji sağlamlığıdır. İşləyən şəxslər işdən yorulduqlarını təsvir etmək üçün "tükənmə sindromu" termininə tez-tez müraciət edirlər, lakin çox az adam bunun nə demək olduğunu başa düşür. Bu hansı sindromdur, onu təhrik edən nədir və onun inkişafından necə qaçınmaq olar, bu barədə məlumatlı deyillər. Emosional tükənmə erkən müəyyən edilməsi daha tez vəziyyətdən çıxmağa kömək etmiş olacaq. Emosional tükənmənin qarşısını almaq üçün də həm işçilər özləri, həm də işə götürənlər diqqətli olmalı və əlamətləri hiss edən zaman dəstək almalı və ya dəstək göstərməlidirlər. Emosional tükənmənin yaranmasına təsir edən çoxlu sayda amillər vardır.

Emosional tükənmə anidən və səbəbsiz yerə təzahür etmir. Emosional tükənməyə səbəb ola biləcək amillər ətraflı şəkildə təhlil edilib, öyrənilməlidir.

1.1.2. Emosional tükənmənin yaranmasına təsir edən amillər

Emosional tükənmə sindromu, fəaliyyətlərdə emosional iştirakın tədricən itirilməsi, psixi və fiziki yorğunluğun artması, işin fəaliyyətindən fərdi uzaqlaşma ilə xarakterizə olunan simptomlar kompleksidir. İşə laqeydlilik, əmək vəzifələrini formal şəkildə yerinə yetirmək, həmkarlara, müştərilərə, xəstələrə mənfi münasibət, nevroitik və psixosomatik pozulmalar ilə özünü göstərir. Sindromun diaqnostikası psixoloqlar və psixiatrlar tərəfindən aparılır. Emosional tükənməyə səbəb ola biləcək müxtəlif amillər vardır. Bu amillər klinik və sosial psixoloqlar və psixiatrlar tərəfindən fəal şəkildə öyrənilir. Emosional tükənmənin əsas səbəbi fiziki yorğunluq, həddindən artıq psixi gərginlik və xroniki stressdir. Hətta eyni anda bir neçə mümkün səbəblər də birlikdə ola bilər. Müxtəlif sahələrdə işçilər (müəllimlər, həkimlər, psixoloqlar və s.) arasında fərqli və oxşar səbəblərdən emosional tükənmə təzahür edə bilər. Müasir həyat ritminin yüksək sürəti və işdəki dəyişikliklər, şəxsi qayğılar səbəbindən insan tam istirahət edə bilmir, öz sərf etdiyi səylərin nəticəsizliyini yaşamağa başlayır və bu da tükənməyə, narahatlığa səbəb ola bilər. Bir çox hallarda subordinasiya səbəbi ilə işçilər nəyədə gözləməli və susmalı olurlar. Emosional tükənmə mütləq hər kəs də görülməli bir vəziyyət deyildir. Burada emosional tükənməyə təsir edici amilləri təhlil etmək zəruridir (Умняшкина, 2001).

Emosional tükənməyə səbəb olan amillər əsasən iki qrupa ayrılır- daxili və xarici amillər.

Emosional tükənmənin daxili səbəbləri (Мария, Виктория, 2015).

Fərdi dözümlülük və mübarizə bacarıqlarının zəif olması, zəif stressə davamlılıq emosional tükənməyə qarşı “immunitetinin” olması deməkdir. Daxili səbəblərə aiddir- həddindən artıq iddialı və real olmayan məqsədlər, mükəmməllik, “yox” deyə bilməmək, hissləri ifadə etməkdə çətinlik, öz ehtiyaclarınıza məhəl qoymamaq və bunun əvəzinə başqalarının ehtiyaclarını ödəməyə çalışmaq, zəif uyğunlaşmaq, şəxsi həyatda daimi stress, istirahətin olmaması, özünüza qarşı çox yüksək tələblər.

Emosional tükənmənin xarici səbəbləri (Юдина, 2010).

Həm iş yeri, həm də cəmiyyət şəxsə əhəmiyyətli dərəcədə təzyiq göstərə bilər. Eynilə, çətin bir həyat epizodu və ya hər hansı digər böyük dəyişiklik tükənməyə səbəb ola bilər.

Emosional tükənməyə səbəb ola biləcək mümkün xarici amillərə aiddir- işdə təzyiq (məsələn, hər şeyi daha sürətli etmək üçün çağırış), həvəsləndirmə və motivasiyanın əksikliyi, həddindən artıq işlə yüklənmə, dəstəyin olmaması, iş yoldaşları ilə münaqişələr və pis psixoloji mühit, ayrı-seçkilik və ya hədə-qorxu, yüksək rəqabət təzyiqi, həddən artıq məsuliyyət, son tarixlərin qısa olması, sərbəstliyin olmaması.

Emosional tükənməyə səbəb olan əsas amillər qruplarını üç qrupa bölmək olar: fərdi psixoloji amillər (işçilərin özlərinin xüsusiyyətləri ilə əlaqədar), sosial-psixoloji (sosial münasibətlər ilə əlaqədar) və təşkilati (işçilərin fəaliyyətinin təşkili ilə əlaqədar).

Emosional tükənmənin inkişafına təsir edən fərdi psixoloji amillərə əsasən işçinin işindən çox yüksək/idealist gözləntiləri ilə reallıq arasında uyğunsuzluğunu, insanın xaricə öz münasibətinin xüsusiyyətlərini, işin həddən artıq qiymətləndirilməsi və ya tanınmasını, yüksək həssaslıq və emosionallığını, özü və peşəkarlıq səviyyəsi haqqında qeyri-real fikirləri, artan məsuliyyət hissi (mükəmməllik), yüksək empatiya hissi, rəğbət və mərhəmətə meyl, özünü kollektivlə həddindən artıq eyniləşdirmə aiddir. Həmkarlar, müştərilər tabeliyində olanlar və rəhbərliklə ünsiyyətin əhəmiyyətli olmadığı bir fəaliyyət sahəsi tapmaq çətinidir. Emosional tükənmənin təzahürünə səbəbolan sosial və psixoloji amilləri nəzərdən keçirək- müxtəlif insanlar ilə çox sayda əlaqə qurmaq, psixoloji cəhətdən mürəkkəb kontingent (çətinlikləri və problemləri olan insanlar, çətin müştərilər, çətin həyat və biznes vəziyyətlərinə düşmüş müştərilər və s.) ilə işləmək, çox sayda insanla əlaqə qurmaq, komandada münasibətlərin xüsusiyyətləri, komandada gərgin atmosfer; peşəkar münəqişələr, işçilər komandası daxilində münəqişələr bura daxildir. Təşkilati diaqnostikanın müxtəlif üsulları, məsələn, fokus qrupları, komanda iclasları və qiymətləndirmə fəaliyyətləri bu amillərin şiddətini qiymətləndirməyə kömək edə bilər. Müəssisədə mütəxəssislərin işinin təşkili, onlara hansı tapşırıqların verilməsi, işlərinə necə nəzarət edildiyi, əks əlaqənin təqdim olunma forması da tükənmənin müxtəlif əlamətlərinin formalaşmasına təsir göstərir. İşçilərin tükənməsinin təşkilati amillərinə aiddir- muxtariyyətin və əsas menecerlərin dəstəyinin olmaması, rol münəqişələri, rolların bölüşdürülməsində qeyri-müəyyənlik, rəhbərlik və ayrı-ayrı işçilər tərəfindən qeyri-adekvat və ya qeyri-kafi rəy, fəaliyyətdə monotonluq və vahidlik, peşəkar bacarıq səviyyəsi ilə qarşıya qoyulan vəzifələr arasında uyğunsuzluq (çox asan və ya çox çətin)z

Emosional tükənməyə səbəb olan təşkilati amilləri düzgün qiymətləndirmək üçün anketlərdən, işçilərlə fərdi görüşlərin nəticələrindən və təşkilati diaqnostikadan istifadə etmək tövsiyə olunur.

Emosional tükənmə çox zaman daxili amillərin və xarici səbəblərin toqquşması nəticəsində baş verir. Zamanla bu stressogen vəziyyət psixikanə zəiflədir və xroniki yorğunluq yaranır.

Ümumi olaraq İ.Şışık peşəkar sahədə emosional tükənmənin səkkiz əsas səbəbini müəyyən etmişdir. O müasir dövrdə iş mühitində emosional tükənməyə səbəb ola biləcək xarici faktorları ümumiləşdirmişdir. Bu xarici səbəblər aşağıda qeyd edilmişdir.

1. Köhnə texniki avadanlıqlar (köhnə kompüter, zəif internet və s.)

Konfigurasiya edilməmiş iş prosesləri olan yerlərdə emosional tükənmə baş verir. İşçilər çox sayda tapşırıq və ya nasaz avadanlıq səbəbindən daim işdə gecikməyə məcbur olurlar. Rəhbər işçilərinin imkanlarını adekvat qiymətləndirə bilmir, texniki avadanlıqlar problem görmür, bütün

günahı və gecikmələri işçilərə yükləyir, avandanlıqların iş fəaliyyətindəki çətinliklərə səbəb olduğunu qəbul etmir və işçilərdən daha çox işləməklərini tələb edir. Bu tip iş yerlərində adətən işçilərin enerjisi tükənir və zehmi baxımdan yorulurlar. Tələblər və ağır iş yükü ilə nasaz avadanlıqlar gərginliyə və iş fəaliyyətinin zəifləməsinə səbəb ola bilər.

2. Maliyyə qeyri-sabitliyi

Qeyri-sabitlik hissi işdə şəffaf maddi motivasiya sistemi olmadıqda yaranır- işçilər ayın sonunda nə qədər pul alacaqlarını tam bilmirlər. Stabil olmayan əlavə gəlir adətən rəqabətə əsasən dəyərləndirilir. Hansısa satış məsləhətçisi daha çox satış edibsə, o daha çox maaş alacaq. Daha çox maaş almaq üçün bütün gücünü səfərbər edən, güclü rəqabət aparan işçilərdə zamanda emosional tükənmə təzahür edə bilər. İşçi əlindən gələnin daha artığını etməyə məcbur olur, öz resurslarını aşır və daha çox maddi qazanc əldə etmək üçün daha çox emosional gərginlik yaşayır.

3. “Bulanıq” iş mühiti

Emosional tükənmənin ümumi səbəblərindən biri müəssisələrdə təşkilati strukturların bütün sərtliyinə baxmayaraq, şöbələrə qarşılıqlı əlaqəsində və daxili kommunikasiyalarda xaosun hökm sürməsidir. Tapşırığın səmərəli və vaxtında yerinə yetirilməsi üçün kim kimə və nəyi deməlidir, nə hesabat verməlidir məlum deyil. Sistemsizlik və dağınıqlıq vəziyyəti işçilərdə gərginliyə, stressə səbəb ola bilər. Tapşırığı yerinə yetirmədikdə kim kimə nəzarət edəcək və kim cəzalandırılacaq, yaxud kim düzgün iş görəcək və kim mükafatlandırılacaq məlum olmur. Hər kəs bəzi tapşırıqları yerinə yetirir, amma nədənsə nəticə heç kəsi maraqlandırmır. Bu işçi heyətinin motivasiyasını azaldır və emosional baxımdan yorur. Belə bulanıq və sistemsiz iş mühitində demək olar ki, bütün işçilər emosional baxımdan gərgin olur, işdə tez-tez konfliktlər yaşanır.

4. Maraqsız fəaliyyət

Adətən maraqsız funksionallığı olan vəzifələrdə həmişə yüksək kadr dövryyəsi olur. Bu cür vəzifələr çərçivəsində işçilərin cəlb edilməsi və peşəkar inkişafı nəzərdə tutmur. Bu, hər zaman və istənilən şəraitdə müəyyən bir alqoritmə uyğun olaraq həyata keçirilən rutindir. Sabit və inkişaf olmayan iş fəaliyyəti maraqsız və monotondur. Dəyərli və fəal işçiyə öz funksionallığı çərçivəsində monoton iş görmək tapşırılanda xüsusilə emosional tükənmə təzahür edir. Özünü inkişaf üçün şərait olmayan, sıxıcı iş rejimi tədricən yorucu olmağa başlayır.

5. Zəif idarəetmə

Bacarıqsız rəhbər və toksik həmkarlar ümumi məqsədlərə çatmaq və nəticələri yaxşılaşdırmaq üçün komandaya həvəs və birlik əlavə etməyəcəklər. Belə bir komandada peşəkar degradasiya başlaya bilər. Bu, istər-istəməz emosional tükənməyə səbəb olacaq. Əksər hallarda isə mütəxəssislər belə iş yerlərindən çıxıb tək-cə iş yerlərini dəyişmiş, başqa peşəyə belə getmək istəyirlər. Çünki, idarəetmə problemi işçiləri yorur, hətta peşəyə olan marağı azaldır.

6. Minnətdarlığın olmaması

Əgər maaşlar, bonuslar vaxtında ödənilirsə və işçilər korporativ tədbirlərə dəvət olunursa işçilərin əhval-ruhiyyəsi yüksək olacaq. Əhəmiyyətli bir "kiçik təfərrüatı" qaçıırıq- bir işçi ilə şəxsi söhbətdə belə bir minnətdarlıq və əhəmiyyətliliyin bildirilməsi onun iş yerinə sədaqət səviyyəsini bir neçə dəfə artırır. Minnətdarlığın olmaması, hətta yüksək maaşla belə, aktivliyi və motivasiyanı bir neçə səviyyə aşağı salır. İnsan amili olan hər bir işdə yalnız maddi deyil, mənəvi qiymətləndirmə, rəğbətəndirilmə mütləq olmalıdır. İnsan gördüyü işin qarşılığını təkcə maddi baxımdan deyil, həm də mənəvi baxımdan almaq istəyir. Əks halda mənəvi rəğbətəndirilmə olmasa, işçilərdə emosional gərginlik və tükənmə müşahidə edilir.

7. İnkişaf üçün imkanların olmaması

Təşkilati strukturun xüsusiyyətləri həmişə karyera artımı proqramının yaradılmasına imkan vermir. Belə olan halda şəxs maraqlarını itirəcək və peşəkar kimi inkişafını dayandıracaq. Bu kimi vəziyyətdə vacib bir işçiyə böyümə, yəni fəaliyyət və funksionallıq sahəsini artırmaq imkanı verilməlidir.

8. Korporativ mədəniyyətin aşağı olma

Bu, xüsusilə gənc işçilər arasında emosional tükənmənin ümumi səbəbidir. Gənc və fəal işçi strateji inkişafın güclü mühərrikidir. Belə bir məqsədlə ciddi, əhəmiyyətsiz qaydalar yorucu olur. İş qrafikini təyin edə bilməmək, zərurət yarananda belə uzaqdan işi idarə edə bilməmək, müəyyən bir tapşırığı yerinə yetirmək üçün ciddi qaydaların və standartların olması, sərt geyim kodunun olması halları zamanla emosional tükənməyə səbəb ola bilər.

Emosional tükənmə yaşamaq həm fərdin öz xüsusiyyətləri həm də iş mühiti ilə əlaqəlidir. Emosional tükənmə konkret bir səbəbdən və ya bir amildən yaranmır. Həmçinin emosional tükənmə anidən ortaya çıxmır. Uzun müddət bu kimi xarici amillərə məruz qalmaq və zəif daxili resursların (stressi idarə etmə bacarığının olmaması, fərdi xüsusiyyətlər) olması emosional tükənmə üçün riskdir. Amerika standartlarına uyğun olaraq hər iki və ya üç ildən bir iş yerlərinin dəyişdirilməsi məqsədəuyğun hesab edilir, Avropada isə 3-4 il müddətində dəyişmək tövsiyə olunur hesab (Юдина, 2011). Ona görə ki, ilk il insan yeni istiqamətə yiyələnir, sonra bir-iki il aktivlik və işə yaradıcı yanaşma nümayiş etdirir. Bu müddətdən sonra vəzifə artımı olsa yaxşı olar. Yox əgər bu planlaşdırılmırsa, o zaman əlavə yeni bilik və bacarıqlar əldə etmək üçün təlimlər keçirilməlidir. Əsasən beş-yeddi il, hətta daha uzun müddət ərzində daim eyni mövqedə olanda, bu vəziyyət emosional tükənməyə səbəb olur.

Emosional tükənmə indiki vaxtda təhlükəli və təəssüf ki, olduqca geniş yayılan bir psixoloji fenomendir. İşçilərin əhəmiyyətli bir hissəsi demək olar ki, heç vaxt könüllü olaraq peşəkar mütəxəssislərdən kömək istəmirlər. Buna görə də, menecerlər və HR mütəxəssisləri səviyyəsində tükənmənin qarşısını almaq və risk altında olan işçilərə diqqət yetirmək üçün mümkün qədər tez müxtəlif amillər kombinasiyalarını nəzarət altında saxlamaq vacibdir. Emosional tükənmə bir çox

peşələrdə görülmə bilər. Lakin daha çox predmeti insan olan sahələrdə (həkim, müəllim, psixoloq, sosial işçi və s.) müşahidə edilir. Psixologiya emosional tükənmə sindromunda risk qrupunda olan sahədir. Psixologiya yardımçı peşələrə aiddir və iş fəaliyyətində psixoloqun daimi emosional iştirakı həyata keçirilir. Belə olan halda psixoloqlar da tez-tez emosional tükənmə müşahidə oluna bilər.

1.2. Psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri

Emosional tükənmə yaşayan istənilən şəxsə müşahidə oluna bilən əlamətlər arasında ilk olaraq yorğunluq önə çıxır. Emosional tükənmə yaşayan şəxslər özlərini hədsiz yorğun hiss edirlər. Nəticədə, onlar təcrid vəziyyətinə düşə, sosiallaşmağı dayandırır, dostlara, ailə üzvlərinə və ya iş yoldaşlarına laqeyd yanaşa bilərlər. İnsanlar ilə iş sahəsində çalışan şəxslərdə adətən emosional tükənmə müşahidə edilir. İnsanlarla işləyən mütəxəssislərdə (səhiyyə mütəxəssisləri, psixoloqlar, müəllimlər və s.) xroniki stress və emosional yorucu vəziyyətlər yaranır və bununla da tükənmə riski artır. Psixoloq peşəsi insanlara yönələn, yardımçı peşələrə daxildir. Psixoloq ona müraciət edən müştərilərin psixi sağlamlığının yaxşılaşması üçün kömək edir və onların mövcud çətin vəziyyətdən çıxmasına yardım edir. Bu, proses nəticəsində psixoloq çoxlu sayda insan ilə sosial təmas qurur. Psixoloq zehni iş nəticəsində müştəri ilə birlikdə emosional "iştirak" edərək dəstək göstərir. Psixoloqun iş prosesində effektivliyi onun şəxsi keyfiyyətləri ilə qiymətləndirilir (empatiya hissi, insanpərvərliyi, qayğısı, mərhəməti və s.) (Гафарова, 2000). Müştərinin problemini həll etmək üçün mütəxəssisin (psixoloqun) iştirakı olmadan terapiyanın nəticəsi minimal səviyyədə olacaqdır. Emosional iştirak psixoterapiyanın tərkib hissəsidir, yüksək peşəkarlıq səviyyəsi göstəricisidir. Həmçinin emosional tükənməyə səbəb olacaq amildir.

Emosional tükənmə psixikanın stressin təsirinə qarşı olan qoruyucu reaksiyasıdır. Belə ki, bədən həddindən artıq stressin öhdəsindən gələ bilməyəndə və yeni bir vəziyyət yarananda tükənmə yaşana bilər. İnsanda işə qarşı laqeydlilik, hər hansısa fəaliyyət ilə məşğul olmaq istəməmək, fəallığın azalması və həmçinin peşəni dəyişmək istəyi də yaranır.

Emosional tükənmə az müddət ərzində, anidən baş verən elementar vəziyyət deyildir. Adətən emosional tükənmədən əvvəl yüksək fəallıq, işə qarşı yüksək həvəsin olması, gecə-gündüz işləmək motivasiyası olur. Psixoloqlar adətən iş prosesində emosional olaraq maksimal dərəcədə iştirak edir. Demək olar bütün günü düşüncələrini müştərilərin problemlərinə yönəldir, onları düşünür. Həmçinin psixoloqlar maraqları və qayğılarını, şəxsi həyatlarını, günlük işlərini, ailəsi və dostları ilə ünsiyyətini, öz hobbilərini və istirahətlərini arxa plana keçirirlər. İşlərinin bitməyən emosional tələblərindən tükənən psixoloqlar qaçmaq və ya təkbaşına qalmaq istəyirlər. Emosional tükənmə fiziki və psixi tükənmə hissi olaraq təyin oluna bilər. Emosional tükənmə sindromu psixoloqların sosial münasibətləri, ailə üzvləri və iş yoldaşları ilə ünsiyyətin itməsinə və asanlıqla qəzəblənməsinə səbəb ola bilər.

Psixoloqlarda peşəkar emosional tükənmə, iş həddindən artıq "qaçmağın", maksimum emosional bağlılığın və həyatın digər sahələrindən yan keçərək diqqətin yalnız iş fəaliyyətinə yönəldilməsinin nəticəsidir. Psixoloqun bu mövqeyi iş fəaliyyətinin tükənməsinə, ayrılmasına və səmərəsizliyinə səbəb olur .

Psixoloqlarda emosional tükənmə beş əsas sferada təzahür edir. Bu sferalara müvafiq olaraq əsas əlamətlər qeyd edilmişdir (УМНЯШКИНА, 2001)- fiziki əlamətlər, emosional əlamətlər, davranış əlamətləri, sosial əlamətlər, intellektual əlamətlər.

Fiziki əlamətlər- yuxu rejiminin pozulması, həftə sonları və ya tətildən sonra belə daimi yorğunluq hissinin olması, miqren, başgicəllənmə, əzələ zəifliyi, qan təzyiqinin artması, artan yorğunluq, çəki dəyişikliyi; ümumi sağlamlığın zəifləməsi, nəfəs almaqda çətinlik, nəfəs darlığı, ürəkbulanma, həddindən artıq tərləmə, titrəmə, artan qan təzyiqi, xoralar və iltihablı dəri xəstəlikləri, ürək-damar xəstəlikləri.

Emosional əlamətlər- emosional fonun azalması, müştərilərə və yaxınlarına qarşı laqeydlik, emosional soyuqluq, uzaqlaşma, təklik hissi, depressiya, artan əsəbilik, günahkarlıq hissi, təşviş, işdə və şəxsi həyatda bədbinlik, sinizm, çarəsizlik və ümitsizlik hissi, aqressivlik, artan narahatlıq, optimizm və ya peşəkar perspektivlərin itirilməsi, depersonallaşmasının artması, tənhalıq hisslərinin üstünlük təşkil etməsi.

Davranış əlamətləri- daimi "harasa qaçmaq" arzusu, impulsivlik, əsəb partlayışı, artan maraqlaşmalar, fəaliyyətin zəifləməsi, qida pozuntusu və s., iş zamanı özünü yorğun hiss etmə, maddə istifadəsi, tez-tez yaşanan qəzalar - yığılmalar, xəsarətlər və s.

Sosial əlamətlər- ünsiyyətdən yayınma, sosial məhdudiyyətlər- yalnız müştərilərlə ünsiyyət, sosial təcrid, mənəvi dəstəyin olmaması (ailənin, dostların, iş yoldaşları), aşağı sosial aktivlik, asudə vaxt fəaliyyətlərinə və hobbilərə marağın itirilməsi, işin formal icrası, işdə və evdə pis münasibətlər

Kognitiv əlamətlər- işdə qalıcı və tanış vasitələrə üstünlük vermək, öyrənməyə və yeniliyə marağı itirmək, yaradıcılıqdan və idrak fəaliyyətindən imtina etmək və s., işdə yeni nəzəriyyə və ideyalara, problemlərin həllinə alternativ yanaşmalara marağın azalması, cansıxıcılıq, melankoliya, apatiya, həyata marağın azalması, diqqətin zəifləməsi, hafizə problemləri, yeniliklərə biganəlik, inkişaf təcrübələrində (təlimlərdə, təhsildə az iştirak və ya iştirakdan imtina).

Psixoloqlarda emosional tükənmənin təzahür əlamətlərinin onların peşə fəaliyyətinə təsirinə aşağıdakı vəziyyətlər daxildir:

- əvvəllər çox da müşahidə olunmayan hətta çox bəsit səhvlər buraxılır (seans saatları və digər işlər);

- tapşırıqları yerinə yetirmək üçün qoyulan son tarixləri keçirmək və ya son tarixləri daim təxirə salmağa cəhd etməj;

-digər psixoloq həmkarları ilə birgə müzakirələrdə hər hansı təşəbbüs göstərməyi dayandırmaq;

-işə aid tapşırıqlar haqqında danışarkən yorğun və həvəssiz olmaq;

-icra olunan vəzifələrin hər birinin mənasını dərinlən bilmək istəyi və daha detallı bilmək üçün dərin araşdırmaq;

-işdə yeni dəyişikliklərə mənfi münasibət bəsləmək, yeniliklərə açıq olmamaq;

-seans zamanı adekvat davranma bilməmək, narahatlıq, gərginlik və qıcıqlanma əlaətləri;

-vacib icaslara və tədbirlərə gecikmə, həvəs və marağın olmaması;

-əmək məhsuldarlığının aşağı düşməsinə qarşı laqeyd yanaşmaq, əhəmiyyət verməmək.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin təzahür əlamətlərinin onların şəxsi həyatına təsirinə aşağıdakı vəziyyətlər daxildir (Patricia, Morgan, 2005):

-şəxsi həyatda gözlənilən və real arasında hər hansı bir xəyal qırılığınə və uyğunsuzluğa qarşı həssaslığın artması;

-əvvəllər xoşagələn fəaliyyətlərdən zövq almamaq (angedoniya da müşahidə edilə bilər);

-şəxsi münasibətlərdə artan münasibətlər və ünsiyyətdən qaçınma;

-yaxınlarına (ailə, dost, sevgili) qarşı laqeyidlik və onlara vaxt ayırmamaq;

-günün sonunda üstünlük təşkil edən yorğunluq, narazılıq və məmnuniyyətsizlik hissi;

-gündəlik vəzifələri yerinə yetirmək istəməmək, apatiya əlamətləri;

-xırda şeylər üzərində mübahisə etmək istəyi və qıcıqlanma;

-digər insanları dinləməmək, onlara qarşı səbirsizlik və ya təkimsizlik;

-maddə istifadəsinin artması (siqaret, alkoqol və s.);

-sosiallaşmaq və ya əyləncə üçün maraq və ya vaxtın olmaması.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin təzahür əlamətlərinin onların psix-emosional vəziyyətinə təsirinə aşağıdakı hallar daxildir:

-diqqətin cəmləməsində çətinlik çəkmək (diqqətin xüsusiyyətlərinin zəifləməsi);

-hafizənin zəifləməsi, gündəlik fəaliyyətləri, görülcək işləri unutmaq;

-həssaslığın artması və həddindən artıq emosional yanaşmanın olması ilə adekvat reaksiya verə bilməmək;

-daima gərgin, əsəbi və qıcıqlanmış vəziyyətdə olmaq;

-məsuliyyət və vəzifə öhdəliklərindən tamamilə imtina etmək istəyinin yüksək olması.

Digər uzunmüddətli stress növləri kimi, emosional tükənmə sindromu da immun sistemini zəiflədə bilər və insanı soyuqdəymə, qrip və s. xəstəliklərə qarşı daha həssas edə bilər. Emosional tükənmə, depressiya və təşviş kimi nisbətən ümumi psixi sağlamlıq problemlərinin inkişafına da səbəb ola bilər. Bu sindromun psixosomatik əlamətləri də mövcuddur (baş ağrısı, qarın ağrısı, iştahda və ya yuxu rejimində nizamsız dəyişikliklər). Psixoloqların psixosomatik əlamətləri hiss etməsi alınə bilər.

erkən ehtiyat tədbirləri haqqında fikir verə bilər. Psixoloji tədbirlərin görülməsi və tükənmə arasındakı əlaqəni başa düşmək peşəkar psixoloqlar üçün təkmilləşdirmə proqramları təşkil etməyə kömək edə bilər. Psixoloq-müştəri əlaqəsi müştərinin fiziki, sosial və ya psixoloji sıxıntısına doğru irəlilədikcə qəzəb, utanc, qorxu və ya çarəsizlik kimi bir çox duyğular yaşanır. Bu problemlərin həlli həmişə asan və askar görünmədiyi üçün vəziyyətlə bağlı qeyri-müəyyənlik və məyusluq hissləri əlavə olunur. Emosional tükənmə, adətən psixoloqun başqalarına kömək etdiyi zaman arzu olunan psixoloji və ya emosional tələblərin həddindən artıq olması nəticəsində yaranan tükənmə vəziyyəti kimi müəyyən edilir. Emosional tükənmə psixoloqun həyatının bütün sahələrinə təsir edən çətin bir vəziyyətdir. Psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranması müxtəlif səbəblərdən ola bilər.

1.2.1. Psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranma səbəbləri

Həyat tempinin durmadan sürətləndiyi, peşəkar və şəxsi fəaliyyətdə gözləntilərinin durmadan artdığı müasir dünyada emosional tükənmə getdikcə adi hala çevrilir. Fiziki və psixoloji tükənməni əhatə edən bu vəziyyət təkcə fərdin rifahına deyil, həm də ümumi həyat keyfiyyətinə təsir göstərir. Peşəkar fəaliyyətə, şəxsi münasibətlərə və ümumi rifaha təsir edərək psixoloqun həyatının müxtəlif sahələrində özünü göstərir. Emosional tükənmənin mahiyyəti sadəcə işdən və ya gündəlik vəzifələrdən yorğunluq deyil. Bu, bir-biri ilə əlaqəli bir çox amillərin yaratdığı daha dərin və daha mürəkkəb bir vəziyyətdir. Uzun müddət davam edən stress, həll edilməmiş münaqişələr, balanssız həyat tərzini və ya hətta xroniki yorğunluq və dəstəyin olmaması səbəbindən baş verə bilər. Cəmiyyət tez-tez emosional tükənmənin nəticələrini qiymətləndirməməyə meyillidir, buna əhvalın müvəqqəti pisləşməsi və ya sadə yorğunluq kimi baxılır. Tükənmənin əsas səbəblərini başa düşmək onun effektiv qarşısının alınması və müalicəsi üçün əsas addımdır. Emosional tükənmə psixoloqun həyatının bütün sahələrinə təsir edən çətin bir vəziyyətdir. Psixoloqlar müştərilərin problemlərini mahiyyəti və həllində fərdi olaraq fəal iştirak etməyə məcburdur. Müştərilərin problemləri də müxtəlifdir, psixoloq onların hər birinə fərdi şəkildə yanaşaraq təhlil etməlidir (Юдина, 2011). Diqqətlilik, həssaslıq, əzmkarlıq, təfərrüatlara diqqət yetirmək, məntiqi mühakimə yürütmək, seansın gedişatına nəzarət etmək və vəziyyəti idarə etmək, böyük həcmdə məlumatı yadda saxlamaq, müştərinin vəziyyətindəki hər hansı emosional və ya davranış dəyişikliyinə reaksiya vermək, dözümlü olmaq, çətin anda qərar qəbul etmək, vəziyyətdən asılı olaraq davranmaq və s. proseslər mənəvi baxımdan yorucudur. Psixoloqlarda emosional tükənməyə səbə olacaq amillər müxtəlifdir. Bu amillər həm xarici həm daxili səbəblər ola bilər. Onların əsas üç qrup üzrə ümumiləşdirmək mümkündür- iş, şəxsi xüsusiyyətlər və psixoloji amillər (Van Hoy, Rzeszutek, 2022).

İş mühiti və peşə amilləri

Emosional tükən sindromunun yaranmasında iş mühiti və peşəkar amillər əsas rol oynayır. Bunun səbəbi, vaxtın və enerjinin çox hissəsinin işə sərf edilməsidir. Həmçinin iş şəraiti insanın zehni və emosional rifahına əhəmiyyətli dərəcədə təsir edə bilər.

-Yüksək məsuliyyətlər. Psixoloqlar məhsuldarlığa, keyfiyyətə və nəticələrə qarşı daima ağır məsuliyyət hiss edirlər. Onlara qarşı olan gözləntiləri doğrultmaq daimi təzyiq və stress və həddən artıq yüklənməyə gətirib çıxara bilər.

-Sistemsizlik. İş proseslərinə, tapşırıqlara və verilən qərarlara nəzarətin olmaması gücsüzlük və məyusluq hissələrinə səbəb olur, emosional tükənməni artırır.

-İş yerində yaşanan münaqişələr. Psixoloq həmkarların və rəhbərlərin olduğu müəssisədə işləyirsə, o zaman ara-ara ünsiyyət gərginliyinin yaşanması (haqsız rəftar, dediqodu, istehza və s.) qaçınılmazdır. Lakin bəzən münaqişələrin tezliyi daha çox ola bilər ki, bu hal psixoloqun ümumi vəziyyətinə mənfi təsir göstərir. Bir müddət sonra psixoloq ya emosional aktivlik, ya da ki açıq müdafiə nümayiş etdirməli olacaq. Yaxud da mübahisəyə girməmək üçün içə qapanacaq və hiss etdiklərini, emosiyalarını basdırmalı olacaq.

-Dəstək və mükafatın (maddi və mənəvi) olmaması. Həmkarlar və rəhbərlik tərəfindən dəstəyin olmaması, həmçinin töhfələrin və nailiyyətlərin gözdə edilməsi psixoloqun peşə motivasiyanı azaldır və dəyərsizləşmə hissələrini artırır.

-İş və şəxsi həyat arasında balansın pozulması. Peşəkar məsuliyyətlər və şəxsi həyat arasında tarazlıq tapa bilməmək, xüsusilə psixoloqlarda emosional tükənməyə və ümumi həyat məmnunluğunun azalmasına səbəb olur. Peşəkar və şəxsi həyat arasında sərhədlərin qoyulmaması həddindən artıq iş yükü və istirahət və bərpa üçün kifayət qədər vaxtın olmaması ilə nəticələnir. Psixoloqlar bəzi hallarda işdəki emosional yükü həyatlarının digər sferalarına da yönəldirlər.

-İşdə fasilələrin olmaması. Psixoloqun fəaliyyəti seans sonrası emosional gərginliyə səbəb olur. Bu hal xroniki stress və həddindən artıq gərginliklə davam edərsə, işdə fasilələr olmasa və ya fasilələr üçün şərait olmasa, zamanla emosional tükənmə yaşana bilər. İstirahət və bərpa üçün kifayət qədər vaxt olmadan uzun müddət gərgin iş yerində çalışmaq, emosional tükənmənin inkişaf riskini artırır.

-Çətin müştərilər. Bu kateqoriyaya əsasən davranış pozuntuları olan şəxslər, aqressiya, kobudluq nümayiş etdirən müştərilər daxildir. Belə ki, psixoloqun bu şəxslər ilə işləməsi çətinidir. Bir müddət sonra belə müştərilərdən “qaçmaq” mexanizmi işə düşə bilər. Çətin müştərilərə həyatı əhəmiyyətli ağır xəstəliyin olması səbəbindən terapiyası mürəkkəb, gərgin və ağırlı olanlar aiddir. Ağır xəstəliyi olanlar, ömrünün sonuna az qalan insanlar ilə ünsiyyət bir tərəfdən böyük səbr, güc və daxili dayanıqlılıq tələb edir. Digər tərəfdən isə maksimum həssaslıq, şəfqətlik və altruizm lazım olur.

Psixoloqlarda emosional tükənməyə mənfi təsir göstərən və bir-birini gücləndirən bu amillər emosional tükənmənin qaçılmaz olduğu şərait yaradır. İş mühitinin bu aspektlərini başa düşmək və şüurlu şəkildə idarə etmək tükənmənin təsirlərinin qarşısını almağa və ya azaltmağa kömək edə bilər (Юдина, 2011).

Şəxsi amillər və həyat tərz

Psixoloqlarda emosional tükənmə sindromunun inkişafında şəxsi amillər və həyat tərz əhəmiyyətli rol oynayır. Bu amillərə daxili xarakter xüsusiyyətləri, eləcə də gündəlik vərdişlər və həyat tərz seçimləri daxildir ki, bu da həm stressə davamlılığı təşviq edə, həm də tükənməyə qarşı həssaslığı artırır (Коджаспиров, 2011).

-Şəxsiyyət xüsusiyyətləri. Həddindən artıq mükəmməlliyətçilik, yox deyər bilməmək, hər zaman başqalarına kömək etmək istəyi və ya həddindən artıq özünü tənqid kimi bəzi xarakter xüsusiyyətləri emosional tükənmə riskini artırır. Bu kimi psixoloqlar tez-tez real şəkildə idarə edə bildiklərindən daha çox məsuliyyət götürürlər və ya qeyri-real standartlara uyğun yaşamağa çalışırlar.

-Stressin idarə edilməsi. Stress idarə etmə bacarıqları və mübarizə strategiyalarına sahib olmaq vacibdir. Problemlərdən qaçmaq və ya özünü tənqid etmək kimi stresslə mübarizənin kifayət qədər təsirli olmayan üsulları çox vaxt emosional tükənmənin inkişafına səbəb olur.

-Fiziki sağlamlıq və vərdişlər. Qeyri-kafi fiziki fəaliyyət, pis qidalanma və yuxusuzluqdan ibarət həyat tərz stressin artmasına və ümumi sağlamlığın pisləşməsinə səbəb olur ki, bu da öz növbəsində emosional tükənmə riskini artırır. Seans sayını və vaxtını düzgün bölüşdürə bilməmək zamanla qidalanma problemlərinə və fiziki fəaliyyətin zəifləməsinə səbəb ola bilər.

-Əlaqələr və sosial dəstək. Şəxsi münasibətlərin keyfiyyəti və xarakteri, eləcə də sosial dəstəyin səviyyəsi vacibdir. Dəstəkləyici və müsbət münasibətlərin olmaması təcrid və təklik hisslərini artırır, emosional tükənmənin inkişafına təsir edir.

-İqtisadi vəziyyət və həyat stressi. Xroniki maliyyə problemləri, ailə öhdəlikləri, köməyə ehtiyacı olan uşaqlara və ya yaxınlara qayğı da emosional tükənməni artırır. Həm işdə həm gündəlik həyatlarında psixoloqların daima "yardım edən" mövqedə olması emosional baxımdan çox yorucu olur.

-İfrat məsuliyyət və mükəmməllik. Psixoloqun işi məsuliyyətli, ardıcılıq, diqqət və səy tələb edir. Lakin bunların hər biri orta səviyyədə olmalıdır. Psixoloq müştərinin tapşırığını və problemini nə bahasına olursa-olsun həll etməyə çalışır. Hətta psixoloqdan çox az asılı olsa belə müştərinin problemini özünün problemi kimi qəbul edir. "Mən bunu mütləq həll etməliyəm, çünki mən peşəkaram!" düşüncəsi qısa müddətdə daxili resursların tükənməsinə səbəb olur. Psixoloq bütün söylərini, resurslarını müştəriyə xidmət etməyə yönəldir.

-Kömək almaqdan çəkinmək. Bir çox hallara psixoloq xəstələnəndə konsultasiyaların vaxtını dəyişməkdən çəkimir. Bəzən psixoloqlar günlərlə müştəri ilə görüşə hazırlaşırlar, təfərrüatlar və müxtəlif yardım variantları üzərində düşünürlər. Eyni problemlər ilə çalışan, təcrübəsi daha çox olan həmkarlarından dəstək almaqdan çəkinirlər. Bu tip psixoloqlar adətən çox peşəkar və istedadlı olurlar, lakin ideallıq arzusu zamanla emosional tükənməyə gətirib çıxarır. Bu vəziyyət də iş fəaliyyətinin azalmasına səbəb olur.

Bu amilləri nəzərə alsaq, aydın olur ki, psixoloqlarda emosional tükənmənin qarşısının alınması və aradan qaldırılması təkcə iş mühitində dəyişiklikləri deyil, həm də şəxsi vərdisləri nəzərdən keçirməyi, stress idarə etmə bacarıqlarını gücləndirməyi və sağlam həyat tərzinə dəstək verməyi əhatə edən kompleks yanaşma tələb edir.

Psixoloji amillər (Çam, Baysal, 2001)

Emosional tükənmənin psixoloji aspektləri bu sindromu başa düşmək üçün əsas məqamdır. Emosional tükənmə təkcə psixoloji əlamətlərlə özünü büruzə vermir, həm də fərdin psixoloji vəziyyətində və onun xarici aləmlə qarşılıqlı əlaqə üsullarında dərin köklərə malikdir.

-Koqnitiv proseslər. Öz nailiyyətlərinin təhrif olunmuş qavrayışı, mənfi düşüncə və daimi təsirsizlik hissi psixoloqlarda emosional tükənmənin inkişafına zəmin yarada bilər. Emosional tükənmədən əziyyət çəkən psixoloqlar tez-tez peşə qabiliyyətlərini və iş nəticələrini pessimist qiymətləndirməyə meyillidirlər.

-Emosional vəziyyət. Zamanla xroniki stress və emosional gərginlik emosional ehtiyatların tükənməsinə səbəb olur. Bu vəziyyət xüsusilə praktik psixoloqun vəziyyətinə, seanslardakı performansına mənfi təsir edir, əsəbilik, aşağı əhval-ruhiyyə, apatiya və ya ümitsizlik hissləri şəklində də özünü göstərir.

-Aşağı özünü qiymətləndirmə. Emosional tükənmənin inkişafında aşağı özünü qiymətləndirmə və özü haqqında mənfi təsəvvürlərin olması mühüm rol oynayır. Praktik psixoloqun aşağı özünüqiymətləndirməsi və özünə şübhə hissləri emosional tükənməni artırır.

-Şəxslərarası münasibətlər. Ünsiyyət problemləri, münaqişələr və effektiv şəxsiyyətlərarası bacarıqların olmaması iş zamanı stressin artmasına səbəb olur və emosional tükənmənin inkişafına kömək edir.

-Önəm və məmnunluq hissi. İşindən və ya gündəlik həyatından məna və məmnunluq duyğusunun olmaması emosional tükənmənin inkişafına təsir edən əhəmiyyətli amildir.

Bu psixoloji aspektləri nəzərə alaraq, başa düşmək lazımdır ki, emosional tükənmə təkcə fiziki tükənmə deyil, diaqnoz və müalicəyə kompleks yanaşma tələb edən mürəkkəb psixoloji prosesdir. Buraya yalnız praktik psixoloqun xarici şərtlərini dəyişdirmək deyil, həm də özünü qavrayış və emosional vəziyyəti üzərində işləmək daxildir.

S.Hobfoll psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranma səbəblərini tədqiq etmişdir. O müəyyən etmişdir ki, psixoloqlarda emosional tükənmə onların stressi idarə etmə bacarıqları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəlidir. Tədqiqat zamanı emosional tükənmənin yüksək olduğu psixoloqların stressi idarə etmə bacarıqlarının zəif olduğunu, emosional tükənmənin müşahidə edilmədiyi psixoloqlarda isə stressi idarə etmə bacarığının yüksək olduğu müəyyən edilmişdir (Hobfoll, 2024).

G.Acker, J.Burnell, D.Holder və L.Kurdek praktik psixoloqlar ilə aparmış olduqları araşdırmada gənc psixoloqlarda yaşlı həmkarlarına nisbətən emosional tükənmə səviyyəsi yüksəkdir. Tədqiqatçılar yaş keçdikcə və praktik təcrübələrin sayı artdıqca psixoloqlar emosional enerjinin tükənməməsi üçün ona qənaət etməyi öyrənirlər. Gənc psixoloqların emosional tükənməyə daha həssas olması fikri sonrakı araşdırmalarda dəstəklənir (Acker və başqaları, 2008).

L.Vredenburq tərəfindən aparılan tədqiqat işində təcrübəli və böyük yaş qruplarında olan psixoloqlar iştirak etmişdir. O uzun müddətli praktik təcrübəsi olan psixoloqların sadəcə 9,4%-də emosional tükənmə olduğunu müəyyən etmişdir (Schaufeli, 2017).

D.Morqan və P.Rupert psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsi fərqləri olduğunu tədqiq etmişdir. Tədqiqatçılar müəyyən etmişdirlər ki, emosional tükənmə qadın psixoloqlarda kişi psixoloqlara nisbətən iki dəfə çox müşahidə olunur. Həmçinin tədqiqatçılar iş saatına əsasən psixoloqlarda emosional tükənməni tədqiq etmiş və müəyyən etmişdirlər ki, işə daha çox vaxt ayıran psixoloqlarda emosional tükənmə daha yüksək səviyyədə təzahür edir (Patricia, Morgan, 2005).

J.Kent praktik psixoloqlarda emosional tükənməyə səbəb olan əsas amilin iş şəraiti olduğunu qeyd etmişdir. Bu fikrindən irəli çıxaraq sərbəst işləyən (özəl, şəxsi müəssisəsində) praktik psixoloqlar və hər hansısa müəssisədə işləyən (dövlət və ya kiminsə tabeliyində) praktik psixoloqlar ilə tədqiqat işi aparmışdır. Maraqlısı budur ki, tədqiqat nəticələrində tabelikdə işləyən praktik psixoloqlarda emosional tükənmə probleminə, sərbəst işləyən psixoloqlara nisbətən daha çox rast gəlinmişdir. J.Kent kimdənsə asılı olmadan sərbəst işləyən psixoloqların iş mühitini, şəraitini və qaydaları özü qurduğu üçün stress yaşamadığını (və ya az yaşadığı) bununla belə daha emosional tükənmə problemini daha az yaşayacağını qeyd etmişdir (Simionato, Simpson, 2018).

B.Görgülü psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarığı ilə emosional tükənmə arasında əlaqəni öyrənmək üçün araşdırma aparmışdır. Belə ki, tədqiqat zamanı müəyyən etmişdir ki, psixoloqlarda stressi idarə etmə və emosional tükənmə arasında tərs (neqativ) əlaqə vardır. Stressi idarə etmə nə qədər güclüdirsə, həm psixoloqlarda emosional tükənmə əlamətləri də zəifdir (Görgülü, Kumova, 2023).

Rus psixoloqu E.V.Qapanoviç praktik psixoloqlarda emosional tükənməni tədqiq etmişdir. Tədqiqat zamanı 165 nəfər psixoloqun 46%-də emosional tükənmənin yüksək dərəcədə olduğunu müəyyən etmişdir. Ümumi olaraq isə 85% psixoloqda emosional tükənmənin əlamətləri olduğu müşahidə edilmişdir. Həmçinin bu araşdırmada iştirak edən gənc praktik psixoloqların 63%-də emosional tükənmənin olduğu öyrənilmişdir (Коджаспиров, 2011).

Psixoloqların iş təcrübəsi göstərir ki, onların fəaliyyətinin spesifik xarakteri təkcə işçilərin peşəkarlıq səviyyəsinə deyil, həm də iş motivasiyasının inkişafı, emosional-yetkinlik, özünütənzimləmə bacarıqlarına sahib olmaq kimi peşəkar əhəmiyyətli şəxsi keyfiyyətlərə yüksək tələblər qoyur. Bu, həm psixoloji seanslarının özünün xüsusiyyətləri, həm də işçilərin, psixoloji yardımın göstərilməsi prosesində keçirdiyi əhəmiyyətli psixi və fiziki gərginliklə bağlıdır. Psixoloqlar peşəkar fəaliyyəti müştərilərin vəziyyətində və təcrübələrində daimi emosional iştirak tələb edir və böhran vəziyyətləri və mövzuları ilə əlaqələndirilir. Peşəkar emosional tükənmə anlayışı bir mütəxəssisin peşə fəaliyyətinin subyektinə və özünə münasibətində aşağıdakılarda özünü göstərən xüsusi dəyişikliklər deməkdir- emosional tükənmə, şəxsi uğursuzluq hissi, çökmə, işləmək istəməməsi, peşəni dəyişmək istəyi, yorğunluq, məhsuldar işi öz vəzifələrinin rəsmi icrası ilə əvəz etmək; öz ixtisasının cəmiyyət üçün zəruriliyinə və faydalılığına şübhə ilə yanaşmaq.

Emosional tükənmə sindromuna elmi və praktiki maraq onunla bağlıdır ki, bu sindrom işçilərin rifahı, onların işinin səmərəliliyi və təşkilatın iş həyatının sabitliyi ilə bağlı daim artan problemlərin birbaşa təzahürüdür. Emosional tükənmə sindromu şəxsiyyət deformasiyasının fenomenlərindən biridir. İşinin təbiətinə görə başqa insanlarla çox ünsiyyət qurmalı olanlarda və işin nəticəsi ünsiyyətin keyfiyyətindən asılı olanlarda tükənmə daha çox təzahür edə bilər. Müəyyən edilmişdir ki, emosional tükənmə sindromu xüsusilə tez-tez psixoloqların da daxil olduğu köməkçi peşələr üzrə mütəxəssislərdə təzahür edir. Emosional tükənmə sindromu psixoloji, psixofizioloji və davranış komponentlərini özündə birləşdirən iş stresinə mənfi reaksiyadır. İş stresinin təsiri gücləndikcə insanın mənəvi və fiziki gücü tükənir, enerjisi azalır, sağlamlığı pisləşir. Tükənmək başqaları ilə təmasların azalmasına səbəb olur. İş təcrübəsində tükənmə yaşayan insanlarda iş motivasiyası, işə laqeydliyi, işlərinin keyfiyyətinin və məhsuldarlığının pisləşməsi müşahidə edilir. Yuxarıda qeyd edildiyi kimi, emosional tükənmə sindromunun üç əsas əlaməti var- həddindən artıq tükənmə; müştərilərdən (xəstələrdən, tələbələrdən) və işdən uzaqlaşma, nailiyyətlərin qeyri-effektivliyi və qeyri-adekvatlığı hissi.

Emosional tükənmə sindromunun inkişafı, bir insanın tamamilə həvəsləndirildiyi və işə hopduğu, nəticədə öz ehtiyaclarını unudaraq, onunla əlaqəli olmayan ehtiyacları rədd etdiyi zaman artan aktivlik dövrü ilə əlaqədardır. Sonra ilk əlamət gəlir – yorğunluq, həddən artıq gərginlik və emosional və fiziki resursların tükənməsi, gecə yuxusundan sonra getməyən yorğunluq hissi kimi göstərir. Bir müddət istirahət etdikdən sonra (həftə sonları, tətilər) bu təzahürlər azalır, lakin əvvəlki iş vəziyyətinə qayıtdıqdan sonra, bir qayda olaraq, yenidən bərpa olunur. Sonra ilk əlamət gəlir – yorğunluq, özünü həddən artıq gərginlik və emosional və fiziki resursların tükənməsi, gecə yuxusundan sonra getməyən yorğunluq hissi kimi göstərir. Bir müddət istirahət etdikdən sonra (həftə sonları, tətilər) bu təzahürlər azalır, lakin əvvəlki iş vəziyyətinə qayıtdıqdan sonra, bir qayda olaraq, yenidən bərpa olunur.

Emosional tükənmə sindromunun ikinci əlaməti fərdi ayrılımadır. Mütəxəssislərdə müştəridən emosional uzaqlaşma yolu ilə onların şəfqətini azaldaraq, işdə emosional stressorların öhdəsindən gəlmək cəhdi kimi özünü göstərir. Ayrılıq əlaməti güclü şəkildə ifadə edildikdə, bir insan öz peşə fəaliyyətində demək olar ki, heç bir şeylə maraqlanmır, demək olar ki, heç bir şey emosional reaksiyaya səbəb olmur - nə müsbət hallar, nə də mənfi hallar. Müştəriyə maraq itir, məsləhətçi onu biganə qavramağa başlayır: nəticədə peşəkar deformasiyasının özəyi formalaşır. İşçi öz peşə fəaliyyətini davam etdirmək üçün heç bir perspektiv görmür, işindən məmnunluğu azalır, peşəkar qabiliyyətlərinə inamı itir.

Praktik psixoloqlar emosional tükənmə sindromundan təsirlənən peşələr qrupuna aiddirlər. Onlar böhrandan keçən, çətin vəziyyətdə olan və bəlkə də həyat və ölüm astanasında olan insanlarla işləyirlər. Psixoloji yardımın göstərilməsinin spesifik xarakteri məsləhətçinin emosional stressini artıran və peşəkar emosional tükənmə sindromunun inkişaf riskini artıran bir sıra əsas amilləri müəyyən edir. Onların arasında- hər bir müştəri ilə məhdud iş vaxtı (təlimatlara əsasən, məsləhətləşmə müddəti təxminən 40 dəqiqə ilə məhdudlaşır), əlaqəyə tam nəzarət etmək çətinliyi (müştərinin hər hansısa travması oyana bilər), müştəriləri seçə bilməmək (intihar riskli müştəri növbəti seansa gəlməyə psixoloqun çoxlu enerjisi sərf olunub, nəticəsi isə məlum deyil), qeyri-müəyyənlik içində yaşamağa məcbur qalmaq. Belə bir şəraiti mütəxəssislərin tükənməsinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir edir.

Praktik psixoloqların işinin mexanizmi bir sıra xüsusiyyətlərə malikdir. Şəxslərarası ünsiyyətin yüksək emosional intensivliyi və idrak mürəkkəbliyi olan çoxlu sayda vəziyyətlər mövcuddur və bu, bir mütəxəssisdən etibarlı münasibətlərin qurulmasına əhəmiyyətli şəxsi töhfə verməsini və işgüzar ünsiyyətin emosional gərginliyini idarə etmək bacarığını tələb edir. Emosional tükənmə təkcə işdən deyil, həm də bütövlükdə təşkilatdan psixoloji uzaqlaşmaya səbəb ola bilər. Tükənmə yaşayan bir işçi emosional olaraq iş fəaliyyətindən uzaqlaşır və həmkarları ilə hər cür təmasdan qaçaraq, xarakterik boşluq hisslərini təşkilatda işləyən hər kəsə ötürür. Əvvəlcə bu fiziki izolyasiya, artan fasilələr şəklində ola bilər. Nəhayət, tükənmə davam edərsə, o, daim stressli vəziyyətlərdən və məsuliyyətdən qaçacaq, bu da son nəticədə onun peşəkar fəaliyyətinin keyfiyyətinə təsir göstərir. Emosional tükənən peşəkarlar çox vaxt öz işi ilə bağlı emosional stressin öhdəsindən gələ bilmirlər və sindrom kifayət qədər inkişaf etdikdə onlar digər mənfi təzahürləri də yaşayırlar (yəni depressiya və somatik simptomların inkişafı).

Peşəkar emosional tükənmə və fəaliyyət üçün motivasiya arasında sıx əlaqə vardır. Tükənmə peşəkar motivasiyanın azalmasına səbəb ola bilər: gərgin iş tədricən mənasız bir məşğuliyyətə çevrilir, apatiya və hətta minimuma endirilən öhdəliklərə qarşı mənfilik görünür. İşgüzar insanlar emosional tükənməyə daha çox həssasdırlar - yüksək fədakarlıqla, məsuliyyətlə və daimi iş prosesinə diqqət yetirdikləri üçün. Praktiki psixoloqlarda emosional tükənmə iş yerində stressin əlverişsiz həlli

nəticəsi hesab olunur, bununla yanaşı qeyd etmək lazımdır ki, peşəkar spesifikasiyalar fərdi amillərin yalnız müəyyən dərəcədə stresliliyinə təsir göstərir.

Praktik psixoloqların işinin xüsusiyyətləri digər sahələrdən fərqlidir. Şəxslərarası ünsiyyətin yüksək emosional intensivliyi və idrak mürəkkəbliyi olan çoxlu sayda vəziyyətlər mövcuddur və bu, bir mütəxəssisdən etibarlı münasibətlərin qurulmasına əhəmiyyətli şəxsi töhfə verməsini və işgüzar ünsiyyətin emosional gərginliyini idarə etmək bacarığını tələb edir.

Emosional tükənmə təkcə işdən deyil, bütövlükdə digər fəaliyyətlərdən psixoloji uzaqlaşmaya səbəb ola bilər. Emosional tükənmə yaşayan psixoloq iş fəaliyyətindən uzaqlaşır və həmkarları ilə hər cür təmasdan qaçaraq, özünəməxsus boşluq hisslərini tənhalıqda yaşamaq istəyir. Əvvəlcə emosional yanmanın əlamətləri fiziki izolyasiya, artan fasilələr şəklində görülməyə bilər. Nəhayət, emosional tükənmə davam edərsə, o, daim stressli vəziyyətlərdən və məsuliyyətdən qaçacaq, nəticədə peşəkar fəaliyyətin keyfiyyəti zəifləmiş olacaq (Görgülü, Kumova, 2023). Emosional olaraq tükənən psixoloqlar çox vaxt işlə bağlı emosional stressin öhdəsindən gələ bilmirlər və emosional tükənmə ağırlaşdıqda onlar da digər mənfi təzahürlər, yəni depressiya və somatik simptomların meydana gəlməsi müşahidə olunur. Onu da başa düşmək lazımdır ki, psixoloqlarda emosional tükənmə zəiflik və ya işin öhdəsindən gələ bilməmək əlaməti deyil. Əksinə, bu, şəxsi sərhədlərə, ehtiyacları və stresslə mübarizə strategiyalarına diqqət edilməsinin vaxtı gəldiyinə işarədir. Bu problemə inteqrasiya olunmuş yanaşma prizmasından baxmaq onun səbəblərini ayırd etməyə və onu aradan qaldırmağın effektiv yollarını tapmağa kömək edir.

1.2.2. Psixoloqlarda emosional tükənmənin profilaktikası və aradan qaldırılma yolları

İş fəaliyyətinin keyfiyyətini və psixi sağlamlığı qorumaq digər peşə sahiblərində olduğu kimi, psixoloqlar üçün də zəruridir. Emosional tükənmənin qarşısını almaq olar, lakin onun "geri dönməsi" haqqında çoxlu elmi mübahisələr vardır. Emosional tükənmişliyi müalicə etməyin mümkün olmadığı barədə fikirlər var, ancaq həyatı tamamilə dəyişdirərək ondan "qaçmaq" olar. Bəzi tədqiqatçılar qeyd edirlər ki, emosional tükənmə yaşayan mütəxəssislərin başqa bir peşə sahəsinə daxil edilməsi onların emosional vəziyyətinin normallaşmasına səbəb olacağına dair heç bir dəlil yoxdur. Digər müəlliflər bu məsələdə əsas şeyin dəyişikliyin motivasiya olduğuna işarə edərək onlarla mübahisə edirlər. Xüsusilə, G.A.Roberts qeyd edir ki, emosional tükənmə sindromu üçün profilaktik və müalicəvi tədbirləri üst-üstə düşür (Long, French, Brooks, 2020). Emosional tükənmənin qarşısının alınmasında müxtəlif psixoterapevtik yanaşmalardan (koqnitiv davranış terapiyası, ekzistensial, psixanalitik və s.) istifadə olunur. Onların bu məsələdə effektivliyi, ilk növbədə, sindromu aradan qaldırmaq marağından, onun məlumatlılığından, dəyişiklik motivasiyasından və bu dəyişikliklərə görə məsuliyyət daşımaq istəyindən asılıdır.

N.E.Vodopyanova və G.S.Nikiforov emosional tükənmə yaşayan mütəxəssis psixoloqlara fərdi psixoloji yardım üçün üç qrup strategiya müəyyən edilmişdir (Коджаспиров, 2011):

- 1) Resurslara qənaət
- 2) Resursun aktivləşdirilməsi
- 3) Resursların yenidən qurulması strategiyaları

Resurslara qənaət strategiyaları psixoloqlara tükənmə yaşamamaq üçün davranış reaksiyaları və vəziyyətlərini tənzimləməyə yönəlib. Bunlara aşağıdakılar daxildir: emosional tükənmə, stress, həyata ekzistensial münasibət haqqında düşünmək, vəziyyətini tez-tez təhlil etmək, profilaktika olaraq özünə kömək üsullarından istifadə etmək (relaksasiya metodları, şüurlu nəfəs, özünü masaj), seans sonrası emosional yükü boşaltmaq və dəyişdirmək üçün məqbul yolları axtarmaq, vaxtın idarə edilməsində prioritetlərin müəyyən edilməsi və həyatın müxtəlif sahələri arasında balans tapmaq (Гришина, 2000).

Resurs aktivləşdirmə strategiyaları peşəkar və şəxsi çatışmazlıqları doldurmağa və dəstəyin (sosial, peşəkar, emosional) təşkilinə yönəldilmişdir. Peşəkar səriştənin inkişafı üçün müntəzəm (daimi və davamlı) peşəkar inkişaf və özünü təhsil (peşəkar ədəbiyyatı oxumaq, seminar və təlimlərə qoşulmaq) zəruridir. Zərurət yarananda superviziya almaq, dəstək istəmək lazımdır. Interviziya təcrübə və status baxımından təxminən bərabər olan psixoloqların qrup işidir. Ayda 2-3 dəfə həmkarlar ilə interviziya keçmək emosional tükənmə qarşısını almaq üçün olduqca effektiv üsuldur. Balint qruplarında hər şey konkret psixoloqun işi ətrafında qurulur, müştərilərlə işləyərkən ortaya çıxan xüsusi məsələlərə diqqət yetirilir. Balint qrupu şifahi şəkildə təqdim olunan psixoterapevtik hadisə ilə bağlı qrup müzakirəsinə əsaslanan xüsusi nəzarət formatıdır (Коджаспиров, 2011).

Çox vaxt emosional tükənmə həmkarları və müştəriləri ilə bacarıqlı şəkildə ünsiyyət qurmaq, inam yaratmaq, müqavilənin şərtlərini müzakirə etmək (xüsusən məsuliyyət bölgüsü, qarşılıqlı əlaqə qaydaları və xərc məsələləri) tükənməni üstələyə bilər. Ünsiyyət bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi səmimi, özünə inamlı davranış və s. mövzularda həmkarlar ilə qrup təlimləri formatında baş tuta bilər. Klinik psixoloqlar həkimlər üçün keçirilən ünsiyyət təlimlərindən də (Kalqari-Kembric modeli çərçivəsində) faydalana bilərlər.

Emosional tükənmənin qarşısının alınmasında ən vacib istiqamət şəxsi psixoterapiya keçmək və öz üzərində mütəxəssislə işləməkdir. O.İ.Babiç müəyyən etmişdir ki, özünə və işinə qarşı müsbət qavrayış formalaşdıqca emosional tükənmə ehtimalı azalır (Argentero, 2008). Psixoprofilaktik məşqlər pozitiv və koqnitiv davranış psixoterapiyasında istifadə olunan üsulları (təcrübədən və həyatdan müsbət nümunələr tapmaq, tükənmənin mənasını tapmaq) ilə aparıla bilər.

J.Halbesleben stressi idarə etmə bacarıqları güclü olan və sosial dəstək alan psixoloqların bir çoxunda (86%) emosional tükənmənin olmadığını, az qismində isə zəif emosional tükənmə əlamətlərinin (14%) olduğunu müəyyən etmişdir (Patricia, Morgan, 2005).

C.Maslak psixoloqlarda emosional tükənməni araşdıranda, vaxtaşırı mütəxəssis dəstəyi alan psixoloqların 84,6%-nin emosional tükənmə yaşamadığını müəyyən etmişdir. Həmçinin mütəxəssis dəstəyi alan psixoloqların 81,7%-nin iş məmnuniyyətinin də yüksək olduğunu öyrənmişdir (Maslach, Leiter, 2016).

Resursların yenidən qurulması strategiyaları yeni resursların inkişafına və dəyərlər sisteminin yenidən qurulmasına kömək etmiş olur. Burada ekzistensial yanaşma təsirli ola bilər.

Psixoloqlar öz psixoloji rifahının qayğısına qalmaq və emosional tükənmənin qarşısını almaq üçün fərqli üsullardan istifadə edə bilərlər. Bu üsulları ümumi olaraq üç əsas sahəyə bölmək olar: fərdi üsullar, təşkilati üsullar və sosial üsullar (Bearse və başqaları, 2013). Gəlin hər bir istiqamət üzrə üsullara daha ətraflı baxaq.

Emosional tükənmənin qarşısının alınmasında istifadə olunan fərdi üsullar.

Fərdi profilaktika üsulları emosional tükənmənin öhdəsindən gəlməyə, şəxsi rifahı yaxşılaşdırmağa və səmərəliliyi artırmağa kömək edən şəxsi resursları və bacarıqları inkişaf etdirməyə yönəldilmişdir. Bu üsullara aşağıdakılar daxildir:

-Özünə nəzarət bacarıqlarının inkişaf etdirilməsi. Özünə nəzarət məqsədlərə çatmaq və şəxsi sərhədləri təyin etmək üçün duyğuları, düşüncələri və davranışları idarə etmək bacarığıdır. Emosional tükənmənin öhdəsindən gəlmək, həddindən artıq yüklənmədən qaçmaq, prioritetlər təyin etmək və vaxtı planlaşdırmaq, işi şəxsi həyatdan ayırmaq, stress və istirahət arasında tarazlıq tapmağı asanlaşdırmaq özünə nəzarət ilə mümkündür. Özünü nəzarət bacarıqlarını inkişaf etdirmək üçün meditasiya, yoqa, nəfəs məşqləri, avtojen məşq və s. kimi fəaliyyətlər kömək edə bilər.

-Özünə dəyər hissinin formalaşdırılması. Bu, xüsusilə çətin vəziyyətlərdə özünə qarşı xeyirxahlıq, anlayış və dəstək göstərməkdir. Özünə hörmət etmək, uğurlarını və nailiyyətlərini tanımaq, səhvləri və uğursuzluqları qəbul etmək, onlar üçün özünü bağışlamaq və günahkarlıq hiss etməmək, şəxsi ehtiyaclar və arzular ilə maraqlanmaq, çətin vaxtlarda kömək və dəstək istəmək çox vacibdir. Bu bacarıqları inkişaf etdirmək üçün müsbət düşüncə, uğur və minnətdarlıq gündəliyi üsullarından istifadə etmək lazımdır.

İşdə məna tapmaq və dəyər tapmaq. İşin keyfiyyətli icrası, şəxsi məqsəd və dəyərlərə uyğun olması, fərdi inkişafa və peşənin inkişafına töhfə vermək motivasiyası, işin məmnunluq və sevinc hissi gətirməsi öz iş fəaliyyətinə inamı artırır və işdə adekvat dəyərlər müəyyən olunur. Özünü motivasiya etmək, öz fəaliyyəti ilə maraqlanmaq, yeni şeylər öyrənmək, inkişaf etdirmək, təkmilləşdirmək və işdən həzz almaq vacibdir. İşdə məna və dəyər tapmaq üçün düşünmə, təhlil, məqsəd qoyma, öz müqəddəratını təyin etmə, özünü həyata keçirmə, peşəkar identifikasiya və s. kimi təcrübələr kömək edə bilər.

Emosional tükənmənin aradan qaldırılmasında təşkilati üsullar.

Emosional tükənmənin qarşısının alınması üçün təşkilati üsullar psixoloqun sağlamlığı üçün, şəxsi rifahına, iş məmnuniyyətinə və işin effektivliyinə təşviq edən iş üçün əlverişli şərait və mühit yaratmağa yönəldilmiş üsullardır. Bu təşkilati üsullara aşağıdakılar daxildir:

Nəzarətdə iştirak (supervizya). Nəzarət daha təcrübəli və ixtisaslı mütəxəssis tərəfindən psixoloqa peşəkar məsləhət, terapiya və dəstək prosesidir. Nəzarətdə mütəmadi olaraq iştirak edən psixoloq öz işini daha yaxşı təhlil edə, peşəkar problemləri və dilemmaları həll edə, bacarıq və peşəkarlığını artır, güclü tərəflərini inkişaf etdirə və zəif tərəflərini aradan qaldıra bilər.

Rahat iş şəraitinin yaradılması. İşçiləri təhlükəsizlik, rahatlıq, gigiyena, ergonomika, estetika və funksionallıqla təmin edən iş mühitində müsbət psixoloji iqlim olur. Rahat iş şəraitinə işıqlandırma, havalandırma, temperatur, səs-küyün akustikası, avadanlıq, mebel, dekorasiya, yerləşmə, əlçatanlıq, məxfilik və s. kimi aspektlər daxildir.

İş münasibətləri. Rəhbərliklə qarşılıqlı hörmət, inam, müsbət qarşılıqlı əlaqə və əməkdaşlıq, qurulması olduqca zəruridir. Zərurət yarananda etirazları rəhbərliyə iş etikasına çərçivəsində bildirmək, öz sərhədlərini müəyyənləşdirmək mütləqdir.

Emosional tükənmənin qarşısının alınmasında istifadə olunan sosial üsullar.

Profilaktikanın sosial üsulları psixoloqun sosial dəstəyini gücləndirməyə yönəldilmişdir ki, bu da ona emosional, məlumatlandırıcı, praktiki, peşəkar kömək və digər insanlardan dəstək almaq imkanı verir. Bu üsullara aşağıdakılar daxildir:

Müştərilər ilə aparılan iş. Müştərilərlə qarşılıqlı hörmət, inam, dəstək, əməkdaşlıq, tərəfdaşlıq, empatiya ilə xarakterizə olunan etibarlı və dəstəkləyici münasibətlərin qurulması psixoloqun iş fəaliyyətinə müsbət təsir edir. Sağlam münasibətlərin qurulması müştərilərə kömək etməyi, onların ehtiyaclarını və gözləntilərini təmin etməyi, razılaşdırılmış məqsədlərə çatmağı, münafişlərdən və narazılıqlardan qaçmağı asanlaşdırır.

Həmkarları ilə etibarlı və dəstəkləyici münasibətlər qurmaq. Özünü iş yerində daha yaxşı hiss etmək, təcrübə və bilik mübadiləsi aparmaq, digər mütəxəssislərdən yeni məlumatlar öyrənmək, kömək və məsləhət almaq, birgə layihə və tədbirlərdə iştirak etməklə həmkarlar ilə sağlam iş münasibətləri qurub, təcrid və mobbing riskindən uzaq olmaq mümkündür.

Yaxınlar (ailə, dost) ilə qurulan münasibətlər. Peşə deformasiyası ehtimalını azaltmaq üçün, şəxsi həyata iş daşımaq doğru deyil. Ailə və dostlara vaxt ayırmaq, qarşılıqlı sevgi, qayğı, anlayış, dəstək və diqqət ilə xarakterizə olunan etibarlı və dəstəkləyici münasibətlər qurmaq mütləqdir. Belə bir sağlam münasibətlər qurmaqla iş və şəxsi həyatı ayıra bilər, zərurət yarananda yaxınlardan emosional dəstək və təsəlli ala, sevinc və kədərini bölüşə, ünsiyyətə və əyləncələrə vaxt tapa həmçinin insanlar ilə sosial ehtiyaclarını ödəmək mümkündür.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin profilaktikası üçün ümumi müddəalar da təklif olunur. Sindromun qarşısını almaq üçün şəxsiyyət yönümlü üsullardan istifadə olunur ki, onlar şəxsi

keyfiyyətləri yaxşılaşdırmağa, mütəxəssisin münasibətini, davranışını dəyişdirərək stressli vəziyyətlərə müqavimət göstərməyə və s. kömək edir. Peşələri gərəyi psixoloqlar problemin həllində insanın özü iştirak etməli olduğunu bilirlər (Bearse və başqaları, 2013). Psixoloqlar emosional tükənməmin nə olduğunu, uzun müddət davam edərsə hansı nəticələrə səbəb olacağını, hansı mərhələlərinin olduğunu, sindromun inkişafının qarşısını almaq və insanın emosional ehtiyatlarını artırmaq üçün nə lazım olduğunu aydın şəkildə bilirlər. Psixoloqların emosional tükənmə yaşamamaq üçün profilaktik işlər görməsi digər peşə sahiblərinə nisbətən daha əlçatandır.

Aşağıdakı ümumi tövsiyələr psixoloqlar üçün yaxşı profilaktik xüsusiyyətlərə malikdir (Bearse və başqaları, 2013):

- Müntəzəm istirahət etmək. İşləmək üçün müəyyən vaxt ayırmaq, istirahət üçün müəyyən vaxt ayırmaq lazımdır. Emosional tükənmənin artması hər dəfə iş və ev arasındakı sərhədlər yox olduqda, işin həyatın bütün əsas hissəsini tutduqda baş verir. İşdə dincəlmək üçün boş vaxtın olması son dərəcə vacibdir. İş yerində əlverişli mühitini qorumaq lazımdır. Tez-tez qısa fasilələr vermək daha yaxşıdır (məsələn, hər saatda 5 dəqiqə).

- Fiziki məşqlərə vaxt ayırmaq (həftədə ən azı üç dəfə). Fiziki məşqlər daimi gərgin vəziyyətlər nəticəsində yığılan mənfi enerjini azad etməyə kömək edir. Zövq gətirən fiziki fəaliyyət növləri ilə məşğul olmaq lazımdır- gəzinti, qaçış, velosiped sürmək, rəqs etmək, torpaqla, bitkilər ilə iş və s.

- Sabit yuxu rejiminin olması və yuxu rejiminə nəzarət. Yuxu gərginliyi azaltmağa kömək edir. Orta hesabla 8-9 saat davam edən yuxu fiziki və psixi sağlamlıq üçün faydalıdır. Gecələr kifayət qədər istirahət etməmək onsuz da stressli vəziyyəti daha da pisləşdirə bilər.

- Sağlam qidalanmaq. Kofeinlə zəngin qidaların (qəhvə, kola, şokolad) istehlakını azaltmaq lazımdır. Müşahidə olunub ki, kofeinli məhsulların istehlakını dayandırdıqdan üç həftə sonra (orta hesabla) emosional gərginlik tədricən azalır.

- Zərurət yaranarsa kömək istəməkdən çəkinməmək. Psixoloqların intervizya aparması emosional yükü azaltmağa kömək edə bilər. “Yaxşı etmək üçün bunu özün etməlisən” prinsipi ilə davranan, həmkarlardan dəstək almayan psixoloq qaçılmaz olaraq emosional tükənmə sindromunun qurbanına çevriləcək.

- Asudə vaxtın düzgün təşkil edilməsi və hobbilərə vaxt ayırmaq. İşdən kənar maraqlar emosional gərginliyi azalda bilər. Bu hobbilər- rəsm, heykəltəraşlıq, oxumaq, yazmaq və s. kimi fəaliyyətlər ola bilər. Ekstremal hobbilər insanın emosional stressini artırır, baxmayaraq ki, bəzi insanlar mənzərənin dəyişməsindən faydalanır. Ekstremal hobbilərdən uzaqlaşmaq lazımdır (misaç, paraşutla atlamaq).

Psixoloqların emosional tükənmədən qorunmaq üçün müvafiq profilaktik tədbirlər görməsi zəruridir. Lakin xüsusilə gənc psixoloqlar təcrübəsizlikdən vaxtında bu qabaqlayıcı tədbirləri görə bilmirlər. Təəssuf ki, emosional tükənmə ilk mərhələsinə keçir və bəzən bu mərhələdə həmkarları və

ya özləri artıq vəziyyətlərinin dəyişdiyini hiss edib erkən tədbir görməyə başlayırlar. Lakin bir çox psixoloq isə erkən mərhələdə deyil, digər daha ağırlaşmış mərhələlərdə emosional tükənmənin fərqi varirlar. Belə olanda artıq mütəxəssis dəstəyi almaq mütləqdir.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin profilaktikası və aradan qaldırılmasında üç istiqamət vardır (Argius, Deary, Sadler, 2012).

- İlkin profilaktika

- İkincili profilaktika

- Üçüncü dərəcəli profilaktika

- 1.İlkin profilaktika

Məqsəd: Emosional tükənmənin qarşısını almaq.

Bu mərhələdə emosional tükənməyə səbəb ola biləcək ehtimal amillər müəyyən olunur, bu amillərə diqqət yetirilir və nəzarət olunur. İlkin profilaktika mərhələsi emosional tükənmənin yaşanmasının qarşısını almaq üçün əsas mərhələdir. Adətən bu mərhələdə təsir edici amillər gözərdə olunarsa o zaman emosional tükənmə daha ağırlaşmış olur.

- 2.İkincili profilaktika

Məqsəd: Görülən emosional tükənmə əlamətlərinin azaldılması.

Artıq baş verən emosional tükənmənin təsirlərini azaltmaq üçün əlamət və simptomları erkən tanımaq və təhlil etmək lazımdır. Bu zaman iş saatları və seansları azaltmaq zərurəti yaranır. Fərdi daxili resursları qorumaq üçün onları doğru idarə etmək, həmkarlardan dəstək almaq və qısa müddətli məzuniyyətə çıxmaq tövsiyə olunur. Bu profilaktik mərhələ emosional tükənmənin başladığı dövrləri əhatə edir.

- 3.Üçüncü dərəcəli profilaktika

Məqsəd: Xroniki tükənmənin təsirini və nəticələrini azaltmaq və onların öhdəsindən gəlmək.

Artıq ağırlaşan əlamətləri aradan qaldırmaq üçün fərdi psixoloji dəstək almaq mütləqdir. Bu zaman görülən tədbirlərə artıq emosional tükənmənin daha ağır dərəcədə olduğu üçün daha çox professional dəstək alınması daxildir.

Emosional tükənmənin profilaktikası zamanı ilk addım introspeksiya (özünü müşahidə etmək). Gün sonunda özünüzü təhlil etmək (hisslərini, düşüncələrini) üçün bir qədər vaxt ayırmaq lazımdır. Bu vacibdir, çünki emosional tükənmə təkcə stressli iş mühitindən deyil, həm də fərdi reaksiyadan da qaynaqlana bilər. Şəxsiyyət xüsusiyyətləri, stressi idarə etmə bacarıqlarını daha dərindən araşdırmaq lazımdır. Bəzi fərdi xüsusiyyətlər emosional tükənməyə meyilli olub/olmamağı müəyyən edə bilər (nükəmməllik, işgüzarlıq). Qeyri-real gözləntilərin tənzimlənməsi və koqnitiv yenidən qurulma da vacibdir. Təqdir almaq üçün əlavə iş götürmək və həddindən artıq yüklənmək doğru deyil. Təşkilati amillərin qiymətləndirilməsi də zəruridir. Həddindən artıq emosional

yüklənmə, vaxt çatışmazlığı, həmkarlar ilə daimi rəqabət emosional tükənmənin başlanmasına kömək edə bilər.

Emosional tükənmə riskini hər zaman diqqətdə saxlamaq və dərk etmək lazımdır. Emosional tükənmə riskinizi artıran və ya azaldan amilləri və vasitələri düzgün qiymətləndirmək lazımdır.

Psixoloqlarda risklərin düzgün qiymətləndirilməməsinə və emosional tükənməyə səbəb olan koqnitiv səhvlər aşağıda qeyd edilmişdir (Argius, Deary, Sadler, 2012):

- öz zəifliyini qiymətləndirməmək (məsələn, idealist gənc işçi);
- riskli davranış (məsələn, çoxlu müxtəlif fəaliyyətlərdə həddindən artıq iştirak);
- emosional yüklənmənin lazımi qiymətləndirilməməsi (yəni, müxtəlif stressli vəziyyətlərin təcrid olunmuş kimi qəbul edilməsi, əslində isə onların mənfi nəticələri tükənməyə səbəb olur);

- qeyri-real optimizmə meyl (pis şeylərin yalnız başqalarının başına gəldiyinə inan)

Emosional tükənmənin yalnız “zəiflərdə” baş verməsi və “güclülərin” bundan əziyyət çəkməməsi (əslində emosional daralma və sərtlik tükənmə üçün risk faktorudur) fikri.

- tükənməyə “şərəf borcu” kimi baxmaq (fədakarlığı vəzifə borcu hesab etmək).

Emosional tükənmənin xəbərdarlıq əlamətlərinə məhəl qoymamaq doğru deyildir. Adətən gənc, praktik fəaliyyətə yeni başlayan psixoloqlar bu səhvləri çox edirlər. Bəzi əlamətləri və simptomları da gizlətməyə (həmkarlardan, rəhbərlikdən, yaxınlarından) çalışırlar. Emosional tükənmə baş versə belə, iş fəaliyyətini saxlamaq istəyirlər.

Həyat tərzində dəyişiklikləri, psixoloji dəstək və bəzən dərman müalicəsini əhatə edən hərtərəfli yanaşma emosional tükənməni aradan qaldırmağa kömək edir. Emosional tükənməni aradan qaldırmaq üçün əlverişli psixoterapevtik metodlar seçilməlidir. Bəzi ağır hallarda dərman müalicəsinə də ehtiyac yarana bilər.

Psixoterapevtik metodlar

Emosional tükənmənin aradan qaldırılma üsulları insan psixikasının dərinə dərk edilməsinə əsaslanır və hər bir şəxsin unikal ehtiyac və şəraitinə uyğunlaşdırılmış fərdi müalicə yanaşmaları təklif edir. Onlar ənənəvi terapiyadan tutmuş emosional tarazlığın bərpasına və stressə qarşı müqavimətin artırılmasına yönəlmiş innovativ üsullara qədər geniş təcrübələri əhatə edir. Bu üsulların əhəmiyyəti yalnız simptomları aradan qaldırmaq deyil, həm də problemin kökünə varmaq və bununla da uzunmüddətli yaxşılaşmaya nail olmaqdır. Psixoloji müalicə dərin özünü kəşf etmək və emosional tükənmə ilə mübarizə aparmaq üçün şəxsi strategiyaların inkişaf etdirilməsi imkanı verir ki, bu da problemin aradan qaldırılması yolunda mühüm addımdır. Bu, vaxt və səy tələb edən bir prosesdir, lakin nəticələr uzunmüddətli müsbət təsir göstərə bilər.

Koqnitiv davranış terapiya (KDT). Emosional tükənməyə səbəb ola biləcək mənfi düşüncələri və davranışları dəyişdirməyə kömək edir. KDT xüsusilə emosional tükənmə sindromunun müalicəsində ən təsirli və geniş istifadə olunan psixoterapevtik yanaşmalardan biridir.

(Argius, Deary, Sadler, 2012). Bu üsul düşüncələrimizin, hisslərimizin və davranışlarımızın bir-biri ilə sıx əlaqəli olduğu və mənfi düşüncə modellərinin dəyişdirilməsinin emosional vəziyyət və davranışda dəyişikliklərə səbəb ola biləcəyi fikrinə əsaslanır.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin aradan qaldırılmasında koqnitiv davranış terapiyasının əsas aspektləri aşağıda qeyd edilmişdir (Oğuzberk, 2008):

-Mənfi düşüncə nümunələrinin müəyyən edilməsi və dəyişdirilməsi. KDT emosional tükənməyə kömək edən və ya pisləşdirə biləcək mənfi, təhrif edilmiş və ya uyğun olmayan fikirləri tanımağa və dəyişdirməyə kömək edir. Xüsusi ilə gənc psixoloq "hər şeydə mükəmməl olmalıyam" və ya "bunun öhdəsindən gəlməsəm, fəlakət olacaq" kimi fikirlər düşünür. İlk olaraq bu düşüncələr üzərində təhlil aparıb korreksiya etmək lazımdır.

-Emosional tükənmə ilə mübarizə aparmaq üçün müsbət strategiyaların hazırlanması. KDT emosional tükənmənin dərəcəsini azaltmağa kömək edən mübarizə və problemlərin həlli üçün daha uyğunlaşan və effektiv üsullar inkişaf etdirməyi hədəfləyir.

-Davranış dəyişiklikləri. KDT vasitəsilə praktik psixoloqlar gərginliyi azaltmaq və ümumi rifahı yaxşılaşdırmaq üçün davranışları dəyişdirməlidirlər. Buraya vaxtın idarə edilməsi üsulları, sərhədlərin müəyyən edilməsi, ünsiyyət bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi və sağlam asudə vaxt verişlərinin inkişafı daxildir.

-Özünə kömək bacarıqlarının inkişafı. KDT emosional tükənmənin residivlərinin qarşısını almaq üçün gündəlik həyatda istifadə edilə bilən özünə kömək bacarıqlarını formalaşdırmağa fokuslanır. Buraya əsasən özünü tənzimləmə üsulları daxildir.

-Qısamüddətli və məqsədyönlü terapiya. KDT adətən qısamüddətli və problemə yönəldilir. Bu, konkret həllər axtaran və sürətli təkmilləşdirmələr axtaran psixoloqlar üçün praktik seçimdir.

KDT psixi sağlamlığın və həyat keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün praktiki və sübut edilmiş strategiyalar təklif edərək, depressiya, narahatlıq və təbii ki, emosional tükənmə də daxil olmaqla geniş spektrli psixoloji problemlərin müalicəsində effektivliyini sübut etmişdir. Psixoloqlar bu terapiya üsullarını texniki baxımdan bilsələr də bəzən özlərinə icra etmək də çətinlik çəkə bilirlər.

Geştalt terapiyası. Mövcud duruma fokuslanmaq, yaranan emosional çətinlikləri anlamağa və işləməyə kömək edir. Geştalt terapiyası insanın bütöv qavranılmasına və onun ətrafındakı dünya ilə qarşılıqlı əlaqəsinə yönəlmiş psixoterapevtik bir yanaşmadır. Bu üsul burada və indi mövcud təcrübələrin dərk edilməsinin və qəbul edilməsinin vacibliyini vurğulayır, həmçinin cari davranış və hisslərin formalaşmasında keçmişdən gələn həll olunmamış hiss və problemlərin əhəmiyyətini qəbul edir. Geştalt terapiyası tükənmişliyin müalicəsində xüsusilə faydalıdır, çünki o, müştərilərə emosional vəziyyətlərini və davranışlarını daha yaxşı başa düşməyə kömək edir. Diqqəti "burada və indi"yə yönəltmək olduqca vacibdir. Geştalt terapiyası cari təcrübə və hisslərə diqqət yetirir, psixoloqu anında öz düşüncələrini, emosiyalarını və fiziki hisslərini dərk etməyə və qəbul etməyə

təşviq edir. Bu, mövcud problemləri tanımağa və həll etməyə şərait yaradır (Argius, Deary, Sadler, 2012).

Psixoloqlarda emosional tükənmənin aradan qaldırılmasında geştalt terapiyanın əsas aspektləri aşağıda qeyd edilmişdir:

-Yarımçıq və görülməyən işlər. Bu terapiya üsulu keçmişdən indiki günə təsir edə biləcək həll edilməmiş emosional problemləri araşdırır. Bu məsələlərin üzərində işləmək daxili münaqişələri aradan qaldırmağa kömək edir və emosional tükənməni azaltmağa kömək edir. Psixoloq bir müddət sonra seanslara gəlməyən və ya digər səbəblərdən müştərinin problemini və ya onun özü haqqında gülmə ərzində düşünə bilər. Tamamlanmayan terapiyaları davamlı düşünməklə emosional baxımdan yorula bilər.

-Şüurluluq və özünü tanımaq. Geştalt terapiyası dərin özünüdərk və özünü tanımağa təşviq edir, psixoloqa ehtiyaclarını, istəklərini və emosiyalarını daha yaxşı anlamağa kömək edir ki, bu da emosional tükənmənin qarşısını almaq üçün vasitədir.

-Təcrübələr və yaradıcı üsullardan istifadə. Bu terapiya üsulunda tez-tez emosional problemləri araşdırmaq və həll etmək üçün rol oyunu, dialoq, hərəkət və vizuallaşdırma kimi yaradıcı və təcrübə üsullarından istifadə edilir.

-Reallıq və məsuliyyəti dərk etmək. Geştalt terapiyası orijinallığın və şəxsi məsuliyyətin vacibliyini vurğulayır. O, psixoloqlara öz seçimlərinə və hərəkətlərinə görə məsuliyyət daşıdıqlarını başa düşməyə kömək edir ki, bu da sağlam mübarizə mexanizmlərinin inkişafına və şəxsi inkişafa kömək edir.

Emosional tükənmə kontekstində geştalt terapiyasından istifadə özünüdərkətmə və diqqətlilik səviyyəsini artırmağa, daxili konfliktləri həll etməyə və emosional tükənmə ilə effektiv şəkildə mübarizə aparmağa kömək edir. Bu yanaşma şəxsiyyətin bütün aspektlərinin dərk edilməsi və integrasiyasının daha ahəngdar və balanslı həyata gətirib çıxarması fikrini dəstəkləyir.

Tranzakt analizi. Tranzaksiya problemi, mükəmməliyyətçi və qəhrəman pozisiyasının təhlili önəmlidir. Psixoloqlarda “hər kəsə yardım” etmək arzusu həddindən artıq emosional yüklənməyə səbəb ola bilər. Tranzakt analizi psixoloqa öz mövqeyini aydın şəkildə qavrayıb təhlil etməyə istiqamətlənir.

Qrup terapiyası. Bənzər çətinlikləri yaşayan həmkarlar ilə qarşılıqlı müzakirə emosional tükənmənin aradan qaldırılmasında əhəmiyyətli təsirə malikdir. Balint qrupları formasında psixoloqlar üçün terapevtik qruplar təşkil oluna bilər (Юдина, 2011).

Dərman müalicəsi

Antidepressantlar. Emosional tükənmə ilə yanaşı digər əlamətləri, depressiya və təşviş əlamətlərini idarə etmək üçün həkim tərəfindən təyin edilir.

Sedativ vasitələr. Yuxu rejimini qaydaya salmaq, gündəlik gümrah və rahat hiss etmək üçün qan dövranını nizama salınması üçün istifadə oluna bilər.

Trankvilizatorlar. Stress səviyyəsini və gərginliyi azaltmaq üçün dərmanlar həkim tərəfindən təyin oluna bilər.

Psixoloq nə qədər bilik və bacarıqlara sahib olsalar belə, emosional tükənmənin öhdəsindən təkbəşinə gəlmək çətin ola bilər. Ona görə də peşəkar kömək axtarmaq, həmkarlardan dəstək almaq vacibdir. Digər mütəxəssis fərdi müalicə və dəstək planı hazırlamağa kömək edəcək. Fiziki və psixi resursların məhdudiyyətlərindən xəbərdar olmaq lazımdır. Kömək istəmək zəiflik əlaməti deyil, bu o deməkdir ki, psixoloq riski adekvat şəkildə tanıya və öz imkanlarını düzgün qiymətləndirə bilər. Bu çox profesional davranışdır.

Emosional tükənmə aradan qaldırılmasında bir sıra relaksasiya üsulları da vardır. Həm profilaktik olaraq gündəlik istifadə oluna bilər həm psixoterapiya və dərman terapiyası ilə yanaşı. Bu üsullar gün ərzində rahatlaşmaq üçün istifadə edilir. Sindromun təzahürlərini azaltmağa kömək edir (Юдина, 2011).

Relaksasiya və meditasiya üsulları

İstirahət və meditasiya üsulları emosional sindromunun müalicəsində və qarşısının alınmasında mühüm vasitədir. Bu üsullar psixoloqların gündəlik stress səviyyəsini azaltmağa, psixoloji və emosional tarazlığı qorumağa və ümumi rifahı yaxşılaşdırmağa kömək edir.

-Nəfəs məşqləri. Sadə tənəffüs üsulları stress və narahatlığı azaltmağa kömək edə bilər. Diqqətli, dərin və ritmik nəfəs zehni və bədəni sakitləşdirməyə, konsentrasiyanı yaxşılaşdırmağa və emosional tükənmənin fiziki təzahürlərini azaltmağa kömək edir.

-Progressiv əzələ relaksasiyası. Müxtəlif əzələ qruplarının tədricən gərginləşməsini və rahatlamasını əhatə edir, bütün bədəndə dərin relaksasiyanı təşviq edir.

-Fərqiindək meditasiyası. Fikirləri və hissləri heç bir mühakimə etmədən qəbul edib müşahidə edərək indiki məqama diqqət etməyi öyrədir. Bu, stressi azaltmağa kömək edir, emosional rifahı yaxşılaşdırır.

-Yoga. Bu üsuk fiziki məşqləri nəfəs məşqləri və meditasiya ilə birləşdirir. Fiziki və psixi arasında harmoniyaya nail olmağa, elastikliyi, gücü artırmağa və rahatlamağa kömək edir.

-Vizuallaşdırma və xəyali istirahət. Vizuallaşdırma üsulları, sakitləşdirməyə və stress səviyyələrini azaltmağa kömək edən sakitləşdirici səhnələri və ya vəziyyətləri təsəvvür etməyi əhatə edir. Bu üsulu evdə və ya işdə boş vaxtlarda istifadə etmək olar.

-Avtogen məşq. Bərin rahatlamağa kömək etmək üçün fiziki hisslərə diqqət yetirməyi əhatə edən özünütənzimləmə texnikasıdır.

Relaksaaiya və meditasiya üsulları xüsusilə emosional tükənmədən əziyyət çəkən psixoloqlar və həmçinin digər şəxslər üçün faydalıdır, çünki bu üsullar stressi azaltmaq və emosional

rifahı yaxşılaşdırmaq üçün effektiv yollar təqdim edir. Bu təcrübələri müntəzəm olaraq gündəlik həyata daxil etmək uzunmüddətli psixoloji tarazlığı təmin edir və tükənmənin qarşısını alır.

Praktik psixoloqlar arasında peşəkarlıq səviyyəsi aşağı olan insanlar tükənmə sindromuna həssasdırlar (məsələn, peşəkar təhsilin və sistemli peşəkar inkişafın olmaması, Balint və nəzarət qruplarında iştirak edə bilməmək və ya qeyri-müntəzəm iştirak etmək). Gənc yaş, həyat təcrübəsi və bu sahədə praktiki iş təcrübəsinin olmaması emosional tükənmə riskini artırır. Bu sindromu xroniki xəstəlik, xəstəlikdən sonra zəiflik, ağır stress, psixoloji travma (boşanma, sevilən birindən ayrılma və ya onun ölümü) ilə təhrik oluna bilər. Etik kodeksinə görə, psixoterapevt və məsləhətçilər travmatik hadisədən altı ay sonra işə başlaya bilərlər.

Psixoloji yardım peşəkar mütəxəssisin psixofizioloji xüsusiyyətlərinə ciddi tələblər qoyur və psixoloji işdə mütəxəssislərin seçilməsi, uyğunlaşdırılması və emosional tükənmə sindromunun qarşısının alınmasının elmi əsaslı üsullarını əhatə edir. Bu günə qədər psixoloqların peşəkar fəaliyyətində stress müqavimətinin öyrənilməsinə həsr olunmuş az sayda elmi əsər var ki, bu da tədqiqatçılar tərəfindən bu problemin inkişafına kifayət qədər diqqət yetirilmədiyini göstərir. Eyni zamanda, tam aydındır ki, peşə fəaliyyətinin onlara qoyduğu yüksək tələblər, xüsusi məsuliyyət və emosional stress səbəbindən insanlarla işləmək potensial olaraq iş şəraiti ilə əlaqəli ağır təcrübələr təhlükəsini və peşəkar stress ehtimalını ehtiva edir.

Hazırda psixoloqların təcrübəsində emosional tükənmənin epidemiologiyası az öyrənilmişdir. İnsanın motivasiyasını kəskin şəkildə azalda bilən bir sıra psixo-emosional vəziyyətlərin olduğunu xatırlamaq lazımdır, o cümlədən peşə fəaliyyəti ilə əlaqədar olan psixoloji sağlamlığı pozan stress problemlərinə diqqəti cəlb etmək lazımdır. Emosional tükənmənin yuxarıda təsvir edilən səbəbləri praktik psixoloqlar arasında yüksək səviyyədə peşəkar tükənmə ilə nəticələnir ki, bu da məsləhətçilərin orta iş stajının nadir hallarda 3-5 ildən çox olmasına gətirib çıxarır. Bu baxımdan, praktik psixoloqun işində daim ortaya çıxan aktual problem praktik əhəmiyyət kəsb edir: onun müştəri ilə birlikdə mənfi psixoloji vəziyyətlərə cavab verməyə hazır olması. Belə bir prosesin məhsuldarlığı, psixoloji seans zamanı yaranan və müştərinin affektiv vəziyyətlərinin ilkin yumşaldılmasını və sonrakı istifadəsini çətinləşdirən bir sıra xoşagəlməz hadisələrlə maneə törədir və digər şeylərlə yanaşı, onların arzuolunmaz konservasiyasına kömək edir (bu, psixoloqda mənfi münasibətin ortaya çıxmasıdır, müştərinin problemi ilə birlikdə yaşamaq ehtiyacı). Bu cür arzuolunmaz hadisələr ixtisaslı psixoloji yardımın göstərilməsinin ən vacib prinsipinə ziddir və əsasən həm psixoloqun şəxsi xüsusiyyətləri, həm də emosional tükənmənin öhdəsindən gələ bilməməsi səbəbindən onun peşəkar tükənməsinin mənfi prosesləri ilə əlaqədardır. Göstərilən bütün faktları nəzərə alaraq praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin qarşısının alınması və korreksiyası üçün tədbirlər təşkil olunmaqla psixoloqların tükənmə ehtimalını əhəmiyyətli dərəcədə azaltmaq

mümkündür ki, bu da onların peşəkar fəaliyyətin həyata keçirilməsi prosesində daha məhsuldar olmasına imkan verəcəkdir.

Peşə fəaliyyəti ilə əlaqədar yüksək tələblər, məsuliyyət yüklənməsi və emosional stress, müştərilər ilə iş, iş şəraiti ilə bağlı olan çətin təcrübələr emosional tükənmə riskini artırır. Psixoloqlarda emosional tükənmə və peşə motivasiya arasında əlaqə vardır. Emosional tükənmə psixoloqlarda peşəkar motivasiyanın zəifləməsinə səbəb ola bilər. İş fəaliyyətləri tədricən mənasız fəaliyyətə dönüşür. Məsuliyyət hissə zəifləyir, apatiya, istəksizlik və fəaliyyətsizlik müşahidə olunur. Psixoloqlar digər peşələrə nisbətən emosional tükənməyə daha həssasdırlar. Bir çox hallarda peşə biliklərinə olan əminlikdən dolayı psixoloqlar özlərində emosional tükənmənin əlamətlərin yox saymağa çalışırlar. Əlamətləri müəyyən edəndə isə digər mütəxəssis həmkarlardan dəstək almaqdan çəkinirlər. Xüsusilə də gənc yaşlı, iş təcrübəsi və praktikasız az olan psixoloqlar emosional tükənmə yaşayırlar. Etik prinsiplərə görə, psixoloq stress, travma, emosional tükənmə hadisəsindən altı ay sonra təkrar iş fəaliyyətinə başlaya bilərlər. Çünki, öz psixoloji vəziyyətini düzəltməyən psixoloq adekvat psixoterapiya işini apara bilməkdə çətinlik çəkəcək.

II FƏSİL. METOD VƏ METODOLOGİYA

2.1. Tədqiqat işinin təşkili və keçirilməsi

Tədqiqat işi həm məxfilik həm də əlçatanlıq baxımından Google Forms vasitəsilə aparılmışdır. Xəzər Universitetinin Etik komitəsinin 2024/25-2 tarixli protokolunun qərarı ilə tədqiqatın aparılmasına icazə verilmişdir. Tədqiqatda iştirak edən praktik fəaliyyət ilə məşğul psixoloqlara tədqiqat işinin məqsədi barədə məlumat verilmiş, məxfilik və könüllülük prinsipləri izah edilmişdir. Belə ki, tədqiqat işində istifadə edilən sorğular ümumi olaraq 217 nəfər tərəfindən işlədilmişdir. Lakin bir neçə nəfərin nəticəsində sualların cavabsız olması və ya yarımçıq işlənilməsi halları olduğu üçün, ümumi olaraq 200 nəfərin cavabları statistik təhlil üçün istifadə edilmişdir.

İrəli sürülən fərziyyələrə müvafiq olaraq tədqiq olunanların, tədqiqat üçün əhəmiyyətli olan məlumatlarını müəyyənləşdirmək üçün tərəfimizdən anket hazırlanmışdır. Fərziyyələrə müvafiq olaraq praktik psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqlarını müəyyənləşdirmək üçün də müvafiq metodlar istifadə edilmişdir.

2.2. Tədqiqat zamanı istifadə olunan metodikalar

Tədqiqat zamanı praktik psixoloqlar ilə işlənilməsi üçün aşağıda qeyd edilən metodlar istifadə edilmişdir:

- Tədqiqatçı tərəfindən hazırlanan məlumat anketi
- Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası
- Koping idarəetmə strategiyası

İstifadə edilən məlumat anketi vasitəsi ilə tədqiq olunanların şəxsi məlumatlarını- onların yaşı, cinsi, iş stajı, iş saatlarını, gündəlik iş rejimlərini müəyyən etmək nəzərdə tutulmuşdur. Belə ki, anket vasitəsilə əldə olunan bu məlumatlar fərziyyələrin tədqiq edilməsi üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin müəyyən edilməsi üçün V.V.Boykonun müəllifi olduğu (1996 il) Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası metodu istifadə edilmişdir. Bu metod bəli və xeyr cavab variantlarından ibarət olan 84 sualdan təşkil edilmişdir. Metod vasitəsi ilə emosional tükənmənin səviyyələrini (aşağı səviyyə- 0-45 bal, orta səviyyə- 46-80 bal, yüksək səviyyə- 81 baldan çox), 12 ədəd emosional tükənmə əlamətlərini (emosional defisit, emosional kənarlaşma, şəxsiyyətin kənarlaşması (depersonalizasiya), psixosomatik və psixovegetativ pozulmalar, qeyri-adekvat seçici emosional reaksiya, emosional-əxlaqi dezorientasiya, geniş emosional qənaət sahəsi, peşə vəzifələrinin reduksiyası, psixotraumatik şəraitlərin təsəvvürü, aşağı özündən əminlik, gərginlik və sıxılma, həyəcanlılıq və depressiya) və bu əlamətlərə əsasən emosional

tükənmənin üç fazasını (əldən düşmə, müqavimət, gərginlik) müəyyən etmək mümkündür. Cavab variantlarının hər birinin qiymətləndirilməsi mötəbər olaraq fərqli olaraq mülahizənin yanında təqdim edilmişdir. Belə ki, səbəb budur ki, əlamətlərə daxil olunan simptomlar dərəcənin müəyyən olunmasında fərqli qiymətlərə sahibdir. Metod vasitəsilə emosional tükənmə əlamətlərinin hər biri üçün fərqli balların ümumi cəmi ilə təyin edilir. Emosional tükənmənin formalaşmasında üç fazanın hər birinə aid əlamətlərin göstəriciləri cəmlənir və hesablanır. Emosional tükənmənin yekun hesablaması bu əlamətlərin hamısının birgə göstəricilərinin cəmlənməsi ilə müəyyən olunur.

Psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarıqlarını müəyyənləşdirmək üçün K.S.Karvenin müəllifi olduğu (1997) Koping idarəetmə strategiyası (Brief-COPE) metodu istifadə edilmişdir. Metod dörd cavab variantından (heç vaxt- 1 bal, nadir hallarda- 2 bal, bəzən- 3 bal, çox zaman- 4 bal) və 28 mülahizədən ibarətdir. Metodun işlənilməsindən əldə olunan nəticələrə əsasən, tədqiq olunanlar stressi idarə etməyi qismən bacaran və ya bacarmayan (0-60 bal) stressi idarə etməyi bacaran (61-112 bal) olmaq iki qrup üzrə qiymətləndirilir. Həmçinin metodun alt şkalaları (psixi kənarlaşdırma, aktiv adaptasiya, mövcud vəziyyəti inkar etmə, spirtli içki və ya digər zərərli maddələrdən istifadə, emosional dəstəkdən istifadə, sosial dəstəkdən istifadə, uzaqlaşma davranışı, emosiyaları sərbəst ifadə etmək, vəziyyətə pozitiv yanaşma, planlaşdırma, vəziyyətə yumor ilə yanaşma, vəziyyəti qəbul etmə, dinə yönəlmə, özünü günahlandırma) üzrə stressin idarə olunması üsullarını da təyin etmək mümkündür.

Tədqiqat zamanı əldə olunan məlumatların statistik emalı üçün IBM SPSS (29.0) proqramında müvafiq statistik ölçmə meyarları istifadə edilmişdir. Tədqiqat zamanı istifadə edilən metodlardan V.Boykonun müəllifi olduğu Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası metodu ölkəmizdə daha çox istifadə edilsə də, yerli tədqiqatçılar, psixoloqlar tərəfindən adaptasiyası aparılmamışdır. Buna əsasən də biz metodun etibarlılığını təyin etmək üçün, ilk olaraq 40 nəfərin nəticəsini sınaq kimi istifadə edib, Cronbach's alpha vasitəsi ilə etibarlılığını müəyyənləşdirmiş olduq. Alınan nəticələr $\alpha=0,81$ dərəcəsində etibarlı olduğu üçün ($\alpha>0,70$) metodun istifadə edilməsi məqsəduyğun olmuşdur.

Koping idarəetmə strategiyası (Karver K.S) metodikası ölkəmizə Psixi Sağlamlıq Mərkəzinin klinik psixoloqu Günel Muradova tərəfindən adaptasiya olunub. G.Muradova adaptasiya zamanı əldə etmiş olduğu nəticələrə əsasən metodikanın ölkə üzrə istifadəsinin etibarlı olduğunu müəyyənləşdirmişdir. Metod Azərbaycana adaptasiya olunduğu üçün, təkrar etibarlılığının yoxlanılmasına ehtiyac olmamışdır.

Tədqiqat zamanı metodların işlənilməsindən əldə olunan nəticələrin ortalama göstəriciləri Compare means statistik ölçmə meyarı ilə müəyyən edilmişdir. Alınan məlumatların normal paylanıb/paylanmamasını təyin etmək üçün normallıq testləri olan Kolmogorov-Smirnov və Shapiro-Wilk istifadə edilmişdir. Normallıq testlərinin nəticələrinə nəzər yetirdikdə, müəyyən etmiş oluruq

ki, istifadə edilən metodların işlənilməsindən əldə olunan verilənlərdə paylanma normaldır (Sig>0,05). Belə ki, verilənlərdə normal paylanma müəyyən olunandan sonra müvafiq qaydada parametrik ölçmə meyarları istifadə edilmişdir (cədvəl 2.2.1.).

İrəli sürülən əsas fərziyyənin- Psixoloqlarda emosional tükənmə stressi idarə etmə bacarıqları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olmasını tədqiq etmək üçün parametrik meyar olan Pearson korrelyasiya analizi və T test istifadə edilmişdir.

Cədvəl 2.2.1. Kolmogorov-Smirnov; Shapiro-Wilk

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası	.229	200	.087	.882	200	.094
Kopinq idarəetmə strategiyası	.315	200	.073	.903	200	.081

Psixoloqlarda emosional tükənmə cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqləndiyini müəyyən etmək üçün parametrik meyar olan T test (Studentin T əmsalı) istifadə olunmuşdur.

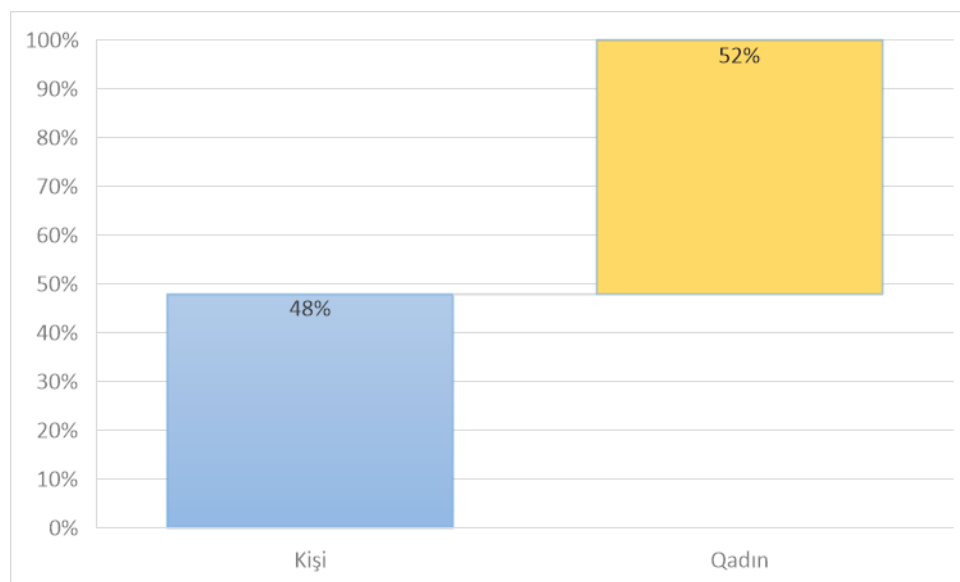
Psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajı və iş saatları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olmasını müəyyən etmək üçün Pearson korrelyasiya analizi və ANOVA dispersiya analizi istifadə edilmişdir.

Tədqiqat zamanı alınan nəticələr $p > 0,05$ etibarlılıq dərəcəsinə əsasən müəyyən edilmişdir.

III FƏSİL. TƏDQIQAT MATERIALLARININ STATİSTİK TƏHLİLİ

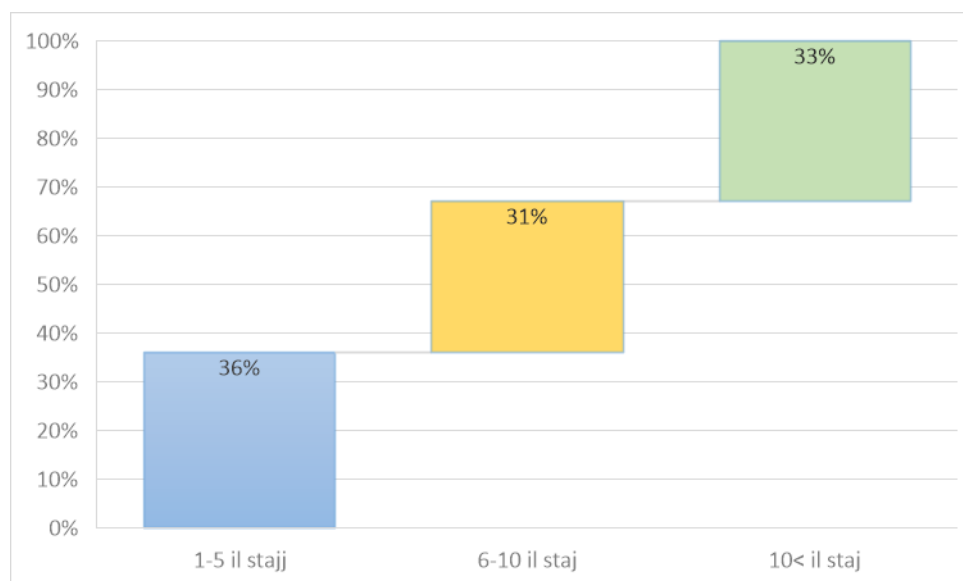
3.1. Tədqiqat nəticələrinin işlənməsi və şərhı

Tədqiqat işində 22-64 yaş həddində 124 nəfər praktik psixoloq iştirak etmişdir. Tədqiq olunanların 48%-i (96 nəfər) kişi, 52%-i (104 nəfər) qadın psixoloqlardır (şəkil 3.1.1.).



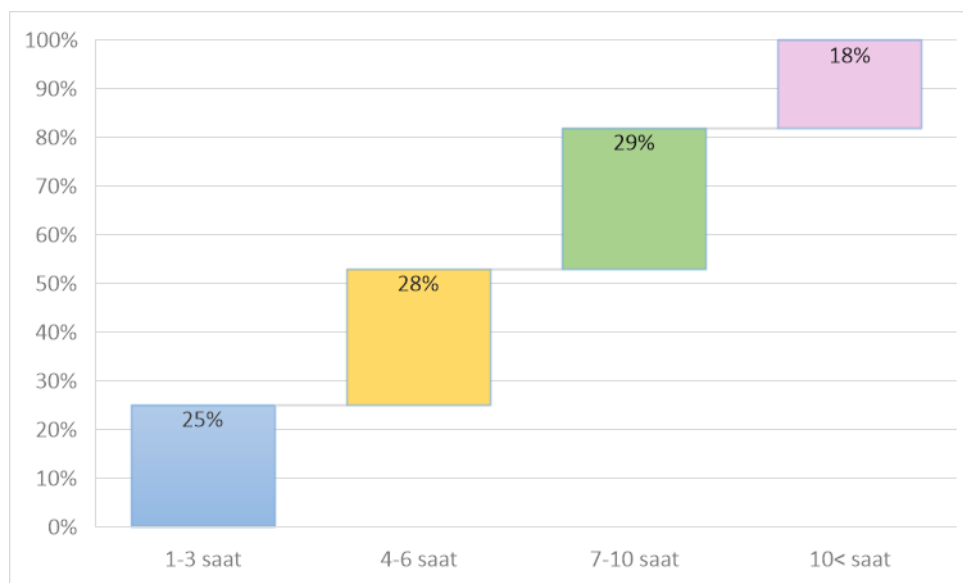
Şəkil 3.1.1. Tədqiq olunan praktik psixoloqların cinsiyyət üzrə göstəricilərinin təsviri

Tədqiq olunan psixoloqların 36%-də (71 nəfər) iş stajı 1-5 il, 31%-də (62 nəfər) 6-10 il, 33%-də (66 nəfər) isə 10 ildən çox olduğu müəyyən edilmişdir (şəkil 3.1.2.).



Şəkil 3.1.2. Tədqiq olunan praktik psixoloqların iş stajı üzrə göstəricilərinin təsviri

Tədqiq olunanların gündəlik iş rejiminə əsasən, iş saatı üzrə göstəricilərinə nəzər saldıqda müəyyən etmiş oluruq ki, psixoloqların 25%-i (50 nəfər) gün ərzində 1-3 saat, 28%-i (55 nəfər) 4-6 saat, 29%-i (58 nəfər) 7-10 saat, 18%-i (37 nəfər) 10 saatdan çox işləyən psixoloqlardır (şəkil 3.1.3.). Gün ərzində 10 saatdan çox işləyən psixoloqlar daimi iş yerlərindən sonra, qalan vaxtlarda məsafədən (online rejim) seans qəbul edirlər (digər psixoloqlar arasında da məsafədən seans qəbul edənlər var, lakin çox deyil).



Şəkil 3.1.3. Tədqiq olunan praktik psixoloqların gündəlik iş saatları üzrə göstəricilərinin təsviri

Praktik psixoloqların məlumat anketi üzrə alınan göstəriciləri ümumi olaraq aşağıda cədvəl 3.1.1.-də təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.1. Tədqiq olunan psixoloqların məlumat anketi üzrə göstəriciləri (N (say), %)

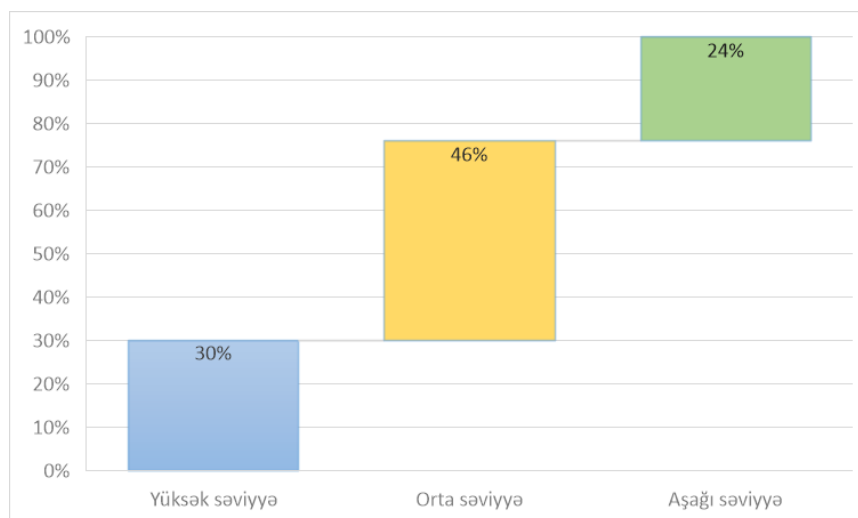
Tədqiq olunanlar		Yaş həddi		Kişi		Qadın	
N		22-64		N	%	N	%
200				96	48	104	52
İş stajı							
1-5 il		6-10 il		10<il			
N	%	N	%	N	%		
72	36	62	31	66	33		
İş saatları (gün ərzində)							
1-3 saat		4-6 saat		7-10 saat		10<saat	
N	%	N	%	N	%	N	%
50	25	55	28	58	29	37	18

Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənməni müəyyən etmək üçün Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası metodu istifadə edilmişdir. Əldə olunan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.2-də təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.2. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə üzrə göstəricilər

Emosional tükənmənin səviyyəsi	N	%	M
Yüksək səviyyə (81 baldan çox)	61	30	81,5
Orta səviyyə (46-80bal)	92	46	59,7
Aşağı səviyyə (0-45 bal)	47	24	37,5

Tədqiq oluna praktik psixoloqların 30%-də (61 nəfər) emosional tükənmənin yüksək, 46%-də (92 nəfər) orta, 24%-də (47 nəfər) aşağı olduğu müəyyən edilmişdir (şəkil 3.1.4.). Orta və yüksək səviyyədə emosional tükənmə olan psixoloqların sayının daha çox olduğu müşahidə edilmişdir. Psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları üzrə göstəriciləri aşağıda cədvəl 3.1.3-də təqdim edilmişdir.

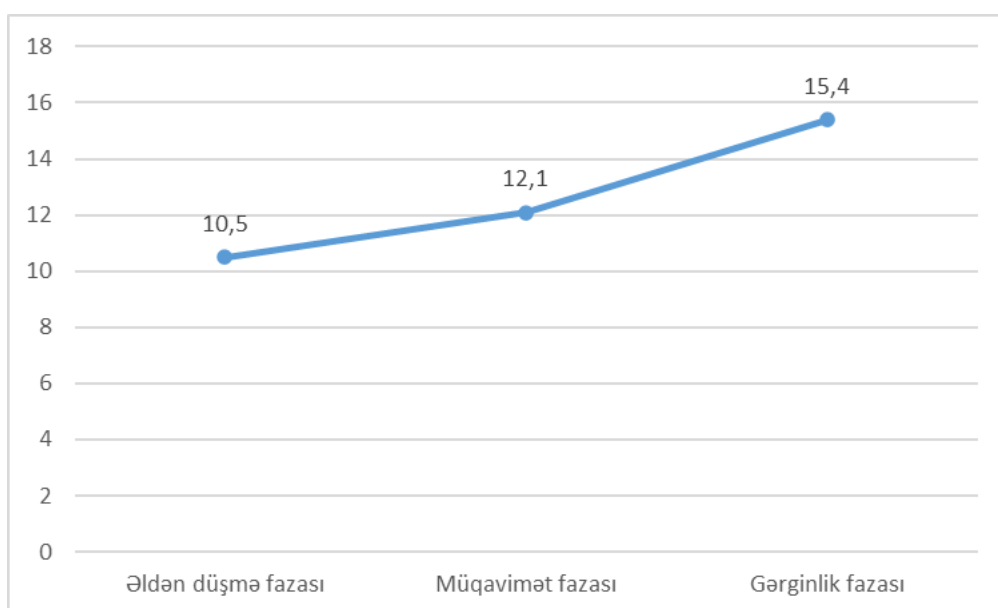


Şəkil 3.1.4. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsinin göstəricilərinin təsviri

Cədvəl 3.1.3. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazalarının orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	M
Əldən düşmə fazası	10,5
Müqavimət fazası	12,1
Gərginlik fazası	15,4

Əldən düşmə fazası emosional tükənmənin daha ağır fazasıdır. Belə ki, adətən emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan şəxslər bu fazada olur. Gərginlik fazası isə əsasən emosional tükənmənin ilkin əlamətlərinin müşahidə edildiyi fazadır. Ümumiyyətlə peşə fəaliyyətinin ilk dövrlərində demək olar əksər işçilərdə gərginlik fazasında emosional tükənmə daha çox müşahidə edilir. Sonra isə tədricən bu vəziyyət müəyyən iş təcrübəsi və iş fəaliyyətinin planlanması ilə aradan qalxa bilər. Lakin əgər bu mümkün olmazsa o zaman emosional tükənmə əlamətləri daha da ağırlaşma bilər. Tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında əsasən gərginlik fazasının və onun əlamətlərinin olması daha çox müşahidə olunmuşdur (şəkil 3.1.5.).



Şəkil 3.1.5. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazalar üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Emosional tükənmənin fazalar üzrə əlamətlərin göstəriciləri aşağıda cədvəl 3.1.4-də təqdim edilmişdir.

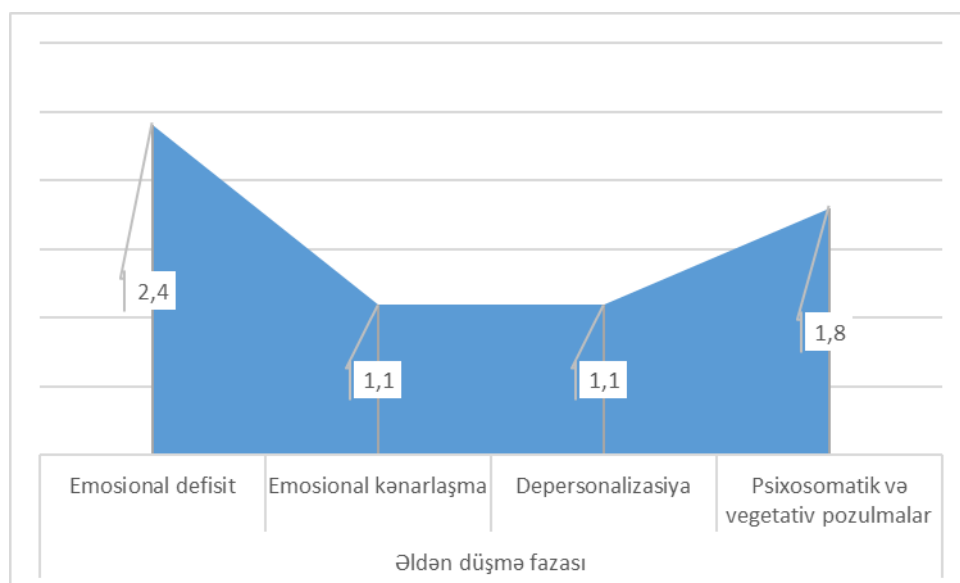
Cədvəl 3.1.4. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	M
<i>Əldən düşmə fazası</i>	Emosional defisit	2,4
	Emosional kənarlaşma	1,1
	Depersonalizasiya	1,1
	Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	1,8

Cədvəl 3.1.4-ün davamı

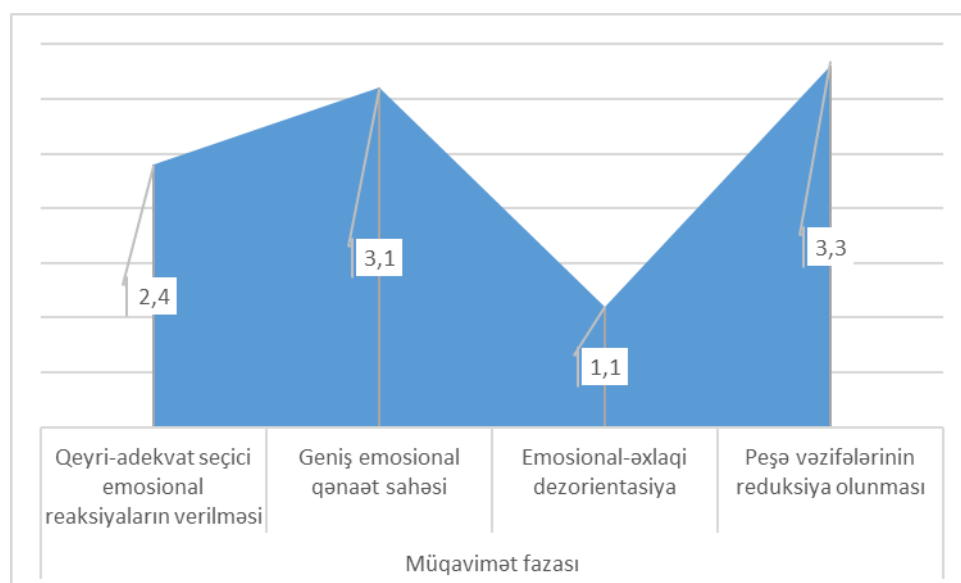
Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	M
<i>Müqavimət fazası</i>	Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	2,4
	Geniş emosional qənaət sahəsi	3,1
	Emosional-əxlaqi dezorientasiya	1,1
	Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	3,3
<i>Gərginlik fazası</i>	Psixotravmatik şəraitlərin təsəvvürü	3,8
	Aşağı özündən əminlik	3,4
	Gərginlik və sıxılma	3,6
	Həyəcanlılıq və depressiya	3,7

Tədqiq olunanlarda emosional tükənmənin fazalar üzrə əlamətlərinin orta göstəriciləri aşağıda təqdim edilmişdir (şəkil 3.1.6, 3.1.7., 3.1.8.).

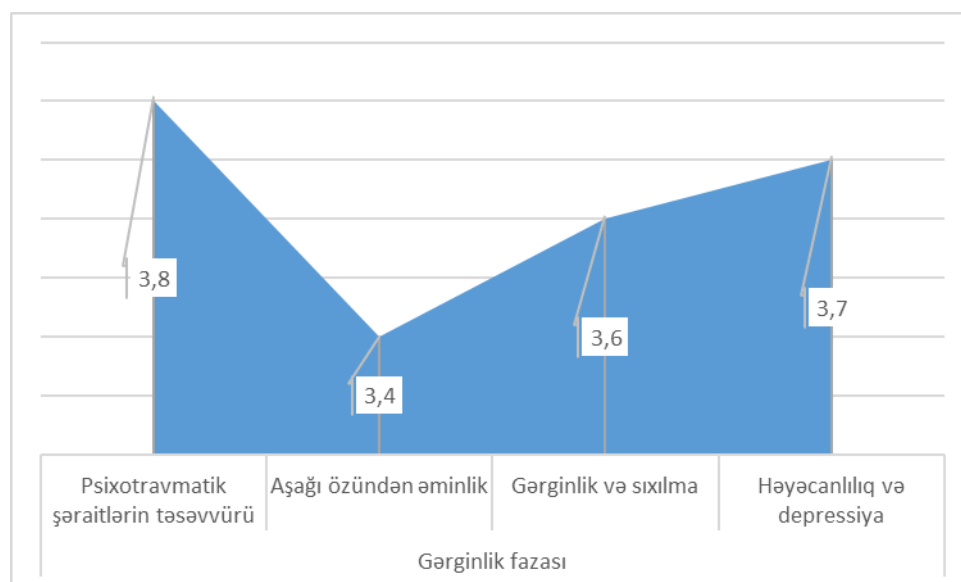


Şəkil 3.1.6. Əldən düşmə fazasının əlamətlər üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarını müəyyən etmək üçün Koping idarəetmə strategiyası metodu istifadə edilmişdir. Alınan nəticələrə əsasən tədqiq olunan şəxslər stressi idarə etməyi qismən bacaran (və ya bacarmayan) və stressi idarə etməyi bacaran psixoloqlar olmaqla iki qrup müəyyən edilmişdir. Metodun işlənilməsindən əldə olunan göstəricilər aşağıda cədvəl 3.1.5-də təqdim edilmişdir.



Şəkil 3.1.7. Müqavimət fazasının əlamətlər üzrə orta göstəricilərinin təsviri

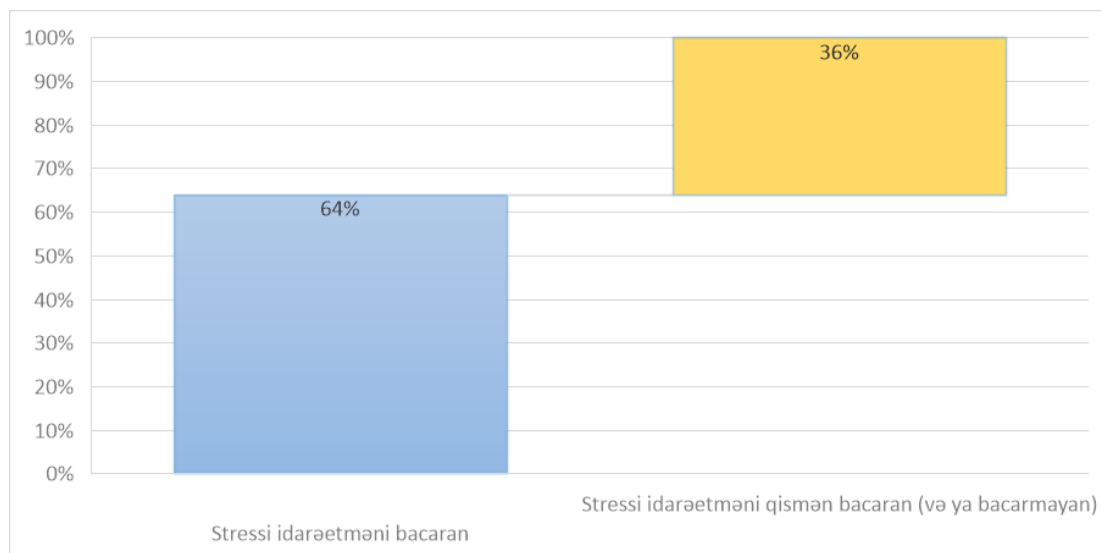


Şəkil 3.1.8. Gərginlik fazasının əlamətlər üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Cədvəl 3.1.5. Tədqiq olunan psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarının orta göstəriciləri

Kopinq strategiyaları və stressi idarəetmə bacarıqları	N	%	M
Stressi idarəetməni bacaran	128	64	87,5
Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)	72	36	45,3

Metodun işlənilməsindən əldə olunan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqların 64%-i (128 nəfər) stressi idarə etməyi bacaran, 36%-i (71 nəfər) stressi idarə etməyi qismən bacaran və ya bacarmayan şəxslərdir (şəkil 3.1.9.).



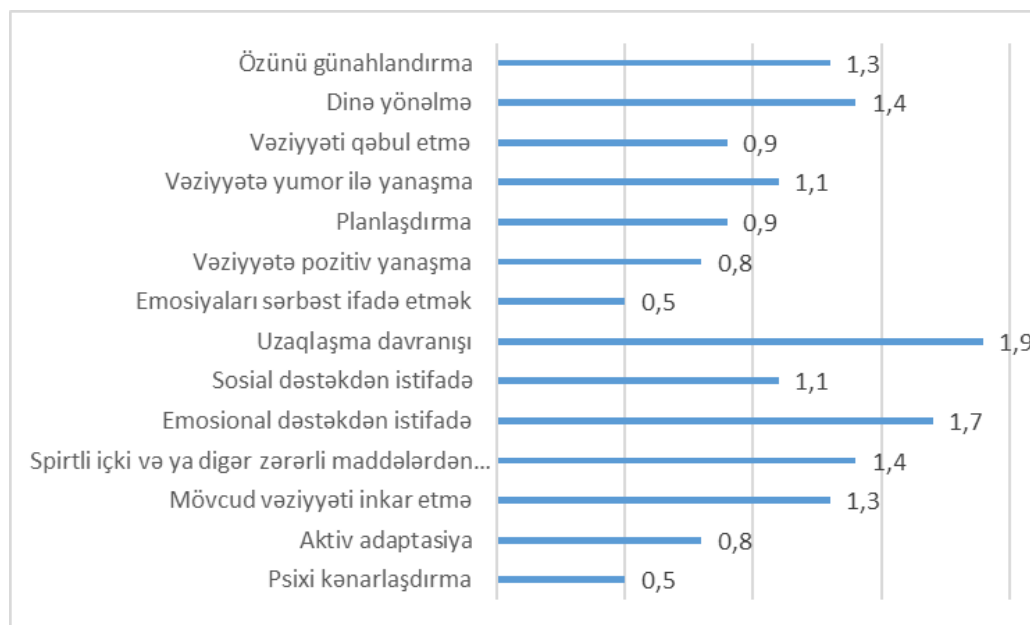
Şəkil 3.1.9. Tədqiq olunan psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarının orta göstəricilərinin təsviri

Metod vasitəsi ilə stressi idarəetmə bacarıqlarının müxtəlif üsullarını da müəyyən etmək mümkündür. Belə ki, bu idarəetmə üsulları üzrə alınan nəticələr aşağıda təqdim edilmişdir (cədvəl 3.1.6.).

Cədvəl 3.1.6. Tədqiq olunan psixoloqlarda stressi idarəetmə üsullarının orta göstəriciləri

Nö	Stressi idarəetmə üsulları	M
1	Psixi kənarlaşdırma	0,5
2	Aktiv adaptasiya	0,8
3	Mövcud vəziyyəti inkar etmə	1,3
4	Spirтли içki və ya digər zərərli maddələrdən istifadə	1,4
5	Emosional dəstəkdən istifadə	1,7
6	Sosial dəstəkdən istifadə	1,1
7	Uzaqlaşma davranışı	1,9
8	Emosiyaları sərbəst ifadə etmək	0,5
9	Vəziyyətə pozitiv yanaşma	0,8
10	Planlaşdırma	0,9
11	Vəziyyətə yumor ilə yanaşma	1,1
12	Vəziyyəti qəbul etmə	0,9
13	Dinə yönəlmə	1,4
14	Özünü günahlandırma	1,3

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında daha çox uzaqlaşma davranışı və həmçinin emosional dəstəkdən istifadə üsulları istifadə edilir. Emosional dəstəkdən istifadə konstruktiv üsul olduğu üçün stressi idarəetmə bacarıqları yüksək olan şəxslər daha çox bu cür davranır (şəkil 3.1.10.).



Şəkil 3.1.10. Tədqiq olunan psixoloqlarda stressi idarəetmə üsullarının orta göstəricilərinin təsviri

Belə ki, praktik psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları müəyyən olunduqdan sonra tədqiqatın digər mərhələlərində irəli sürülən fərziyyələrə əsasən statistik təhlil aparılmışdır.

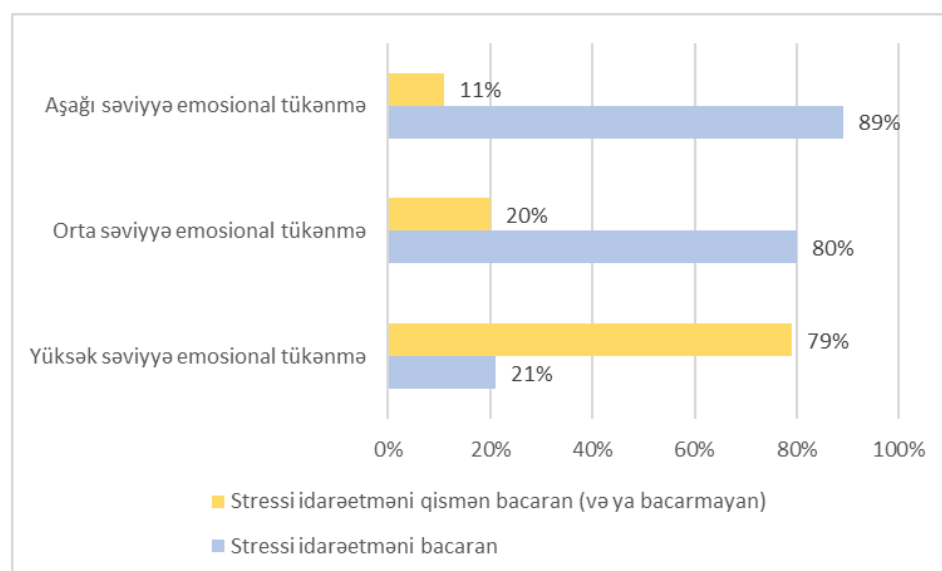
3.1.1. Praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin tədqiqi

Tədqiqat zamanı psixoloqlarda emosional tükənmənin stressi idarə etmə bacarıqları ilə əlaqəsi öyrənilmişdir. Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan psixoloqların 21%-i (13 nəfər) stressi idarəetməni bacaran, 79%-i (48 nəfər) stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan) tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi orta olan psixoloqların 80%-i (73 nəfər) stressi idarəetməni bacaran, 20%-i (19 nəfər) stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan) tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi aşağı olan psixoloqların 89%-i (42 nəfər) stressi idarəetməni bacaran, 11%-i (5 nəfər) stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan) tədqiq olunanlardır (cədvəl 3.1.7.).

Cədvəl 3.1.7. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları

Göstəricilər	Stressi idarəetməni bacaran			Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)		
	<i>N</i>	%	<i>M</i>	<i>N</i>	%	<i>M</i>
Yüksək səviyyə emosional tükənmə	13	21	49,3	48	79	90,8
Orta səviyyə emosional tükənmə	73	80	74,8	19	20	61,2
Aşağı səviyyə emosional tükənmə	42	89	32,7	5	11	54,5

Tədqiq olunanlar arasında stressi idarəetməni bacaran psixoloqlarda emosional tükənmənin aşağı, stressi idarəetməni bacarmayan psixoloqlarda isə emosional tükənmənin yüksək səviyyədə olduğu müəyyən edilmişdir (şəkil 3.1.11).



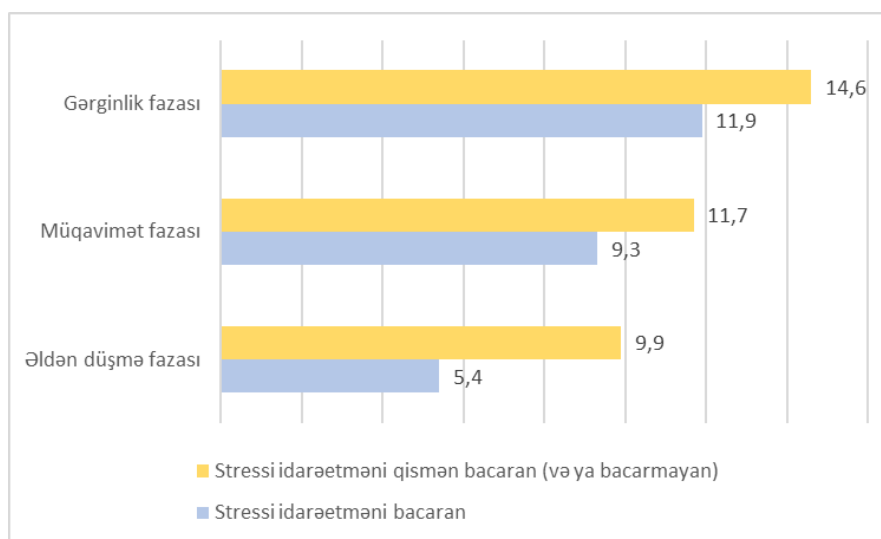
Şəkil 3.1.11. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları

Praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin fazaları üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir (cədvəl 3.1.8.).

Cədvəl 3.1.8. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazaları və stressi idarəetmə bacarıqları

Göstəricilər	Stressi idarəetməni bacaran	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)
	<i>M</i>	
Əldən düşmə fazası	5,4	9,9
Müqavimət fazası	9,3	11,7
Gərginlik fazası	11,9	14,6

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, stressi idarəetmə bacarıqları yüksək olan praktik psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəriciləri, stressi idarəetmə bacarıqları zəif olan praktik psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəricilərinə nisbətən aşağıdır (şəkil 3.1.12.).



Şəkil 3.1.12. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları

Tədqiq olunan psixoloqların stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.9-da təqdim edilmişdir.

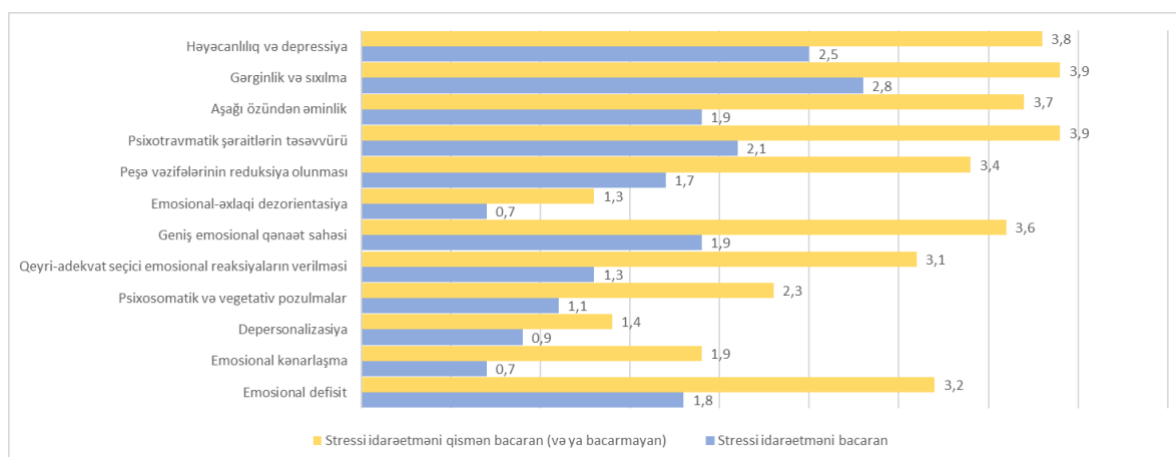
Cədvəl 3.1.9. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	Stressi idarəetməni bacaran	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)
		<i>M</i>	
Əldən düşmə fazası	Emosional defisit	1,8	3,2
	Emosional kənarlaşma	0,7	1,9
	Depersonalizasiya	0,9	1,4
	Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	1,1	2,3
Müqavimət fazası	Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	1,3	3,1
	Geniş emosional qənaət sahəsi	1,9	3,6
	Emosional-əxlaqi dezorientasiya	0,7	1,3
	Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	1,7	3,4

Cədvəl 3.1.9-un davamı

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	Stressi idarəetməni bacaran	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)
		M	
Gərginlik fazası	Psixotravmatik şəraitlərin təsəvvürü	2,1	3,9
	Aşağı özündən əminlik	1,9	3,7
	Gərginlik və sıxılma	2,8	3,9
	Həyəcanlılıq və depressiya	2,5	3,8

Emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə nəticələrinə nəzər saldıqda, müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında, stressi idarəetmə bacarıqları yüksək olanların göstəriciləri, stressi idarəetmə bacarıqları zəif olanlara nisbətən aşağıdır (şəkil 3.1.13.)



Şəkil 3.1.13. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin stressi idarəetmə bacarıqları ilə əlaqəsini tədqiq etmək üçün Pearson korrelyasiya analizi istifadə edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.10-da təqdim edilmişdir.

Praktik psixoloqların stressi idarəetmə bacarıqları və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü əlaqə vardır ($r = -0,619$). Korrelyasiya əmsalından alınan bu nəticəyə əsasən qeyd edə bilərik ki, stressi idarəetmə bacarıqlarının güclü olması, emosional tükənmə səviyyəsinin aşağı olmasına, stressi idarəetmə bacarıqlarının zəif olması isə emosional tükənmə səviyyəsinin yüksək olmasına səbəb ola bilər. Stressi idarəetmə bacarıqları və emosional tükənmə arasında tərs

korrelyasiya əlaqəsi mövcuddur. Alınan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig.<0,05) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

Cədvəl 3.1.10. Emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations			
		Stressi idarəetmə bacarıqları	Emosional tükənmə
Stressi idarəetmə bacarıqları	Pearson Correlation	1	-.619
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	200	200
Emosional tükənmə	Pearson Correlation	-.619	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	200	200

Emosional tükənmənin fazaları və əlamətlərinin stressi idarəetmə bacarıqları ilə əlaqəsindən alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.11-də təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.11. Emosional tükənmənin faza əlamətləri və stressi idarəetmə bacarıqları arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations		
		Stressi idarəetmə bacarıqları
Əldən düşmə fazası	Pearson Correlation	-.429
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	200
Emosional defisit	Pearson Correlation	-.315
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	200
Emosional kənarlaşma	Pearson Correlation	-.305
	Sig. (2-tailed)	.040
	N	200
Depersonalizasiya	Pearson Correlation	-.401
	Sig. (2-tailed)	.083
	N	200
Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	Pearson Correlation	-.417
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	200

Cədvəl 3.1.11-in davamı

Müqavimət fazası	Pearson Correlation	-.503
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	200
Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	Pearson Correlation	-.216
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	200
Geniş emosional qənaət sahəsi	Pearson Correlation	-.355
	Sig. (2-tailed)	.034
	N	200
Emosional-əxlaqi dezorientasiya	Pearson Correlation	-.110
	Sig. (2-tailed)	.079
	N	200
Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	Pearson Correlation	-.429
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	200
Gərginlik fazası	Pearson Correlation	-.451
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	200
Psixotravmatik şəraitlərin təsəvvürü	Pearson Correlation	-.509
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	200
Aşağı özündən əminlik	Pearson Correlation	-.621
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	200
Gərginlik və sıxılma	Pearson Correlation	-.458
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	200
Həyəcanlılıq və depressiya	Pearson Correlation	-.490
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	200

Əldə olunan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları və stressi idarəetmə bacarıqları arasında tərs və orta dərəcəli əlaqə vardır ($r = -0,429$; $r = -0,503$, $r = -0,451$).

Faza əlamətləri üzrə göstəricilərə nəzər saldıqda müəyyən etmiş oluruq ki, emosional defisit ($r = -0,315$), emosional kənarlaşma ($r = -0,305$), psixosomatik və psixovegetativ pozulmalar ($r = -0,417$), geniş emosional qənaət sahəsi ($r = -0,355$), peşə vəzifələrinin reduksiyası ($r = -0,429$), psixotravmatik şəraitlərin təsəvvürü ($r = -0,509$), aşağı özündən əminlik ($r = -0,621$), gərginlik və sıxılma ($r = -0,458$), həyəcanlılıq və depressiya ($r = -0,490$) əlamətləri üzrə nəticələri ilə stressi idarəetmə bacarıqları arasında əhəmiyyətli dərəcədə ($\text{Sig.} < 0,05$) tərs korrelyasiya əlaqəsi vardır. Belə

ki, stressi idarəetmə bacarıqları zəif olarsa qeyd olunan bu emosional tükənmə əlamətləri də o qədər çox təzahür edə bilər.

Şəxsiyyətin kənarlaşması yəni depersonalizasiya ($r = -0,401$), qeyri-adekvat seçici emosional reaksiya ($r = -0,216$) və emosional-əxlaqi dezorientasiya ($r = -0,110$) əlamətləri ilə stressi idarəetmə bacarıqları arasında əhəmiyyətli dərəcədə korrelyasiya əlaqəsi müəyyən olunmamışdır ($\text{Sig.} > 0,05$).

Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları arasında korrelyasiya əlaqəsini müəyyənləşdirdikdən sonra, stressi idarəetməni bacaran və qismən bacaran praktik psixoloqların emosional tükənmə səviyyələrinin müqayisəli statistik təhlili aparılmışdır. Əldə olunan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.12-də təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.12. Stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin müqayisəli tədqiqi (T test)

Indepented Samples Test						
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Emosional tükənmə	Stressi idarəetmə bacaran	40.6	1.816	-1.415	200	.007
	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)	88.7	1.212			

Əldə olunan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, stressi idarəetməni bacaran praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi, stressi idarəetməni qismən bacaran və ya bacarmayan praktik psixoloqlara nisbətən aşağıdır ($t = -1,415$). T əmsalından alınan bu göstəricilər əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilmişdir. Praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən emosional tükənmənin fazaları T test vasitəsi ilə müqayisəli tədqiq edilmişdir (cədvəl 3.1.13.).

Cədvəl 3.1.13-də qeyd edilən göstəricilərə nəzər saldıqda müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunanlarda stressi idarəetməni bacaran psixoloqların emosional tükənmənin əldən düşmə ($t = -0,906$), müqavimət ($t = -0,715$) və gərginlik ($t = -0,819$) fazaları üzrə nəticələri, stressi idarəetməni qismən bacaran və ya bacarmayan psixoloqlara nisbətən aşağıdır. Əldə olunan bu nəticə əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

Cədvəl 3.1.13. Stressi idarəetmə bacarıqlarına əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazalarının müqayisəli tədqiqi (T test)

Indepented Samples Test						
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Əldən düşmə fazası	Stressi idarəetmə bacaran	8.5	1.635	-.906	200	.000
	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)	10.6	1.089			
Müqavimət fazası	Stressi idarəetmə bacaran	10.3	1.090	-.715	200	.007
	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)	12.1	1.101			
Gərginlik fazası	Stressi idarəetmə bacaran	11.9	1.604	-.819	200	.005
	Stressi idarəetməni qismən bacaran (və ya bacarmayan)	15.6	1.249			

Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqlarının statistik tədqiqindən alınan nəticələrə əsasən irəli sürülən əsas fərziyyənin əhəmiyyətli olduğunu qeyd edə bilərik. Praktik psixoloqlar stressi idarəetmə strategiyalarını (koping) nə qədər güclü mənimsəmiş olsalar, peşə fəaliyyətində emosional tükənmə yaşamaq ehtimalları bir o qədər aşağı olar.

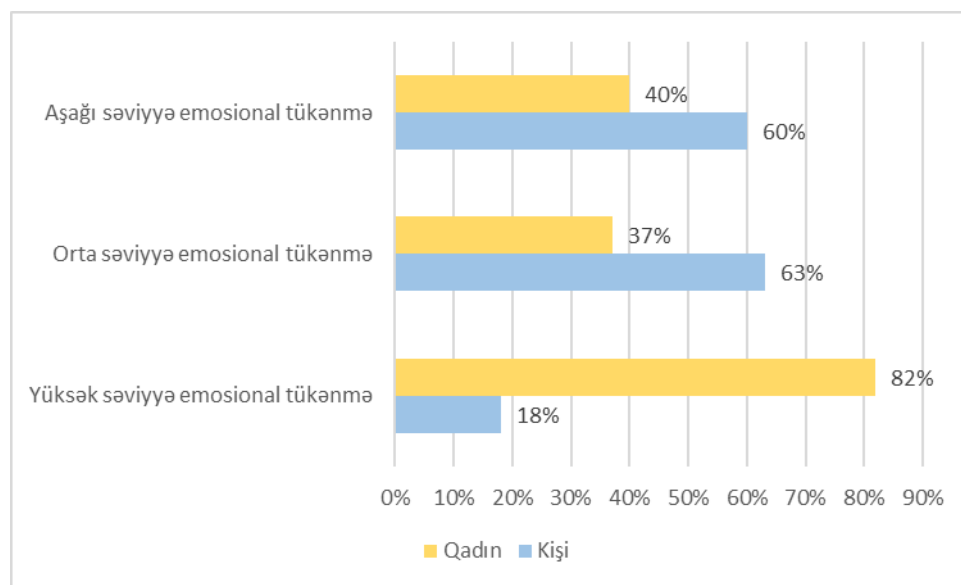
3.1.2. Praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən tədqiqi

Tədqiqat zamanı praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqləndiyini müəyyən etmək üçün müqayisəli təhlil aparılmışdır (cədvəl 3.1.14.).

Cədvəl 3.1.14. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət üzrə göstəriciləri

Göstəricilər	Kişi			Qadın		
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>M</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>M</i>
Yüksək səviyyə emosional tükənmə	10	18	79,2	51	82	90,7
Orta səviyyə emosional tükənmə	58	63	60,4	34	37	72,8
Aşağı səviyyə emosional tükənmə	28	60	24,1	19	40	39,1

Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan psixoloqların 18%-i (10 nəfər) kişi, 82%-i (51 nəfər) qadın tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə orta səviyyədə olan psixoloqların 63%-i (58 nəfər) kişi, 37%-i (34 nəfər) qadın tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə aşağı səviyyədə olan psixoloqların 60%-i (28 nəfər) kişi, 40%-i (19 nəfər) qadın tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olanlar arasında daha çox qadın, emosional tükənmə səviyyəsi aşağı olanlar arasında isə daha çox kişi psixoloqların olduğunu müəyyən etmiş oluruq (şəkil 3.1.14.).



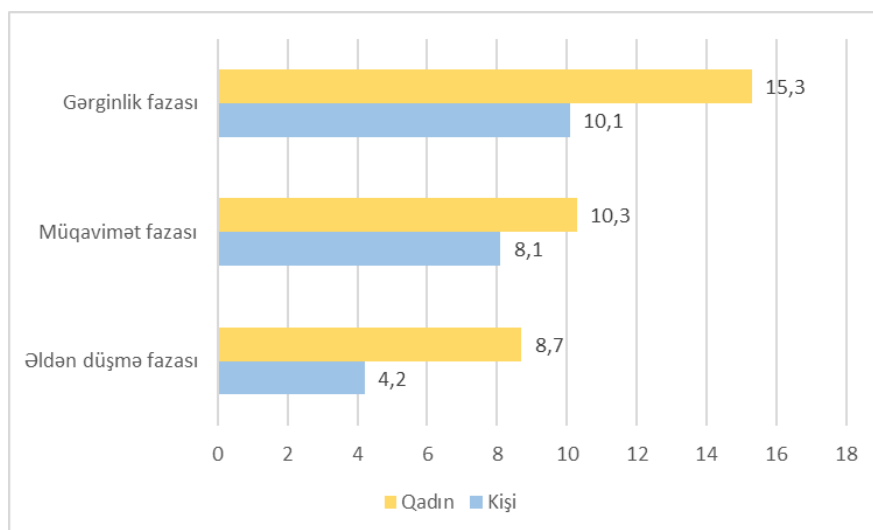
Şəkil 3.1.14. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət üzrə göstəricilərinin təsviri

Praktik psixoloqlarda cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən emosional tükənmənin fazaları üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir (cədvəl 3.1.15.).

Cədvəl 3.1.15. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazalarının cinsiyyət üzrə göstəriciləri

Göstəricilər	Kişi	Qadın
	<i>M</i>	
Əldən düşmə fazası	4,2	8,7
Müqavimət fazası	8,1	10,3
Gərginlik fazası	10,1	15,3

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan qadın psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəriciləri, kişi psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəricilərinə nisbətən yüksəkdir (şəkil 3.1.15.). Tədqiq olunan psixoloqların cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.16-da təqdim edilmişdir. Emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə nəticələrinə nəzər saldıqda, müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında, kişi psixoloqların göstəriciləri, qadın psixoloqlara nisbətən aşağıdır (şəkil 3.1.16.)



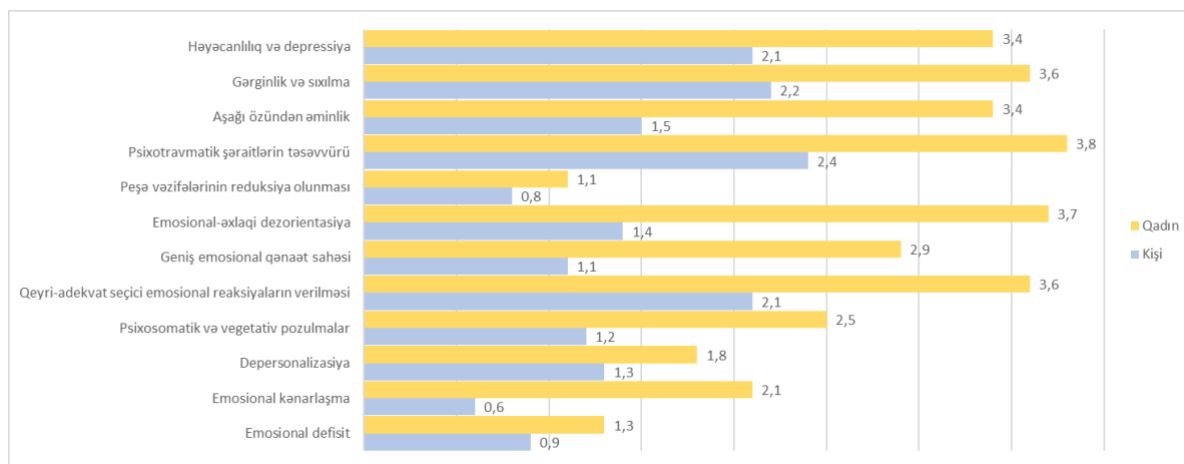
Şəkil 3.1.15. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazalarının cinsiyyət üzrə göstəricilərinin təsviri

Cədvəl 3.1.16. Tədqiq olunan praktik psixoloqların cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	Kişi	Qadın
		<i>M</i>	
Əldən düşmə fazası	Emosional defisit	0,9	1,3
	Emosional kənarlaşma	0,6	2,1
	Depersonalizasiya	1,3	1,8
	Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	1,2	2,5
Müqavimət fazası	Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	2,1	3,6
	Geniş emosional qənaət sahəsi	1,1	2,9
	Emosional-əxlaqi dezorientasiya	1,4	3,7

Cədvəl 3.1.16-nın davamı

Müqavimət fazası	Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	0,8	1,1
Gərginlik fazası	Psixotravmatik şəraitlərin təsəvvürü	2,4	3,8
	Aşağı özündən əminlik	1,5	3,4
	Gərginlik və sıxılma	2,2	3,6
	Həyəcanlılıq və depressiya	2,1	3,4



Şəkil 3.1.16. Tədqiq olunan praktik psixoloqların cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Köməkçi fərziyyə olaraq psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqləndiyini müəyyən etmək üçün parametrik ölçmə meyarı olan T test istifadə olunmuşdur (cədvəl 3.1.17.).

Cədvəl 3.1.17. Cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin müqayisəli tədqiqi (T test)

Indepentend Samples Test						
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Emosional tükənmə	Kişi psixoloqlar	75.4	1.107	-.726	200	.002
	Qadın psixoloqlar	90.1	1.065			

Əldə olunan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, qadın praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi, kişi praktik psixoloqlara nisbətən yüksəkdir ($t = -0,726$). T əmsalından

alınan bu göstəricilər əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig.<0,05) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

Praktik cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən emosional tükənmənin fazaları T test vasitəsi ilə müqayisəli tədqiq edilmişdir (cədvəl 3.1.18.).

Cədvəl 3.1.18. Cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazalarının müqayisəli tədqiqi (T test)

Indepented Samples Test						
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
Əldən düşmə fazası	Kişi	4.2	1.200	-.514	200	.001
	Qadın	8.7	1.200			
Müqavimət fazası	Kişi	8.1	1.189	-.499	200	.002
	Qadın	10.3	1.200			
Gərginlik fazası	Kişi	10.1	1.146	-.401	200	.000
	Qadın	15.3	1.109			

Cədvəl 3.1.18-də qeyd edilən göstəricilərə nəzər saldıqda müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan kişi psixoloqlarda emosional tükənmənin əldən düşmə ($t = -0,514$), müqavimət ($t = -0,499$) və gərginlik ($t = -0,401$) fazaları üzrə nəticələri, qadın psixoloqlara nisbətən aşağıdır. Əldə olunan bu nəticə əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig.<0,05) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

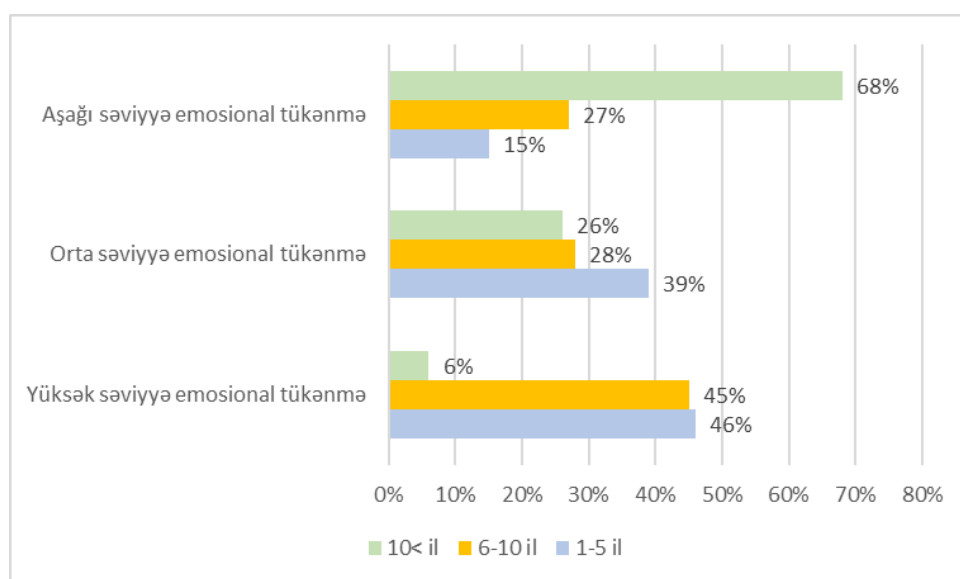
3.1.3. Praktiki psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajına əsasən tədqiqi

Psixoloqlarda emosional tükənmənin onların iş stajı ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olmasını müəyyən etmək üçün statistik təhlil aparılmışdır (cədvəl 3.1.19.).

Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan psixoloqların 46%-nin (28 nəfər) iş stajı 1-5 il, 45%-nin (11 nəfər) 6-10 il, 6%-nin (3 nəfər) 10 ildən çox olan tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan psixoloqların 39%-nin (24 nəfər) iş stajı 1-5 il, 28%-nin (26 nəfər) 6-10 il, 26%-nin (12 nəfər) 10 ildən çox olan tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan psixoloqların 15%-nin (9 nəfər) iş stajı 1-5 il, 27%-nin (25 nəfər) 6-10 il, 68%-nin (32 nəfər) 10 ildən çox olan tədqiq olunanlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olanlar arasında daha çox 1-5 il stajı olan, peşə fəaliyyətinə hələ yeni başlayan psixoloqlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi aşağı olanlar arasında isə daha çox 10 ildən çox iş stajı olan, təcrübəli psixoloqların olduğunu müəyyən etmiş oluruq (şəkil 3.1.17).

Cədvəl 3.1.19. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajı üzrə göstəriciləri

Göstəricilər	İş stajı								
	1-5 il			6-10 il			10 < il		
	N	%	M	N	%	M	N	%	M
Yüksək səviyyə emosional tükənmə	28	46	90,9	11	45	70,3	3	6	39,4
Orta səviyyə emosional tükənmə	24	39	78,2	26	28	66,2	12	26	31,7
Aşağı səviyyə emosional tükənmə	9	15	69,1	25	27	57,5	32	68	20,8



Şəkil 3.1.17. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajı üzrə göstəricilərinin təsviri

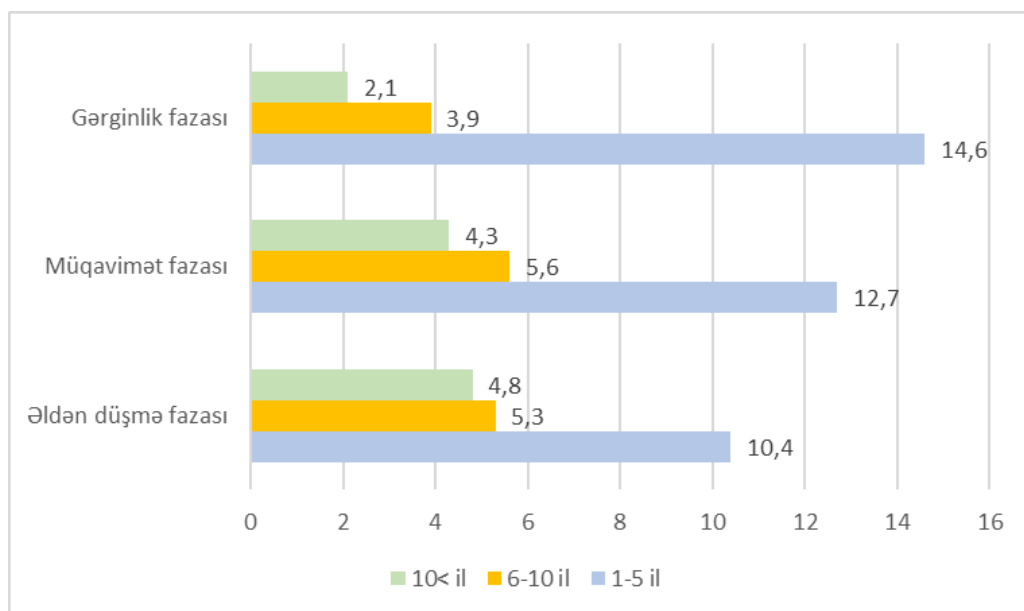
Praktik psixoloqlarda iş stajlarına əsasən emosional tükənmənin fazaları üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir (cədvəl 3.1.20.).

Cədvəl 3.1.20. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazalarının iş stajı üzrə göstəriciləri

Göstəricilər	İş stajı		
	1-5 il	6-10 il	10 < il
	M		
Əldən düşmə fazası	10,4	5,3	4,8
Müqavimət fazası	12,7	5,6	4,3
Gərginlik fazası	14,6	3,9	2,1

Əldə olunan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan psixoloqlar arasında emosional tükənmə fazaları üzrə göstəricilər 1-5 il iş stajı olanlarda, daha çox iş stajı olan psixoloqlara nisbətən yüksəkdir (şəkil 3.1.18.).

Tədqiq olunan psixoloqların iş stajına əsasən emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.21-də təqdim edilmişdir.



Şəkil 3.1.18. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazalarının iş stajı üzrə göstəricilərinin təsviri

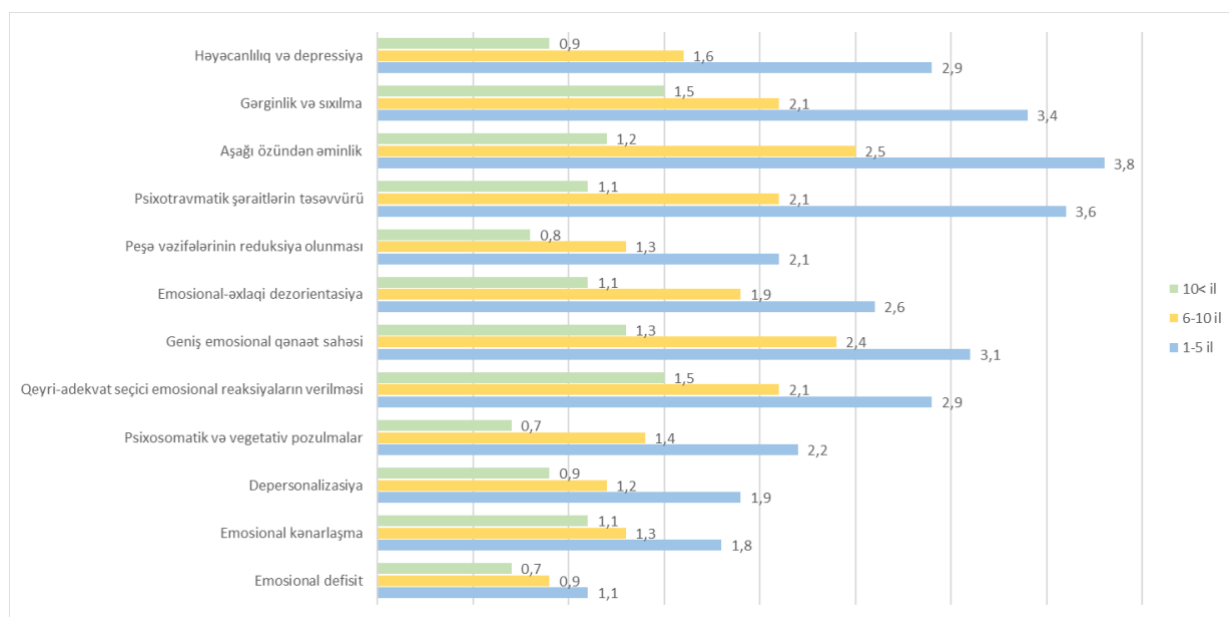
Emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə nəticələrinə nəzər saldıqda, müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında, iş stajı az olanların göstəriciləri iş stajı çox olanlara nisbətən nisbətən yüksəkdir (şəkil 3.1.19.)

Cədvəl 3.1.21. Tədqiq olunan praktik psixoloqların iş stajına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	İş stajı		
		1-5 il	6-10 il	10< il
		M		
Əldən düşmə fazası	Emosional defisit	1,1	0,9	0,7
	Emosional kənarlaşma	1,8	1,3	1,1
	Depersonalizasiya	1,9	1,2	0,9
	Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	2,2	1,4	0,7

Cədvəl 3.1.21-in davamı

Müqavimət fazası	Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	2,9	2,1	1,5
	Geniş emosional qənaət sahəsi	3,1	2,4	1,3
	Emosional-əxlaqi dezorientasiya	2,6	1,9	1,1
	Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	2,1	1,3	0,8
Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	İş stajı		
		<i>1-5 il</i>	<i>6-10 il</i>	<i>10 < il</i>
		M		
Gərginlik fazası	Psixotraumatik şəraitlərin təsəvvürü	3,6	2,1	1,1
	Aşağı özündən əminlik	3,8	2,5	1,2
	Gərginlik və sıxılma	3,4	2,1	1,5
	Həyəcanlılıq və depressiya	2,9	1,6	0,9



Şəkil 3.1.19. Tədqiq olunan praktik psixoloqların iş stajına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəricilərinin təsviri

İş stajına əsasən praktik psixoloqların emosional tükənmə səviyyəsi müqayisəli təhlil olunandan sonra statistik təhlil də aparılmışdır. Psixoloqlarda emosional tükənmənin onların iş stajı ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olmasını müəyyən etmək üçün Pearson korrelyasiya analizi və ANOVA dispersiya analizi istifadə edilmişdir. Korrelyasiya analizindən əldə olunan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.22-də təqdim edilmişdir.

Praktik psixoloqların iş stajı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü əlaqə vardır ($r = -0,596$). Korrelyasiya əmsalından alınan bu nəticəyə əsasən qeyd edə bilərik ki, iş stajı və iş təcrübəsi çox olan psixoloqlarda, emosional tükənmə səviyyəsi aşağı, iş stajının az olması zamanı isə emosional tükənmə səviyyəsi yüksək ola bilər. İş stajı və emosional tükənmə arasında tərs korrelyasiya əlaqəsi mövcuddur. Alınan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

Cədvəl 3.1.22. Emosional tükənmə və iş stajı arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations			
		İş stajı	Emosional tükənmə
İş stajı	Pearson Correlation	1	-.596
	Sig. (2-tailed)		.020
	N	200	200
Emosional tükənmə	Pearson Correlation	-.596	1
	Sig. (2-tailed)	.020	
	N	200	200

Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları ilə onların iş stajı arasında korrelyasiya əlaqəsinin təhlilindən alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.23-də təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.23. Emosional tükənmənin fazaları və iş stajı arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations		
		İş stajı
Əldən düşmə fazası	Pearson Correlation	-.603
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	200
Müqavimət fazası	Pearson Correlation	-.526
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	200
Gərginlik fazası	Pearson Correlation	-.617
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	200

Pearson korrelyasiya analizindən alınan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları və iş stajı arasında arasında tərs və orta dərəcəli əlaqə vardır ($r = -0.603$; $r = -0.526$, $r = -0.617$). Əldə olunan göstəricilər əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün statistik dürüstlük təmin edilmişdir (Sig.>0,05).

Korrelyasiya analizindən sonra iş stajına əsasən emosional tükənmənin müqayisəli statistik təhlili üçün ANOVA dispersiya analizi aparılmışdır. Belə ki, ANOVA dispersiya analizi iş stajına əsasən (1-5 il, 6-10 il, 10 ildən çox) emosional tükənmənin müqayisəli təhlilini aparmaq üçün məqsəduyğundur. ANOVA dispersiya analizi ilk hesabat cədvəli aşağıda təqdim edilmişdir (cədvəl 3.1.24.).

Cədvəl 3.1.24. Emosional tükənmə və iş stajı arasında əlaqənin tədqiqi (dispersiya analizi)¹

ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between groups	3086.1	3	314.2	4.715	.001
Within groups	518.4	197	218.6		
Total	3604.5	200			

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, iş stajına əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranması əhəmiyyətli dərəcədə (Sig.<0,05) fərqlənir. Bu təsirin səviyyəsini müəyyən etmək üçün dispersiya analizinin ikinci hesabat cədvəlinə nəzər salmaq zəruridir (cədvəl 3.1.25.).

Cədvəl 3.1.25. Emosional tükənmə və iş stajı arasında əlaqənin tədqiqi (dispersiya analizi)²

Multiple Comparisons						
Tukey HSD						
(I) Sual8	(J) Sual8	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1-5 il	6-10 il	2.6	1.8	.001	1.8	2.9
	10< il	4.8	1.1	.000	3.7	5.1
6-10 il	1-5 il	-2.6	1.8	.001	-2.9	-1.8
	10< il	3.5	1.3	.004	2.6	3.7
10< il	1-5 il	-4.8	1.1	.000	-5.1	-3.7
	6-10 il	-3.5	1.3	.004	-3.7	-2.6

Dispersiya analizindən alınan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında iş stajı 1-5 il olanlarda emosional tükənmə səviyyəsi iş stajı 6-10 il və 10

ildən çox olanlara nisbətən daha yüksəkdir. Lakin 10 ildən çox stajı olanların emosional tükənmə səviyyəsi ən aşağı səviyyədədir. Belə ki, müqayisəli dispersiya analizindən alınan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig. <0,05) statistik dürüstlük təmin edilmişdir. Dispersiya analizi praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsinin iş stajına əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqli olduğunu göstərmiş olur.

3.1.4. Praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin iş saatlarına əsasən tədqiqi

Digər köməkçi fərziyyənin- psixoloqlarda emosional tükənmənin onların gündəlik iş rejimləri yəni iş saatları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olmasını müəyyən etmək üçün statistik təhlil aparılmışdır (cədvəl 3.1.26.).

Cədvəl 3.1.26. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin iş saati üzrə göstəriciləri

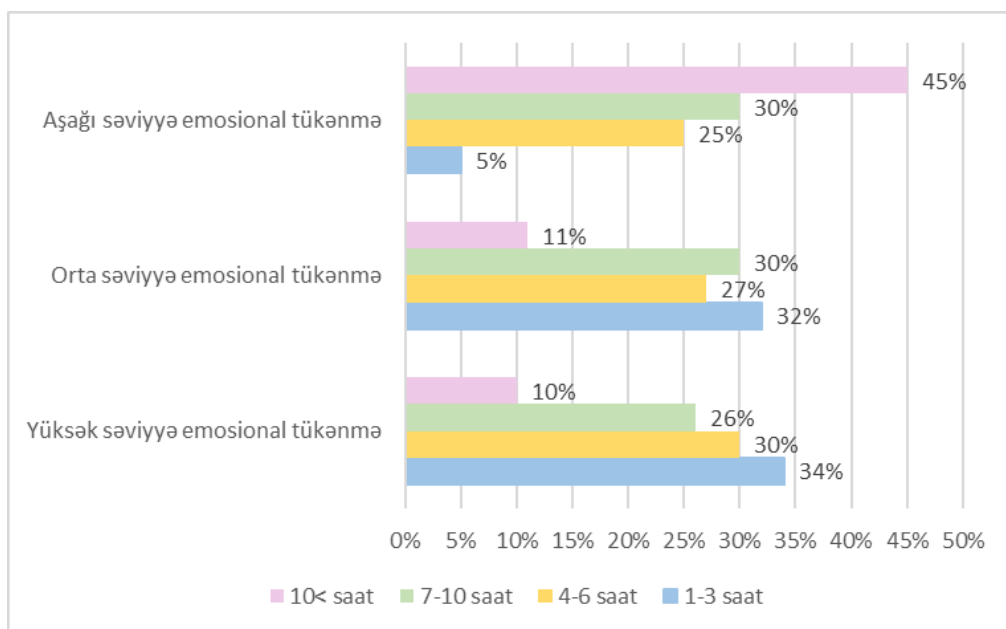
Göstəricilər	İş saati											
	1-3 saat			4-6 saat			7-10 saat			10< saat		
	N	%	M	N	%	M	N	%	M	N	%	M
Yüksək səviyyə emosional tükənmə	21	34	93,4	18	30	83,7	16	26	71,9	6	10	70,4
Orta səviyyə emosional tükənmə	9	32	63,5	25	27	60,9	28	30	59,4	10	11	51,7
Aşağı səviyyə emosional tükənmə	0	-	-	12	26	47,6	14	30	35,6	21	45	20,8

Emosional tükənmə səviyyəsi yüksək olan tədqiq olunanların 34%-i (21 nəfər) gün ərzində 1-3 saat işləyən, 30%-i (18 nəfər) 4-6 saat işləyən, 26%-i (16 nəfər) 7-10 saat işləyən və 10%-i (6 nəfər) 10 saatdan çox işləyən psixoloqlardır. Emosional tükənmə səviyyəsi orta olan tədqiq olunanların 32%-i (29 nəfər) gün ərzində 1-3 saat işləyən, 27%-i (25 nəfər) 4-6 saat işləyən, 30%-i (28 nəfər) 7-10 saat işləyən və 11%-i (10 nəfər) 10 saatdan çox işləyən psixoloqlardır.

Emosional tükənmə səviyyəsi aşağı olan tədqiq olunanlar arasında 1-3 saat işləyən psixoloqlar yox idi. Emosional tükənmə səviyyəsi aşağı olanların 25%-i (12 nəfər) 4-6 saat işləyən, 30%-i (14 nəfər) 7-10 saat işləyən və 45%-i (21 nəfər) 10 saatdan çox işləyən psixoloqlardır (şəkil 3.1.20.).

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, gün ərzində iş saatları çox olan praktik psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəriciləri, gün ərzində daha az işləyən praktik psixoloqların emosional tükənmə fazaları üzrə göstəricilərinə nisbətən daha yüksəkdir (şəkil 3.1.21.).

Praktik psixoloqlarda gündəlik iş saatlarına əsasən emosional tükənmənin fazaları üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir (cədvəl 3.1.27.).



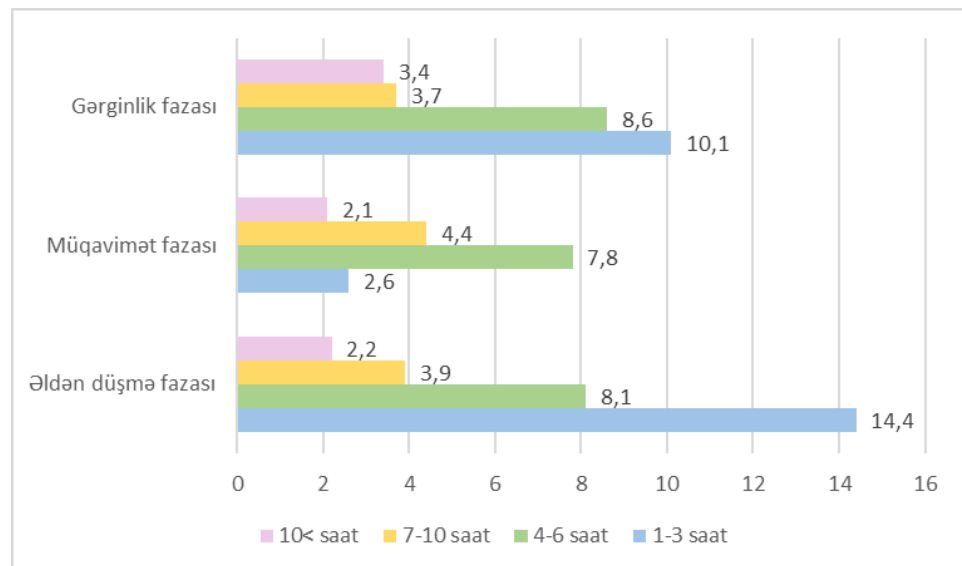
Şəkil 3.1.20. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmənin iş saatı üzrə göstəricilərinin təsviri

Cədvəl 3.1.27. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazaları və iş saatları üzrə göstəriciləri

Göstəricilər	İş saatı			
	1-3 saat	4-6 saat	7-10 saat	10< saat
	M			
Əldən düşmə fazası	14,4	8,1	3,9	2,2
Müqavimət fazası	2,6	7,8	4,4	2,1
Gərginlik fazası	10,1	8,6	3,7	3,4

Tədqiq olunan psixoloqların iş saatlarına əsasən emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə göstəriciləri müəyyən edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.28-də təqdim edilmişdir.

Emosional tükənmə fazalarının əlamətləri üzrə nəticələrinə nəzər saldıqda, müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında, gündəlik iş saatları çox olanların göstəriciləri, gündəlik iş saatları az olanlara nisbətən yüksəkdir (şəkil 3.1.22.).



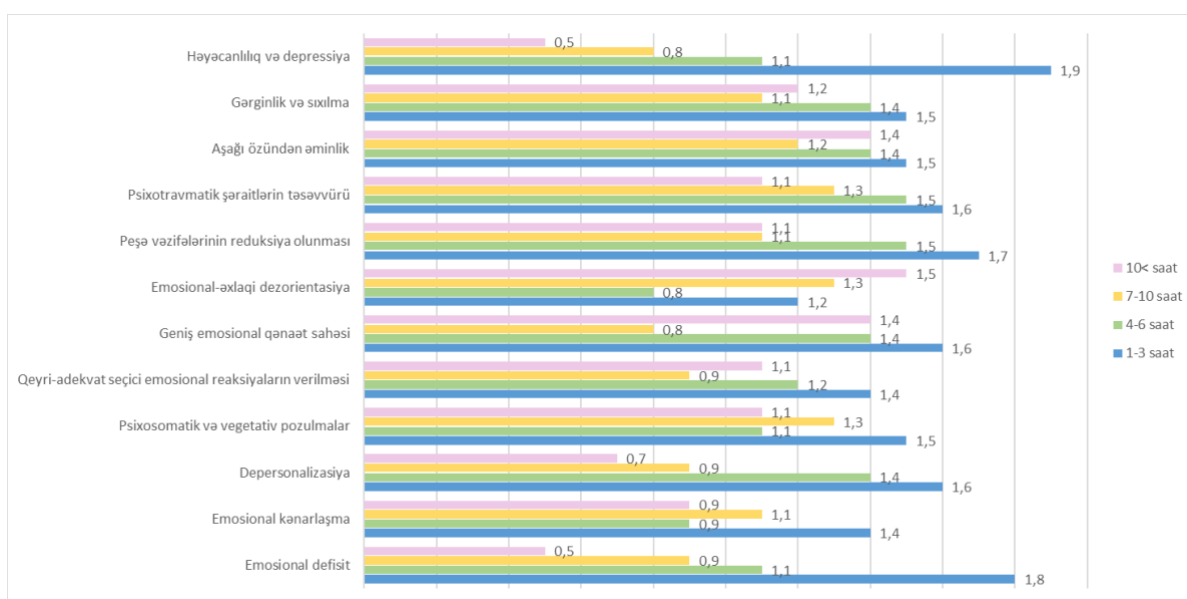
Şəkil 3.1.21. Tədqiq olunan psixoloqlarda emosional tükənmə fazaları və iş saatları üzrə göstəricilərinin təsviri

Cədvəl 3.1.28. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda iş saatlarına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəriciləri

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	İş saati			
		1-3 saat	4-6 saat	7-10 saat	10< saat
		M			
Əldən düşmə fazası	Emosional defisit	1,8	1,1	0,9	0,5
	Emosional kənarlaşma	1,4	0,9	1,1	0,9
	Depersonalizasiya	1,6	1,4	0,9	0,7
	Psixosomatik və vegetativ pozulmalar	1,5	1,1	1,3	1,1
Müqavimət fazası	Qeyri-adekvat seçici emosional reaksiyaların verilməsi	1,4	1,2	0,9	1,1
	Geniş emosional qənaət sahəsi	1,6	1,4	0,8	1,4
	Emosional-əxlaqi dezorientasiya	1,2	0,8	1,3	1,5
	Peşə vəzifələrinin reduksiya olunması	1,7	1,5	1,1	1,1

Cədvəl 3.1.28-in davamı

Emosional tükənmənin fazaları	Emosional tükənmənin üzrə əlamətləri	İş saati			
		1-3 saat	4-6 saat	7-10 saat	10 < saat
		M			
Gərginlik fazası	Psixotraumatik şəraitlərin təsəvvürü	1,6	1,5	1,3	1,1
	Aşağı özündən əminlik	1,5	1,4	1,2	1,4
	Gərginlik və sıxılma	1,5	1,4	1,1	1,2
	Həyəcanlılıq və depressiya	1,9	1,1	0,8	0,5



Şəkil 3.1.22. Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda iş saatlarına əsasən emosional tükənmənin faza əlamətləri üzrə orta göstəricilərinin təsviri

Praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin gündəlik iş saati ilə əlaqəsini tədqiq etmək üçün Pearson korrelyasiya analizi istifadə edilmişdir. Alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.29-da təqdim edilmişdir.

Praktik psixoloqların iş saati və emosional tükənmə səviyyəsi arasında düz və güclü əlaqə vardır ($r = 0,607$). Korrelyasiya əmsalından alınan bu nəticəyə əsasən qeyd edə bilərik ki, iş rejimi ağır və iş saatları çox olanda emosional tükənmə səviyyəsi yüksək, iş saati az olanda isə emosional tükənmə səviyyəsi aşağı ola bilər. İş saati və emosional tükənmə arasında düz korrelyasiya əlaqəsi mövcuddur. Alınan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilmişdir.

Cədvəl 3.1.29. Emosional tükənmə və iş saatları arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations			
		İş saatı	Emosional tükənmə
İş saatı	Pearson Correlation	1	.607
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	200	200
Emosional tükənmə	Pearson Correlation	.607	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	200	200

Tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları ilə onların iş saatı arasında korrelyasiya əlaqəsinin təhlilindən alınan nəticələr aşağıda cədvəl 3.1.30-da təqdim edilmişdir.

Cədvəl 3.1.30. Emosional tükənmənin fazaları və iş saatı arasında əlaqənin tədqiqi (korrelyasiya analizi)

Correlations		
		İş saatı
Əldən düşmə fazası	Pearson Correlation	.401
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	200
Müqavimət fazası	Pearson Correlation	.476
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	200
Gərginlik fazası	Pearson Correlation	.399
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	200

Pearson korrelyasiya analizindən alınan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin fazaları və iş saatı arasında düz, zəif və orta dərəcəli əlaqə vardır ($r = 0,401$; $r = 0,476$, $r = 0,399$). Əldə olunan göstəricilər əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün statistik dürüstlük təmin edilmişdir ($\text{Sig.} < 0,05$).

Korrelyasiya analizindən sonra iş saatına əsasən emosional tükənmənin müqayisəli statistik təhlili üçün ANOVA dispersiya analizi aparılmışdır. Belə ki, ANOVA dispersiya analizi iş saatına əsasən (1-5 il, 6-10 il, 10 ildən çox) emosional tükənmənin müqayisəli təhlilini aparmaq üçün

məqsədəuyğundur. ANOVA dispersiya analizinin ilk hesabat cədvəli aşağıda təqdim edilmişdir (cədvəl 3.1.31.).

Cədvəl 3.1.31. Emosional tükənmə və iş saati arasında əlaqənin tədqiqi (dispersiya analizi)¹

ANOVA ^a					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between groups	2095.6	4	285.3	2.608	.000
Within groups	403.9	196	103.5		
Total	2499,5	200			

Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, iş saatlarına əsasən praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin yaranması əhəmiyyətli dərəcədə (Sig.<0,05) fərqlənir. Bu təsirin səviyyəsini müəyyən etmək üçün dispersiya analizinin ikinci hesabat cədvəlinə nəzər salmaq zəruridir (cədvəl 3.1.32.).

Cədvəl 3.1.32. Emosional tükənmə və iş saati arasında əlaqənin tədqiqi (dispersiya analizi)²

Multiple Comparisons						
Tukey HSD						
(I) Sual8	(J) Sual8	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
1-3 saat	4-6 saat	-2.7	1.1	.001	-3.1	-2.9
	7-10 saat	-4.4	1.1	.001	-5.6	-3.8
	10< saat	-5.1	1.3	.000	-5.7	-4.6
4-6 saat	1-3 saat	2.7	1.1	.001	2.9	3.1
	7-10 saat	-3.6	1.2	.000	-4.5	-3.1
	10< saat	-4.1	1.1	.003	-5.7	-3.6
7-10 saat	1-3 saat	4.4	1.3	.001	3.8	5.6
	4-6 saat	2.1	1.1	.000	1.1	4.5
	10< saat	-1.6	1.1	.001	-2.6	-1.1
10< saat	1-3 saat	5.1	1.3	.000	4.6	5.7
	4-6 saat	4.1	1.1	.003	3.1	4.5
	10< saat	1.6	1.1	.001	1.1	2.6

Dispersiya analizindən alınan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında, gün ərzində iş saati 10 saatdan çox olanlarda emosional tükənmə səviyyəsi iş saati daha aşağı olanlara nisbətən daha yüksəkdir. Belə ki, müqayisəli dispersiya analizindən alınan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig. <0,05) statistik dürüstlük təmin

edilmişdir. Dispersiya analizi praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsinin iş saatına əsasən əhəmiyyətli dərəcədə fərqli olduğunu göstərmiş olur.

Tədqiqat zamanı irəli sürülən fərziyələrin statistik təhlili, mövzunun tədqiqi əhəmiyyətini olduğunu isbat etmişdir. Hal-hazırda ölkəmizdə psixologiya sahəsinin inkişaf etməsi, gənclərin bu sahəyə yönəlməsinə, bu sahədə peşə fəaliyyətinə başlamasına zəmin yaratmışdır. Tədqiqat işinin nəticələri psixoloqlar üçün xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. İstər akademik fəaliyyətlə məşğul olan psixoloqlar istərsə də praktik fəaliyyət ilə məşğul olan psixoloqlar tədqiqat mövzusunun nəticələrini istifadə edə bilirlər. Belə ki, bu nəticələrə istinad olaraq ilk olaraq əsas fərziyyə əhəmiyyət kəsb edir.

Psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarə etmə bacarıqlarının əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olması, kopinq strategiyalarının mənimsənilməsinin zəruriliyini müəyyən etmiş olur. Stressi idarəetmə bacarıqları həm şəxsi həyatda, məişətdə həm də iş fəaliyyətində olduqca əhəmiyyətlidir. İş planının qurulmasında və faydalı iş əmsalının artırılmasında, çətin vəziyyətlər doğru qərar qəbulu üçün stressin idarə edilməsi vacibdir. Tədqiqat zamanı psixoloqlarda emosional tükənmənin iş saatları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olması həm də stressi idarəetmə bacarıqları ilə əlaqəli ola bilər. Çünki stressi idarəetməni bacaran şəxslər iş fəaliyyətində xüsusilə vaxt bölgüsünə və iş rejiminin doğru qurulmasına ciddi yanaşırlar. Əldə etmiş olduğumuz nəticələr bir-biri ilə dolayısı olsa da əlaqəli nəticələndir. Belə ki, daha çox iş təcrübəsi olanların artıq müəyyən vaxtdan sonra iş rejimlərini doğru qura bilməklərinə, stressi idarəetmə bacarıqlarını zamanla mənimsəmələrinə əsasən, psixoloqlarda emosional tükənmənin iş stajı ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olması da öz təsdiqini tapmışdır. Peşə fəaliyyətinə yeni başlayan psixoloqlar ilk olaraq düzgün rejim qurmaya bilirlər. Lakin müəyyən vaxt təcrübədən sonra, onlar həm gündəlik seans vaxtlarını və saatlarını planlaya bilirlər. Bu da emosional tükənmənin təzahür etmə ehtimalını azaltmış olur. Digər bir məsələ isə cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən olan fərqlərdir. Qadınların kişilərə nisbətən daha emosional olması onların emosional tükənmə yaşamasına daha çox zəmin yaratmış olur. Belə olan halda kişi psixoloqların qadın psixoloqlara nisbətən daha az emosional tükənmə yaşadığı müəyyən edilmişdir.

Ümumi olaraq tədqiqat zamanı irəli sürülən bir əsas və üç köməkçi fərziyyə öz təsdiqini tapmış hesab edilir. Statistik təhlildən əldə olunan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilir və nəticələr statistik baxımdan etibarlı hesab edilir.

NƏTİCƏ

Psixoloqun işi köməkçi peşələr siyahısına daxildir. Bu, çoxlu sayda sosial təmaslar və insanın iş nəticəsində emosional cəlb edilməsi ilə əlaqəli bir fəaliyyətdir. Beləliklə, psixoloqun effektivliyi onun şəxsi keyfiyyətləri ilə qiymətləndirilir – insanpərvərlik, empatiya, mərhəmət, müştəriyə qayğı və s. Müştərinin probleminin şəxsi müstəvidə həllində mütəxəssisin iştirakı olmadan terapiyanın nəticəsi minimal olacaqdır. Bir tərəfdən, bu cür iştirak və emosional iştirak işin tərkib hissəsidir və yüksək peşəkarlıq səviyyəsinin göstəricisidir. Digər tərəfdən, bu, emosional tükənməyə aparan bir yoldur. Emosional tükənmə psixikanın stresin təsirinə qoruyucu reaksiyasıdır. Bədən həddindən artıq stressin öhdəsindən gələ bilmədikdə və dəyişdirilmiş bir vəziyyətə girdikdə vermiş olduğu reaksiyadır. İnsanda işə qarşı laqeydlik, adi işlərlə məşğul olmaq istəməməsi, motivasiyanın azalması və ümumiyyətlə peşəni dəyişmək istəyi yaranır. Tükənmə bir günlük proses deyil. Ondan əvvəl artan fəallıq, işə həvəs, gecə-gündüz işləmək arzusu dayanır. Ümumiyyətlə aşınma nöqtəsinə qədər hər şey qaydasında gedir. Psixologiya insanşünaslıq elmidir və peşə olaraq da yardımçı peşələr qrupuna daxildir. Praktik psixologiya psixoloqa müraciət edən şəxslərin psixi sağlamlığının yaxşılaşmasına kömək edən peşə sahəsidir. Müraciət edən müştərinin mövcud emosional vəziyyətdən çıxması və psixi sağlamlığı üçün psixoloq ona yardım göstərmiş olur. Praktik psixoloqların iş fəaliyyəti digər sahələrdən olduqca fərqlidir. Seans prosesi sosial təmas və emosional iştirak vasitəsilə zehni fəaliyyətin nəticəsi olaraq icra olunur. Praktik psixoloqun emosional iştirakı bir müddət sonra mənəvi, emosional yorulmaya səbəb ola bilər. Emosional tükənmənin daha çox predmeti “insan-insan” olan iş sahələrində çalışan şəxslərdə müşahidə edildiyini nəzərə alsaq, praktik psixoloqların risk qrupunda olduğunu qeyd etmək olar.

Psixoloq iş prosesində maksimum dərəcədə iştirak edir, bütün vaxtını və düşüncələrini müştərilərin problemlərinə və onların həllinə həsr edir. Eyni zamanda, o, maraqlarını və qayğılarını arxa plana keçirir - öz şəxsi həyatı, gündəlik işləri, ailəsi və dostları ilə ünsiyyət, hobbisi və asudə vaxtında istirahət. Peşəkar emosional tükənmə işə həddindən artıq qaçmağın, maksimum emosional bağlılığın və həyatın digər sahələrindən yan keçərək diqqəti yalnız iş fəaliyyətinə yönəltməyin nəticəsidir.

Şəxslərarası ünsiyyətin yüksək emosional intensivliyi, ağır mənəvi yük və idrak mürəkkəbliyi olan çoxlu sayda müxtəlif vəziyyətlər mövcuddur. Belə ki, seans zamanı mütəxəssisdən (praktik psixoloqdan) etibarlı münasibətlərin qurulmasına əhəmiyyətli şəxsi töhfə verilməsi və işgüzar ünsiyyətin emosional gərginliyini idarə etmək bacarığının olması gözlənilir. Psixoloqlarda emosional tükənmə yalnız iş fəaliyyətindən deyil, ümumi olaraq digər fəaliyyətlərdən də psixoloji uzaqlaşmaya səbəb olur. Emosional tükənmə yaşayan praktik psixoloq ilk növbədə iş fəaliyyətindən uzaqlaşır. O həmkarları təmasdan yayınır, özünəməxsus tükənmə hisslərini yalnız qalaraq yaşamaq

istəyir. Emosional yanmanın ilk əlaməti olan sosial təcrid artan fasilələr kimi sadə görünə bilər. Lakin emosional tükənmə davam edərsə, psixoloq daima stressli vəziyyətlərdən və məsuliyyətdən yayınacaq, nəticədə isə peşəkar fəaliyyətin keyfiyyəti zəifləmiş olacaq. Emosional olaraq tükənmə yaşayan psixoloqlar çox zaman iş ilə bağlı emosional stressin öhdəsindən gələ bilmirlər. Belə olan halda emosional tükənmə ağırlaşdıqda onlar da digər mənfi təzahürlər, yəni depressiya və somatik simptomların meydana gəlməsi halları da müşahidə olunur (Oğuzberk, Aydın, 2008).

Dissertasiya işində emosional tükənmə ətraflı şəkildə təhlil edilmiş, praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin araşdırılmasına dair müxtəlif nəzəri və tədqiqat işlərinə istinad edilmişdir. İşin nəzəri hissəsinin işlənilməsi üçün həm yerli həm də xarici ədəbiyyatlar təhlil edilmişdir. Etibarlı elmi mənbələrdən olan ədəbiyyatlar istifadə edilmişdir. Belə ki, tədqiqat işinin nəzəri hissəsi müvafiq sahədə çalışan psixoloqlar tərəfindən istifadə oluna bilər. Nəzəri məlumatlar mühazirə dərslərində, elmi seminarlarda, treninqlərdə, elmi-pedaqoji və həmçinin praktiki fəaliyyət ilə məşğul olan psixoloqlar tərəfindən mövzu istiqamətində nəzəri təhlil aparılması üçün istifadə edilə bilər. Ümumi olaraq emosional tükənmənin psixoloji mahiyyəti, əlamətləri, dərəcələri, yaranma səbəbləri, həmçinin psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri, yaranmasına səbəb olan amillər, emosional tükənmənin psixoprofilaktikası və aradan qaldırılması yolları təhlil edilmişdir. Həmçinin psixoloqlarda emosional tükənməni ətraflı tədqiq edilmişdir.

Tədqiqat işi 22-64 yaş həddində 200 nəfər praktik psixoloq ilə aparılmışdır. İşin predmeti praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin tədqiq edilməsidir. İşin əsas məqsədi, praktik fəaliyyətlə məşğul olan psixoloqlarda emosional tükənməni öyrənməkdir. Tədqiqatda iştirak edən praktik psixoloqların şəxsi məlumatlarını (yaş, cins, iş stajı, iş saatları, gündəlik iş saatları) müəyyən etmək üçün anket istifadə edilmişdir. Tədqiq olunanların emosional tükənmə səviyyəsini müəyyən etmək üçün Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası metodu istifadə olunmuşdur. Psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarıqlarını müəyyən etmək üçün Koping idarəetmə strategiyası (Brief-COPE) metodu istifadə edilmişdir.

Tədqiqat işi zamanı mövzuya dair dörd fərziyyə irəli sürülmüşdür. İrəli sürülən əsas fərziyyənin tədqiqi zamanı müəyyən edilmişdir ki, praktik psixoloqların stressi idarəetmə bacarıqları və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü korrelyasiya əlaqəsi vardır. Həmçinin praktik psixoloqlarda emosional tükənmə və stressi idarəetmə bacarıqları arasında korrelyasiya əlaqəsini müəyyənledikdən sonra, stressi idarəetməni bacaran və qismən bacaran praktik psixoloqların emosional tükənmə səviyyələrinin də müqayisəli statistik təhlili aparılmışdır. Alınan nəticələrə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, stressi idarəetməni bacaran praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi, stressi idarəetməni qismən bacaran və ya bacarmayan praktik psixoloqlara nisbətən aşağıdır. Alınan nəticələrə əsasən praktik psixoloqlarda stressi idarəetmə bacarıqlarının güclü olması, emosional tükənmə səviyyəsinin aşağı olmasına, stressi idarəetmə bacarıqlarının zəif

olması isə emosional tükənmə səviyyəsinin yüksək olmasına səbəb ola biləcəyini qeyd edə bilərik. Belə ki, əldə etmiş olduğumuz bu nəticələr S.Hobfollun və B.Görgülünün aparmış olduqları tədqiqat işlərinin nəticələri ilə uyğunluq təşkil edir. S.Hobfoll psixoloqlarda emosional tükənmənin onların stressi idarə etmə bacarıqları ilə əhəmiyyətli dərəcədə əlaqəli olduğunu müəyyən etmişdir (Hobfoll, 2024). B.Görgülü psixoloqlarda stressi idarə etmə bacarığı ilə emosional tükənmə arasında əlaqəni öyrənmək üçün araşdırma aparmışdır və müəyyən etmişdir ki, psixoloqlarda stressi idarə etmə və emosional tükənmə arasında tərs (neqativ) əlaqə vardır (Görgülü, Kumova, 2023). Bənzər nəticələr aparmış olduğumuz tədqiqat işində də əldə olunmuşdur.

İrəli sürülən köməkçi fərziyyənin tədqiqinə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, qadın praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi, kişi praktik psixoloqlara nisbətən əhəmiyyətli dərəcədə yüksəkdir. Emosional tükənmənin cinsiyyət xüsusiyyətlərinə əsasən fərqli olması müşahidə nəticəsində müəyyən olunsada tədqiqi əhəmiyyətini öyrənmək zərurəti də vardır. Belə ki, D.Morqan və P.Rupertin də aparmış olduğu tədqiqat işində bənzər nəticələr əldə olunmuşdur. Tədqiqatçılar psixoloqlarda emosional tükənmənin cinsi fərqləri olduğunu tədqiq edərək müəyyən etmişdirlər ki, emosional tükənmə qadın psixoloqlarda kişi psixoloqlara nisbətən iki dəfə çox müşahidə olunur. Aparmış olduğumuz tədqiqat işində də qadın psixoloqlarda emosional tükənmə dərəcəsinin daha çox olduğu müşahidə edilmişdir.

Tədqiqatçılar (D.Morqan, P.Rupert), praktik psixoloqların iş saatına əsasən emosional tükənmə səviyyəsini araşdırmış və müəyyən etmişdirlər ki, işə daha çox vaxt ayıran psixoloqlarda emosional tükənmə daha yüksək səviyyədə təzahür edir. Belə ki, tərəfimizdən aparılan tədqiqat işində köməkçi fərziyyə olaraq iş saatına əsasən emosional tükənmənin təzahürünü araşdırmışdır. Əldə etmiş olduğumuz nəticələr demək olaraq ki, D.Morqan və P.Rupertin nəticələri oxşar idi. Ən əsası isə praktik psixoloqların iş saatı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında düz və güclü korrelyasiya əlaqəsi olduğunu müəyyən etmiş olduq. İş saatı nə qədər çox olarsa, iş rejimi nə qədər ağırdırsa, emosional tükənmə yaşanması riski də o qədər artmış olur.

Psixoloqların gündəlik iş saatı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında korrelyasiya əlaqəsinin müəyyən edilməsi ilə yanaşı dispersiya analizi də aparılmışdır. Dispersiya analizindən alınan göstəricilərə əsasən müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında gündəlik iş saatı 10 saatdan çox olanlar arasında emosional tükənmə səviyyəsi, gündəlik iş saatı daha aşağı olanlara nisbətən yüksəkdir. Tədqiqat zamanı alınan nəticələrə əsasən qeyd edə bilərik ki, iş saatları çox olanda praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi yüksək, iş saatı az olanda isə emosional tükənmə səviyyəsi aşağı ola bilər.

Digər köməkçi fərziyyənin tədqiqindən müəyyən etmiş olduq ki, praktik psixoloqların iş stajı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü korrelyasiya əlaqəsi vardır. Buna əsasən qeyd edə bilərik ki, iş stajı və təcrübəsi çox olan praktik psixoloqlarda, emosional tükənmə səviyyəsi

aşağıdır. Psixoloqların iş stajı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında korrelyasiya əlaqəsinin müəyyən edilməsi ilə yanaşı dispersiya analizi də aparılmışdır. Belə ki, müəyyən etmiş oluruq ki, tədqiq olunan praktik psixoloqlar arasında iş stajı 1-5 il olanlarda emosional tükənmə səviyyəsi iş stajı 6-10 il və 10 ildən çox olanlara nisbətən daha yüksəkdir. 10 ildən çox stajı olanların emosional tükənmə səviyyəsi isə ən aşağıdır. İş stajının az olması zamanı isə emosional tükənmə səviyyəsi yüksək ola bilər. Tədqiqatımızın nəticələri G.Acker, J.Burnell, D.Holder və L.Kurdek və L.Vredenburq kimi tədqiqatçıların araşdırmaları ilə uyğunluq təşkil edir.

G.Acker və həmkarları praktik psixoloqlar ilə aparmış olduqları araşdırmada gənc psixoloqlarda yaşlı həmkarlarına nisbətən emosional tükənmə səviyyəsinin daha yüksək olduğunu və bu vəziyyətin iş stajı, iş təcrübəsinin az olması ilə əlaqəli olduğunu müəyyən etmişdirlər. Gənc və iş stajı az olan praktik psixoloqların emosional tükənməyə daha həssas olması fikri müxtəlif araşdırmalarda da dəstəklənir. İş təcrübəsinin az olması, yeni əmək fəaliyyətinə başlamaq öz resurslarını və gücünü göstərmək istəyi emosional tükənmə yaradacaq əsas amildir.

L.Vredenburq aparmış olduğu tədqiqat işində uzun müddətli praktik təcrübəsi olan psixoloqların sadəcə 9,4%-də emosional tükənmə olduğunu müəyyən etmişdir (Schaufeli, 2017). Bizim aparmış olduğumuz tədqiqat işində isə təcrübəli psixoloqların sadəcə 6%-də yüksək emosional tükənmə müşahidə edilmişdir. Alınan nəticələr demək olar ki, təqribən oxşarlıq təşkil edir.

Tədqiqat zamanı psixoloqlarda emosional tükənmə fərqli aspektlərdən- stressi idarə etmə bacarığı, cins fərqləri, iş stajı, işə ayrılan zaman tədqiq edilmişdir. Öldə olunan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün (Sig.<0,05) statistik dürüstlük təmin edilmişdir və irəli sürülən fərziyyələrin tədqiqi əhəmiyyəti vardır.

Tədqiqat işindən əldə olunan nəticələr gələcəkdə psixoloqlar tərəfindən praktik məlumat bazası kimi istifadə oluna bilər. Həm öz fəaliyyətlərin də, həm də bu istiqamətdə elmi araşdırma aparan zaman, tədqiqat işinin praktik nəticələrinə etibarlı mənbə olaraq istinad verilə bilər. Ölkəmizdə psixoloqlarda emosional tükənmənin təhlilinə dair çoxsaylı məqalələr yazılıb, bu məsələyə toxunulsa da, hələ ki, bu sahədə aparılan elmi tədqiqat işləri mövcud deyil. Belə ki, tədqiqat işinin mövzusu psixologiya sahəsində Azərbaycan üçün elmi yenilik hesab oluna bilər.

Dissertasiya işində psixoloqlar üçün emosional tükənməyə dair qeyd edilən profilaktik işlər praktik psixoloqlar tərəfindən istifadə oluna bilər. Onu da başa düşmək lazımdır ki, psixoloqlarda emosional tükənmə zəiflik və ya işin öhdəsindən gələ bilməmək əlaməti deyil. Əksinə, bu, şəxsi sərhədlərə, ehtiyaclara və stresslə mübarizə strategiyalarına diqqət edilməsinin vaxtı gəldiyinə işarədir. Bu problemə integrasiya olunmuş yanaşma prizmasından baxmaq onun səbəblərini ayırd etməyə və onu aradan qaldırmağın effektiv yollarını tapmağa kömək edir.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

Azərbaycan dilində

1. Əmrahlı, L. (2006) *Psixoloji xidmətin əsasları*. Bakı, 284 s.
2. İsmayılov, N.V. (2003) *Psixiatriya*. Bakı, 416 s.
3. İsmayılov, N.V., İsmayılov F.N. (2002) *Tibbi psixologiya və psixoterapiya*. Bakı, 501 s.
4. Qubadova Ə.S. (2013) *Emosional tükenmə sindromunun tədqiqi tarixi*. // ARTİ-nun elmi əsərləri. Bakı, s. 177-179

Türk dilində

5. Çam O., Baysal A. (2001) *Psikiyatrist ve psikologlarda tükenmişlik sendromu* // Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi №13. İstanbul, s. 59-74
6. Çelikbaş, B., Özdemir, H., Tatar, A. (2019). *Genç yetişkinlerde benlik 82olunun 82in yordanmasında beş 82olunu kişilik modeli'nin 82olunun incelenmesi*. // İnsan ve Sosyal Bilimler Dergisi, 2 (2). S. 281-296
7. Çoban, M.A., Özbeşler, C. (2016). *Hastanelerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarında tükenmişlik ve iş doyumu*.// Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi-BÜSBİD, 1(2). S. 90-109
8. Dağ, İ. (2002). Kontrol Odağı Ölçeği (KOÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. // Türk Psikoloji Dergisi, 17(49). S. 77-90
9. Dicle, A.N., Ersanlı, K. (2015). *Başa çıkma tutumlarını değerlendirme ölçeğinin türkçeye uyarlama geçerlik ve güvenirlik çalışması*. // Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(16). İstanbul, s. 111-126
10. Görgülü B., Kumova F. (2023) *Psikoterapistlerde duygusal tükenmişlikle başa çıkma mekanizmaları, kontrol odağı ve duygusal denge eğiliminin ilişkisi* // Ulakbilge dergisi, 80. İstanbul, s. 75-93
11. Oğuzberk M., Aydın A. (2008) *Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik* // Klinik Psikiyatri №11. Mersin, p. 167-179

İngilis dilində

12. Acker, G.M. (2008). *An examination of the relationships between workers and agencies characteristics and three outcome variables: Burnout, role stress, and intent to quit*. // American Journal of Psychiatric Rehabilitation, 11 (Volume 4). P. 295-309

13. Acker, G.M., Burnell, J., Holder, D.C., Kurdek, L.A. (2000). *Burnout among licensed psychologists*. // Professional psychology: Research and practice, 19(6). 624 p.
14. Agius, R.M., Deary, I.J., Sadler, A. (2006). *Personality and stress in consultant psychiatrists*. International // Journal of Social Psychiatry, 42, volume 2. p. 112-123
15. Aldwin, C.M. (2000). *Stress, Coping and Development. Relationship between the big five personality factors and conflict management styles*. // International Journal of conflict management, 9(4). NY, p. 336–355
16. American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-V)* 5th edition. 992 p.
17. American Psychiatric Association. (2022). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders-text revision (DSM-V TR)* 5th edition. 1006 p.
18. American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. // American Psychologist, 57(12). USA, p. 1–20
19. Argentero, P. (2008). *Staff burnout and patient satisfaction with the quality of dialysis care*. American // Journal of Kidney Diseases, 51 (1). p. 80-92
20. Bearse, J.L., McMinn, M.R., Seegobin, W., Free, K. (2013). *Barriers to psychologists seeking mental health care*. // Seeking Mental Health Care, 44 (3), p. 150–157
21. Bearse, J.L., McMinn, M.R., Seegobin, W., Free, K. (2013). *Barriers to psychologists seeking mental health care*. // Professional Psychology: Research and Practice, 44(3). p.150-157
22. Bhutani, J., Bhutani, S., Pal, Y., Balhara, S., Kalra, S. (2012). *Compassion fatigue and burnout amongst clinicians: A medical exploratory study*. // Indian Journal of Psychological Medicine, 34 (4). p. 1075-1084
23. *burnout experience of Australian solo-practicing clinical psychologists*. // Frontiers in
24. *burnout, and coping strategies of early and later career counseling center psychologists in the United States*. // Counselling Psychology Quarterly, 29(4). P. 382–404
25. Cherniss, C. (2001) *Staff burnout: job stress in the human service*. Beverly Hills: Sage, p. 18–43
26. Clarke, J.J., Rees, C.S., Breen, L.J., Heritage, B. (2020). *The perceived effects of emotional labor in psychologists providing individual psychotherapy*. // Psychotherapy. P. USA, p. 414-424
27. Connor, K.O., Muller, D., Pitman, S. (2018). *Burnout in mental health professionals : A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants*. // European Psychiatry, 53. London, p. 74–99

28. Cramond, L., Fletcher, I., Rehan, C. (2020). *Experiences of clinical psychologists working in palliative care: Experiences of clinical psychologists working in palliative care: A qualitative study*. // European Journal of Cancer Care, 29 (3). p 1–12
29. Deary, I.J., Blenkin, H., Agius, R.M., Endler, N.S., Zealley, H., Wood, R. (1996). *Models of job related stress and personal achievement among consultant doctors*. // British Journal of Psychology, 87(1). p. 3-29
30. Dodgson, J.E. (2019). *Reflexivity in qualitative research*. // Journal of Human Lactation, 35 (2). UK, p. 220–222
31. Dumitri, V. M., Cozman, D. (2012). *The relationship between stress and personality factors*. // Human and Veterinary Medicine, 4(1). p. 34-39
32. Farber, B.A. (1990). *Burnout in psychotherapists: Incidence, types, and trends*. // Psychotherapy in Private Practice, 8. p. 35–44
33. Freudenberger, H.J. (2000) *Staff burnout* // Journal of social Issues, volume 30. USA, p. 159–165
34. Hammond, T.E., Crowther, A., Drummond, S. (2018). *A thematic inquiry into the burnout experience of Australian solo-practicing clinical psychologists*. // Frontiers in Psychology, 8. p. 1–13
35. Health Education England (2019). *NHS staff and learners' Mental Wellbeing Commission* // Health Education England. February. London, p. 1–96
36. Hobfoll, S. (2024) *Burnout in the conservation of resources theory*. // Psychology in Erziehung und Unterricht. 51 (4). p. 247-257
37. Iannello, P., Mottini, A., Tirelli, S., Riva, S., Antonietti, A. (2017). *Ambiguity and uncertainty tolerance, need for cognition, and their association with stress. A study among Italian practicing physicians*. // Medical Education Online, 22(1). p. 1–11
38. Jones, R.S., Thompson, D.E. (2017). *Stress and well-being in trainee clinical psychologists: A qualitative analysis*. // Medical Research Archives, 5(8). p. 1–19
39. Lee, J., Lim, N., Yang, E., Lee, S. M. (2011). *Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in psychotherapists: A meta-analysis*. // Professional Psychology: Research and Practice, 42(3). p. 252–258
40. Lomas, T., Medina, J.C., Rupprecht, S. (2019) *Mindfulness-based interventions in the workplace: An inclusive systematic review and meta-analysis of their impact upon wellbeing*. // Journal of Positive Psychology, 14 (5). p. 625–640
41. Long, H.A., French, D.P., Brooks, J.M. (2020). *Optimising the value of the critical appraisal skills programme (CASP) tool for quality appraisal in qualitative evidence synthesis*. // Research Methods in Medicine & Health Sciences, 1(1). USA, p. 31–42

42. Low, Z. X., Yeo, K. A., Sharma, V. K., Leung, G (2019) *Prevalence of burnout in medical and surgical residents: A meta-analysis*. // International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(9). NY, p. 1–22
43. Maslach, C., Leiter, M.P. (2016). *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. // World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA), 15(2). p. 103–111
44. Michael, K. (2007). *Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: The role of challenge/control appraisals*. // Social Work in Health Care, 45, v. 4. p. 63-82
45. Morse, G., Salyers, M.P., Rollins, A.L., Monroe-DeVita, M., Pfahler, C. (2012). *Burnout in mental health services: A review of the problem and its remediation*. // Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 39(5). p. 341–352
46. Nolte, A.G., Downing, C., Hastings-tolsma, M., Temane, A. (2017). *Compassion fatigue in nurses: A metanalysis*. // Journal of Clinical Nursing. V26(23-24). p.4364–4378
47. Papadomarkaki, E., Lewis, Y. (2008). *Counselling psychologists' experiences of work stress*. // Counselling Psychology Review, 23. p. 39–51
48. Patricia A., Morgan D. (2005) *Work Setting and Burnout Among Professional Psychologists* // Professional Psychology: Research and Practice Volume 36, №5. New York, p. 544-550
49. Pines, A.M., Aronson, E. (2000) *Career burnout. Causes and cures*. N.Y.: The Free Press, 229 p.
50. Rauvola, R.S., Vega, M., Lavigne, K.N. (2019). *Compassion fatigue, secondary traumatic stress, and vicarious traumatization: a qualitative review and research agenda*. // Occupational Health Science, 3(3). p. 297–336
51. Reitano, G. (2021). *Psychological therapists' experiences of occupational stress and team environment in oncology settings*. // Counselling and Psychotherapy Research, 21(3). p. 672–682
52. Rothwell, C., Kehoe, A., Farook, S., Illing, J. (2019). *The characteristics of effective clinical and peer supervision in the workplace: a rapid evidence review*. // Newcastle University. [URL: <https://www.hcpc-uk.org/globalassets/resources/reports/research/effective-clinical-and-peer-supervision-report.pdf>]
53. Rupert, P.A., Dorociak, K.E. (2019). *Self-care, stress, and well-being among practicing psychologists*. // Professional Psychology: Research and Practice, 50(5). p. 343–350
54. Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H., Jinks, C. (2018). *Saturation in qualitative research: Exploring its conceptualization and operationalization*. // Quality and Quantity, 52(4). p. 1893–1907

55. Sciberras, A., Pilkington, L. (2018). *The lived experience of psychologists working in mental health services: An exhausting and exasperating journey.* // Professional Psychology: Research and Practice, 49(2). P. 151–158
56. Schaufeli, W.B. (2024). *Burnout: A Short History.* // Burnout, Fatigue, Exhaustion. Palgrave Macmillan, Cham. p. 115-137
57. Sim, W., Zanardelli, G., Loughran, M.J., Mannarino, M.B., Hill, C.E. (2016). *Thriving, burnout, and coping strategies of early and later career counseling center psychologists in the United States.* // Counselling Psychology Quarterly, 29(4). p. 382–404
58. Simionato, G., Simpson, S. (2018). *Personal risk factors associated with burnout among psychotherapists : A systematic review of the literature.* // Journal of Clinical Psychology, 74(9). p. 1431–1456
59. Simionato, G., Simpson, S., Reid, C. (2019). *Burnout as an ethical issue in psychotherapy.* // Psychotherapy, 56(4). p. 470–482
60. Simpson, A.V., Farr-Wharton, B., Reddy, P. (2020). *Cultivating organizational compassion in healthcare.* // Journal of Management and Organization, 26(3). p. 340–354.
61. Simpson, S., Simionato, G., Smout, M., van Vreeswijk, M. F., Hayes, C., Sougleris, C., Reid, C. (2019). *Burnout amongst clinical and counselling psychologist: The role of early maladaptive schemas and coping modes as vulnerability factors.* // Clinical Psychology and Psychotherapy, 26(1). p. 35–46
62. Summers, E.M., Morris, R.C., Bhutani, G.E., Rao, A. S., Clarke, J. C. (2021). *A survey of psychological practitioner workplace well-being.* // Clinical Psychology and Psychotherapy, 28(2). p. 438–451
63. Turnbull, M.G., Rhodes, P. (2019). *Burnout and growth: Narratives of Australian // Psychologists.* Qualitative Psychology, 8(1). p. 3001-410
64. Van Hoy A., Rzeszutek M. (2022) *Burnout and psychological wellbeing among psychotherapists: A systematic review* // Frontiers in Psychology(13). Warsaw, p. 1-19
65. Vivolo M., Owen J., Fisher P. (2022) *Psychological Therapists' Experiences of Burnout: A Qualitative Systematic Review and Meta-synthesis* // Mental Health & Prevention 33 (12). UK, p. 35-43
66. Woo, T., Ho, R., Tang, A., Tam, W. (2020). *Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis.* // Journal of Psychiatric Research, 123 (December 2019). p. 9–20
67. World Health Organization. (2015). *International classification of diseases for mortality and morbidity statistics* (11th Revision). 252 p.

68. World Health Organization. (2018). *International classification of diseases for mortality and morbidity statistics* (11th Revision). 401 p.
69. World Health Organization. (2022). *International classification of diseases for mortality and morbidity statistics* (11th Revision). 233 p.
70. World Psychiatric Association (WPA), 15(2). P. 103–111

Rus dilinda

71. Бойко, В.В. (2001) *Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении*. СПб.: Питер, 350 с.
72. Водопьянова, Н.Е., Старченкова, Е.С. (2008) *Синдром выгорания: диагностика и профилактика*. 2-е изд. СПб.: Питер, 213 с.
73. Гафарова Н.В. (2012) *Роль личностных особенностей в профессиональной и социальной дезадаптации (на примере медицинских работников)* // Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. Екатеринбург, 34 с.
74. Гришина, Н.В. (2000) *Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы* // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. СПб.: Изд-во СПб. Ун-та, с. 143–156
75. Демина, Л.Д., Ральникова, И.А. (2005) *Психическое здоровье и защитные механизмы личности*. Учебное пособие. 2-е изд. Алтайского ун-та. Барнаул, 132 с.
76. Димова, В.Н. (2010) *Личностные детерминанты и организационные факторы развития психического выгорания личности в профессиях «субъект-объектного» типа*. // Автореф. Дис. ... канд. Психол. Наук. Ярославль, 25 с.
77. Ермакова, Е.В. (2010) *Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект)* // Культурно-историческая психология, № 1. Москва, с. 27–39
78. Коджаспиров А.Ю. (2011) *Профессиональное выгорание психологов-кон-сультантов телефона доверия. Специфика, профилактика, возможности коррекции* // [URL:<https://psyjournals.ru/nonserialpublications/-cepp/contents/45362>]
79. Колтунович, Т.А. (2012) *Профессиональное выгорание в исторической ретроспективе: описательный период осмысления феномена* // Новый университет. Серия «Актуальные проблемы гуманитарных и общественных наук» № 11. Йошкар-Ола, с. 46–50

80. Корытова, Г.С. (2005) *Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности* // *Фундаментальные исследования*, № 4. Москва, с. 29–32
81. Корытова, Г.С. (2013) *Эмоциональное выгорание в профессиональной педагогической деятельности: защитно-совладающий аспект* // *Вестн. Томского гос. Пед. Ун-та (TSPU Bulletin)*. Вып. 5 (133). Москва, с. 175–181
82. Корытова, Г.С. (2014) *Профессиональная деформация личности в педагогической деятельности* // *Вестн. Томского гос. Пед. Ун-та (TSPU Bulletin)*. Вып. 1 (142). Москва, с. 13–20
83. Ленгле, А. (2008) *Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретические исследования* // *Вопросы психологии*, № 2. Москва, с. 3–16
84. Луковцевой З.В., Стрижалковской М.А. (2011) *С точки зрения экзистенциально-гуманистического подхода* // *Травматический стресс и профессиональная деятельность: Материалы научно-практической конференции*. Москва, с. 40–46
85. Лукьянов, В.В., Леонова, А.Б., Обознов, А.А., Чернышев, А.С., Водопьянова, Н.Е. (2013) *Выгорание и профессионализация*. Сб. Науч. Трудов. Изд-во Курск. Гос. Ун-та. Курск, 440 с.
86. Лэнгле, А. (2010) *Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания* // *Дотянуться до жизни... Эмоциональный анализ депрессии*. Москва, с. 50-73
87. Мария В.З., Виктория А.П. (2015) *Риски профессионального выгорания у практикующих специалистов-психологов* // [URL: <https://psy.su/-feed/10616/>]
88. Орел, В.Е. (2005) *Синдром психического выгорания личности*. Москва, 330 с.
89. Ракицкая, А.В. (2011) *Синдром эмоционального выгорания как предмет социально-психологических исследований* // *Технологии информатизации и управления: сб. Науч. Статей*. Вып. 2. Минск, с. 430–434
90. Рыбников, О.Н. (2010) *Психофизиология профессиональной деятельности: учебник для студентов высших учебных заведений*. Москва, Академия, 320 с.
91. Рудницкий, В.А., Шлыкова, Т.Ю., Бараева, Е.И. (2014) *Эмоциональное выгорание как фактор творческой активности в деятельности инженеров-программистов компаний ИТ* // *Современные тенденции в дополнительном образовании взрослых: материалы II Междунар. Науч.-метод. Конф. Минск, РИВШ*, с. 183–191
92. Рукавишников, А.А. (2001) *Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов* // *Автореф. Дис. ... канд. Психол. Наук*. Москва, 23 с.

93. Сенин, И.Г. (2009) *Психическое выгорание личности в различных типах профессионального окружения* // Системогенез учебной и профессиональной деятельности: материалы IV Всерос. Науч.-практ. Конф. / под науч. Ред. Ю. П. Поваренкова. Москва, с. 275–276
94. Трунов, Д.Г. (2000) *Синдром сгорания позитивный подход к проблеме* // Журнал практического психолога.ю, № 8. Москва, с. 84–89
95. Трущенко, М.Н. (2012) *К вопросу о синдроме выгорания: традиционные подходы исследования и современное состояние проблемы* // Психология: традиции и инновации: материалы междунар. Науч. Конф. Уфа: Лето, с. 1–8
96. Умняшкина, С.В. (2001) *Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий)* // Кандидат психологических наук. Москва, 162 с.
97. Франкл, В. (2001) *Человек в поисках смысла*. Москва, 316 с.
98. Юдина Е.В. (2011) *К проблеме синдрома выгорания у психологов-консультантов: экзистенциальный подход* // Проблемы практической психологии(5). Москва, с. 104-119
99. Юдина, Е.В. (2010) *Супервизия при синдроме выгорания психолога-консультанта с точки зрения экзистенциально-гуманистического подхода* // Травматический стресс и профессиональная деятельность: Материалы научно-практической конференции. Москва, с. 40–46
100. Ялом, И. (2001) *Экзистенциальная психотерапия* / Пер. С англ. Т.С. Драбкиной. Москва, 437 с.

ƏLAVƏLƏR

İxtisarlar və təsvir

APA	Amerika Psixiatrlar Assosiasiyası
COPE	Coping Orientation to Problems Experienced // Koping idarəetmə strategiyası
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders // Psixi pozuntuların diaqnostik və statistik təlimatı
XBT	Xəstəliklərin Beynəlxalq Təsnifatı
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences // Sosial elmlər üçün statistik paket
ÜST	Ümumdünya səhiyyə təşkilatı

Tədqiqat barədə məlumat

(tədqiq olunanlar üçün)

Sizə təqdim edilən anket və sorğuların nəticələri anonimdir və nəticələr yalnız ümumiləşmiş formada təhlil olunub təqdim olunacaq. Cavabları işləyərkən sualları avtomatik cavablamaq əvəzinə, diqqətli oxuyub, cavablandıracağınızdan əmin olmaq istəyirik. Suallara səmimi və dürüst cavab verməyə çalışın. Bu nəticələrin dəqiq və keyfiyyətli olmasını təmin etməyə kömək edir. Belə ki, burada səhv və ya doğru cavablar yoxdur. Tədqiqatda iştirak məxfilik və könüllülük prinsipinə əsaslanır.

Məxfilik- Anket və sorğularda bizə sizi tanımağa imkan verən heç bir məlumatlar yoxdur. Toplanmış cavablara əsasən tədqiqat nəticələri yalnız ümumi olaraq təhlil olunub tədqiqat işində qeyd olunacaq.

Könüllülük- Tədqiqatda iştirak etmək könüllüdür və istənilən vaxt iştirakdan imtina edə bilərsiniz.

Əgər tədqiqatda iştirakla razılaşırınsızsa, anket və sorğuları işləyə bilərsiniz. Tədqiq olunan kimi əlavə məlumat əldə etmək və ya hüquqlarınız barədə ətraflı məlumat almaq istəsəniz bizimlə əlaqə saxlaya bilərsiniz. Təşəkkürlər!

Tamaşa Mənsur qızı EYVAZOVA

Xəzər universiteti, Psixologiya departamenti

Klinik psixologiya, II kurs magistrant

E-mail: tamasaeyvazova@gmail.com

ANKET

Yaşı _____

Cinsi

A) Qadın

B) Kişi

İş stajı

A) 1-5 il

B) 6-10 il

C) 10 ildən daha çox

Seans saylarına əsasən gün ərzində məşğul olduqları iş saatları (canlı və online hər iki növ seanslar)

A) Təqribi 1-3 saat

B) Təqribi 4-6 saat

C) Təqribi 7-10 saat

D) Digər: _____

*Qeyd

Emosional Tükənmənin Diaqnostikası

(V.V.Boyko)

Aşağıda qeyd edilən müddələrin qarşısında “bəli” (+) və “xeyr” (-) cavablarına müvafiq olaraq qeydlər aparın

1. İşdə olan təşkilatçılıq qüsurları məndə daima əsəbiləşməyə, həyəcan keçirməyə, gərginliyə səbəb olur.
2. Mən bu gün öz karyeramın əvvəlində olduğundan heç də az razı deyiləm.
3. Mən peşə və ya fəaliyyət seçimində səhv etmişəm.
4. Pis işləməyə (daha az məhsuldar) başlamağım məni narahat edir.
5. Partnyorlarla qarşılıqlı əlaqələrin səmimiliyi mənim əhvalımdan asılıdır.
6. Partnyorların rifahı bir peşəkar kimi məndən çoxda asılı deyil.
7. Mən işdən evə gələndə istəyirəm ki, 1 müddət tək qalım və heç kim mənimlə ünsiyyətdə olmasın.
8. Mən yorğunluq və ya gərginlik hiss edəndə, problemi tez tələsik həll etməyə çalışıram.
9. Düşünürəm ki, vəzifə borcun tələb etdiyi şeyi mən öz partnyoruma emosional olaraq verə bilmərəm.
10. Mənim işim emosiyalarımı passivləşdirir.
11. Mən işdə qarşılaşdığım sosial problemlərdən yorulmuşam.
12. Bəzən elə olur ki, işlə bağlı narahatlıqlara görə narahay yatıram.
13. Partnyorla qarşılıqlı əlaqə məndən böyük gərginlik tələb edir.
14. İnsanlarla iş məni artıq məmun etmir.
15. İmkan olsaydı mən işi dəiərdim.
16. Mən partnyoruma lazım olduğu qədər profesional dəstək, xidmət, yardım göstərə bilmədiyimə görə çox diltor oluram.
17. Mən pis əhvalım işgüzar əlaqələrə təsir etməsinin qarşısını almağa həmişə nail oluram.
18. İş partnyoru ilə münasibətlərdə nə isə problem olanda mən çox diltor oluram.
19. Mən işdə o qədər yoruluram ki, evdə imkan daxilində az ünsiyyətdə olmağa çalışıram.
20. Vaxt çatışmazlığı, yorğunluq və ya gərginlik səbəbindən partnyoruma lazım olduğundan az diqqət ayırıram.

21. Bəzən işdə adi ünsiyyət situasiyaları məni qıcıqlandırır.
22. Mən partnyorların haqlı tələblərini sakit qarşılayıram.
23. Partnyorlarla ünsiyyət məni insanlardan uzaq qalmağa vadar edir.
24. Bəzi iş yoldaşlarımı və ya partnyorlarımı yada salanda mənim qanım qaralır.
25. Kolleqalarım ilə olan münaqişələr və ya fikir ayrılıqları çoxlu qüvvə və emosionanın sərfinə səbəb olur.
26. İş partnyorları ilə kontakt yaratmaq və ya davam etdirmək mənim üçün getdikcə çətinləşir.
27. İşdə vəziyyət mənim üçün çox çətin və mürəkkəb görünür.
28. Çox vaxt mənə işlə bağlı həyəcanlar baş verir – nə isə baş verə bilər, birdən səhv edərdəm, görəsən mən hər şeyi lazım olduğu kimi edə bilərəmmi, məni ixtisara salmazlar ki ... və s.
29. Əgər partnyor mənim xoşuma gəlmirsə mən onunla az ünsiyyətdə olmağa və ya ona az diqqət verməyə çalışıram.
30. İşdə ünsiyyət zamanı mən bu prinsipi rəhbər tuturam: İnsanlara yaxşılıq etməsən, onlardan pislilik görməzsən.
31. Mən evdəkilərlə həvəslə öz işimdən danışram.
32. Elə günlər olur ki, mənim emosional vəziyyətim üçün nəticələrinə pis təsir göstərir.
33. Mən bəzən hiss edirəm ki, partnyoruma qarşı emosional həssaslıq göstərməliyəm, amma bunu bacarmıram.
34. Mən öz işimə görə çox narahat oluram.
35. İş partnyorlarına verdiyin diqqətin və qayğının əvəzinə onlardan çox az minnətdarlıq görürsən.
36. İş haqqında düşünəndə mən adətən özümü pis hiss edirəm: ürəyim sancır, təzyiqim qalxır.
37. Mənim bilavasitə rəhbərimlə münasibətlərim yaxşıdır.
38. Mən görəndə işim insanlara fayda verir, sevinirəm.
39. Son vaxtlarda məni işdə müvəffəqiyyətsizliklər təqib edir.
40. Mənim işimin bəzi tərəfləri məndə dərin məyusluq yaradır.
41. Elə günlər olur ki, partnyorlarla kontaktlar həmişə olduğundan pis alınır.
42. Mən iş partnyorlarımla həmişə olduğu kimi yaxşı həmfikir ola bilmirəm.
43. İşdə elə çox yoruluram ki, nəticədə dostlarım və tanışlarım ilə ünsiyyəti ixtisara salıram.
44. Mən adətən partnyorlarımla şəxsiyyəti ilə bağlı olmayan tərəfləri ilə də maraqlanıram.
45. Mən adətən işə dincəlmiş, gümrəh, yaxşı əhvali-ruhiyyə ilə gəlirəm.
46. Mən bəzən hiss edirəm ki, partnyorlarımla həvəssiz işləyirəm.
47. İşdə o qədər xoşagəlməz adamlarla rastlaşıram ki, istər-istəməz onları pis qarşılayıram.
48. Xoşagəlməz partnyorlarla ünsiyyətdən sonra mənim fiziki və ya psixi əhvalım pisləşir.
49. Mən işdə daim fiziki və ya psixoloji cəhətdən həddindən çox yükləndiyimi hiss edirəm.

50. İşdəki müvəffəqiyyətlər mənə ilham verir.
51. İşdə düşdüyüm vəziyyət mənə çıxılmaz görünür.
52. Mən işə görə dincliyimi itirmişəm.
53. Son il boyu partnyorlarım tərəfindən mənim ünvanıma şikayətlər gəlir.
54. Baş verən çox şeyi ürəyimə salmadığıma görə mən öz əsəblərimi qoruya bilmişəm.
55. Mən çox vaxt işdən evə mənfi emosiyalar gətirirəm.
56. Mən çox vaxt güclə işləyirəm.
57. Mən əvvəllər partnyorlarıma qarşı indi olduğundan daha diqqətli və həssas idim.
58. İnsanlarla işləyəndə bu prinsipi rəhbər tuturam: əsəblərini, sağlamlığını qoru.
59. Bəzən iş ağır hisslə gedirəm: hər şey zəhləmi töküb, heç bir kəsi nə görmək, nə də eşitmək istəmirəm.
60. Gərgin iş günündən sonra özümü xəstə kimi hiss edirəm.
61. İşlədiyim partnyor kontingenti çox müşküdür.
62. Bəzən mənə elə gəlir ki, mənim işimin nəticələri mənim sərf etdiyim zəhmətə dəymir.
63. Əgər işim ürəyimcə olsaydı, mən daha xoşbəxt olardım.
64. İşdə ciddi problemlərim olduğuna görə mən çox ümitsiz bir haldayam.
65. Bəzən mən öz partnyorlarımla elə rəftar edirəm ki, onların mənimlə elə rəftar etməsini heç istəməzdim.
66. Mən xüsusi diqqət ümidində olan partnyorlarımı məzəmmətləyirəm.
67. Çox vaxt iş günündən sonra mənim ev işləri ilə məşğul olmağıma gücüm qalmır.
68. Adətən mən vaxtı tələsdirirəm: kaş iş günü tez başa çatardı.
69. Partnyorların vəziyyəti, xahişləri, tələbatları adətən məni səmimi qəlblə qəbul edirəm.
70. İşləyəndə mən adətən araya bir növ sərhəd qoyuram ki, məni başqalarının əzablarından və mənfi emosiyalarından qorusun.
71. İş mənim ümidlərimi puç etdi.
72. Gücümü bərpa etmək üçün mən çox vaxt dərman qəbul edirəm.
73. Adətən mənim iş günüm sakit və asan keçir.
74. Mənim görülmək işə olan tələblərim mövcud şəraitdən asılı olaraq gördüyüm işdən yüksəkdir.
75. Mənim karyeram müvəffəqlıyyətli baş tutub.
76. Mən işlə bağlı hər şeyə görə əsəbləşirəm.
77. Öz daimi partnyorlarımdan bəzilərini mən nə görmək, nə də eşitmək istəmirəm.
78. Mən, öz maraqlarını unudaraq, özlərini tam olaraq insanlara həsr edən kolleqalarımı təqdir edirəm.
79. Mənim işdə yorulmağım evdəkilərlə və dostlarımla ünsiyyətdə olmağıma adətən az təsir edir.

80. İmkan olanda mən öz partnyoruma az diqqət verirəm, amma bunu elə edirəm ki, o, bunu hiss etməsin.
81. İşdə insanlarla ünsiyyət zamanı çox vaxt əsəblərim dözmür.
82. Mən işdə baş verən hər şeyə qarşı marağımı, canlı münasibətimi itirmişəm.
83. İş professional kimi mənə pis təsir etmişdir – qəzəbləndirmiş, emosiyalarımı kütləşdirmişdir.
84. İnsanlarla iş mənim sağlamlığımı korlamışdır.

Məlumatların işlənilməsi

Hər cavab variantı mötəbər şəkildə müxtəlif ballarla qiymətləndirilmişdir və müddəanın nömrəsinin yanında mötərizədə verilmiş açarda qeyd olunmuşdur. Bunun səbəbi odur ki, simptomlara daxil edilmiş əlamətlər onun ağırlığının müəyyən edilməsində müxtəlif qiymətlərə malikdirlər.

- tükənmənin hər 12 simptomun hər biri üçün ayrılıqda balların cəmi müəyyən olunur
- tükənmənin formalaşmasının üç fazasının hər biri üçün simptom göstəricilərinin cəmi hesablanır
- emosional tükənmə sindromunun yekun göstəricisi 12 simptomun hamısının göstəricilərinin cəmi tapılır.
-

Gərginlik

Psixi travma yaradan şəraitlərin təəssüratları: +1 (2), +13 (3), +25 (2), -37(3), +49 (10), +61 (5), -73 (5).

Özündən məmnun olmamaq: -2 (3), +14 (2), +26 (2), -38 (10), -50 (5), +62 (5), +74 (3).

Sıxılma: +3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), -75 (5).

Həyəcan və depressiya: +4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

Müqavimət

Qeyri adekvat seçici emosional reaksiya vermə: +5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).

Emosional - əxlaqi dezorientasiya: +6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5).

Emosiyaların qənaət sahəsinin genişləndirilməsi: +7 (2), +19 (10), -31 (2), 43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5).

Professional vəzifələrin reduksiyası: +8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

Əldən düşmə

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

Emosional kənarlaşma: +10 (2), +22 (3), -34+ (2), +46 (3), +58

(5), +70 (5), 82 (10).

Şəxsiyyətin kənarlaşması (deperonalizasiya): +11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

Psixosomatik və psixoveqetativ pozulmalar: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Kopinq idarəetmə strategiyası
(COPE Brief K.S.Carver)

Aşağıdakı müddəalar, hər hansısa bir stress vəziyyəti ilə üzləşməli olduğunuzu bildikdə, həmin vəziyyətin öhdəsindən gəlmək üçün seçdiyiniz üsulları müəyyən edir. Bu üsullardan istifadə etməy tezliyinizi qeyd edin (✓).

Hər vaxt Nadir Bəzən Çox

zaman

1. Mən baş verən stress vəziyyətindən fikrimi yayındırmaq üçün digər hər hansı bir işlə məşğul oluram.				
2. Mən düşdüyüm vəziyyətdən çıxış yolu tapmaq üçün səy göstərirəm.				
3. Hadisə baş verdikdə mən öz-özümə deyirəm "Bu ola bilməz"				
4. Mən özümü yaxşı hiss etmək üçün spirtli içki və ya digər maddələrdən istifadə edirəm				
5. Mən başqalarından mənəvi dəstək alıram				
6. Mən bu vəziyyətin öhtəsindən gəlməkdən imtina edirəm				
7. Mən vəziyyəti yaxşılaşdırmaq üçün müəyyən addımlar atıram				
8. Mən bunun baş verdiyinə inanmaq istəmirəm.				
9. Mən xoşagəlməz hislərdən azad olmaq üçün danışırım				
10. Mən digər şəxslərdən kömək və məsləhət alıram				
11. Stress vəziyyətinin öhdəsindən gəlmək üçün spirtli içki və ya digər maddələrdən qəbul edirəm				
12. Mən vəziyyətin müsbət tərəflərini görməyə çalışıram				
13. Mən özümü tənqid edirəm				

14. Mən nə edəcəyimə dair müxtəlif çıxış yolları haqqında düşünürəm				
15. Stress vəziyyətində məni başa düşən və onunla özümü rahat hiss etdiyim bir şəxs var				
16. Mən vəziyyətin öhdəsindən gəlmək üçün səy göstərmirəm.				
17. Mən baş vermiş hadisələrin müsbət tərəflərini axtarıram				
18. Mən vəziyyəti “zarafata salıram”				
19. Yaranmış vəziyyət haqqında az düşünmək üçün müxtəlif vasitələrə əl atıram- kinoteatra gedirəm, televizora baxıram, kitab oxuyuram, alış -veriş edirəm və ya xəyallar qururam				
20. Mən baş vermiş hadisənin real olduğunu qəbul edirəm.				
21. Mən neqativ (xoşagəlməz) hislərimi ifadə edirəm.				
22. Mən çıxış yollarını dində və ya digər inanclarda tapmağa çalışıram				
23. Mən nə edəcəyimə dair başqalarından kömək və məsləhət almağa çalışıram				
24. Mən yaranmış vəziyyəti həyatımın bir hissəsi kimi qəbul edirəm				
25. Mən görülmək tədbirlər haqqında ciddi düşünürəm				
26. Mən özümü baş verənlərə görə günahkar hesab edirəm				
27. Mən dua edir və ya meditasiya ilə məşğul oluram				
28. Mən bu vəziyyəti ciddi qəbul etmirəm				

Açar:

Heç vaxt 1 bal

Nadir 2 bal

Bəzən 3 bal

Çox zaman 4 bal

Stressi idarəetməni bacarmayan/Qismən bacaran

0-30 Stressi idarəetmə çox aşağı səviyyədədir

31-60 Stressi idarəetmə aşağı səviyyədədir

Stressi idarəetməni bacaran

61-90 Stressi idarəetmə yüksək səviyyədədir

91-112 Stressi idarəetmə çox yüksək səviyyədədir

Alt şkalalar

Psixi kənarlaşdırma 1 və 19

Aktiv adaptasiya: 2 və 7

İnkərar etmə: 3 və 8

Spirtili içki və ya digər zərərli maddələrdən istifadəsi: 4 və 11

Emosional dəstəkdən istifadə: 5 və 15

Sosial dəstəkdən istifadə: 10 və 23

Uzaqlaşma davranışı: 6 və 16

Emosiyaları ifadə etmək: 9 və 21

Pozitiv yanaşma: 12 və 17

Planlaşdırma: 14 və 25

Yumor: 18 və 28

Qəbul etmə: 20 və 24

Din: 22 və 27

Özünü günahlandırmaq: 13 və 26

PSIXOLOQLARDA EMOSIONAL TÜKƏNMİŞLİK SİNDROMU PROBLEMİ

Tamaşa Eyvazova

XÜLASƏ

Dissertasiya işi praktik psixoloqlarda emosional tükənmənin nəzəri təhlilinə və tədqiqinə həsr edilmişdir. İşin əsas məqsədi, praktik fəaliyyətlə məşğul olan psixoloqlarda emosional tükənməni öyrənməkdir.

Dissertasiya işinin birinci fəslə mövzunun nəzəri təhlilidir. Belə ki, bu fəsildə emosional tükənmə sindromunun mahiyyəti öyrənilmiş, emosional tükənmənin əlamətləri və dərəcələri, yaranmasına təsir edən amillər öyrənilmişdir. Həmçinin bu fəsildə psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri, yaranma səbəbləri, profilaktikası və aradan qaldırılma yolları da əksini tapmışdır.

Dissertasiya işinin ikinci fəslə isə mövzunun araşdırılması üçün tədqiqatın təşkili məsələlərini əhatə edir. Tədqiqat işi 22-64 yaş həddində 200 nəfər praktik psixoloq ilə Google Forms vasitəsi ilə aparılmışdır. Tədqiqat işində Emosional tükənmə səviyyəsinin diaqnostikası (V.V.Boyko) və Koping idarəetmə strategiyası (K.S.Karve) metodları istifadə edilmişdir. Məlumatların statistik emalı üçün IBM SPSS (29.0) proqramında müvafiq statistik ölçmə meyarları istifadə edilmişdir.

Tədqiqat zamanı dörd fərziyyə irəli sürülmüşdür.

Dissertasiya işinin üçüncü fəslə tədqiqat zamanı alınan nəticələrin təhlilinə həsr edilmişdir. Statistik təhlildən əldə olunan nəticələr aşağıda qeyd edilmişdir:

-praktik psixoloqların stressi idarəetmə bacarıqları və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü korrelyasiya əlaqəsi vardır;

-qadın praktik psixoloqlarda emosional tükənmə səviyyəsi, kişi praktik psixoloqlara nisbətən əhəmiyyətli dərəcədə yüksəkdir;

-praktik psixoloqların iş saati və emosional tükənmə səviyyəsi arasında düz və güclü korrelyasiya əlaqəsi vardır;

-praktik psixoloqların iş stajı və emosional tükənmə səviyyəsi arasında tərs və güclü korrelyasiya əlaqəsi vardır.

Əldə olunan nəticələr əhəmiyyətli dərəcədə olduğu üçün ($\text{Sig.} < 0,05$) statistik dürüstlük təmin edilmişdir. Tədqiqat zamanı irəli sürülən fərziyyələr isbat olunmuşdur.

Dissertasiya işi nəticə, ədəbiyyat siyahısı və əlavələr ilə yekunlaşmışdır.

PROBLEM OF EMOTIONAL EXHAUSTION SYNDROME IN PSYCHOLOGISTS

Tamasha Eyvazova

ABSTRACT

The dissertation is devoted to the theoretical analysis and study of emotional exhaustion in practical psychologists. The main purpose of the work is to study emotional exhaustion in psychologists engaged in practical activities.

The first chapter of the dissertation is a theoretical analysis of the topic. Thus, in this chapter, the essence of the emotional exhaustion syndrome is studied, the symptoms and degrees of emotional exhaustion, the factors affecting its occurrence are studied. Also, this chapter reflects the symptoms of emotional exhaustion in psychologists, the causes of their occurrence, prevention and ways to eliminate them.

The second chapter of the dissertation covers the issues of organizing research to study the topic. The research work was conducted with 200 practical psychologists aged 22-64 using Google Forms. The methods “Diagnostics of the level of emotional exhaustion” (V.V.Boyko) and “Coping management strategy” (K.S.Karve) were used in the research work. For statistical processing of data, appropriate statistical measurement criteria were used in the IBM SPSS (29.0) program. Four hypotheses were put forward during the study.

The third chapter of the dissertation is devoted to the analysis of the results obtained during the study. The results obtained from the statistical analysis are listed below:

- there is an inverse and strong correlation between the stress management skills of practical psychologists and the level of emotional exhaustion;
- the level of emotional exhaustion in female practical psychologists is significantly higher than that of male practical psychologists;
- there is a direct and strong correlation between the working hours of practical psychologists and the level of emotional exhaustion;
- there is an inverse and strong correlation between the work experience of practical psychologists and the level of emotional exhaustion.

Since the results obtained are significant ($\text{Sig.} < 0.05$), statistical validity was ensured. The hypotheses put forward during the study were proven.

The dissertation is concluded with the conclusion, list of literature and appendices.