

УДК 159.98

Мищенко М.С.

аспірант Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини

Мищенко М.С.

аспирант Уманского государственного педагогического
университету имени Павла Тычины

Mishchenko M.S.

graduate student Paul Tychna Uman State Pedagogical University

**ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ МЕТОДИКИ «ДІАГНОСТИКА РІВНЯ
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В.В. БОЙКО**

**ОСОБЕННОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ С ПОМОЩЬЮ МЕТОДИКИ «ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» В.В. БОЙКО**

**THE QUESTIONS OF SYNDROME EMOTIONAL BURNOUT BY THE
METHOD OF «DIAGNOSIS OF EMOTIONAL BURNOUT» V. BOYKO**

Анотація: Синдром емоційного вигорання – це явище, що призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності. Проблема емоційного вигорання є однією з центральних в аспекті вдосконалення фахової підготовки працівників. У статті висвітлено фази розвитку синдрому емоційного вигорання та виокремлено симптоми. Автором здійснено аналіз методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко. Намічено подальші перспективи розвитку вивчення цієї проблеми.

Ключові слова: емоційне вигорання, симптоми, фаза, методика, професійна діяльність.

Аннотация: Синдром эмоционального выгорания – это явление, что приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности. Проблема эмоционального выгорания является одной из центральных в аспекте совершенствования профессиональной подготовки работников. В статье рассматриваются фазы развития синдрома эмоционального выгорания и выделены симптомы. Автором осуществлен анализ методики «Диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Намечены дальнейшие перспективы развития изучения этой проблемы.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, симптомы, фаза, методика, профессиональная деятельность.

Summary: Emotional burnout syndrome is a phenomenon that leads to negative changes in the structure of the subject, promotes reducing of the professional activity's efficiency. The problem of emotional burnout is a central aspect in improving the professional training of employees. The article highlights the phases of the syndrome of emotional burnout and singled symptoms. The author analyzes the methods of «Diagnosis of emotional burnout» V. Boyko. Future prospects of this problem research were outlined.

Key words: emotional burnout, symptoms, phase, methods, professional activity.

Постановка проблеми. Однією з центральних проблем психологічної науки останніми роками стала поширеність порушень психічної адаптації, яка пов'язана зі зростанням вимог до психологічних ресурсів людини, і перш за все, з соціально-економічною і політичною нестабільністю в країні. У свою чергу це привело до масових специфічних соціально-психологічних явищ, до яких належить і емоційне вигорання, яке стало предметом вивчення психології.

Емоційне вигорання – це стереотип професійної поведінки. «Вигорання» частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє фахівцю дозувати й економно витратити енергетичні ресурси. Проте в цьому механізмі можуть

з'являтися дисфункційні зміни, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності і стосунків у групі.

Аналіз досліджень та публікацій. Вагомий внесок у вивчення окресленої проблеми здійснили В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, О.О. Рукавішнікова (розробляли психодіагностичний інструментарій), С.Д. Максименко, Л.М. Карамушка (вивчали та обґрунтовували сутність та структуру емоційного вигорання), В.О. Орел, Т.В. Зайчикова, М.В. Борисова (аналізують детермінанти розвитку емоційного вигорання), К.М. Лаврова, Д.В. Трунов, Є.П. Ільїн, Н.В. Самоукіна (здійснюють пошук засобів профілактики та корекції зазначеного синдрому), Т.С. Яценко (висвітила феномен психічного вигорання в аспекті його взаємозв'язку з внутрішньою суперечливістю психіки, особистісною проблематикою суб'єкта) та інші.

Мета статті. Головною метою цієї статті є розкрити особливості застосування методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко в процесі дослідження синдрому емоційного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Переживання почуття власної неспроможності, байдужість до професійної діяльності, втрата значущих життєвих цінностей, призводять до зниження внутрішньоособистісних ресурсів, розвитку психосоматичних порушень і як наслідок розвиток синдрому емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання зустрічається, в першу чергу, у представників професій типу «людина-людина», специфіка професійної діяльності яких представлена високою соціальною значимістю як процесу, так і результату праці, наявністю більшої кількості стрес-факторів (вираженої емоційним навантаженням, високою інтенсивністю і тривалістю контактів та ін.).

Розвиток стану емоційного вигорання визначається особливостями впливу ряду факторів на організм і психіку, які обумовлюють формування і прояв механізмів психофізіологічної регуляції функціональних процесів та поведінки. До цих факторів належать, з одного боку, зовнішні впливи,

викликаються особливостями діяльності (її змісту, засобів, умов і організації), а з іншого боку – індивідуальними характеристиками фізіологічних, біохімічних процесів, професійних і психологічних якостей, що відображають специфіку трудового процесу та особистості професіонала [1, с. 202].

Для найбільш комплексної та детальної діагностики емоційного вигорання нами було вибрана методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко [4, с. 36]. Ця методика дозволяє діагностувати емоційне вигорання на різних стадіях його протікання.

Методика В.В. Бойко включає в себе три фази: напруження, резистенція, виснаження [3, с.16]. Кожна фаза включає в себе по 4 симптоми.

Фаза «напруження» – нервово (тривожне напруження) є передвісником і «пусковим» механізмом у формуванні емоційного вигорання.

1. Симптом «переживання психотравмуючих обставин» – проявляється в посиленні усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності, які важко або не можливо видалити.

2. Симптом «незадоволення собою» – в результаті невдач або нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває незадоволення собою, обраною професією, посадою. Діє механізм «емоційного перенесення» – енергетика прямує не тільки і не стільки назовні, скільки на себе.

3. Симптом «загнаності в клітку» – коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо, до нас часто приходять відчуття безвихідності. Ми намагаємося щось змінити, ще і ще раз обдумуємо незадовільні аспекти своєї роботи. Це призводить до посилення психічної енергії за рахунок індукції ідеального: працює мислення, діють плани, цілі, сенси.

4. Симптом «тривоги і депресії» – виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо складних обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту. Відчуття незадоволеності

роботою і собою породжують могутнє енергетичне напруження у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги, розчарування в собі, в обраній професії.

Фаза «резистенції» – фактично опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів.

1. Симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» – ознака вигорання, коли професіонал перестає вловлювати різницю між економічним проявом емоцій і неадекватним вибіркоvim емоційним реагуванням. У першому випадку йдеться про вироблену з часом корисну навичку підключати до взаємодії з партнерами емоції досить обмеженого реєстра й помірної інтенсивності: легка усмішка, привітний погляд, спокійний тон мовлення, стримані реакції на сильні подразники, лаконічні форми вираження незгоди. Зовсім інша справа, коли професіонал неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів.

2. Симптом «емоційно-моральна дезорієнтація» – нерідко у професіонала виникає потреба в самовиправданні, не виявляючи належного емоційного ставлення до суб'єкту, він захищає свою стратегію. Подібні думки, свідчать про те, що емоції недостатньо стимулюють етичні відчуття. Адже професійна діяльність, побудована на людському спілкуванні, не знає виключень.

3. Симптом «розширення сфери економії емоції» – має місце тоді, коли дана форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю (в спілкуванні з рідними, знайомими та друзями). На роботі професіонал настільки втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що не хочеться спілкуватися навіть з близькими.

4. Симптом «редукції професійних обов'язків» – в професійній діяльності редукція проявляється у спробах полегшити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Фаза «Виснаження» – характеризується більш-менш вираженим падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

1. Симптом «емоційного дефіциту» – професіонал відчуває, що емоційно він уже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності. Не в змозі увійти в їх становище, брати участь у спільній діяльності на співпереживати, відгукуватися на ситуації, що повинні зачіпати, спонукати, підсилювати інтелектуальну, вольову й етичну віддачу.

2. Симптом «емоційної відчуженості» – особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Її майже нічого не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку – ані позитивні обставини, ані негативні. Реагування без відчуттів і емоцій – найяскравіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості й завдає збитку суб'єкту спілкування.

3. Симптом «особистісної відчуженості або деперсоналізація» – проявляється у повній або частковій втраті інтересу до людини – суб'єкта професійної діяльності. Об'єкт обтяжує професіонала своїми проблемами, потребами, неприємні ані присутність, ані сам факт його існування.

4. Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень» – виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист (вигорання) самостійно вже не справляється з навантаженнями і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами особистості. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційного вигорання.

Даний діагностичний тест виявляє не тільки особливості прояву синдрому емоційного вигорання, але й виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Він дозволяє побачити провідні симптоми

вигорання і відмітити до якої фази формування емоційного вигорання відносяться різні по вираженню симптоми (домінуючі, сформовані або що формуються).

Аналіз симптомів по даним фазам показує розвиток синдрому емоційного вигорання на різних рівнях від стану напруження і механізмів захисту особистості до емоційного виснаження, відчуженості, психовегетативних порушень.

Методика складається з 84 суджень. У відповідності з ключем здійснюються наступні підрахунки:

- визначається сума балів окремо для кожного з 12 симптомів вигорання. За кожний збіг відповідей з ключем, відповідь оцінюється тією кількістю балів, яку вказано поряд з номером питання. Кожна шкала містить сім питань і максимальна кількість 30 балів;

- підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування синдрому вигорання. Для цього складаються результати за чотирьома шкалами кожної фази окремо;

- підсумковий показник синдрому емоційного вигорання – це сума показників всіх 12 симптомів .

На основі розгляду смислового змісту та кількісних показників, обчислених для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить складну характеристику особистості й намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції. Розглядаються такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи можна пояснити «виснаження» (якщо воно виявлено) чинниками професійної діяльності, що увійшли до симптоматики «вигорання» або суб'єктивними чинниками;

- які симптоми найбільш обтяжують емоційний стан особистості;
- які ознаки та аспекти поведінки особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдало шкоди їй, професійній діяльності та партнерам.

Інтерпретація результатів. Обробка даних виконується за таблицею: «+» – відповідь «так»; «-» – відповідь «ні»; цифра після знаку – номер питання; цифра у дужках – кількість балів, які слід зарахувати за це питання, якщо ваша відповідь збіглася зі знаком. Максимальну оцінку (10 балів) отримує ознака, що є найбільш показовою для симптому.

Для обробки результатів слід визначити суму балів окремо для кожного із 12 симптомів для кожної з трьох фаз «вигорання»; знайти підсумковий показник синдрому емоційного вигорання – загальна сума балів.

Ця методика дає докладну картину емоційного вигорання. Насамперед слід звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного з них знаходиться у межах від 0 до 30 балів: 9 і менше – симптом не сформувався; 10-15 балів – симптом формується; 16 і більше – симптом сформувався.

Симптом з показниками 20 і більше балів належать до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання. Таким чином, виявляються провідні симптоми вигорання. Важливо визначити, до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше.

Подальша дія – усвідомлення показників фаз розвитку стресу: «напруження», «резистенція» і «виснаження». У кожній з них можлива оцінка від 0 до 120 балів. Але неправомірно спів ставляти бали, отримані для фаз, оскільки це не свідчить про їх відносну роль або внесок до синдрому. Явища, які в них вимірюються, є суттєво різними – реакція на зовнішні та внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно говорити лише про те, яка фаза сформувалась і якою мірою: 36 і менше балів – фаза не сформувалась; 37-60 балів – фаза у стадії формування; 61 і більше балів – фаза сформувалась.

При відборі конкретного психодіагностичного інструментарію для діагностики психологічних особливостей емоційного вигорання, ми виходили з вимог, які пред'являються до психодіагностичних методик:

- По-перше, обрана методика повинна бути найменш трудомісткою з тих, які дозволяють отримати необхідний результат;

- По-друге, обрана методика повинна бути зрозумілою і доступною для випробуваного, припускати мінімум фізичних і психологічних зусиль на її проведення;

- По-третє, інструкція до методики повинна бути простою, короткою і зрозумілою без додаткових роз'яснень.

Наслідки емоційного вигорання проявляються як в психосоматичних порушеннях, так і психологічних (когнітивні, емоційні, мотиваційні) змінах особистості. Вони безпосередньо впливають на психосоматичне здоров'я людини, її працездатність та продуктивність професійної діяльності [2, с. 223].

Висновки. Синдром емоційного вигорання – це процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичного стомлення, особистої відстороненості та зниженням задоволення від виконаної роботи. Коли вимоги до людини (зовні та внутрішні) постійно перевищують її ресурси, порушується стан психофізіологічної рівноваги.

Емоційне вигорання негативно впливає не тільки на самих працівників, на їх діяльність і самопочуття, але і на тих, хто знаходиться поруч з ними.

Таким чином, методика дає можливість здійснити комплексне дослідження емоційного вигорання, а саме виокремити симптоми, що більш повно розкривають дане явище та визначити фазу, яка є «пусковим» механізмом у розвитку емоційного вигорання.

Список літератури:

1. Бодров В.А. Профессиональное утомление: фундаментальные прикладные проблемы / В.А. Бодров. – М: Изд. «Институт психологи РАН», 2009. – 560с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб: Питер, 2008. – 336с.

3. Дербеньова А.Г., Кунцевська А.В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів / А.Г. Дербеньова, А.В. Кунцевська. – Харків: Вид. група «Основа», 2009. – 223с.

4. Дудяк В. Емоційне вигорання / В. Дудяк. –К.: Главник , 2007. – 126с.