

ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Постановка проблеми. Емоційне вигорання – один з нових, розглянутих в психологічній літературі механізмів захисту, тому його визначення є дещо розмитим. Слід відзначити, що емоційне вигорання завжди розглядається і трактується лише з негативного боку. І, звичайно, на це є конкретні причини, адже коли людина перебуває у такому стані це відбивається на виконанні нею своєї діяльності, на відносинах з партнерами, клієнтами і близькими людьми, так як приводить до емоційної і особистісної відстороненості, незадоволеності собою, слідом за чим іде тривога, депресія і неадекватне емоційне реагування на звичайні життєві ситуації.

Синдром емоційного вигорання призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності, тому доцільним є розгляд питань про фактори, які обумовлюють формування даного феномену та його симптомів.

Аналіз досліджень та публікацій. На сьогодні розробленість проблеми синдрому емоційного вигорання в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували симптоми та фактори емоційного вигорання були В.Е. Орел, А.Ю. Василенко, В.В. Бойко, Г.С. Абрамова, С. Maslach, Т.В. Форманюк, М. Burisch, Е. Maher, Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова.

Метою даної статті є теоретичне дослідження особливостей синдрому емоційного вигорання, факторів, що впливають на його виникнення та симптомів прояву у психолого-педагогічній літературі.

Виклад основного матеріалу. Аналіз досліджень синдрому емоційного вигорання показав, що основні зусилля психологів були направлені на виявлення факторів, які викликають синдром. Виділяють три основних фактори, які відіграють суттєву роль в синдромі емоційного вигорання – особистісний, рольовий та організаційний.

До особистісних факторів вигорання відносять: схильність до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптованість, направленість інтересів на

внутрішній світ та ін.); реактивність (динамічна характеристика темпераменту, яка проявляється в силі і швидкості емоційного реагування); низька або надмірно висока емпатія (здатність сприймати емоційний стан інших людей, розуміти світ їх душевних переживань, співчувати); жорсткість та авторитарність по відношенню до інших; низький рівень самооцінки та самоповаги [8, с.550].

Так, Н.Ж. Freudenberger описує тих, що «згорають», як співчутливих, гуманних, ідеалістів і одночасно як нестійких, інтровертованих, одержимих нав'язливими ідеями. Е. Maher доповнює цей перелік «авторитаризмом» (авторитарним стилем керівництва) і низьким рівнем емпатії. В.В. Бойко вказує на такі особистісні фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, як схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин діяльності [11, с.97].

Рольові фактори вигорання включають в себе: рольовий конфлікт; рольову невизначеність; незадоволеність професійним та особистісним зростанням; низький соціальний статус; неприйнятність референтною групою [8, с.551].

Встановлений зв'язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і емоційним вигоранням. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного вигорання, а при нечіткій чи нерівномірно розподіленій відповідальності за свої професійні дії цей фактор різко зростає навіть при суттєво низькому трудовому навантаженні. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті професійні ситуації, при яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, наявна конкуренція, в той час як успішний результат залежить від узгодженості дій [2, с.101].

Як зазначає Папанова О.А. до організаційних факторів А. Pines, Е. Aronson, С. Maslach відносять перенавантаження, дефіцит часу для виконання роботи, відсутність або недостатність соціальної підтримки зі сторони колег та керівництва, неможливість впливу на прийняття важливих

рішень, двозначні вимоги до роботи, одноманітну монотонну та безперспективну діяльність, нераціональну організацію праці та робочого місця, відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою [10, с.46].

Також до організаційних факторів можна віднести неефективний стиль керівництва . Це або надмірно жорстокий «чоловічий», або надмірно м'який «жіночий», нерідко нечіткий і емоційно некерований.

Але не можна не враховувати і вплив соціально-культурних чинників. Як показують дослідження, рівень емоційного вигорання у людей, що працюють в комунікативних професіях, завжди підвищується в ситуаціях соціально-економічної нестабільності.

В літературі виділяють ще один фактор, який обумовлює синдром емоційного вигорання – наявність психологічно важкого контингенту, з якими доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування [7, с.25].

В.Е. Орел узагальнюючи матеріали по вивченню деяких класифікацій факторів, які сприяють виникненню синдрому емоційного вигорання виділяє індивідуальні та організаційні фактори (табл. 1) [9, с.12].

Таблиця 1

Класифікація факторів, які впливають на виникнення емоційного вигорання

Індивідуальні фактори	Організаційні фактори
Соціально-демографічні <ul style="list-style-type: none"> - вік - стать - рівень освіти - сімейний стан - стаж роботи 	Умови праці <ul style="list-style-type: none"> - робоче навантаження - дефіцит часу - тривалість робочого дня
Особистісні особливості <ul style="list-style-type: none"> - витривалість - локус контроль - стиль опору 	Зміст праці <ul style="list-style-type: none"> - кількість клієнтів - гострота їхніх проблем - глибина контакту з клієнтом

<ul style="list-style-type: none"> - самооцінка - екстраверсія - нейротизм (тривожність) 	<ul style="list-style-type: none"> - участь в прийнятті рішень - самостійність у своїй роботі - зворотній зв'язок
Професійна мотивація <ul style="list-style-type: none"> - ціннісні орієнтації - рівень домагань 	Соціально-психологічні <ul style="list-style-type: none"> - рольовий конфлікт та рольова амбівалентність - соціальна підтримка - зворотній зв'язок
Когнітивні процеси <ul style="list-style-type: none"> - здібності та інтелект 	

Василенко А.Ю. у своїй праці «Особистісні фактори профілактики емоційного вигорання в процесі професійної самоактуалізації» виділяє наступні фактори, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: егоїстичність, ворожість, вибір професії під впливом обставин, низький рівень або зниження самоактуалізації [3].

Одним із найбільш системних і комплексних прийомів розгляду аналізу синдрому емоційного вигорання є підхід В.В. Бойка, який розробив власну класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти емоційного вигорання [6, с.194]:

1. Перший компонент – «напруження» - характеризується почуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю. Він знаходить прояв у таких симптомах, як: переживання психотравмуючих обставин (людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі); незадоволеність собою (незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом); «загнаність у кут» (відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професію взагалі); тривога та депресія (підвищення нервовості, депресивні настрої).

2. Другий компонент – «резистенція» - характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. Це виявляється у таких симптомах, як: неадекватне вибіркоче емоційне реагування; емоційна та моральна дезорієнтація (байдужість у професійних стосунках); економія емоцій (емоційна замкненість, відчуження, бажання припинення будь-якого спілкування); редукція професійних обов'язків (прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків).

3. Третій компонент – «виснаження» - характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень. Тут виявляються такі симптоми: емоційний дефіцит (мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків); емоційне відчуження (створення захисного бар'єру у професійному спілкуванні); особистісне відчуження (порушення професійних стосунків); психосоматичні та психовегетативні порушення (погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади тощо).

Таким чином, згідно з В.В. Бойком, синдром емоційного вигорання розвивається поетапно і для кожного етапу характерні певні ознаки, що їх спричиняють певні чинники.

Дослідження присвячені симптоматиці вигорання представлені в літературі досить широко, але існують розбіжності у їх кількості.

В даний час зарубіжними та вітчизняними дослідниками (Г.С. Абрамовою, В.В. Бойко, С. Maslach, Т.В. Форманюк, М. Burisch) виділено близько 100 симптомів, які пов'язані з синдромом емоційного вигорання. Для більш зручного аналізу робилися спроби їх класифікації.

S. Kahill запропонована класифікація, яка включає 5 основних груп: фізичні симптоми, емоційні симптоми, поведінкові симптоми, міжособистісні та настановчі симптоми. Дана класифікація описує повну симптоматику вигорання, але є один недолік: порушення принципу "єдності основи" [9, с.9].

C. Maslach в 1978 році умовно розподілила симптоми емоційного вигорання на:

1. Психофізичні симптоми:

- почуття постійної, неминучої втоми ;
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйняття і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції страху та цікавості);
- загальна асенізація (слабкість, зниження активності і енергії);
- часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата чи різке збільшення ваги;
- повне або часткове безсоння;
- постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

2. Соціально-психологічні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, почуття пригніченості);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події, часті нервові «зриви»;

- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому);
- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності;
- почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде» чи з чимось не вдасться впоратися;
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.

3. Поведінкові симптоми:

- відчуття, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше;
- помітно змінюється робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде, або навпаки);
- незалежно від об'єктивної необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;
- відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, значні витрати робочого часу на погано усвідомлюване чи неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій;
- зловживанням алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотиків [5, с.7].

Таким чином, синдром емоційного вигорання характеризується поєднанням симптомів порушення у психічній, соматичній і соціальній сферах життя.

Т.В. Форманюк представив свій варіант симптомів емоційного вигорання:

- дегуманізація – втрата гуманістичних начал, загальнолюдських духовних і моральних цінностей у житті людей, відмова від світогляду,

заснованого на справедливості та людяності, на увазі і повазі до особистості, до індивідуальних особливостей людини;

- деперсоналізація – стан відчуження від самого себе, неадекватне сприймання людиною своєї особи, свого "я";

- негативне самосприйняття в професійному плані;

- тенденція розвивати негативне відношення до клієнтів;

- відчуття емоційного виснаження [12, с.43].

На думку В.В. Бойко, за емоційним вигоранням стоять дуже серйозні психологічні та психофізіологічні реалії, маючи свої причини, форми прояву і комунікативні наслідки.

Слід зазначити, що і умови професійної діяльності можуть з'явитися причиною синдрому хронічної втоми, який часто супроводжує синдром емоційного вигорання

В.В. Бойко розробив концепцію трьох фаз емоційного вигорання:

1-а фаза – фаза «напруги». Динамічний характер напруги обумовлений виснажуючими постійністю або посиленням психотравмуючих факторів.

4 симптоми напруги:

1. симптом «переживання психотравмуючих обставин» – посилюється усвідомлення психотравмуючих факторів професійної діяльності, які важко або зовсім непереборні. Відсутність емоційної ригідності у людини призводить до зростання роздратування психотравмуючими факторами, накопичення відчаю. Не вирішення ситуації призводить до розвитку інших симптомів вигорання;

2. симптом «незадоволеності собою» – незадоволеність собою, обраною професією, займаною посадою, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного переносу» – енергетика направляється на себе. Симптом виникає в результаті невдач або нездатності впливати на психотравмуючі обставини;

3. симптом «загнання в клітку» – логічне продовження розвиваючого стресу; відчуття безвиході як наслідок тиску і неможливості усунення

психотравмуючих обставин. Відчуття «загнання в клітку» – інтелектуально-емоційний затор;

4. симптом «тривоги і депресії» – відчуття незадоволення своєю роботою і собою; переживання ситуативної або особистісної тривоги, розчарування в собі, в обраній професії, в конкретній посаді; тривожність найчастіше передує страху.

2-га фаза емоційного вигорання – фаза «резистенції» – опір наростаючій напрузі, усвідомлене чи несвідоме прагнення людини до психологічного комфорту, бажання знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у неї засобів, формування захисту від емоційного вигорання. Чотири симптоми резистенції:

1. симптом "неадекватного вибіркового емоційного реагування" – нездатність помічати різницю між економним виявом емоцій і неадекватним вибіркоvim емоційним реагуванням.

2. симптом «емоційно-моральної дезорганізації» – виникнення потреби в самовиправданні, захист своєї стратегії при відсутності належного емоційного ставлення до суб'єкту. Прояв емоційно-моральної дезорієнтації викликає справедливе обурення та осуд;

3. симптом «розширення сфери економії емоцій» – здійснення даної форми захисту поза професійною галуззю (в спілкуванні з рідними, приятелями і знайомими). Втома від контактів, розмов, відповідей на запитання на роботі призводить до відсутності бажання спілкуватися з близькими людьми. В професійній діяльності людина тримається відповідно нормативам і обов'язкам. Саме «домашні» стають першою «жертвою» емоційного вигорання;

4. симптом «редукція професійних обов'язків» – спроба полегшення або скорочення обов'язків, що вимагають емоційних витрат.

3-тя фаза емоційного вигорання – фаза «виснаження» – зниження загального енергетичного тону і ослаблення нервової системи; емоційний захист у формі "вигорання". Чотири симптоми виснаження:

1. симптом «емоційного дефіциту» – відчуття неможливості емоційно допомагати суб'єктам в професійній діяльності; неможливість увійти в їхнє становище, співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні спонукати посилення інтелектуальної, вольової та моральної віддачі. Посилення симптому та перехід до більш складної форми полягає в обмеженому прояві позитивних емоцій, а часто – негативних (різкість, грубість, дратівливість);

2. симптом «емоційної відстороненості» – виключення емоцій з сфери професійної діяльності; оволодіння умінням працювати як робот, як бездушний автомат. Симптом свідчить про професійну деформацію особистості і завдає шкоди партнерам спілкування;

3. симптом «особистісної відстороненості або деперсоналізація» – повна або часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійної дії(діяльності); сприйняття партнера по спілкуванню як неживого предмета, як об'єкта для маніпуляцій, який обтяжує своїми проблемами, потребами, присутністю;

4. симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень» – відхилення в соматичних або психічних станах (поганий настрій, погані асоціації, безсоння, відчуття страху, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань) [12, с.47-53].

Е. Maher в своєму огляді узагальнює перелік симптомів: втома; безсоння; негативне відношення до клієнта, до своєї роботи; негативна «Я-концепція»; агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, гнів; поганий настрій і пов'язані з ним емоції: цинізм, песимізм, почуття безнадійності, апатія, депресія, переживання почуття провини [1, с.32].

На думку Г.В. Чуйко, І.І. Чернописької, до більш швидкого виникнення і розвитку синдрому вигорання закономірно схильні найбільш сумлінні працівники, віддані справи й захоплені роботою, з ідеалістичними уявленнями про неї та її важливість. Руйнування цих уявлень, усвідомлення своєї незначимості приводить таку людину до депресії, зневіри в собі та професії [13, с.431].

Згідно концепції М. Burisch, розвиток синдрому емоційного вигорання відбувається по стадіях. Спочатку виникають значні енергетичні затрати, потім відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. В розвитку синдрому емоційного вигорання М. Burisch виділяє наступні фази:

1. Попереджувальна фаза:

- надмірна участь (надмірна активність, відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарування, обмеження соціальних контактів);
- виснаження (відчуття втоми, безсоння, загроза нещасних випадків).

2. Зниження рівня особистої участі:

- по відношенню до колег та клієнтів (втрата позитивного сприйняття колег, приписування вини за власні невдачі іншим людям, прояв не гуманного підходу до людей);
- по відношенню до решти оточуючих (відсутність емпатії, байдужість, цинічне оцінювання);
- по відношенню до професійної діяльності (небажання виконувати свої обов'язки, штучне продовження перерв в роботі, запізнення, акцент на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою);
- вікові вимоги (втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах, відчуття, що тебе використовують інші люди, заздрість).

3. Емоційні реакції:

- депресія (постійне відчуття провини, зниження самооцінки, безпідставні страхи, лабільність настрою);
- агресія (захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах, відсутність толерантності і здатності до компромісу, підозрілість).

4. Фаза деструктивної поведінки:

- сфера інтелекту (зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконувати важкі завдання, ригідність мислення, відсутність уяви);

- мотиваційна сфера (відсутність власної ініціативи, зниження ефективності діяльності, виконання завдань строго по інструкції);
- емоційно-соціальна сфера (байдужість, уникнення неформальних контактів, відсутність участі в житті інших людей або надмірна прив'язаність до конкретної особи, уникнення тем пов'язаних з роботою, самодостатність, самотність, відмова від хоббі, нудьга).

5. Психосоматичні реакції (зниження імунітету, не здатність до релаксації у вільний час, безсоння, підвищення тиску, головний біль, розлади травлення, залежність від нікотину, алкоголю, кофеїну).

6. Розчарування (негативна життєва установка, відчуття безпорадності та безглузлого життя) [4, с.121].

Аналізуючи фази розвитку синдрому, можна спостерігати тенденцію до того, що надмірна залежність від роботи призводить до виникнення відчаю і внутрішнього спустошення особистості.

Висновки. Таким чином, аналіз факторів і симптомів синдрому емоційного вигорання дозволяє стверджувати, що емоційне вигорання негативно позначається на виконанні людиною своєї діяльності та відносинах з партнерами, оскільки призводить до емоційної і особистісної відстороненості, незадоволеності собою, слідом за якими йде тривога, депресія, психосоматичні порушення, неадекватне емоційне реагування.

Слід виділити, що кожний з розглянутих підходів вивчення вигорання торкається лише окремої сторони, акцентуючи увагу тільки на визначеній групі чинників, що його викликають. Дослідження факторів, які впливають на емоційне вигорання не показали, що ж являється основною причиною у виникненні цього явища: особистісні риси або характеристика діяльності, особливості взаємодії з клієнтами. На розвиток емоційного вигорання можуть впливати групи особистісних, організаційних, рольових факторів, які діють в складній взаємодії і взаємозалежності, що в кожному окремому випадку передбачити стовідсоткове виникнення вигорання практично неможливо.

Визначено, що синдром вигорання включає ряд симптомів, проте всі вони не проявляються одночасно, існують індивідуальні варіації, тому що вигорання – це реакція індивідуальна. Кожній із запропонованих груп симптомів притаманні свої характеристики, але сутність всіх симптомів дуже схожа: втома, не емоційність, безініціативність, негативне відношення до всього навколишнього, постійне відчуття невдачі та вини.

Таким чином, головною причиною синдрому емоційного вигорання вважається психологічна та душевна перевтома. Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) тривалий час переважають над ресурсами (внутрішніми та зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги, який неминуче призводить до синдрому емоційного вигорання.

Перспективами подальших розвідок є дослідження специфіки роботи практичного психолога з проблеми подолання синдрому емоційного вигорання та подальших напрацювань у даному напрямі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамова Г.С. Практическая психология [Текст]: учебник для студентов вузов / Г.С. Абрамова. – М.: Академический Проект, 2003. – 496 с. – ISBN 5-8291-0348-6
2. Бойко В.В. Синдром “эмоционального выгорания” в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 434 с.
3. Василенко, А.Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / Василенко Анна Юриевна. – Хабаровск, 2008. – 22 с.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. - СПб. : Питер, 2005. - 336 с. – ISBN 5-469-00289-6
5. Дудяк В. Емоційне вигорання [Текст] / В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 126 с. – ISBN 966-8774-30-2

6. Карамушка Л.М. Технології роботи організаційних психологів [Текст]: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / Л.М. Карамушка. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с. – ISBN 966-8347-16-1

7. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с. – ISBN 5-8291-0002-9

8. Никифоров Г.С. Психология здоровья [Текст]: Учебник для вузов. / Г.С. Никифоров. – СПб.: Питер, 2006. – 607с. – ISBN 5-318-00668-X

9. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В.Е. Орёл. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. - 330 с.

10. Папанова, О.А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Папанова Ольга Анатольевна. – Курск, 2008. – 175 с.

11. Помиткіна, Л. Проблема емоційного вигорання студентів [Текст] / Л. Помиткіна, Т. Ковалькова // Соціальна психологія. – 2008. - №6. – С. 97.

12. Полякова О.Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности [Текст]: учебное пособие / О.Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. – 304 с. – ISBN 978-5-9770-0325-4

13. Проблеми загальної та педагогічної психології [Текст]: збірник наукових праць інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПНУ / ред. С.Д. Максименко. – К.: Гнозис, 2010. Т.12. Ч.6. – 507 с.

Резюме. Синдром емоційного вигорання – це явище, що призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності. У роботі охарактеризовано фактори, які сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання та його симптоми. Автором здійснено аналіз різних підходів до визначень факторів та симптомів.

У статті висвітлено стадії розвитку синдрому емоційного вигорання та виокремлено різні його компоненти.

Ключові слова: емоційне вигорання, симптоми, фактори, синдром.

Резюме. Синдром емоціонального вигорання – это явление, что приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности. В работе охарактеризованы факторы, способствующие формированию синдрома емоціонального вигорання и его симптомы. Автором осуществлен анализ различных подходов к определениям факторов и симптомов. В статье рассматриваются стадии развития синдрома емоціонального вигорання и выделены различные его компоненты.

Ключевые слова: емоціональное вигорание, симптомы, факторы, синдром.

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. Factors that contribute to the formation of emotional burnout syndrome and its symptoms were characterized in the paper. The author analyzed different approaches to the definition of factors and symptoms. Stages of emotional burnout syndrome's development were highlighted and its various components were defined in the article.

Key words: emotional burnout, symptoms, factors, syndrome.