

## ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

**Міщенко Марина Сергіївна,**

*викладач кафедри психології,*

*Уманський державний педагогічний університет*

*імені Павла Тичини, м. Умань*

**Постановка проблеми.** Людина більшу частину життя займається трудовою, зокрема професійною діяльністю. Особливості й умови цієї діяльності є важливим фактором розвитку її особистості. Останнім часом в багатьох публікаціях (В. Є. Орел, Д. Г. Трунов, Дж. Фрейденбергер) вказується на те, що дуже розповсюдженою професійною деформацією для представників багатьох професій є така зміна, як емоційне вигорання.

Встановлено, що до емоційного вигорання більш схильні спеціалісти, які змушені в силу своєї професійної діяльності багато і інтенсивно контактувати з іншими людьми (психологи, педагоги, соціальні працівники, юристи, медики та інші), оскільки вони під час роботи зазнають сильних нервово-психічних навантажень, що проявляються в емоційній втомі. Як наслідок, змінюється поведінка, почуття, мислення, здоров'я. Змінюється ставлення до роботи, до оточуючих і до власного життя [3, с.1].

Розповсюдження синдрому емоційного вигорання поступово набуває все більших масштабів, що зумовлює ріст інтересу до цього науковців з різних галузей, а зокрема: психологів, педагогів, філософів, медиків та ін.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Проблемою вигорання дослідники займаються впродовж останніх тридцяти років. Аналіз літератури свідчить, що проблема емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі цього синдрому (Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко, В. Є. Орел та ін.), а

також методам його діагностики (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, О. С. Старчекова та ін.).

**Метою статті є** за допомогою системного аналізу зарубіжної та вітчизняної літератури здійснити теоретичне дослідження історичних аспектів виникнення феномену емоційного вигорання, основних підходів до вивчення даного явища закордонними та вітчизняними науковцями.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Інтерес до синдрому вигорання викликаний тим, що значно збільшилося число працівників, які відчують себе знесиленими та емоційно виснаженими, що у результаті позначається на продуктивності праці. У зарубіжній літературі цей синдром відомий як «burnout», який був введений американським психіатром Дж. Фрейденбергером в 1974 р. Синдром емоційного вигорання є результатом інтеграції фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або стомлення, при якому головним чинником виступає емоційне виснаження [5, с. 18].

Американський психіатр вивчав характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають у постійному спілкуванні клієнтами або пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Предметом дослідження у психіатричному напрямку були симптоми вигорання та сутність психічного здоров'я особистості.

У 1978 році набуває свого розвитку соціально-психологічний напрямок вивчення феномену вигорання. Соціальний психолог Х. Маслач та її колеги досліджують взаємодію людей у ситуаційному контексті роботи та виділяють такі ситуативні чинники вигорання як значна кількість клієнтів, наявність негативного зворотного зв'язку від клієнта та відсутність особистісних ресурсів для подолання стресу.

Вперше на проблему психічного вигорання звернули увагу американські фахівці у зв'язку зі створенням і масовим поширенням соціальних служб в США. Люди, які працюють в галузі психологічної і соціальної допомоги, за посадовими обов'язкам зобов'язані проявляти співчуття і емпатію, тривалий час

контактують з відвідувачами і їх життєвими проблемами, більш ніж фахівці інших професій піддаються ризику емоційного вигорання.

На сучасному етапі розвитку закордонної науки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях).

За радянських часів емоційне вигорання як самостійне поняття тривалий час не вивчалось, а лише окреслювалось у контексті більш широкої проблематики та мало відображення у положеннях психологічної науки про особистість та міжособистісні відносини, про емоційну стійкість та психічну регуляцію емоцій, про психологічну готовність до діяльності, а також досліджувалось у психології стресових станів.

Наприклад, у вітчизняній психології, перші згадки про цей феномен можна знайти в роботах Б. Г. Ананєва (1969), який використовував термін «емоційне вигорання», для позначення деякого негативного явища, що виникає у людей професій типу людина-людина. Проте, даний феномен був лише зафіксований, але не підтверджений подальшими емпіричними дослідженнями. У останні роки інтерес до дослідження феномену знову зріс завдяки роботам, присвяченим дослідженню стресу, у тому числі і професійного (Л. А. Китаєв-Смик, 1983; А. Б. Леонова, 1993, 2000; В. А. Бодров, 1995 і ін.). І хоча термін вигорання не вживався, проте його суть була визначена досить чітко. Даний синдром виникав внаслідок душевної перевтоми, як своєрідна плата за співчуття і супроводжувався такими проявами як, приглушення емоцій, зникнення гостроти відчуттів, виникнення конфліктів з партнерами по спілкуванню, байдужість, втрата життєвих ідеалів.

Серед вітчизняних дослідників також не існує єдиного погляду на проблему емоційного вигорання. Деякі науковці головною причиною виникнення вигорання вважають психологічну та душевну перевтому, інші

стверджують, що при синдромі емоційного вигорання спостерігається розлад не особистості, а її професійної ролі, а деякі розуміють вигорання як професійну кризу, що пов'язана не тільки з міжособистісними стосунками, а й з професійною діяльністю в цілому.

Дж. Фрейденберг вказував, на те що подібний стан розвивається у людей, схильних до співчуття, ідеалістичного відношення до роботи, в той же час, схильних до мрійливості, одержимих нав'язливими ідеями. В цьому випадку синдром емоційного вигорання може бути механізмом психологічного захисту у формі часткового, або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі чинники.

Як відзначає В. І. Ковальчук, людям з низьким рівнем самооцінки і екстернальним локусом контролю більше загрожує напруга, тому вони більш вразливі і схильні до емоційного вигорання.

К. Кондо найуразливішими, вигоряючими вважає тих, хто вирішує стресові ситуації агресивно, нестримано, а також «трудоголіків», людей, що вирішили присвятити себе лише реалізації робочих цілей, хто знайшов своє покликання і працює до самозабуття [4, с. 223].

В даний час існує декілька теорій, що виділяють стадії емоційного вигорання. Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступеневий прогресуючий процес:

- перша стадія – «медовий місяць». Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, відноситься до них з ентузіазмом;

- друга стадія емоційного вигорання «нестача палива». З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном;

- третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, приводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;

- четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, а результатом чого людина частково або повністю втрачає працездатність;

- п'ята стадія емоційного вигорання «пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань.

В. В. Бойко вважає, що за емоційним вигоранням стоять дуже серйозні психологічні і психофізіологічні реалії, що мають свої причини, форми прояву і комунікативні наслідки. Цим вигорання відрізняється від різних форм емоційної ригідності, що визначається органічними причинами (властивостями нервової системи), мірою рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями [1, с. 225].

В 80-х роках розпочалася методологічна фаза у вивченні синдрому вигорання. Основна увага була спрямована на оцінку даного психічного стану. Склалися опитувальники і розроблялася методологія дослідження.

С. Маслач ще в 1982 р. виділила наступні ключові ознаки синдрому емоційного вигорання:

- 1) індивідуальна межа, «стеля» можливостей нашого «емоційного Я» протистояти виснаженню, протидіяти «вигоранню» через самозбереження;
- 2) внутрішній психологічний досвід, що включає відчуття, установки, мотиви, очікування;
- 3) негативний індивідуальний досвід, в якому сконцентровані проблеми, дистрес, дискомфорт [6, с. 25].

Емоційне вигорання є формою професійної деформації особистості. Даний стереотип емоційного сприйняття дійсності складається під впливом ряду чинників (зовнішніх і внутрішніх). До зовнішніх факторів відносять: хронічна напруга психоемоційної діяльності, дестабілізуюча організація діяльності, підвищена відповідальність за виконуючі функції і операції, неблагополучна атмосфера професійної діяльності, психологічно «важкий» контингент, з яким має справу професіонал в сфері спілкування. До внутрішніх відносять: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабка мотивація віддачі в професійній діяльності [1, с. 86].

Деперсоналізація являє собою тенденцію розвивати негативне, бездушне, цинічне відношення до реципієнтів. Контакти стають формальними. Негативні установки, які виникають можуть спочатку мати прихований характер і виявлятися у внутрішньому стриманому роздратуванні, яке з часом виривається назовні у вигляді спалахів роздратування або конфліктності [2, с. 30].

**Висновки.** В результаті проведеного аналізу вітчизняних та зарубіжних досліджень, присвячених проблемі емоційного вигорання, можна зробити висновки про те, що синдром емоційного вигорання є досить небезпечним явищем в професійній діяльності практичного психолога.

Емоційне вигорання – це механізм психологічного захисту, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи.

Як показують дослідження причинами емоційного вигорання психологів є: бажання всім допомогти, всіх зробити щасливими; надмірна відповідальність за проблемами клієнта; постійні стресові ситуації. Симптоми емоційного вигорання психологів: втома, стомлення, виснаження; психосоматичне нездужання; порушення сну; негативне ставлення до клієнтів; агресивні прояви (дратівливість, тривожність, напруженість, занепокоєння, схвильованість, гнів). Психолог перебуваючи в стані емоційного вигорання є нездатним надавати емоційну підтримку іншій людині.

Відносно причин виникнення і симптомів емоційного вигорання існує багато різних думок, але всі погоджуються з тим, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, напружені відносини в системі «людина-людина».

Професія психолога одна з таких професій, де на професіоналові лежить величезний вантаж відповідальності за встановлення довірчих стосунків і уміння управляти емоційною напруженістю ділового спілкування.

Емоційне вигорання, як твердять дослідники, може перерости у професійне вигорання – глобальний деструктивний феномен, що поширюється на всю професійну діяльність особи, що є неприпустимим для роботи

психолога. Тому збереження психологічного здоров'я майбутніх практичних психологів є надзвичайно актуальним завданням на сучасному етапі розвитку суспільства.

**Перспективами подальших розвідок** у даному напрямку є поглиблення теоретичних уявлень про симптоми, чинники та стадії емоційного вигорання в майбутніх практичних психологів та у розроблені системи профілактичних заходів, спрямованих на попередження та подолання синдрому емоційного вигорання.

**Резюме.** Робота присвячена актуальній проблемі в професійній діяльності практичного психолога. У роботі охарактеризовано стан проблеми емоційного вигорання на сьогоднішній день, здійснено аналіз відповідних літературних джерел. Намічено подальші перспективи розвитку вивчення цієї проблеми.

**Ключові слова:** емоційне вигорання, практичний психолог, синдром, професійна діяльність.

**Резюме.** Работа посвящена актуальной проблеме в профессиональной деятельности практического психолога. В работе охарактеризовано состояние проблемы эмоционального выгорания на сегодняшний день, осуществлен анализ соответствующих литературных источников. Намечены дальнейшие перспективы развития изучения этой проблемы.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, практический психолог, синдром, профессиональная деятельность.

**Summary.** This work is devoted an important problem in professional activity of personality. In work the state of problem is described to date, the analysis of the proper literary sources is given. The further prospects of development of study of this problem are set.

**Keywords:** emotional burnout, professional activity.

### **Література**

1. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. / В. В. Бойко. – М.: ИИД Филин, 1996. – 472 с.

2. Водопьянова, Н. Е., Старчекова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старчекова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
3. Дудяк, В. Емоційне вигорання. / В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.
4. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства. /Е. П. Ильин. – СПб: Питер, 2001. 752 с.
5. Полякова, О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности. / О. Б. Полякова. – М.:НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008.– 304 с.
6. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии, №6, 1994.