

## Розділ: Психологія особистості

УДК 159.98

Проблема емоційного вигорання у професійній діяльності особистості

І.О. Вахоцька

[marina\\_mishch@mail.ru](mailto:marina_mishch@mail.ru)

У статті розглядається важлива проблема емоційного вигорання в професійній діяльності особистості. Розглянуто історію вивчення проблеми емоційного вигорання у закордонній та вітчизняній психології, деякі погляди на сутність, симптоми, динаміку емоційного вигорання, наслідки емоційного вигорання в професійній діяльності особистості. Дана характеристика синдрому емоційного вигорання як стану професійної дезадаптації особистості. Визначено перспективні напрямки досліджень в області емоційного вигорання.

Ключові слова: емоційне вигорання, професіонал, стрес, професійна діяльність, симптоми.

В работе затрагивается важная проблема эмоционального выгорания в профессиональной деятельности личности. Рассмотрена история изучения проблемы эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии, некоторые взгляды на сущность, симптомы, динамику эмоционального выгорания, последствия эмоционального выгорания в профессиональной деятельности личности. Дана характеристика синдрома эмоционального выгорания как состояния профессиональной дезадаптации личности. Определены перспективные направления исследований в области эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессионал, стресс, профессиональная деятельность, симптомы.

The article deals with an important issue of emotional burnout in professional activity of an individual/ We analysed the history of emotional burnout problem studying in foreign and national psychology, some views on the nature of the symptoms, the dynamics of emotional burnout, the effects of emotional burnout in professional activity of an individual. In the work there was given the characteristic of emotional burnout syndrome as a state of professional personality maladaptation. Perspective directions of research in emotional burnout.

Keywords: emotional burnout, professional stress, professional activity, symptoms.

Постановка проблеми. В умовах сучасного суспільства проблема взаємодії особистості та професії є досить актуальною. Це обумовлено напруженістю професійної діяльності, вимогами часу, умінням адаптуватися до змінних умов праці, що призводить до підвищення виникнення стресів і як результат негативного впливу професії на особистість. Наслідком такої ситуації є виникнення професійних деструкцій, а саме синдрому емоційного вигорання. Процес професійного становлення є одним із важливих складових життєдіяльності людини, тому саме в професійній діяльності найбільш інтенсивно відбуваються зміни особистості.

Аналіз досліджень та публікацій. Вивченням проблеми емоційного вигорання, як негативного впливу професійної діяльності на особистість займалися такі вчені, як Н.Є. Водоп'янова, В.Е. Орел, Т.Й. Ронгинська, А.А. Рукавішніков, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк, Н.В. Гришина.

Метою даної статті є розкриття проблеми емоційного вигорання у професійній діяльності.

Виклад основного матеріалу. Трудова діяльність займає значну частину життя людини та належить до числа факторів, що впливають на формування і розвиток її індивідуально-психологічних особливостей. Професія в житті сучасної людини безпосередньо впливає на розвиток кожної особистості.

Синдром емоційного вигорання являє собою стан психічного і фізичного виснаження, розвивається як результат хронічного стресу на робочому місці. Емоційне вигорання – це результат співучасті та чуйності до проблем клієнтів і, як наслідок, виражається в емоційній черствості, підвищеній конфліктності з партнерами по спілкуванню, розчарованості в життєвих ідеалах і установках.

На думку Н.І. Freudenberger, емоційне вигорання є виснаженням енергії професіоналів у сфері соціальної допомоги, коли вони почувають себе перевантаженими проблемами інших людей. Н.І. Freudenberger виділяє дванадцять стадій розвитку вигорання: компульсивна потреба у досягненні, напруження, відмова від задоволень в повсякденному житті, викривлена система цінностей, посилення самопожертви, відмова від боротьби, відчутні зміни в поведінці, деперсоналізація, спустошення, депресія, тотальне виснаження [3].

Інтенсивність і тривалість кожної стадії залежать в першу чергу від особистісних характеристик професіонала, його сприйняття, ефективності когнітивних механізмів.

С. Maslach є одним з провідних фахівців з проблеми вигорання у зарубіжній психологічній науці. Вона розглядає вигорання як відповідну реакцію на тривалі професійні стреси, що виникають у міжособистісних комунікаціях.

О.М. Кокун зазначає, що до основних характеристик феномену емоційного вигорання відносять:

1. Емоційне вигорання являє собою синдром, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень. Під емоційним виснаженням розуміється почуття емоційної спустошеності й втоми, викликані власною роботою. Деперсоналізація припускає цинічне відношення до праці й об'єктів своєї праці. Зокрема, у соціальній сфері деперсоналізація припускає байдуже, негуманне ставлення до клієнтів, що приходять для лікування, консультації, одержання утворення й інших соціальних послуг. Редукція професійних досягнень являє собою виникнення в працівників почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній.

2. Даний феномен є професійним. У якомусь ступені він відображає специфіку тієї професійної

сфери, у якій був уперше виявлений: роботу з людьми і надання їм допомоги. Особливо це стосується другого його компонента. Разом з тим, дослідження останніх років дозволили істотно розширити сферу його поширення, включивши професії, не пов'язані із соціальною сферою.

3. Емоційне вигорання різнобічно впливає на особистість і поведінку людини, знижуючи в остаточному підсумку ефективність її професійної діяльності і задоволеність працею.

4. Даний феномен є незворотним. Виникнувши в людини, він продовжує розвиватися, і можна тільки певним чином загальмувати цей процес. Дослідження показують, що короточасний відхід від праці тимчасово знімає дію цього феномена, однак після поновлення професійних обов'язків він цілком відновлюється [1, с. 41].

Вітчизняні дослідники виділяють дві групи факторів, що визначають емоційне вигорання: індивідуальні, соціально-демографічні (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній і кваліфікаційний рівень, соціальне походження, етнічна і расова приналежність) і особистісні особливості (витривалість, локус контролю, стратегії подолання, самооцінка, нейротизм, організаційні умови роботи (робочі перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня), зміст роботи (кількість клієнтів, гострота їх проблем, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок), соціально-психологічні (взаємини в організації, наявність соціальної підтримки) та рольові фактори (рольові конфлікти і рольова амбівалентність).

На думку В.С. Орел, **найбільш важливим в виникненні синдрому емоційного вигорання є особистісні характеристики** (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність та ін.).

Т.І. Ронгинська зазначає, що походження та виникнення феномена емоційного вигорання пояснюється певними відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері особистості та організаційними факторами. Проаналізувавши фази розвитку синдрому, вона прийшла до висновку, що сильна залежність від роботи призводить до повного розчарування і відчуття безкорисливості. Її дослідження присвячені пошуку найбільш ефективних стилів поведінки, які сприяють психічному здоров'ю і подальшій успішній самореалізації професіонала для попередження синдрому.

І. Edelmich і А. Brodsky розглядають вигорання як процес чотирьохетапного прогресуючого розчарування:

1. Ентузіазм. На початку своєї професійної кар'єри працівник сповнений енергією, старанно працює, робота займає важливе місце в його житті. На цьому етапі людина є ентузіастом, яка має велику надію та нереалістичні очікування.

2. Стагнація. Очікування від роботи значно зменшуються. Для працівника більш важливим є його зарплата, тривалість робочого дня та задоволення особистих потреб.

3. Фрустрація. Ідеалістичні очікування на першому етапі не реалізувались, а також не задоволені особистісні потреби на другому, сприяли виникненню фрустрації. На цьому етапі зовнішні фактори (низька заробітна плата, конфлікти, недостатня підтримка керівництва) відіграють негативну роль у прояві афективних, когнітивних та фізичних симптомів.

4. Апатія. Працівник фізично та розумово відходить від роботи, змінюються взаємовідносини між колегами, проявляється емоційна відчуженість, цинізм та байдужість [2].

Основна ідея цього підходу полягає у тому, що внутрішні ідеалістичні уявлення особистості руйнуються повсякденною реальністю.

С. Cherniss причину виникнення синдрому емоційного вигорання бачить в не правильному виборі стратегії боротьби з професійним стресом, що надалі провокує виникнення емоційного вигорання [4].

С. Kahili запропонована класифікація симптомів емоційного вигорання:

1. Афективні симптоми. Депресивний настрій, що може швидко змінюватися, загальний занепад духу. Емоційні ресурси людини виснажені. У міжособистісних контактах проявляється дратівливість. Працівник не відчуває себе комфортно на роботі, з'являється незадоволеність роботою.

2. Когнітивні симптоми. Відчуття безпорадності, безсилля і безнадії. Важко виконувати складні завдання, мислення стає більш ригідним, спостерігається цинічне і негуманне сприйняття інших.

3. Фізичні симптоми. Головний біль, нудота, запаморочення, втома, біль в м'язах, втрата або збільшення ваги, психосоматичні розлади, серцево-судинні порушення, підвищення тиску.

4. Поведінкові симптоми. Гіперактивність, непосидючість, нездатність сконцентруватися на чому-небудь. На міжособистісному рівні спостерігаються дві форми поведінки. Перша – це тенденція до прояву агресивності, що призводить до конфліктів як на роботі, так і вдома. Друга – це тенденція до соціальної ізоляції (фізично і психічно віддаляються від соціальних контактів).

5. Мотиваційні симптоми. Відсутність бажання працювати, небажання брати на себе відповідальність та ініціативу в роботі.

Висновки. Отже, емоційне вигорання – це результат специфічних змін особистісних якостей фахівця, що відбуваються під впливом цілого комплексу факторів та негативно впливає не тільки на самого працівника, на його діяльність та самопочуття, але і на тих, хто знаходиться поруч з ними. Своєчасна профілактика та корекція знижує негативні наслідки розвитку емоційного вигорання, що у своє чергу зберігає психічне здоров'я особистості.

Перспективами подальших досліджень є зосередження уваги на зв'язку рис особистості з емоційним вигоранням.

## Література

1. Кокун О.М. Психологія професійного ставлення сучасного фахівця: монографія / О.М. Кокун. – К.: ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. – 200 с.
2. Edelwich J. Burn-out : Stages of disillusionment in the helping professions / J. Edelwich, A. Brodsky. – New York : Human Sciences Press, 1980. – 255 p.
3. Freudenberger H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues, 1974. – Vol. 30, №1. – P. 159–165.
4. Cherniss C. The role of professional self – efficacy in the etiology of burnout // Professional burn-out : Recent developments in theory and research / W. B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds.). – Washington, DC: Hemisphere, 1993. – P.135–149.

## Literatura

1. Kokun O.M. Psychologija profesijnogo stavlennja suchasnogo fahivcja: monografija / O.M. Kokun. – K.: DP «Inform.-analit. agenstvo», 2012. – 200 s.
2. Edelwich J. Burn-out : Stages of disillusionment in the helping professions / J. Edelwich, A. Brodsky. – New York : Human Sciences Press, 1980. – 255 p.
3. Freudenberger H. J. Staff burn-out / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues, 1974. – Vol. 30, №1. – P. 159–165.
4. Cherniss C. The role of professional self – efficacy in the etiology of burnout // Professional burn-out : Recent developments in theory and research / W. B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek (Eds.). – Washington, DC: Hemisphere, 1993. – P.135–149.