

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-10-86-60>

УДК 159.9

Шкраб'юк В.С., Білик Д.І.

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника»

## ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ

**Анотація.** У статті здійснено теоретико-методологічний аналіз феномена емоційного вигорання. Визначено, що емоційне вигорання – це складне явище, яке виникає як стрес-реакція у відповідь на виробничі й емоційні вимоги, що походять від надмірної відданості людини своїй роботі із супутньою при цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку. Зазначено, що даний феномен – це симптомокомплекс, дія якого охоплює всі основні структурні рівні особистості. Проаналізовано основні підходи, особливості, фактори, що сприяють виникненню даного синдрому. Наголошено, що емоційне вигорання є комбінацією трьох чинників: фізичного, емоційного та когнітивного виснаження чи втоми. Емоційне виснаження проявляється у відчутті емоційного перенапруження та спустошеності власних ресурсів. Описано моделі емоційного вигорання, розкрито особливості впливу даного синдрому на особистість у професійній діяльності.

**Ключові слова:** особистість, емоційне вигорання, емоційне виснаження, стрес, стресогенні чинники.

Shkrabiuk Veronika, Bilyk Darina

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University

## EMOTIONAL BURNING OF PERSONALITY: PSYCHOLOGICAL ANALYSIS OF THE PROBLEM

**Summary.** The article provides a theoretical and methodological analysis of the phenomenon of emotional burnout. It has been determined that emotional burnout is a complex, multifaceted phenomenon, arising as a stress response to production and emotional demands arising from excessive devotion to one's work with the accompanying contempt for family life or leisure. This condition occurs due to the internal accumulation of negative emotions without the appropriate "discharge" or "release" from them. It is noted that this phenomenon is a symptom complex, the action of which covers all major structural levels of personality. The main approaches, principles, features, factors that contribute to the emergence of this syndrome are analyzed. Personal factors of emotional burnout include: introversion, reactivity, authoritarianism, low self-esteem, low empathy, dissatisfaction with the profession and professional growth. The role risk factors of burnout include: role conflict, role uncertainty, role overload. The organizational factor is related to the conditions and features of the specialist. It is emphasized that emotional burnout is a combination of three factors: physical, emotional and cognitive exhaustion or fatigue. Models of emotional burnout are described, the peculiarities of the influence of this syndrome on the personality in professional activity are revealed. It is established that burnout is a specific human condition that occurs due to long-term stress and manifests itself in various life situations. There are types of reactions to stress, similar to the effects of "burnout": the reaction of emotional imbalance, characterized by a clear predominance of negative emotions; pessimistic situational reaction, expressed, first of all, by change of world outlook, negative thoughts and estimations of the world and itself, restructuring of system of values; situational reaction of demobilization, which is determined by the refusal of habitual contacts, their significant limitation, which causes persistent, prolonged and painful experiences of loneliness; situational reaction of the opposition, characterized by the degree of aggression, high sharpness of negative assessments of others and their activities; situational reaction of disorganization, which is based on an alarming component.

**Keywords:** personality, emotional burnout, emotional exhaustion, stress, stressors.

**Постановка проблеми.** Термін «синдром емоційного вигорання» вперше ввів Х. Фрейнденберг у 1974 році для характеристики здорових людей, які знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами в емоційно-завантаженій атмосфері організації.

Науково-психологічний аналіз численних досліджень дає підстави стверджувати, що даний синдром є складним процесом поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що проявляється в симптомах емоційного й розумового виснаження, фізичної втоми, особистісного відмежування та зниження задоволення від виконання будь-якої роботи і життєдіяльності загалом. На даний час, не існує однозначної відповіді на запитання про те, що ж є головним у виникненні емоційного вигорання, що є основною причиною – особистісні характеристики людини чи організаційні.

Розглядаючи підхід А. Чирома, можна наголосити, що емоційне вигорання є комбінацією трьох чинників: фізичного, емоційного і когнітивного виснаження чи втоми. Він наголошував, що важливий фактор даного феномена – це *емоційне виснаження*, а додаткові компоненти є наслідком або поведінки яка веде до деперсоналізації, або власне когнітивно-емоційного вигорання, яке проявляється в зниженні особистих досягнень. Обидва компоненти проявляються в деформації особистості і мають безпосереднє значення для її соціального здоров'я [4].

Аналізуючи дослідження Т.В. Большакової [3], можна стверджувати, що *емоційне вигорання* – це симптомокомплекс, дія якого охоплює всі основні структурні рівні особистості:

1. соціально-психологічний рівень (відображає зміну міжособистісних стосунків);

2. особистісний рівень (зміна особистісних рис);  
3. мотиваційний рівень (якісна та змістовна зміна мотивації);

4. регулятивно-ситуаційний рівень (відображає зміну станів та емоційних стосунків).

Науковці (Ожогова Е.Г., Орел В.Е.) виділяють ключові симптоми емоційного вигорання особистості, що стосуються фізичного, когнітивного, емоційного, поведінкового й соціального компонентів життя людини. Серед емоційних і поведінкових проявів переважають: агресія або роздратування, ігнорування, холодність емоційних реакцій, відмова від особистісного підходу, тривога за стан справ на робочому місці й залежність від них, низька мотивація і страх некомпетентності.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Аналізом синдрому емоційного вигорання займалися такі вітчизняні дослідники як: Л. Бурлачук, В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, В.О. Орел, Т.І. Ронгінська, О. Рукавішніков, Н. Самоукина, Ю. Кулюткін, Г. Сухобська та ін., так і зарубіжні автори: Н.І. Freudenberger, С. Maslach, W. Schaufeli, А. Pines та ін.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** У психологічній науці синдром емоційного вигорання зазвичай розцінюється як стрес-реакція у відповідь на виробничі та емоційні вимоги, що походять від зайвої відданості людини своїй роботі із супутньою при цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку. Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до емоційного вигорання. Таке виснаження є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого стресу. Цей стан виникає внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. По суті – це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження [2; 11].

**Метою статті** є аналіз основних підходів та особливостей у вивченні синдрому емоційного вигорання особистості.

**Виклад основного матеріалу.** Дослідник Г. Сельє [11] доводить, що причиною вигорання є професійний стрес. Обґрунтована ним концепція стресу пояснює всі випадки дезадаптації особистості або негативні зміни у житті людини. Науковці Б. Перлман та Є. Хартман [12] запропонували модель, яка розглядає емоційне вигорання в контексті професійного стресу, який протікає в свою чергу в чотирьох стадіях. Перша стадія включає в себе первинний стрес в робочій ситуації. Друга стадія характеризується змінами сприймання в ході переживання стресу. Третя стадія включає основні реакції організму на стресову ситуацію, а четверта стадія визначає наслідки самого стресу. Вчені вважають, що синдром емоційного вигорання є характерним для четвертої стадії.

На думку В. Бойко [2], емоційне вигорання формується в рамках механізмів психологічного захисту, які характеризують собою повне чи часткове виключення емоційних реакцій у відповідь на психотравмуючі впливи. Таким чином емоційне вигорання є набутою моделлю професійної поведінки, яка дозволяє особистості оптимально використовувати енергетичні ресурси. Автор вважає, що початковий етап емоційного вигоран-

ня відбувається в конструктивній формі, а його наслідки, які несуть деструктивний характер, виступають негативною реакцією на виконання професійних обов'язків. Схожої думки дотримувалася і науковець Т. Рогінська [10], яка зауважує, що прояви професійного стресу вказують на характерні риси тривалого стресу та психічного навантаження. Вона вважає, що початок емоційного вигорання починається з посиленої затрати енергетичних ресурсів, внаслідок чого в результаті починає проявлятися психологічна втома, яка трансформується в розчарування. Виходячи з даного положення синдром емоційного вигорання можна розглядати як динамічний процес, який починає розвиватися одночасно із стресовими реакціями організму.

Психолог Г.С. Абрумова, аналізуючи дану проблематику, виділяє 5 типів реакцій на стрес, схожих з ефектами вигорання:

1. Реакція емоційного дисбалансу – характеризується виразним переважанням негативної гамми емоцій. Загальний фон настрою знижений. Людина відчуває дискомфорт того або іншого ступеня вираженості. Крім широкого діапазону негативно забарвлених емоцій, реакція емоційного дисбалансу характеризується скороченням кола спілкування.

2. Песимістична ситуаційна реакція, виражена, в першу чергу зміною світовідчуття, похмурими думками і оцінками, видозміною і переструктуруванням системи цінностей.

3. Ситуативна реакція демобілізації відрізняється найбільш різкими змінами у сфері контактів: відмовою від звичних контактів або, щонайменше, значним їх обмеженням, що викликає стійкі, тривалі й болісні переживання самотності, безпорадності, безнадійності. Спостерігається також часткова відмова від діяльності. Людина уникає включення в будь-які сфери діяльності, окрім найнеобхідніших, соціально контрольованих, до яких примушують її встановлені й прийняті нею самою правила й вимоги суспільства.

4. Ситуативна реакція опозиції характеризується агресивністю, що підвищується, високою різкістю негативних оцінок оточуючих і їх діяльності.

5. Ситуативна реакція дезорганізації містить в своїй основі тривожний компонент [1].

Проте, варто зауважити, що незважаючи на схожість ефектів емоційного вигорання і професійних стресів, не слід їх отожднювати. Даний феномен скоріше є не різновидом стресу, а наслідком впливу комплексу стресових факторів.

Досліджуючи дану проблематику науковці виділяють, як мінімум, два основні підходи до визначення емоційного вигорання та його симптоматики: результативний та процесуальний. Представники першого підходу розглядають вигорання як певний стан, що включає в себе ряд конкретних та стабільних елементів, а іншого – вигорання як процес, який складається з послідовних фаз. Сьогодні існують кілька моделей емоційного вигорання, які представляють результативний підхід [2; 7; 8; 9].

**Однофакторна модель емоційного вигорання.** Відповідно до неї, вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно переважаних ситуаціях. Висна-

ження є головною причиною, а інші прояви дисгармонії переживань та поведінки є наслідками.

**Двофакторна модель.** Синдром вигорання зводиться до двомірної конструкції, яка складається з виснаження та деперсоналізації. Перший компонент, який назвали «афективним», відноситься до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий – деперсоналізація, що проявляється у зміні відношення, або до інших людей або до себе.

Найбільш поширеною концепцією результативного підходу є **трифакторна модель**. Вигорання за цим підходом – це реакція-відповідь на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, яка включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчутті емоційного перенапруження та спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Цей стан проявляється відчуттям приглушення, притуплення емоцій. Деперсоналізація представляє собою тенденцію розвивати негативне, цинічне відношення до інших осіб. Контакти з оточуючими стають знеособленими та формальними. Негативні установки, що виникають, можуть спочатку мати прихований характер та стримуватися всередині. З часом все частіше виникають спалахи роздратування, які призводять до конфліктних ситуацій.

**Чотирифакторна модель.** В цій моделі вигорання один із елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або редукції особистих досягнень) розділяють на два окремі фактори. Наприклад, деперсоналізація, пов'язана з роботою та з реципієнтами відповідно.

Стадійно-процесуальний характер вигорання найбільш чітко представлений в концепції М. Буриша. З його точки зору, вигорання проходить в своєму розвитку 6 фаз: попереджаючу, фазу зниження рівня власної участі, фазу емоційних реакцій, фазу деструктивної поведінки, фазу психосоматичних реакцій та фазу розчарування. Основний руйнівний фактор вигорання, як і в попередній концепції, пов'язаний із суперечностями між ступенем включеності у роботу та отримуваною від неї віддачею [5; 8].

На думку Є.П. Ільїна, існують три групи факторів, які відіграють істотну роль у формуванні

емоційного вигорання: особистісні, рольові, організаційні. До особистісних особистісні факторів емоційного вигорання можна віднести: інтроверсію, реактивність, авторитаризм, низьку самоповагу, низький рівень емпатії, незадоволеність професією і професійним ростом. До рольових факторів ризику вигорання відносять: рольовий конфлікт, рольову невизначеність, рольову перевантаженість. Організаційний фактор пов'язаний з умовами та особливостями роботи фахівця: кадрова політика; графік роботи (багатодинний режим роботи); характер керівництва (погана організація праці, велике професійне навантаження); система винагород (відсутність достатньої моральної та фінансової винагороди за працю); соціально-психологічний клімат (конфлікти з колегами і начальством); робота з психологічно важким контингентом, з яким потрібно спілкуватися під час виконання професійних завдань [6].

Емоційне вигорання може бути наслідком і творчої праці, яка характеризується активними емоційними навантаженнями у суб'єктів діяльності. При цьому дані характеристики праці мають всі шанси сприяти появі також розвитку емоційного вигорання у випадку присутності протиріччя між високим рівнем мотивації і неможливістю реалізуватися в певному виді діяльності.

**Висновки і пропозиції.** Синдром емоційного вигорання, як професійна деструкція особистості проявляється як стійкі психічні переживання з подальшими змінами у професійній діяльності.

Узагальнюючи наукові підходи, вважаємо, що професійне вигорання – це синдром емоційного, розумового та фізичного виснаження через тривале емоційне перевантаження. Емоційне вигорання виникає під впливом цілком певних зовнішніх і внутрішніх чинників. Профілактичні заходи, що упереджують емоційне вигорання, передбачають особистісно-орієнтовані підходи, спрямовані на покращення здатності особистості протидіяти стресовим впливам через зміну своєї поведінки, стосунків, світогляду. Зокрема, це постійна внутрішня робота над собою, переосмислення поведінки, рефлексія емоційних станів, активний відпочинок, опанування методів саморегуляції.

## Список літератури:

1. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика. *Психологический журнал*. 1985. № 6. С. 107–115.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва : Феликс, 1996. 472 с.
3. Большакова Т. Особистісні детермінанти та організаційні фактори психічного вигорання в медичних працівників : автореф. дис. Ярославль, 2004. 27 с.
4. Вир Р. Модели моральной медицины в эпоху революционных изменений. *Вопросы философии*. 1994. № 3. С. 677–682
5. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 258 с.
6. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2011. С. 402-407.
7. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются : практикум по соц. психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 528 с.
8. Ожогова Е.Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов. *Психологический журнал*. 2008. Т. 5, № 3. С. 17–28.
9. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии : Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 2006. 254 с.
10. Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. 2002. № 23. С. 67–78.
11. Селье Г. Стресс без дистресса. Москва : Прогресс, 1982. 125 с.
12. Perlman, B., Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.

**References:**

1. Abramova, A.G. (1985). Analiz sostoyaniy psichologicheskogo krizisa i ih dinamika [Psychological journal Analysis of states of psychological crisis and their dynamics]. *Psychological journal*, no. 6, pp. 107–115.
2. Bojko, V.V. (1996). *Energiya emocij v obshenii: vzglyad na sebya i na drugih* [The energy of emotions in communication: a look at yourself and others]. Moskva: Filin. (in Russian)
3. Bolshakova, T. (2004). Osobystisni determinanty ta organizacijni faktory psichnogo vygorannya v medychnyx pracivnykiv: avtoref. dys. [Special determinants and organizational factors of mental health care in medical clinics]. (PhD Thesis), Yaroslavl. (in Russian)
4. Vir, R. (1994). Modeli moralnoj mediciny v epohu revolyucionnyh izmenenij [Models of moral medicine in the era of revolutionary changes]. *Philosophy questions*, no. 3, pp. 677–682.
5. Vodopyanova, N.E. (2008). *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: diagnosis and prevention]. Sankt-Peterburg: Peter. (in Russian)
6. Ilin, E.P. (2011). *Emocii i chuvstva* [Emotions and feelings]. 2nd ed. Sankt-Peterburg: Peter, pp. 402–407.
7. Maslach, K. (2001). *Professionalnoe vygoranie: kak lyudi spravlyayutsya: praktikum po soc. psichologii* [Professional burnout: how people cope: workshop on social psychology]. Sankt-Peterburg: Peter. (in Russian)
8. Ozhogova, E.G. (2008). Vzaimosvyaz sindroma «psichicheskogo vygoraniya i osobennostej cennostnosmyslovoj sfery u pedagogov [The relationship between the syndrome of “mental burnout and the characteristics of the value-sense sphere among teachers]. *Psychological journal*, vol. 5, no. 3, pp. 17–28.
9. Orel, V.E. (2006). *Issledovanie fenomena psichicheskogo vygoraniya v otechestvennoj i zarubezhnoj psichologii: Problemy obshej i organizacionnoj psichologii* [Research of the phenomenon of mental burnout in Russian and foreign psychology: Problems of general and organizational psychology]. Yaroslavl. (in Russian)
10. Roginskaya, T.I. (2002). Sindrom vygoraniya v socialnyh professiyah [Burnout syndrome in social professions]. *Psychological journal*, no. 23, pp. 67–78.
11. Sele, G. (1982). *Stress bez distressa* [Stress without distress]. Moskva: Progress. (in Russian)
12. Perlman, B., & Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future and research. *Human relations*, vol. 35, no. 4, pp. 283–305.