

УДК 159.923.5

## ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

Максимець С.М., к. психол. н., доцент,  
доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології  
Житомирський державний університет

Фриз І.В., к. психол. н., доцент,  
доцент кафедри загальної, вікової та педагогічної психології  
Житомирський державний університет

У статті розглянуто проблему емоційного вигорання фахівців соціономічних професій. Розкрито особливості виявів синдрому емоційного вигорання у фахівців професій соціономічного типу та встановлено взаємозв'язок складових відповідальності та симптомів емоційного вигорання.

**Ключові слова:** особистість, емоційне вигорання, соціономічні професії, відповідальність, симптом, копінг-стратегії.

В статье рассмотрена проблема эмоционального выгорания специалистов социономических профессий. Раскрыты особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у специалистов профессий социономического типа и найдена взаимосвязь составляющих ответственности и симптомов эмоционального выгорания.

**Ключевые слова:** личность, эмоциональное выгорание, социономические профессии, ответственность, симптом, копинг-стратегии.

Maksymets S.M., Fryz I.V. RESEARCH OF EMOTIONAL BURN-OUT AND RESPONSIBILITY OF REPRESENTATIVES OF SOCIONOMY PROFESSIONS

The article addresses the problem of emotional burn-out of specialists in socionomy professions. The demonstration of features of the emotional burn-out syndrome in specialists of socionomy type occupations was identified. The relation between the components of responsibility and the symptoms of emotional burn-out was established.

**Key words:** personality, emotional burn-out, socionomy professions, responsibility, symptom, coping strategies.

**Постановка проблеми.** Протягом останніх десятиліть проблема збереження психічного здоров'я сучасних фахівців загалом і професійної деформації їхньої особистості в сучасних соціокультурних і соціально-економічних умовах набула особливої актуальності.

Особливо гостро ця проблема постає перед фахівцями сфери так званих соціономічних професій (педагогів, психологів, соціальних працівників, лікарів тощо), які активно включені в процеси тривалого реформування своїх професійних сфер. Це ускладнює і так складну та перевантажену емоціями професійну діяльність.

Тривалий час дослідження професійної діяльності фахівців соціономічних професій зводилось до вивчення професійно важливих, значущих особистісних властивостей, що допомагають якісно здійснювати професійні функції, спрямовані на роботу з людьми (учнями, студентами, клієнтами, пацієнтами, відвідувачами). У сучасних реаліях знецінення значущості інтелектуальної праці, певного зрушення соціальних цінностей актуальності набувають наукові розробки, спрямовані на діагностику, ко-

рекцію та профілактику як виявів, так і різноманітних психологічних чинників такого наслідку професійного стресу, як емоційного вигорання.

Негативні емоційні переживання можуть торкатись різних сторін професійної діяльності: професійного спілкування, особистості професіонала, впливати на професійний розвиток і навіть призводити до порушення здоров'я, а саме – виникнення невротичних розладів і психосоматичних захворювань.

Висока емоційна включеність у діяльність, організаційні моменти професійної діяльності та відповідальність працівників соціономічних професій за результат своєї праці зумовлюють появу синдрому емоційного вигорання.

Емоційне вигорання представників так званих «допомагаючих» професій обумовлено як зовнішніми, так і внутрішніми детермінантами, однією з яких, на наш погляд, виступає особистісна відповідальність.

У зв'язку з цим постає необхідність теоретичного та практичного вивчення цього питання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Відомі автори робіт із проблеми



емоційного вигорання трактують цей феномен неоднозначно. В одному випадку – як професійну деформацію, яка негативно відбивається на професійній діяльності (Х. Фрейденбергер, К. Маслач, А. Ленгле, К. Черніс), а в іншому – як механізм психологічного захисту, який включається як адаптивна реакція організму на професійну перевтому та дає змогу регулювати психічні вияви й захищати психіку від негативних емоційних впливів (В. Бойко, Н. Водоп'янова, В. Орел). Також низка науковців (В. Козієв, Л. Колеснікова) розглядають емоційне вигорання як «хворобу спілкування», яка є наслідком перевтоми від необхідності тривалого перебування в соціумі, відсутності можливості усамітнитись [1; 2; 6].

Аналіз існуючих досліджень зазначеної проблеми показав, що сьогодні відсутній чіткий, однозначний підхід до пояснення причин виникнення та розвитку емоційного вигорання. Існуючі підходи не дають можливості виділити єдину систему детермінант цього феномена.

Значну кількість досліджень синдрому емоційного вигорання було спрямовано на вивчення факторів його виникнення. Традиційно виділяються об'єктивний фактор (тобто особливості самої професійної діяльності) та суб'єктивний фактор (індивідуальні характеристики самих працівників). Деякі автори виділяють і третю групу факторів, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні [7].

Розгляд феномена емоційного вигорання також можливий із точки зору трьох основних підходів: 1) індивідуального, 2) міжособистісного, 3) організаційного.

По суті, виникнення емоційного вигорання складно пов'язати конкретно з тими чи іншими факторами названих підходів. Цей феномен швидше за все є результатом інтеграції особистісних характеристик працівника, його міжособистісних стосунків у професійній діяльності та специфіки його робочих умов [4, с. 84].

Кожен із цих підходів незалежно один від одного описує процес виникнення емоційного вигорання на різних рівнях. Специфіка професій соціономічного типу дає можливість розглядати емоційне вигорання фахівців у контексті кожного названого підходу.

Представники індивідуального підходу (А. Пайнс) причинами вигорання вважають особливості мотиваційної та емоційної сфери, зокрема дисонанс між високим рівнем професійних домагань і неуспішністю діяльності, підвищену чутливість до соціальних подразників, гіпертрофоване почуття соціальної справедливості, високу сензитивність та інше.

Прихильники міжособистісного підходу (зокрема, К. Маслач) основною причиною емоційного вигорання вважають міжособистісні відносини фахівця із суб'єктами професійної діяльності, дисгармонію стосунків між працівниками соціономічних професій і реципієнтами, що підкреслює важливість міжособистісних стосунків у виникненні вигорання.

Представники організаційного підходу причинами емоційного вигорання вважають фактори робочого середовища, а саме: великий обсяг роботи, понаднормований робочий день, нераціональний стиль керівництва, підпорядкованість формальним вимогам, відсутність визнання праці або винагороди за виконану роботу. Усе це призводить до зниження робочої мотивації, емоційної залученості у справу, зниження загального емоційного фону, виникнення почуття несправедливості [5, с. 107].

Усі перераховані причини ведуть до нервово-психічної напруги, яка веде до професійної деформації. Та оскільки людина – досить цілісна структура, вона шукає шляхи захисту від неї. Одним із них є виникнення синдрому емоційного вигорання. Вигорання відбувається поступово й може тривати роками.

Тож синдром емоційного вигорання може розглядатись як форма професійної деформації, за якої у фахівця виявляється почуття невідповідності між власними можливостями та вимогами професійного середовища; неадекватна оцінка своїх можливостей; зниження почуття власної значущості та ефективності своїх дій.

Усі перераховані причини емоційного професійного вигорання тією чи іншою мірою властиві для представників соціономічних професій.

Цей синдром містить три основні складові, виділені К. Маслач: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукацію професійних досягнень. Саме визначення виявів цих складових (симптомів) синдрому емоційного вигорання й буде включено в емпіричну частину нашого дослідження.

Ми припустили, що однією з детермінант виникнення синдрому емоційного вигорання може бути така особистісна характеристика, як відповідальність.

Традиційно відповідальність розглядається як системна якість, стійка характеристика суб'єкта, стабільна риса особистості. Вона пов'язується з внутрішнім контролем (самоконтролем) і внутрішньою регуляцією (саморегуляцією) діяльності особистості; готовністю відповідати за наслідки власних дій, поведінки, практичного стосунку до реальних умов існування [3].

Категорія відповідальності належить до числа таких питань, вирішення яких має важливе теоретичне та практичне значення для тих, хто за професійними обов'язками допомагає людям.

Частіше в наукових роботах із проблеми відповідальності розкривають зв'язок цієї характеристики з успішністю діяльності. На наш погляд, вияви окремих детермінант відповідальності можуть бути зовнішніми маркерами емоційного вигорання.

**Постановка завдання.** Розкрити особливості виявів синдрому емоційного вигорання у фахівців професій соціономічного типу та встановити взаємозв'язок складових відповідальності та симптомів емоційного вигорання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Експериментальна частина дослідження проводилася на вибірці фахівців, які є представниками соціономічних професій (психологи, педагоги, соціальні працівники). Вибірка складалася із 60 осіб у віці від 22 до 36 років.

Для оцінки виявів професійного вигорання використовувалась методика МВІ, розроблена на основі моделі К. Маслач і С. Джексона (адаптованої Н. Водоп'яною). Методика дає змогу оцінити загальний рівень вигорання, а також структуру наявного вигорання за трьома субшкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Для дослідження вияву відповідальності використовувався опитувальник багатомірно-функціонального аналізу відповідальності В. Прядеїна. Цей опитувальник дає можливість діагностувати відповідальність як системну якість, розглядати функціональну єдність мотиваційних, емоційних, когнітивних, динамічних, регуляторно-вольових і продуктивних складових. Мотиваційний компонент відповідальності розглядається з позиції соціоцентричності та егоцентричності; динамічний компонент діагностується за параметрами ергічності (самостійності) та аергічності (нерішучості та необов'язковості); когнітивний компонент – з позиції усвідомленості та обізнаності; продуктивний (результативний) компонент розглядається в комунікативній

і суб'єктивній сферах; регулятивно-вольовий компонент – з позиції інтернальності (активності) та екстернальності (пасивності). Також В. Прядеїн однією з основних властивостей особистості, що визначає її спрямованість, виділяє прагнення та розглядає два його види: інструментально-стильове та змістовно-сислове [9, с. 30].

Також для доповнення переліку складових особистісної відповідальності нами використовувалась методика «Шкала контролю за дією», розроблена Ю. Кулем та адаптована С. Шапкіним, що містить три субшкали: контроль за дією під час планування, контроль за дією під час реалізації, контроль за дією під час невдачі.

За результатами дослідженнями, емоційне виснаження притаманне на високому та дуже високому рівні 23 % опитаних. Ця компонента професійного вигорання виявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості, відчутті емоційної спустошеності та втоми, яке викликане власною роботою. Водночас серед усіх форм вигорання найбільший відсоток респондентів, що мають низький рівень, спостерігається саме в емоційному виснаженні (55 %).

Високі показники виявів професійного вигорання в учасників дослідження належать до форми *деперсоналізації*, яка може виявлятися в деформації відносин з іншими людьми в бік залежності від них, підсиленні негативізму, цинічності установок і почуттів щодо клієнтів, колег тощо. Високий і дуже високий рівень вияву цього аспекту вигорання демонструють 36 % працівників, при цьому тільки 22 % опитаних мають низький вияв деперсоналізації. Ця форма вияву професійного вигорання може виникати як механізм психологічного захисту в процесі професійної адаптації.

До *редукції особистих досягнень*, яка виявляється в нівелюванні професійних досягнень, негативному ставленні до професійної діяльності, обов'язків, на високому та дуже високому рівні схильні 20 % опитаних. Вони мають тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, заниження службових переваг і можливостей, недооцінювання власної гідності, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Таблиця 1

**Вияви синдрому емоційного вигорання**

Компоненти вигорання	Рівні (%)				
	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Виснаження	-	55	22	20	3
Деперсоналізація	-	22	42	27	9
Редукція	3	27	50	17	3



Водночас 50 % респондентів мають середній рівень, а 30 % – низький та дуже низький рівень вигорання в розрізі цієї форми.

Отож очевидним стає проблема зменшення виявів синдрому професійного вигорання.

Наступним етапом нашого дослідження було власне встановлення взаємозв'язку змінних відповідальності та симптомів емоційного вигорання.

Результати кореляційного аналізу (за Пірсоном) виявив емоційного вигорання – емоційне виснаження, деперсоналізація, редукація особистісних очікувань і змінних відповідальності – зафіксували такі статистично достовірні зв'язки ( $p < 0,05$ ).

Компонент «емоційне виснаження» безпосередньо корелює з показником «особистісні труднощі» (0,34). Також виявлено зворотні зв'язки із змістовно-смысловими прагненнями (-0,35), когнітивною осмисленістю (-0,35), контролем за дією під час планування (-0,36) та контролем за дією за невдачі (-0,30). Отримані кореляції відображають те, що фазу емоційного виснаження переживають тривожні, невпевнені особистості, які характеризуються зниженими рівнями відповідальності, сумлінності, альтруїзму, відсутності спрямованості на соціальне оточення, слабо вираженим контролем за дією як під час планування, так і за переживання невдачі.

Компонент «деперсоналізація» має лише негативні кореляції з показниками змістовно-смысловими прагненнями (-0,34), регуляторною інтернальністю (-0,26), динамічною ергічністю (-0,31), контролем за дією під час планування (-0,42) та контролем за дією в разі невдачі (-0,38).

З наростанням виявів емоційного вигорання, зокрема деперсоналізації, працівник стає більш імпульсивним, відбувається зниження контролю за власними діями в різних – як виробничих, так і побутових – ситуаціях, зменшується особистісна відповідальність, сумлінність, альтруїзм, значно знижується або взагалі відсутня спрямованість на інших, виявляється байдужість до навколишніх людей, частіше виникає бажання усамітнитись, зниження виявів творчості, самостійності, самокритичності та незалежності під час виконання складних і відповідальних справ.

Компонент «редукція професійних досягнень» корелює з найбільшою кількістю чинників відповідальності як показника особистісної саморегуляції. Зв'язок виявляється зі змістовно-смысловими прагненнями (-0,38), соціоцентричною мотивацією (-0,27), динамічною ергічністю (-0,30), контролем за дією під час планування

(-0,43) та контролем за дією в разі невдачі (-0,31). Прямий зв'язок виявився у показниках емоційної астеничності (0,29), егоцентричної мотивації (0,33) та динамічної аергічності (0,41). Редукація в допомагаючих професіях може виявлятися як спроба полегшити або скоротити свої обов'язки, які вимагають енергетичних витрат. Одночасно можна говорити про зниження виявів альтруїстичного характеру, зниження сумлінності, зменшення бажання бути серед людей, домінування особистісних інтересів над суспільними, поверхнєве ставлення до своїх прямих обов'язків, ухилення від виконання важких і відповідальних завдань, а й іноді – ігнорування їх, байдужість, песимізм, зниження саморегуляції під час планування дій та контролю за їх виконанням, особливо в разі виникнення проблем, зниження загального емоційного фону.

Отже, у респондентів із виявами емоційного вигорання відзначається пасивність, виконання професійних обов'язків відбувається за однотипними поведінковими схемами. Відповідальну поведінку такі працівники демонструють виключно під впливом зовнішніх обставин і за спонукання з боку інших, професійні обов'язки виконують формально, байдужі як до результатів діяльності, так і до її оцінки. Бідний діапазон емоційних виявів, частий пригнічений настрій, апатія та інші негативні емоційні вияви є типовими для таких працівників.

З огляду на отримані результати актуальною постає проблема психопрофілактики та подолання наслідків емоційного вигорання спеціалістів соціономічних професій.

Важливим принципом попередження синдрому емоційного вигорання є дотримання вимог психогігієни самими працівниками. У зв'язку з цим профілактиці та забезпеченню психогігієни працівника з «групи ризику» необхідно приділяти особливу увагу та сприяти створенню системи психологічної допомоги, спрямованої на збереження здоров'я працівників і зменшення соціальних ризиків.

Розробляючи таку систему психологічної допомоги, особистість можливо розглядати за зразком саморегулюючої системи, стрижневим компонентом якої є індивідуальний стиль діяльності, здатність людини до саморегуляції та самоактуалізації.

Розглядаючи особистісні та соціальні ресурси подолання емоційного вигорання, необхідно брати до уваги моделі та стратегії поведінки, які обумовлені життєвою позицією особистості, її активністю, потребами в самореалізації свого потенціалу.

Люди з високим рівнем саморегуляції, зокрема з належним розвитком відпові-



дальності, частіше використовують ефективні копінг-стратегії, що допомагають протистояти емоційному вигорянню. Зазвичай психічне та фізичне самопочуття особистості залежить саме від вибору копінг-стратегії в момент зіткнення із ситуацією, що викликає нервово-психічне напруження.

Отже, виникає потреба у створенні програми, що спрямована на збереження психічного здоров'я працівників соціономічних професій. Програма формування ефективної копінг-стратегії має містити блоки самопізнання, усвідомлення наявних власних ресурсів і знаходження нових ресурсних станів із метою мобілізації особистості в психотравмуючих ситуаціях та адекватного поведінкового відреагування.

Оскільки в основі копінг-стратегії лежать особливості емоційного відреагування, саме переважання певних емоцій у психотравмуючій ситуації безпосередньо впливає на вибір типу реагування. Тому, на наш погляд, є необхідність включати в корекційну програму формування навичок емоційного інтелекту як здатності до саморегуляції. Якість емоційної саморегуляції особистості впливає на можливість використання раціонального, проблемно-орієнтованого копіngu.

**Висновки з проведеного дослідження.** Отже, за результатами нашого теоретико-емпіричного дослідження, близько третини респондентів – представників соціономічних професій – демонструють високі показники емоційного вигоряння. Переважаючим у виборці симптомом вигоряння є деперсоналізація.

Існує взаємозв'язок емоційного вигоряння та окремих показників відповідальності особистості працівників соціономічних професій. Визначені зв'язки між показниками емоційного вигоряння та параметрами відповідальності свідчать про зниження

загального емоційного тону особистості, сумлінності, альтруїзму, відсутність спрямованості на соціальне оточення, знижений контроль за власною діяльністю тощо. Тобто емоційне вигоряння досить суттєво впливає на сферу саморегуляції особистості.

Визначені кореляції можуть бути використані як для безпосередньої корекційно-консультативної роботи з респондентами, так і для розроблення програми формування копінг-стратегій.

Такий підхід до вивчення цієї проблеми, на нашу думку, дає змогу окреслити перспективи подальшого дослідження емоційного вигоряння працівників допомагаючих професій як через розвиток їхніх особистісних ресурсів, так і через формування копінг-стратегій.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Бойко В. Синдром «емоціонального вигоряння» в професіональному обшени. СПб, 1999. 105 с.
2. Водопьянова Н., Стариченкова Е. Синдром вигоряния: диагностика и профилактика. 2-е изд. Питер, 2008. 338 с.
3. Канке В. Этика ответственности. Теория морали будущего. Москва, 2003. 352 с.
4. Кудинов С. Психологическая характеристика ценностно-смысловой структуры раз личных типов проявления ответственности. Прикладные исследования психологии личности: сб. науч. тр. Вып. 1. Тольятти, 2009. С. 84–97.
5. Моложавенко А. Профессиональная подготовка педагогов-психологов в условиях гуманитаризации постдипломного образования: монография. Киров: МЦНИП, 2016. 485 с.
6. Орел В. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования: учеб. пособие / Под ред. В. Орел. СПб, 2006. 221 с.
7. Панова Н. Педагогическое долголетие: монография. СПб.: СПбАППО, 2007. 442 с.
8. Прядеин В. Опросник многомерно-функционального анализа ответственности Журнал практического психолога. 1997. № 5. С. 30–36.