



УДК 159.944

ДО ПИТАННЯ ПРО ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЯХ СУБ'ЄКТ-СУБ'ЄКТНОГО ТИПУ

Погрібна А.О., аспірант

Донбаський державний педагогічний університет

У статті розглядаються теоретичні аспекти формування емоційного вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу. Аналізуються концептуальні положення щодо специфіки зазначеного феномену в професіях соціальної спрямованості. Особлива увага акцентована на вивченні чинників, що ініціюють виникнення симптомів емоційного вигорання у фахівців «допомагаючих» професій.

Ключові слова: емоційне вигорання, професії суб'єкт-суб'єктного типу, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень, стрес.

В статье рассматриваются теоретические аспекты формирования эмоционального выгорания в профессиях субъект-субъектного типа. Анализируются концептуальные положения относительно специфики данного феномена в профессиях социальной направленности. Особое внимание акцентировано на изучении факторов, которые инициируют возникновение симптомов эмоционального выгорания у специалистов «помогающих» профессий.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессии субъект-субъектного типа, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений, стресс.

Pogrebnaia A.A. ON THE QUESTION ABOUT EMOTIONAL BURNING DOWN IN PROFESSIONS SUBJECT-SUBJECT TYPE

In the article the theoretical aspects of forming of syndrome of the emotional burning down are examined in professions subject-subject type. The conceptual positions in reference to the specifics of this phenomenon in the professions of social orientation are analyzed. Particular attention is focused on studying the factors that initiate the appearance of symptoms of burnout among specialists of «helping» professions.

Key words: emotional burnout, professions subject-subject type, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements, stress.

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. На сучасному етапі розвитку суспільства в умовах соціально-економічної нестабільності, конкуренції на ринку праці, соціальних стресів, вузької спеціалізації в професії та водночас глобалізації з суміжними галузями зростають вимоги до професіоналізму особистості. Особливої уваги в період постійних змін і реформ потребують професії суб'єкт-суб'єктного типу, оскільки вони характеризуються високою емоційною напругою діяльності в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування, підвищеною моральною відповідальністю в процесі складної соціальної взаємодії з людьми, дисбалансом між інтелектуально-енергетичними затратами з одного боку і моральною та матеріальною винагородою з іншого, особистісною незахищеністю при взаємодії з «психологічно важким» контингентом.

У таких умовах під впливом багатьох емоціогенних факторів, як об'єктивних, так і суб'єктивних, виникає зростаюче почуття невдоволення, накопичення втоми, що призводить до криз у роботі, виснаження та вигорання.

Таким чином, дослідження феномену емоційного вигорання на прикладі профе-

сій суб'єкт-суб'єктного типу здається нам необхідним як з теоретичних, так і з практичних позицій, оскільки своєчасна система профілактико-корекційних заходів допоможе зберегти працівника як здорову особистість і ефективного професіонала. Більш того, дослідження емоційного вигорання має велике значення для аналізу процесу професійного становлення особистості, для планування її професійної кар'єри.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання цієї проблеми і на які спирається автор. Бувши досить новим явищем, феномен вигорання являє собою перспективний напрямок досліджень у зарубіжній і вітчизняній психології. Так, на сьогодні в зарубіжній психології існує достатня кількість досліджень, присвячених проблемі емоційного вигорання (M. Leiter, C. Maslach, S. Jackson, A. Pines, W. Schaufeli та ін.), у яких досягнута єдина точка зору відносно операціональної структури емоційного вигорання та валідності методик його діагностики. Водночас не існує однозначного погляду на саме визначення емоційного вигорання, його основні симптоми та механізми виникнення, недостатньо проаналізовані пи-

тання щодо впливу цього феномену на різні підструктури особистості.

Більшість досліджень пострадянського періоду, присвячених вивченню емоційного вигорання, мають або постановчий характер, або вузьку емпіричну спрямованість (В.В. Бойко, Н.М. Булатевич, Н.В. Гришина, Н.Є. Водоп'янова, А.В. Карпов, О.О. Рукавішников, В.Є. Орел та ін.). Так, існують дослідження емоційного вигорання педагогів (О.О. Бароніна, Т.В. Зайчикова, Л.М. Карамушка, Л.М. Мітіна, А.О. Реан, Т.І. Ронгинська, Н.В. Чепелева та ін.), медичних працівників (О.І. Богучарова Г.С. Абрамова, Н.В. Козіна, В.В. Лук'янов, Н.Ю. Максимова, Ю.А. Юдчиць та ін.), соціальних працівників (Н.Є. Водоп'янова, Є.М. Набільська, О.В. Романовська, Є.С. Старченкова, Я.І. Юрків та ін.), управлінців (Н.Є. Водоп'янова, О.Б. Серебрякова та ін.), торгового персоналу, менеджерів (О.Р. Фонарьов, Н.Є. Водоп'янова та ін.), психологів (Б.С. Братусь, О.О. Бодальов, О.Ф. Бондаренко, А.В. Костюк, Т.С. Яценко та ін.).

Однак, незважаючи на широку розповсюдженість досліджень емоційного вигорання у спеціалістів соціальної спрямованості, вітчизняна психологія також характеризується протиріччями у поглядах на сутність синдрому, механізми та динаміку його розвитку.

Поєднання теоретичної та практичної значущості з недостатньою розробленістю проблеми визначило мету дослідження.

Мета статті (постановка завдання).

Метою теоретичного дослідження є вивчення специфіки емоційного вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу.

Виклад основного матеріалу. Аналіз літератури з даної проблеми показує, що на сьогодні в науковій літературі існують різні терміни для визначення феномену вигорання: «емоційне вигорання», «емоційне згорання», «синдром емоційного вигорання», «професійне вигорання», «психічне вигорання» тощо. У зв'язку з різноманітністю термінології означеного феномену існують і різні підходи щодо його феноменології: індивідуальний, міжособовий (соціальний), організаційний тощо.

Так, у дослідженнях, що стосуються індивідуально-психологічного підходу (L. Hallsten, S. Hobfoll, J. Freedy, H. Freudenberger, A. Pines), емоційне вигорання розуміється як невідповідність між високими чеканнями особистості від роботи і дійсністю, з якою доводиться стикатися щодня. Представники соціально-психологічного підходу (С. Maslach, В. Buunk, W. Schaufeli) роблять акцент на тому, що феномен емоційного вигорання визнача-

ється специфікою самої діяльності в соціальній сфері, яка вирізняється великою кількістю контактів, що навантажують психіку людини. Дослідження в рамках організаційно-психологічного підходу (R. Burke, J. Winnubst, С. Cherniss, R. Golembiewski) ґрунтуються на тому, що емоційне вигорання пов'язане з організаційною структурою діяльності та з типовими проблемами особистості: нестачею автономії та підтримки, неадекватним або низьким рівнем розвитку професійно-важливих якостей та ін. [2; 7].

Кожен з означених підходів описує процес виникнення цього феномену на окремих рівнях, що існують автономно і незалежно один від одного. Це сприяє тому, що з'являється тенденція до перебільшення значущості тих чи інших чинників, зокрема до гіперболізації значущості або особистісних чинників, або чинників, пов'язаних з виробничими стресами. Так, Д. Гринберг, підкреслюючи наявність тісного зв'язку між стресом і вигоранням, визначає вигорання як несприятливу реакцію людини на стрес, отриманий на роботі, що включає психофізіологічні та поведінкові компоненти. На думку Д. Гринберга, вигорання може характеризуватися емоційним, фізичним і когнітивним виснаженням і виявлятися наступними симптомами: погіршенням відчуття гумору, частими скаргами на здоров'я, зміною продуктивності роботи, зниженням самооцінки та ін. [3, с. 349]. А. Ленгле емоційне вигорання пов'язує з неекзистенціальними установами на життя. На думку автора, вигорання є особливою формою екзистенціального вакууму, провідним симптомом і основною характеристикою якого виступає виснаження [6].

Схожа картина простежується у працях дослідників цієї проблеми на пострадянських теренах. Так, Н.Є. Водоп'янова та Є.С. Старченкова визначають феномен вигорання як несприятливу реакцію на професійні стреси, що включає психофізіологічні, психологічні та поведінкові складові [2, с. 128–136]. Аналогічної точки зору дотримуються Г.С. Абрамова, Н.В. Гришина, Т.І. Ронгинська та ін., підкреслюючи, що розвиток вигорання не обмежується лише професійною сферою, а виявляється в різних ситуаціях буття людини, оскільки хворобливе розчарування в роботі як способі отримання сенсу забарвлює всю життєву ситуацію [8; 9].

В.В. Бойко підходить до визначення феномену вигорання з позиції динамічного підходу, характеризуючи синдром емоційного вигорання в якості психологічного захисту, який виникає у відповідь на окремі травмуючі дії та виступає у формі частко-



вого або абсолютного виключення емоцій [1, с. 87]. У рамках такої концепції не вбачається принципів відмінностей вигорання від стресу, фази емоційного вигорання розгортаються поетапно відповідно до розвитку механізму стресу, описаного Г. Сельє (фази тривоги, резистенції, виснаження).

В.Є. Орел, навпаки, не вбачає домінуючої ролі стресу у формуванні емоційного вигорання, підкреслюючи його суто професійну спрямованість. Він характеризує означений феномен як дисфункцію, що викликана впливом професійної діяльності на особистість і найвиразніше виявляється у сфері суб'єктивних видів праці, таким чином підкреслюючи роль організаційних чинників у формуванні симптомів вигорання [7].

Цікавими представляються дослідження Т.С. Яценко, виконані в рамках глибинної психокорекції. Так, синдром емоційного вигорання, з точки зору автора, має глибинно-психологічні витoki і являє собою нівелювання, «спалювання» лібідних почуттів до близьких людей, що екстраполюється на інших людей, на професійну взаємодію. Блокування лібідного потенціалу відбувається на основі едипової залежності та травматичних переживань раннього дитинства, підліткового віку. Відповідно до психодинамічної теорії Т.С. Яценко, емоційне вигорання пов'язане з формуванням статичності психіки, виявом якої є блокування особистісного розвитку, тенденція до психологічної смерті, регресія [10, с. 103].

Незважаючи на наявні відмінності, більшість науковців, аналізуючи феномен емоційного вигорання та супутні симптоми, доходять висновку, що вигорання – це стійке, прогресуюче, негативно забарвлене психологічне явище, що характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних установок та поведінки на роботі, втратою професійної мотивації та проявляється у професійній діяльності в осіб, що не страждають психопатологією [2; 7; 8].

Це визначення ґрунтується на найбільш поширеній на сьогодні трифакторній моделі емоційного вигорання (К. Маслач, С. Джексон). Відповідно до цієї концепції, синдром вигорання є тривимірним конструктом, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Автори акцентують увагу на використанні поняття «синдром», підкреслюючи тим самим відносну незалежність вхідних у нього елементів, які самі по собі можуть існувати як окремі елементи і в інших станах. Але лише об'єднуючись разом, вони створюють своєрідний синдром вигорання та визначають процес його розвитку [2; 7].

Основною складовою вигорання, згідно з означеною моделлю, є емоційне виснаження, що розуміється як почуття емоційної спустошеності та втоми, викликане професійною діяльністю. Воно проявляється в зниженні емоційного тону, втраті інтересу до навколишнього або емоційній перенасиченості, в агресивних реакціях, спалахах гніву, появі симптомів депресії. Виникають відчуття розчарування, безпорадності, безнадійності, апатії тощо.

Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до професійної діяльності та об'єктів своєї праці, це розвиток негативних, черствих, байдужих установок у ставленні до людей. Вона проявляється у деформації (знеособленні) стосунків з іншими людьми: підвищенні залежності від інших або, навпаки, негативізму, цинічності установок і почуттів щодо реципієнтів (пацієнтів, підлеглих, учнів тощо).

Третя складова вигорання, редукція професійних досягнень, може виявлятися в тенденції до негативної самооцінки, заниженні своїх професійних досягнень і успіхів, зменшенні інтересу до нових теорій і ідей в роботі, формальному виконанні поставлених завдань, применшенні особистісної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших [2; 7].

Альтернативним варіантом представленого підходу до структури емоційного вигорання є численні дослідження, що вказують на існування інших моделей вигорання, які достатньо детально окреслюють проблематику цього явища. Так, відповідно до однофакторної моделі Пінеса та Аронсона, феномен вигорання розглядається як прояв однієї складової, а саме психічного виснаження, а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки вважаються наслідком. Таке трактування вигорання близьке до поняття «синдрому хронічної втоми» та характеризується широким спектром фізичних і психосоматичних скарг.

Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, автори двофакторної моделі, до складових вигорання, окрім виснаження, додали такий компонент, як деперсоналізація. На думку дослідників, емоційне вигорання зводиться до двомірної конструкції: перший компонент (афективний) проявляється у вигляді скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервову напругу, емоційне виснаження; другий (установчий) виявляється у зміні ставлення або до пацієнтів, або до себе.

Існує і чотирифакторна модель означеного феномену. У чотириконтентній моделі вигорання один з його елементів розподіляється на два окремі чинники. Наприклад, деперсоналізація, що пов'язана

з роботою та з реципієнтами відповідно [2; 7; 8].

Автори динамічних концепцій емоційного вигорання (В. Бойко, М. Буріш, Д. Гринберг, Б. Перлман, Є. Хартман та ін.) також спираються саме на трикомпонентну модель К. Маслач, С. Джексона у розгляді феномену вигорання [1; 3; 7]. Сучасні дослідження свідчать, що вигорання розвивається поступово: спочатку виникає емоційне виснаження, потім знецінення праці, тоді як переживання зниження ефективності професійної діяльності розвивається незалежно від перших двох складових вигорання. У цій послідовності відбивається перехід від позитивного підходу, орієнтованого на вирішення проблем, до негативних стратегій уходу та уникнення [2, с. 139–144].

Аналіз теоретичних та емпіричних досліджень свідчить, що основні зусилля науковців були направлені на виявлення чинників, що викликають вигорання. Традиційно виділяють дві групи чинників: об'єктивні, що визначають особливості професійної діяльності (на думку Т.В. Форманюк, вони поділяються на професійно-організаційні та статусно-рольові), та суб'єктивні, що належать до індивідуальних характеристик самих професіоналів [8; 9].

У контексті зазначеної проблематики слід відзначити, що перша група факторів найбільш виражена в професіях суб'єкт-об'єктного типу, а друга група найбільш характерна для професій суб'єкт-суб'єктного типу.

Так, Н.Є. Водоп'янова, Т.В. Зайчикова, Д. Роджерс, Б. Перлман, Є. Хартман, Є.С. Старченкова та ін. до індивідуальних чинників ризику емоційного вигорання відносять: схильність до інтроверсії; реактивність як характеристику темпераменту, що виявляється в силі та швидкості емоційного реагування; низьку або надмірно високу емпатію; жорсткість і авторитарність щодо інших; низький рівень самооцінки та самоповаги; агресивність; психотизм; низький рівень емоційної теплоти; екстернальний локус контролю та ін. [2; 5; 7]. Відзначаючи роль самооцінки, W.B. Schaufeli підкреслює, що низька самооцінка хоч і сприяє вигоранню, але сама може бути віддзеркаленням чинників навколишнього середовища або навіть віддзеркаленням дії самого вигорання [7].

В.В. Бойко виділяє такі індивідуальні чинники, що сприяють розвитку емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності [1, с. 90–92].

Х. Фрейденберг, засновник терміну «вигорання», описує схильних до цього синдрому як співчутливих, гуманних, м'яких ідеалістів, орієнтованих на людей і водночас нестійких, інтровертованих, схильних до нав'язливих ідей (фанатичних), як людей, які легко виявляють солідарність [7].

Е. Махер додає також авторитаризм (авторитарний стиль керівництва) і низький рівень емпатії [7].

З феноменом емоційного вигорання пов'язана особистісна витривалість (hardiness) – інтегративна якість, яка дозволяє людині успішно переносити стресові ситуації і зберігати при цьому психологічне здоров'я. Зарубіжними дослідниками С. Мадді, Д. Кошабою, Д. Гринбергом, М. Перре, У. Бауманном вона розглядається як здатність особистості бути високоактивною щодня, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями і гнучко реагувати на різного роду зміни. Люди з високим рівнем цієї характеристики мають низькі показники емоційного виснаження і деперсоналізації та високі показники за шкалою професійних досягнень [3; 7].

Практичний інтерес для сучасної психологічної науки мають дослідження, направлені на виявлення зв'язку між емоційним вигоранням та індивідуальними стратегіями опору вигоранню. Дослідження показують, що високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками опору стресу, і навпаки, люди, що активно протидіють стресу, мають низький рівень вигорання (І.М. Асеева, О.С. Асмаковець, Дж. Брайт, Ф. Джонс, Л.О. Китаєв-Смик, О.В. Пономаренко, Н.В. Самоукіна та ін.) [8].

К. Кондо, Е. Зеер, Б. Киллінджер та ін. до групи ризику найбільш схильних до вигорання віднесли осіб, які пред'являють до себе занадто високі вимоги. У їх уявленні справжній фахівець – це зразок професійної невразливості та досконалості. Особистості, що входять у цю категорію, асоціюють свою працю з призначенням, місією, тому в них зникає межа між роботою та особистим життям [7].

На сьогодні існують дослідження, які відображають зв'язок між вигоранням і такими особливостями особистості, як тривожність, агресивність, емоційна чуттєвість, почуття групової згуртованості та ін. [5; 8; 9].

В.Є. Орел, аналізуючи індивідуальні чинники емоційного вигорання, в окрему групу виділяє соціально-демографічні. Так, зокрема, він вказує на те, що з усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок з вигоранням має вік. Такої ж думки дотримується К. Маслач, яка дове-



ла, наприклад, що середній медичний персонал психіатричних клінік вигорає через 1,5 роки після початку роботи, а соціальні працівники починають відчувати симптоми емоційного вигорання через 2-4 роки [7]. І.В. Гроза, досліджуючи особливості емоційного вигорання у фахівців дошкільних освітніх закладів, дійшла висновку, що його ознаки з'являються вже у перші п'ять років роботи. При цьому віковий діапазон становить 22-29 років [4].

Професійна діяльність працівників соціальної спрямованості вирізняється інтенсивною емоційно забарвленою комунікативною діяльністю. Отже, її можна охарактеризувати як напружену психоемоційну діяльність, у якій досить велику роль в ініціюванні розвитку симптомокомплексів вигорання відіграють особливості професійної діяльності. Для професій суб'єкт-суб'єктного типу найбільш поширеними є такі професійні фактори ризику вигорання: когнітивно-складні комунікації; емоційно насичене ділове спілкування; високі вимоги до постійного саморозвитку та підвищення професійної компетентності; висока відповідальність за справу та інших людей; висока динамічність і велика кількість службових контактів; необхідність швидкої адаптації до нових людей і професійних ситуацій; високі вимоги до самоконтролю та інтерперсональної чутливості.

До цієї потенційної групи факторів ризику вигорання можна додати екзистенціальні чинники: нереалізовані життєві і професійні чекання; незадоволення самоактуалізацією; незадоволення досягнутими результатами; розчарування в інших людях або у вибраній справі; знецінення або втрата сенсу своїх зусиль; переживання самотності; відчуття безглуздя активної діяльності та життя тощо.

У професіях суб'єкт-суб'єктного типу виділяють ще один чинник, що обумовлює виникнення емоційного вигорання, — наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування (важкі хворі, конфліктні покупці, «важкі» підлітки тощо) [5; 6; 8; 9].

Аналізуючи відсоткове співвідношення особистісних і ситуаційних факторів у виникненні вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу, науковці висловлюють думку про інтегральний підхід у дослідженні цього феномену (С. Maslach, M. Leiter, J. Caroll, W. White, Т.В. Зайчикова, В.В. Макаров та ін.). Вони припускають, що обидві групи чинників пов'язані між собою. З одного боку, тривала психотравмуюча дія об'єктивних чинників може призво-

дити до змін, деформацій професіонала. З іншого боку, суб'єктивні чинники особливо негативно проявляють себе саме при додатковій дії об'єктивних чинників [2; 5; 7]. Спираючись на цей підхід, можна найбільш повно розкрити генезис феномену емоційного вигорання, який має індивідуальний характер і визначається умовами, у яких відбувається професійна діяльність людини.

Висновки і перспективи подальших розробок у цьому напрямі. Проведений теоретичний аналіз психологічної літератури показав, що емоційне вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу обумовлене внутрішніми специфічними умовами і особливостями професійної діяльності. Вивчаючи специфіку означеного феномену в професіях соціальної спрямованості, необхідно виходити з позицій вивчення взаємодії зовнішніх (об'єктивних) і внутрішніх (суб'єктивних) чинників, що призводять до емоційного вигорання. Подальшими перспективами дослідження вважаємо вивчення особливостей емоційного вигорання у вчителів спеціальних шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций / В.В. Бойко. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2004. – 474 с.
2. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
3. Гринберг Д. Управление стрессом / Д. Гринберг. – СПб. : Питер, 2002. – 494 с.
4. Гроза И.В. Влияние возраста и стажа педагога на эмоциональное выгорание / И.В. Гроза // Современные наукоемкие технологии. – 2009. – № 10. – С. 63–64.
5. Зайчикова Т.В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : автореф. дис. ... канд. психол. Наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / Т.В. Зайчикова. – Київ, 2005. – 22 с.
6. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–16.
7. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90–101.
8. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – № 3. – С. 19–24.
9. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 57–64.
10. Яценко Т.С. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання. Частина 1. / Т.С. Яценко, Б.А. Іваненко, І.В. Євтушенко. – К. : Главник, 2008. – 176 с.