

УДК 159.922

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО «ВИГОРАННЯ» ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ УКРАЇНИ

Шевченко С.В., к. психол. н.,  
старший викладач кафедри психології  
Мелітопольський державний педагогічний університет  
імені Богдана Хмельницького

Кірпи́к Д.Ю., студентка IV курсу  
Мелітопольський державний педагогічний університет  
імені Богдана Хмельницького

Стаття присвячена дослідженню емоційного «вигорання» у працівників Державної служби надзвичайних ситуацій України. Обґрунтовано актуальність та значення проблеми. Вивчено психологічні особливості емоційного «вигорання» працівників, чинники його виникнення. Визначено стадії, рівні та основні моделі «вигорання».

**Ключові слова:** емоційне «вигорання», психоемоційний стан, виснаження, деперсоналізація, перевтома, ризиконебезпечні професії, стрес.

Статья посвящена исследованию эмоционального «выгорания» у работников Государственной службы чрезвычайных ситуаций Украины. Обоснованы актуальность и значение проблемы. Изучены психологические особенности эмоционального «выгорания» работников, факторы его возникновения. Определены стадии, уровни и основные модели «выгорания».

**Ключевые слова:** эмоциональное «выгорание», психоэмоциональное состояние, истощение, деперсонализация, переутомление, рискоопасные профессии, стресс.

Shevchenko S.V., Kirpik D.Yu. THE THEORETICAL BASIS OF THE STUDY OF THE PROBLEM OF EMOTIONAL “BURNOUT” OF STATE SERVICE FOR EMERGENCIES OF UKRAINE WORKERS

The article is devoted to the study of emotional “burnout” among of workers State Service for Emergencies of Ukraine. The author justified the relevance and importance of the problem. Studied the psychological peculiarities of emotional “burnout” of workers, the factors of its occurrence. Defined stages, levels and basic models of “burnout”.

**Key words:** emotional “burnout”, emotional state, fatigue, depersonalization, overwork, risks of dangerous profession, stress.

**Постановка проблеми.** Останнім часом перед психологічною наукою актуалізуються проблеми, пов'язані з аспектами діяльності працівників ризиконебезпечних професій, зокрема працівників Державної служби надзвичайних ситуацій України (далі – ДСНС України). Специфіка службової діяльності рятувальників ДСНС містить у собі постійний підвищений фактор ризику, напружене виконання завдань в умовах недостатньої, невизначеної інформації, дефіциту часу та високої відповідальності за результати праці. Ці фактори при тривалій дії протягом довгого часу можуть привести до виникнення синдрому «вигорання», що є актуальною проблемою для працівників ризиконебезпечних професій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженню синдрому «вигорання» присвячені роботи таких науковців, як М. Амінов, Е. Аронсон, Б. Березін, В. Бой-

ко, С. Джексон, Н. Водоп'янова, К. Малишева, Х. Маслач, А. Пінес, Б. Пельмана, Г. Робертс, Дж. Фрейденберг, Е. Хартман, В. Шауфеллі, Дж. Шваб, Д. Колесов.

**Постановка завдання.** Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні проблеми емоційного «вигорання» у працівників ДСНС. Отже, завданнями роботи стали визначення теоретичних засад дослідження проблеми емоційного «вигорання», аналіз особливостей прояву, чинників, основних рівнів та моделей емоційного «вигорання» працівника ДСНС.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Є ряд станів людини, які різко зменшують її мотиваційний потенціал. Так, при монотонності життя, психічному перенасиченні, стомленні зникає бажання виконувати роботу, до якої спочатку був позитивний мотив. Але особливо сильно і тривало впливає на зниження мотивацій-



ного потенціалу стан депресії, що виникає у здорових людей. Відчуття тривоги й депресії є також симптомом емоційного «вигорання». Виникає відчуття безпорадності перед життєвими труднощами, невпевненості у своїх можливостях, що поєднуються з відчуттям безперспективності. Сила потреб, потягів різко знижується, приводить до пасивної поведінки, безініціативності [9, с. 17].

К. Кондо особливе значення надає виникненню стресових ситуацій. Він вважає найуразливішим тих, хто реагує на стреси агресивно, нестримано, піддавшись суперництву. Стресогенний чинник викликає у таких людей, як правило, відчуття пригніченості, смутку через нездійснення того, чого хотілося досягти. К. Кондо відносить до типу тих, що «згорають», також і трудоголиків [11, с. 154–156].

До професійних стресів можна віднести входження в нове професійне середовище; ситуацію нововведень і конфліктів в цій сфері; ситуації зміни вимог до професії, внутрішніх криз; ситуації, пов'язані з професійним зростанням, з кар'єрою тощо. Так, ситуація нововведень і конфліктів в професійній сфері може сприяти появі у людини таких стресових проявів, як безпорадність, схильність до конфліктів, емоційна напруженість, зниження працездатності, рівня самокритичності.

Синдром емоційного «вигорання» бере свій початок в хронічній повсякденній напруженості, емоційній перевтомі, що переживається людиною. Одним з таких станів є емоційно-мотиваційне стомлення, при якому з'являються суб'єктивні переживання втоми, мотиваційна й емоційна нестійкість. Це може привести до хронічної перевтоми. Трудове стомлення розуміється як комплекс відповідних фізіологічних зрушень в організмі, викликаних процесом праці, що знижують працездатність і створюють конфлікт між зовнішніми вимогами роботи і можливостями людини, для подолання якого організм мобілізує внутрішні ресурси і переходить на вищий рівень енергетичного функціонування. Стомлення супроводжується дратівливістю, зниженням інтересу до роботи, мотиваційною й емоційною нестійкістю, невпевненістю та іншими явищами. Можлива поява неврозів і соматичних порушень психогенного характеру. Можуть виникнути зміни в прояві особистості: епізодична конфліктність, млявість, підвищена емоційна лабільність. На стадії вираженої перевтоми все це набуває стійких рис: інтроверсія, замкнутість, агресивність, тривожність, депресивність, звуження кола значущих мотивів. Розрізняють суб'єктивні,

інституційні, комунікативні, рольові і «посадові» чинники агресії. Найбільш поширена зміна професіонала – це хронічна перевтома [8, с. 67].

По суті, стомлення – це природний стан, що обов'язково виникає в певний момент виконання діяльності; воно несе функцію захисту. Але при тривалому стомленні без періодів відновлення розвивається хронічне стомлення й перевтома, при якій погіршення психофізіологічного стану не компенсується відпочинком [8, с. 82].

Одним із показників синдрому емоційного «вигорання» в професійній діяльності є стани психічної напруженості, викликані конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що приводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичних настроїв [6, с. 61–84].

Існують різні наукові підходи до визначення суті й видів психічної напруженості. Деякі вчені розрізняють два види таких станів: напруга, що викликає позитивний, мобілізаційний ефект, і напруженість, яка характеризується пониженням стійкості психічних і рухових функцій аж до дезінтеграції особи. Інші вказують на відмінність між емоційною напругою як нормальним станом і емоційною напруженістю як перед патологічним станом. Виділяються такі види психічної напруженості: перцептивна (що виникає, наприклад, у разі великих ускладнень при сприйнятті необхідної інформації); інтелектуальна (при неможливості знайти адекватний спосіб рішення або вихід з оптичної ситуації); емоційна (при виникненні емоцій, дезорганізуючих діяльність); вольова (при неспішності людини проявити свідоме зусилля і опанувати ситуацію); мотиваційна (пов'язана з боротьбою мотивів, наприклад, виконати борг або відхилитися від небезпеки й ризику).

Емоційне виснаження виявляє себе перш за все у відчуттях безпорадності, безнадійності, в особливо важких проявах виникають емоційні зриви й думки про суїцид. Може виникати відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, коли людина не в силах емоційно відгукнутися на ситуації, які, здавалося б, повинні зачіпати. Це відчуття вичерпаності емоційних ресурсів викликає відчуття, що людина вже нічого не може дати іншим ні емоційно, ні психологічно [11, с. 34–39].

Інша група проблем, сприяючих емоційному «вигоранню» або підсилюючих його розвиток, пов'язана з робочою ситуацією. Характерними для «вигоряючих» ситуацій є перевантаження: підвищений ризик, дефіцит часу на інформації, висока відповідаль-

ність. За даними західних дослідників, при збільшенні перевантажень ті, що «допомагають», починають неусвідомлено прагнути до зменшення контакту, менше залучаються до взаємодії, частіше удаються до формальних правил і ритуалів, використовують більш безособові методи роботи. Ще один важливий в цьому контексті аспект робочої ситуації – це можливість впливу на процес роботи й ухвалення рішень, що стосуються працівника. Якщо у людини присутнє відчуття, що вона нічого не може змінити в своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення тощо, то вірогідність розвитку емоційного «вигорання» збільшується [6, с. 52–55].

Фахівці в області «вигорання» сходяться на тому, що розвиток емоційного «вигорання» не обмежується професійною сферою, і його наслідки починають відчутно виявлятися в особистому житті людини, її взаємодії з іншими людьми, в інших ситуаціях її буття. Хворобливе розчарування в роботі як способі отримання сенсу окреслює всю життєву ситуацію.

В. Бойко розглядає емоційне «вигорання» як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. Вигорання – це частково функціональний стереотип, оскільки дає змогу людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси. В той же час можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли емоційне «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності [2, с. 387–388].

В. Бойко описує різні симптоми емоційного «вигорання» [2, с. 412–417].

Симптом «емоційного дефіциту». У найбільш важких формах «вигорання» особа завзято захищає свою антигуманістичну філософію («ненавиджу», «зневажаю», «узяти б автомат і всіх»). У таких випадках «вигорання» змикається з психопатологічними проявами особи, з неврозоподібними або психопатичними станами. Таким особам протипоказана ця професійна діяльність.

Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень». Як впливає з назви, симптом виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторним зв'язком негативної властивості. Багато що з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення в соматичних або психічних станах. Деколи навіть думка про таких суб'єктів або контакт з ними викликає поганий настрій, безсоння, відчуття страху, неприємні відчуття в області

серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист – «вигорання» – самостійно вже не може впоратися з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційної енергії [8, с. 67–72].

Істотною роль в емоційному «вигоранні» грає рольовий чинник. Вченими були проведені дослідження, присвячені вивченню взаємозв'язку між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і «згоранням». Вони виявили, що це особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і координованості дій. Аналіз рівнів «згорання», проведений в двох різних групах, показав, що розподіл відповідальності і колегіальність в роботі обмежує розвиток синдрому «згорання», не дивлячись на те, що робоче навантаження може бути істотно вище звичайного. Таким чином, появі синдрому «згорання» сприяє наявність рольового конфлікту в діяльності [3, с. 97–98].

Наступним несприятливим чинником, пов'язаним з ризиком виникнення емоційного «вигорання», є професійні кризи, що неодноразово виявляються протягом всієї професійної діяльності навіть у високопрофесійних фахівців. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації. При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може виявлятися відчуття вичерпаності своїх можливостей, страх йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу до подальшого зростання або, навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідне рівню своєї компетенції. У деяких роботах наголошується на тому, що узагальненим показником відношення до праці може служити задоволеність професією, яка основана на свідомості правильності вибору професії, відповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці [11, с. 212–218].

Характерно, що представники професії типу «людина – людина» схильні до професійної деформації більше, ніж представники професій типів «людина – техніка», «людина – природа». Це викликано тим, що спілкування з іншими людьми обов'язково включає й їх дію. Мають значення й



виробничі чинники. «Вигорання» розвивається раніше, якщо людина: а) оцінює свою роботу як незначущу; б) незадоволена професійним зростанням; в) відчуває нестачу самостійності, вважає, що її надмірно контролюють; г) повністю поглинена своєю роботою (трудоголик); д) відчуває рольову невизначеність унаслідок нечітких до неї вимог; е) відчуває перевантаження або, навпаки, недовантаження (останнє породжує відчуття власної непотрібності).

У США останніми роками проводилися дослідження чинників, що призводять до стресових ситуацій працівників, які випробовують сильне емоційне навантаження. Залагоджування важких обставин, обмежені ресурси, вимогливі клієнти, низька зарплата і зовнішні умови, що постійно змінюються, – все це робить стрес професійним захворюванням, веде до емоційного «вигорання». Тому необхідність навчання прийомам зняття стресових навантажень отримує першорядне значення. Синдром емоційного «вигорання» найбільш характерний для представників комунікативних професій, у тому числі і для працівників екстремальних професій. Ключову роль у синдромі емоційного «вигорання» відіграють емоційно ускладнені або напружені відносини в системі «людина – людина», наприклад, відносини між практичним психологом і персоналом ДСНС України.

У сучасній психологічній науці емоційне «вигорання» розглядається з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій [1, с. 72–86].

У індивідуума, схильного до «вигорання» першого рівня, виявляються помірні, недовгі і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми виявляються в легкій формі і виражаються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення або організації численних перерв у роботі.

На другому рівні «вигорання» симптоми виявляються більш регулярно, носять більш затяжний характер і ледве піддаються корекції. Така людина може почувати себе виснаженою після доброго сну і навіть після вихідних. Для піклування про себе їй потрібні додаткові зусилля.

Ознаки і симптоми третього рівня «вигорання» є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразок і депресії. Спроби піклуватися про себе, як правило, не приносять результату, а фахова допомога з боку колег, психологів та медичного персоналу може не давати швидкого полегшення. На цій стадії людина може брати під сумнів цінність своєї роботи та в цілому професії [1, с. 72–86].

Емоційне «вигорання» може виявлятися у вигляді трьох стадій.

На першій стадії «вигорання» індивідуум виснажений емоційно і фізично і може скаржитися на головний біль, застуду і різноманітні болю.

Для другої стадії «вигорання» характерні два набори симптомів: у людини може розвинути негативне, цинічне і знеособлене ставлення до оточуючих, із якими вона працює; у людини можуть виникати негативні думки стосовно себе через почуття, що вона відчуває до інших людей, з якими працює. Щоб уникнути цих негативних почуттів, такий фахівець занурюється у себе, виконує тільки мінімальну кількість роботи і не хоче ні з ким сваритися. У таких працівників можуть виявлятися ознаки і симптоми однієї або обох груп.

Заключна стадія – повне «вигорання» – виявляється нечасто і характеризується появою у людини почуття повної образи на увесь світ. Цей працівник ображений на самого себе і на все людство. Життя здається йому некерованим, людина перестає виражати свої емоції і неспроможна зосередитися. Емоційне «вигорання» дуже «інфекційне» і може швидко поширюватися серед працівників різних професій, в тому числі й серед персоналу ДСНС України. Найбільша можливість того, що це трапиться, існує в підрозділах із високим рівнем професійного стресу [1, с. 72–86].

В деяких підрозділах ДСНС України, де персонал найбільше схильний до емоційного «вигорання», нами було виявлено декілька подібних проявів цього явища: керівництво підрозділу пред'являє надмірні вимоги до роботи особового складу, часто використовує спеціаліста не за прямим призначенням; фахівець відчуває додаткову персональну відповідальність і залученість до вирішення завдань, які не є властивими для його функціональних обов'язків; відповідальність за прийняття рішень покладається на цього працівника за відсутності у нього відповідних повноважень; діяльність цього працівника не асоціюється у керівництва з успішними результатами служби. Такий стан справ у колективі може призвести до таких негативних наслідків: високої плинності кадрів; зниження залучення працівників до роботи; пошуку «козла відпущення»; антагоністичного групового процесу; режиму залежності, що виявляється у вигляді гніву на керівництво і прояву безпорадності і безнадійності; розвитку критичного ставлення до колег по службі; недостатнього рівня співробітництва серед різних фахівців підрозділу; прогресуючого падіння ініціативи; зростання почуття незадоволеності від роботи; появу негативізму щодо ролі або функції служби психологіч-

ного забезпечення діяльності ДСНС України [10, с. 134–136].

На сьогодні синдром емоційного «вигорання» розглядається психологічною наукою в контексті однієї з трьох наявних моделей.

1) «Вигорання» – це стан фізичного і психічного (насамперед емоційного) виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. Таке трактування близьке розумінню «вигорання» як синдрому «хронічної втоми».

2) «Вигорання» – це двомірний конструкт, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. При цьому деперсоналізація виявляється в погіршенні ставлення до інших (підлеглих, пацієнтів, клієнтів, колеги тощо), іноді і до себе особисто.

3) «Вигорання» – це трикомпонентна структура, що складається із синдрому емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції своїх особистих досягнень. Відповідно до цієї моделі емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» і виявляється у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Другий компонент – деперсоналізація – виявляється в деформації відносин з іншими людьми. Третя складова синдрому «вигорання» – редукція особистих досягнень – може виявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі щодо службових переваг і можливостей або у зниженні почуття власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків стосовно до інших.

#### **Висновки з проведеного дослідження.**

Отже, емоційне «вигорання» можна визначити як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. Це також частково функціональний стереотип, оскільки дає змогу людині дозувати й економно витрачати енергетичні ресурси, проте викликати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності. Одним із показників синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності є стани психічної напруженості, викликані конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що приводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичних настроїв, стресу. На розвиток синдрому емоційного вигорання впливають неефективні стосунки у професійній діяльності, конфлікти та невизначеність, що особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в

яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і скоординованості дій. Надмірне витрачання енергії та зусиль на вирішення цих конфліктів веде до зниження ефективності праці та виникненню «вигорання». Ще одним несприятливим чинником є професійні кризи. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності при переході до суміжної спеціальності всередині професії, при необхідності перекваліфікації тощо. Мають значення й виробничі чинники. «Вигорання» розвивається раніше, якщо людина вважає роботу незначущою, не задоволена професійним зростанням, відчуває тиск і контроль, занурена в роботу, відзначається перевантаження, або відчуває бракування робочого навантаження, що викликає почуття непотрібності. Також велику роль у виникненні синдрому вигорання має робота у сфері «людина – людина». Працівникам цієї сфери більше загрожує виникнення вигорання та професійної деформації. Це викликано тим, що спілкування з іншими людьми потребує значних енергетичних та емоційних ресурсів людини.

Також відзначимо, що синдром емоційного «вигорання» можна дорівняти до дистресу в його крайньому прояві і до третьої стадії загального синдрому адаптації – стадії виснаження. Все ж момент, коли стрес переходить у «вигорання», в загальносвітової психологічній науці ясно не визначений і потребує свого подальшого вивчення. За деяких обставин, замість мобілізації організму на подолання труднощів, стрес може викликати серйозні розлади.

Перспективами подальшої роботи виступає експериментальне дослідження проявів емоційного «вигорання» у працівників ризиконебезпечних професій, зокрема ДСПС України.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Бойко В.В. Синдром емоціонального «вигорання» в професіональному общении / В. Бойко – СПб. : Питер, 1999. – 216 с.
2. Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. Бойко – М. : Наука, 1996. – 154 с.
3. Боровикова С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С. Боровикова – СПб. : Издательство СПб ун-та, 2001. – 151 с.
4. Водопьянова Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Водопьянова, Е. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 358 с.
5. Екстремальна психологія: [підручник] / [О. Євсюков, А. Куфлієвський, Д. Лебедева та ін.] ; за ред. О. Тімченка. – К. : Август трейд, 2007. – 502 с.



6. Макаревич Р. Влияние психологической напряженности на процесс общения учителя с учащимися / Р. Макаревич // Психология учителя. – 1999. – С. 45–67.
7. Малишева К. Синдром професійного вигорання психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин / К. Малишева // Проблеми загальної та педагогічної психології. – 2002. – Т. IV, Ч. 3. – С. 134–139.
8. Наенко Н. Психическая напряженность / Н. Наенко. – М. : Изд-во Московского университета, 2001. – 112 с.
9. Русалов В. Опросник структуры темперамента / В. Русалов – М. : Смысл, 2002. – 37 с.
10. Тімченко О. Основні психічні стани, що знижують ефективність діяльності особового складу підрозділів особливого ризику / О. Тімченко // Вісник Харківського університету. – 2000. – № 472. – С. 134–136.
11. Фирсов М. Теория социальной работы : [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / М. Фирсов, Е. Студенова. – М. : Владос, 2001. – 432 с.