

О. В. Войцеховський, асп.,

Південноукраїнський педагогічний університет імені К. Д. Ушинського,
кафедра теорії та методів практичної психології

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ЯВИЩЕ У СФЕРІ СУБ'ЄКТ — СУБ'ЄКТНИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН

Існуючі підходи до дослідження синдрому вигорання (інтерперсональний, екзистенційний, організаційний), його різні теоретичні моделі, уявлення про стадії його виникнення свідчать про системну природу даного явища. Формулюється висновок про необхідність системного розгляду цього явища на основі особистісно-діяльнісного підходу.

Ключові слова: структура професійного вигорання, моделі професійного вигорання.

У даний час існують багато підходів до описання синдрому вигорання. Умовно їх можна розділити на три великих блоки залежно від вивчення джерела його виникнення.

Представники *інтерперсонального* підходу (С. Джексон, К. Маслач) вбачають причину вигорання в асиметрії взаємостосунків між працівниками та клієнтами, що підкреслює значущість суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин у виникненні вигорання. Головною причиною вигорання є напружені стосунки між клієнтами та працівниками. Небезпека таких взаємин полягає в тому, що професіонал має справу з людськими проблемами, що несуть у собі негативний емоційний заряд [5].

Серед *індивідуальних* підходів у вивченні феномена вигорання найбільш поширеним є *екзистенційний* підхід [3, с. 425]. За А. Пайнз, вигоранню найбільш схильні працівники соціальної сфери з високим рівнем вимог. Високо мотивовані спеціалісти ототожнюють себе зі своєю роботою і вважають її вельми значущою та суспільно важливою. Коли вони потерпають невдачі в досягненні своєї мети і відчувають, що нездатні зробити вагомий внесок, то вони переживають стани, які позначаються як вигорання [3, с. 426].

Організаційний підхід фокусується на факторах робочого оточення та робочих обставин як головних джерелах вигорання. До таких джерел належать великий обсяг роботи і, насамперед, його рутинний компонент, звужена площина контактів із клієнтами, відсутність самостійності у виконанні професійної діяльності [4, с. 12].

Відомі такі моделі, за допомогою яких описується феномен вигорання.

Однофакторна модель (А. Пайнз, Е. Аронсон). Згідно з цією моделлю, вигорання — це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням у перенавантажених ситуаціях. Головною причиною вигорання є виснаження. Інші прояви особистісних дисгармонійних переживань і поведінки є наслідками виснаження [2, с. 188].

Двофакторна модель. Голландські дослідники Д. Дірендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма вивчали прояви синдрому вигорання серед медичних працівників. На їх думку, синдром вигорання — це двомірний конструкт, який складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Перша складова здобула назву “афективної”. Вона стосується скарг на власне здоров’я, фізичний стан, нервову напругу, емоційне самопочуття. Деперсоналізація як друга складова проявляється в зміні стосунків із пацієнтами. Ця модель здобула назву установочної моделі [6, 7].

Трифакторна модель (К. Маслач, С. Джексон). Автори цієї моделі вважають, що феномен вигорання являє собою тримірний конструкт, який складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

Основною складовою є *емоційне виснаження* воно проявляється в заниженому емоційному фоні, байдужості або емоційній відразі. Друга складова (*деперсоналізація*) виявляється в деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках вона може виявлятися як виникнення залежності від оточуючих, в інших — як збільшення негативізму, цинічності настанов та почуттів щодо клієнтів. Третя складова (*редукція особистих досягнень*) може виявлятися в тенденціях негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні успіхи, негативно ставленні до службової придатності, службових можливостей або в заниженні власної професійної придатності, обмеженні власних можливостей, обов’язків [4, с. 6].

Чотирифакторна модель. (Р. Шваб, А. Мімс, Ж. Фірс). У даній моделі основні компоненти розділяються на два окремі. Наприклад: деперсоналізація пов’язана із роботою та з партнерами по спілкуванню в процесі роботи.

У *процесуальних* моделях у феномені вигорання відмічають його розвиток у часі, певну фазність. Дж. Грінберг, наприклад, розглядає його як п’ятиступеневий прогресуючий процес і вказує на такі стадії:

1) “медовий місяць” — працівник звичайно задоволений роботою та завданням, ставиться до них з ентузіазмом, але по мірі того, як нарощуються або продовжуються робочі стреси, професійна діяльність все менш задовольняє працівника, внаслідок чого він стає менш енергійним;

2) “нестаток палива” — проявляється утомленість, апатія, з’являються проблеми зі сном. При відсутності додаткової мотивації у працівника швидко втрачається інтерес до своєї праці або зникає привабливість роботи в даній організації, знижується продуктивність діяльності. На даній стадії виникають порушення трудової дисципліни, з’являється дистанціювання від професійних обов’язків. У випадку високого рівня мотивації працівник продовжує “горіти” за рахунок власних внутрішніх ресурсів, але завдаючи шкоди власному самопочуттю та здоров’ю;

3) “хронічні симптоми” — надмірна робота без відпочинку призводить до таких соматичних явищ, як надмірне виснаження та схильність до хвороб, а також психологічним переживанням — хронічної роздратованості, загостреної злости або відчуття пригніченості, “загнаності в кут”, постійне переживання дефіциту часу (синдром менеджера);

4) “криза” — розвиваються хронічні хвороби, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюється переживання незадоволеності власною ефективністю та якістю життя;

5) “пробивання стіни” — соматичні та психологічні проблеми набувають загостреної форми і можуть спровокувати розвиток небезпечних хвороб, які загрожують життю людини. У працівника з'являється велика кількість проблем і його кар'єра знаходиться під загрозою [2, с. 193].

Динамічна модель (Б. Перлман, Е. Хартман) описує розвиток процесу вигорання як прояв трьох головних груп реакцій на організаційні стреси: 1) *фізіологічні* реакції, що проявляються у фізичних симптомах (фізичне виснаження); 2) *афективно-когнітивні* реакції у вигляді асоціальних або ірраціональних настанов, деструктивних переживань та почуттів (емоційне та мотиваційне виснаження, деморалізація та деперсоналізація); 3) *поведінкові* реакції, які проявляються у дистанціюванні від професійних обов'язків, зниженій робочій мотивації та професійній продуктивності.

Така модель відтворює такі стадії стресу:

1) *напруженість*, яка пов'язана із додатковим зусиллям, необхідним для адаптації до ситуаційних робочих вимог. Таку напругу викликають ситуації, коли навички та уміння працівника недостатні для того, щоб об'єктивно відповідати реальним організаційним, статутно-рольовим та професійним вимогам, коли робота не відповідає очікуванням, потребам та цінностям працівника. Такі ситуації викликають суперечності між суб'єктом праці та робочим оточенням, що запускає механізм “непродуктивного горіння”;

2) *переживання стресу* як реакція на чисельні стресогенні ситуації. Останні можуть і не викликати відповідних переживань завдяки конструктивно-когнітивному оцінюванню працівником своїх можливостей та усвідомленню вимог робочої ситуації. Перехід від першої до другої стадії залежить від особистісних ресурсів та від статутно-рольових та організаційних чинників;

3) індивідуальні прояви фізіологічних, афективно-когнітивних, поведінкових реакцій;

4) багатомірне переживання хронічного психологічного стресу, яке проявляється як фізичне, емоційно-мотиваційне виснаження, деструктивний когнітивний та поведінковий захист, як переживання власного негаразду — певного фізичного та психологічного дискомфорту. Ця стадія являє собою “затухання горіння” при відсутності необхідного палива [2, с. 194].

У моделі вигорання М. Буріша [2] відмічається шість фаз:

1) *попереджувальна фаза*, в якій виділяється: а) надмірна участь (надмірна активність, відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, видалення із свідомості переживань невдач і розчарувань); б) виснаження (відчуття втомленості);

2) *фаза зниження рівня власної участі*, в якій відзначаються особливості ставлення та поведінки: а) відносно співробітників, пацієнтів, клієнтів (втрата позитивного сприймання колег, перехід від допомоги до надзору та контролю, приписування провини за свої невдачі іншим людям,

домінування стереотипів у поведінці стосовно співробітників, клієнтів, пацієнтів, прояв негуманного ставлення до людей); б) до інших оточуючих (відсутність емпатію, байдужість, цинічне оцінювання); в) відносно професійної діяльності (небажання виконувати свої професійні обов'язки, зловмисне збільшення перерв у роботі, спізнєння, передчасний ухід з роботи, акцентування на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою); г) при збільшенні вимог (втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах, заздрість);

3) *фаза емоційних реакцій*, яка виявляється у: а) депресії (постійне відчуття провини, заниження самооцінки, безпричинні страхи, лабільність настрою, апатія); б) агресії (захисні настанови, звинувачення інших, ігнорування себе як причини у невдачах, відсутність толерантності, нездатність до компромісу);

4) *фаза деструктивної поведінки*, яка торкається: а) сфери інтелекту (падіння концентрації уваги, відсутність здатності виконувати складні завдання, ригідність мислення, відсутність уяви); б) мотиваційної сфери (відсутність власної ініціативи, зниження ефективності діяльності, виконання завдань строго за інструкцією); в) емоційної сфери (байдужість, уникання неформальних контактів, відсутність участі в житті інших людей або надмірна прив'язаність до конкретної особи, уникання в спілкуванні тем, пов'язаних з роботою, самодостатність, самотність, відсутність хобі, нудьга);

5) *фаза психосоматичних реакцій*, яка проявляється у зниженні імунітету, нездатності до релаксації у вільний час, безсонні, сексуальних розладах, збільшенні артеріального тиску, тахікардії, головному болі, розладах травлення, болі у хребті, залежності від кофеїну, нікотину, алкоголю;

6) *фаза розчарування*, яка характеризується негативною життєвою настановою, відчуттям безпомічності, безглуздості існування, екзистенційному відчаї.

За В. В. Бойком [2], синдром вигорання є вироблений людиною механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на ті чи інші психотравмуючі впливи. Вигорання, на думку В. В. Бойка, являє собою набутий стереотип професійної поведінки. Він розглядає вигорання як професійну деформацію особистості, яка виникає під впливом ряду зовнішніх та внутрішніх чинників.

До *зовнішніх чинників* В. В. Бойко відносить: 1) хронічно психоемоційно напружену діяльність, яка виникає у випадках, коли професіоналу, який працює з людьми, постійно доводиться емоційно підкріплювати різні її аспекти; 2) дестабілізуючу організацію професійної діяльності, обставини якої негативно впливають не тільки на професіонала, а й на іншу людину у спілкуванні (клієнта, пацієнта, партнера); 3) високу відповідальність за функції та операції, що виконуються. Насамперед це стосується медпрацівників, педагогів, соціальних працівників, юристів, працівників судових інстанцій; 4) неблагополучну психологічну атмосферу професійної діяльності, яка визначається двома головними обставинами: конфліктністю “по вертикалі” — між начальником та підлеглим, та конфліктністю “по горизонталі” — міжособистісні конфлікти з колегами по роботі.

Внутрішніми чинниками, на думку В. В. Бойка, є: 1) схильність до емоційної ригідності. Емоційне вигорання частіше виникає в тих, хто менш реактивний та сприятливий, більш емоційно стриманий. У людей імпульсивних, у яких більш рухливі нервові процеси, синдром вигорання формується повільніше. Підвищена чутливість та вразливість можуть повністю блокувати даний механізм психологічного захисту; 2) інтенсивна інтеріоризація. У людей із завищеною відповідальністю більше шансів піддатися синдрому, але досить часто трапляється, що в роботі професіонала чергуються періоди інтеріоризації з періодами психологічного захисту; 3) слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності. Професіонал для себе не вважає необхідним із будь-якої причини проявляти співпереживання до іншої людини або не вміє заохочувати себе до співпереживання, співучасті до учасників спілкування.

У моделі синдрому вигорання В. В. Бойка виокремлено фази *напруги*, *резистенції*, *виснаження*.

Для фази *“тривожної напруги”* характерним є таке. Нервова напруга є пусковим механізмом, який виявляється в чотирьох симптомах: 1) переживання психотравмуючих обставин, що проявляється у зростаючому усвідомленні психотравмуючих факторів професійної діяльності; 2) незадоволеність собою, яка виявляється у відповідному відчутті незадоволеності собою, обраною професією, посадою. Вона розвивається у випадку неможливості конструктивно вирішити ситуацію; 3) *“загнаність у клітку”* — відчуття безвихідності, яке гостро переживається, коли психотравмуючі обставини сильно тиснуть і усунути їх неможливо. Розвивається при марних спробах уникнути тиску психотравмуючих обставин. Це є стан інтелектуально-емоційного тупика; 4) тривога й депресія, що виявляються в тривожно-депресивній симптоматиці, яка стосується професійної діяльності в особливо ускладнених обставинах. Відчуття незадоволеності діяльністю й собою викликає переживання ситуативної або особистісної тривоги.

Фаза *“резистенції”* визначається формуванням захисту, який на даній фазі проявляється в таких симптомах вигорання: 1) неадекватне вибіркове емоційне реагування, коли професіонал не відчуває різниці між двома принципово різними явищами — економічним проявом емоцій та неадекватним вибірково емоційним реагуванням. Він зменшує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації суб'єктів діяльності відповідно своїм ситуаційним бажанням; 2) емоційно-моральна дезорієнтація — емоції у працівника не збуджують або недостатньо стимулюють моральні почуття. Не проявляється відповідне емоційне ставлення до свого підлеглого (учня, клієнта, покупця). Працівник у цьому випадку захищає свою стратегію — виправдатися перед собою за допущену грубість чи відсутність уваги до іншого, раціоналізуючи власні вчинки або перекладаючи вину на іншу людину. В емоційно складних ситуаціях використовуються судження: *“Не той випадок, щоб переживати”*, *“Таким людям не можна співчувати”*; 3) збільшення сфери економії емоцій — проявляється поза професійною діяльністю (удома, у спілкуванні з приятелями та знайомими). На роботі спеціаліст утомлюється від контактів,

розговорів, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть із близькими; 4) редукція професійних обов'язків — виявляється у спробах спростити або зменшити свої обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Фаза “*виснаження*” характеризується падінням загального тону й слабшанням нервової системи. Емоційний захист стає невід'ємним атрибутом особистості. Дана фаза проявляється в таких симптомах: 1) емоційний дефіцит, яким проявляється у відчутті, що емоційно професіонал уже не може допомогти клієнтам у своїй діяльності; 2) емоційне відсторонення — працівник майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Його маже ніщо не хвилює, не викликає емоційного відгуку — ні позитивні, ні негативні обставини; 3) особистісне відсторонення або деперсоналізація, яка проявляється в широкому діапазоні умонастроїв і вчинків професіонала у сфері суб'єкт-суб'єктних відносин. Насамперед відмічається повна або часткова втрата інтересу до людини у професійній діяльності; 4) психосоматичні та психовегетативні порушення, що виявляються на рівні психічного й фізичного самопочуття. Даний симптом зазвичай виникає за умовно-рефлекторного зв'язку негативної властивості: багато того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення в соматичних та психічних станах.

Наведений огляд уявлень про психологічні особливості синдрому вигорання дає можливість зробити такі висновки.

По-перше, слід відмітити відсутність єдиного розуміння суті та структури синдрому вигорання. Цей факт свідчить про значну складність і неоднозначність феномена вигорання.

По-друге, для визначення психологічних особливостей вигорання необхідна відповідна теоретична модель, в якій це явище було б схарактеризовано як елемент деякої системи, призначення якої полягає в отриманні професійно та особистісно значущого результату.

По-третє, для створення теоретичної моделі вигорання слід звернутися до методологічного аспекту дослідження і сформулювати головний методологічний принцип, в якому була б відображена ідея про взаємовідношення категорій особистості та діяльності.

По-четверте, при розробці цього принципу вихідним має бути співвідношення конструктів “особистість для діяльності” і “діяльність для особистості”.

У цілому, можна зробити висновок, що синдром вигорання являє собою особистісну деформацію внаслідок емоційно складних або напружених ситуацій у сфері суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин. Наслідки вигорання проявляються як у психосоматичних ускладненнях, так і в суто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційно-установочних) змінах особистості, що має безпосереднє значення для соціального і психосоматичного станів професіонала, його працездатності та продуктивності трудової діяльності.

Література

1. *Бойко В. В.* Психо-енергетика / Виктор Васильевич Бойко. — СПб.: Питер, 2008. — 409 с.
2. *Варій М. Й.* Загальна психологія: Підручник / Мирон Йосипович Варій. 3-е вид. — К.: Центр учбової літератури, 2009. — 1007 с.
3. *Дружинин В. Н.* Психология: Учебник для гуманитарных вузов / Владимир Николаевич Дружинин. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с.
4. *Дудяк В.* Емоційне вигорання/ Віталія Дудяк. — К.: Главник, 2007. — 128 с.
5. *Лэнгле А.* Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа Альфريد Лэнгле // Вопросы психологии. — 2008. — № 2. — С. 3–16.
6. Модели выгорания <http://psyfactor.org/personal/personal12-01.htm> [электронный ресурс]
7. Управление персоналом: словарь-справочник <http://psyfactor.org/personal/personal17-02.htm>. [электронный ресурс]

А. В. Войцеховский, асп.,

Южноукраинский педагогический университет имени К. Д. Ушинского,
кафедра теории и методов практической психологии

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ЯВЛЕНИЕ В СФЕРЕ СУБЪЕКТ — СУБЪЕКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Резюме

Существующие подходы к исследованию синдрома выгорания (интерперсональный, экзистенциальный, организационный), его различные теоретические модели, представления о стадиях его возникновения свидетельствуют о системной природе данного явления. Формулируется вывод о необходимости системного рассмотрения этого явления на основе личностно-деятельностного подхода.

Ключевые слова: структура профессионального выгорания, модели профессионального выгорания.

O. V. Voytsehovskiy, postgrad. stud.,

South-Ukrainian K. D. Ushinsky Pedagogical University,
theory and methods of praction psychology

PROFESSIONAL BURN-OUT AS THE PHENOMENON IN SPHERE OF THE SUBJECT-SUBJECT OF MUTUAL RELATIONS

Summary

The existent approaches (interpersonal, existentional, organizational) to the research of the burning out syndrome, its different theoretical models, the pictures of the stages of his origin testify to the system nature of this phenomenon. A conclusion has been formulated about the necessity of a system research of this phenomenon on the basis of personality-activity approach.

Key words: structure of professional burn-out, models of professional burn-out.