

## ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ТА ПІДХОДИ В ДОСЛІДЖЕННІ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ЗАРУБІЖНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

**О.В. Грицук**

*доцент кафедри психології Горлівського інституту іноземних мов*

*Державного вищого навчального закладу «Донбаський державний педагогічний університет»*

У статті висвітлено основні принципи та підходи в дослідженні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. Наголошується, що синдром вигорання є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі. Зазначено відсутність у зарубіжній психології єдиних принципів та підходів у вивченні синдрому емоційного вигорання та єдиної думки щодо його сутності. Відмічено, що не визначено місце вигорання серед інших понять, пов'язаних із професійною дезадаптацією особистості. Констатовано, що відсутність єдиних діагностичних критеріїв ускладнює діагностику синдрому.

*Ключові слова:* синдром емоційного вигорання, особистісна деформація, емоційне виснаження.

В статье рассмотрены основные принципы и подходы в исследовании синдрома эмоционального выгорания в зарубежной психологии. Подчеркивается, что синдром выгорания является личностной деформацией вследствие эмоционально осложненных или напряженных отношений в системе «человек-человек», которая развивается во времени. Указано отсутствие в зарубежной психологии единых принципов и подходов в изучении синдрома эмоционального выгорания и единого мнения относительно его сущности. Отмечено, что не определено место выгорания среди других понятий, связанных с профессиональной дезадаптацией личности. Констатируется, что отсутствие единых диагностических критериев затрудняет диагностику синдрома.

*Ключевые слова:* синдром эмоционального выгорания, личностная деформация, эмоциональное истощение.

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

З 1974 року вийшло друком більше ніж 2500 статей і книг, присвячених дослідженню синдрому емоційного вигорання. Більшість із них мають описовий і епізодичний характер. Наукової літератури, яка розкривала б науково-практичні дослідження в цій сфері, ще не достатньо.

У зарубіжній психології немає єдиної думки щодо сутності поняття «синдром емоційного вигорання». Синдром вигорання входить до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10) [13]. У класифікаційній рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень, труднощами управління власним життям» синдром вигорання знаходиться під номером Z 73.0.

Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації людини, що призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Воно є причиною порушень фізичного і психічного здоров'я.

Аналіз робіт [2; 3; 11] доводить, що серед дослідників немає єдиного погляду на питання, що таке «синдром емоційного вигорання», які фактори обумовлюють його виникнення, а також яка його структура. Не визначено місце вигорання серед інших понять, пов'язаних із професійною дезадаптацією особистості: професійна деформація, професійний аутизм, стрес, дистрес. Оскільки немає єдиних діагностичних критеріїв, синдром складно діагностувати.

**Метою дослідження** є вивчення основних принципів та підходів у вивченні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології. Завдання дослідження: 1) вивчити основні підходи щодо визначення синдрому емоційного вигорання; 2) проаналізувати теоретичні засади структури емоційного вигорання.

Основний метод, що використовується у дослідженні основних принципів та підходів у вивченні синдрому емоційного вигорання у зарубіжній психології, – це аналіз літературних джерел.

### РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

Уперше термін «вигорання» ввів до наукового обігу Г. Бредлі у своєму дослідженні службовців, які охороняли умовно засуджених [3]. Пізніше вигорання вивчав Г. Фрейденбергер, аналізуючи психологічну перевтому, що її зазнають працівники сфери послуг [3]. Зарубіжними дослідниками особлива увага при вивченні вигорання надавалась працівникам медичних установ і суспільних організацій.

Автори [3; 12] розглядають феномен емоційного вигорання як фізичне, психічне або емоційне виснаження, втрату мотивації й відповідальності, а також результат невідповідності між особистістю і родом занять. На думку вчених [1; 3; 11], синдром емоційного вигорання є ослабленням, виснаженням. К. Маслач описала вигорання як синдром фізичного, емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, і полягає в розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрати розуміння і співчуття до клієнтів [11]. Ф. Сторлі говорила про те, що синдром емоційного вигорання є результатом конфронтації з реальністю, коли людський дух виснажився в боротьбі з обставинами, які важко змінити [1]. Як результат розвивається професійний аутизм, коли необхідна робота виконується, але емоційний внесок відсутній. Г. Фрейденбергер визначав емоційне вигорання як хронічну втому, депресію і фрустрацію, коли індивід вимушений займатись справою, яка не задовольняє його амбіції й не приносить очікуваного результату [3].

Деякі американські дослідники розглядають синдром емоційного вигорання як відчуженість у роботі, у спілкуванні з клієнтами, колегами. Так, К. Чернісс описує синдром як процес відчуження робітників у відповідь на вплив стресорів [9]. Дисбаланс між вимогами професії й ресурсами індивіда викликають у нього занепокоєння, напругу, втому і перевтому. Ці фактори призводять до зміни установок і поведінки індивіда, включаючи захисний копінг (неуважність до задоволення власних потреб) і деперсоналізацію.

Р. Дж. Бйорк, Е. Грінгаласс, А. Широм відзначають, що синдром емоційного вигорання є реакцією на хронічний стрес, що досягнув своєї межі. К. Маслач і М. Лейтер вказують на те, що вигорання є професійною кризою. Дж. Карулл і У. Уайт розглядають вигорання як екологічну дисфункцію, яка викликається інтегральною взаємодією особистісних факторів і факторів навколишнього середовища [5].

Деякі дослідники вважають емоційне вигорання синдромом неадекватної установки у ставленні до клієнтів і самого себе, що пов'язане з «некомфортними» фізичними й емоційними симптомами. Так, А. Ленгле вважає вигорання проявом неекзистенційної установки у ставленні до життя [4]. Індивід ігнорує екзистенціальну дійсність, що призводить до дефіцитарної вітальної симптоматики як у соматичному, так і в психічному аспектах.

На думку Г. Сельє, вигорання можна прирівняти до дистресу в його крайньому прояві та до стадії загального синдрому адаптації – стадії виснаження [6].

У той же час повсякденні життєві події можуть виявитись істотними для розвитку емоційного стресу, що призводить до розладів здоров'я. У будь-якому психічному стані присутня напруга, але небезпеку становить саме емоційна напруга, яка є тензійним станом. Для кожної діяльності існує певний оптимум емоційної напруги, при якому вона є найефективнішою. Негативні емоції можуть продуктивно брати участь в усвідомленні регуляції діяльності індивіда, поки їхня інтенсивність не перевищить певного рівня. Далі вони вже мають руйнівний вплив на регуляторні функції. Підсилюють емоційну напругу незрілі захисні стилі, дисфункціональні установки.

Нервова (емоційна) напруга є початковою фазою у формуванні емоційного вигорання. Для стану емоційної напруги характерні утруднення у формулюванні думок і в доборі слів для їхньої адекватної передачі, зниження словникової різноманітності мови, що характерне і для емоційного вигорання.

Зарубіжні дослідники виділяють синдром хронічної втомленості, який пов'язаний із тривалим фізичним виснаженням і викликаний дисбалансом між вимогами навколишнього середовища і здатністю індивіда справитися з цими вимогами [12]. Для нього характерні втома або апатичність, зниження активності й погіршення діяльності, виснаження. Ці характеристики можуть бути передумовами до виникнення вигорання або його складовими елементами. Окрім цього, вигорання включає емоційне (а також – фізичне і когнітивне) виснаження.

На сьогодні немає єдиного погляду на структуру й динаміку синдрому вигорання. Однокомпонентні моделі розглядають його як комбінацію фізичного, емоційного та когнітивного виснаження. Інші автори головним чинником вважають емоційне виснаження, а решту компонентів розглядають як наслідок неконструктивної поведінки подолання (деперсоналізація) або мотиваційної деформації (редукція досягнень). Автори однофакторної моделі Е. Аронсон і А.М. Пайнс [1] вважають вигорання станом фізичного, емоційного й когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно переобтяжених ситуаціях. Вони розглядають виснаження як головну причину, а решту проявів дисгармонії переживань і поведінки – наслідком.

Згідно з двофакторною моделлю, вигорання – це конструкт, що складається з афектного (емоційне виснаження) і настановного (негативні установки щодо реципієнтів – деперсоналізація; зниження самооцінки щодо своїх професійних досягнень і професійної компетентності – редукція персональних досягнень) компонентів. У двомірній структурі вигорання емоційне виснаження і деперсоналізація об'єднуються в єдиний чинник або розглядаються як центральні чинники вигорання.

Трикомпонентна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень. С. Джексон і К. Маслач, автори трифакторної моделі, синдром вигорання представляють у вигляді тривимірного конструкта, який включає: 1) емоційне виснаження, коли індивід виснажений емоційно і фізично, скаржиться на постійний головний біль, застуду; 2) деперсоналізацію; 3) редукцію особистих досягнень, коли відбувається «повне емоційне вигорання», що виливається в огиду до всього на світі.

У чотирикомпонентній моделі один із елементів вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація або зредуковані персональні досягнення) розділяється на два окремі чинники. Наприклад, деперсоналізація пов'язана і з роботою, і з клієнтами відповідно.

Процесуальні моделі вигорання розглядають динаміку його розвитку як процес зростання емоційного виснаження, унаслідок якого виникають негативні установки щодо суб'єктів професійної діяльності. Вигорання виступає як динамічний процес, що розвивається в часі й має певні фази. Дж. Грінберг розглядає вигорання як п'ятиступінчастий процес: 1) «медовий місяць»: професійна діяльність починає приносити все менше і менше задоволення; 2) «недолік палива»: з'являються втомленість, апатія, ухиляння від професійних обов'язків; 3) «хронічні симптоми»: виникають виснаженість, схильність до захворювань, психологічні переживання; 4) «криза»: розвиваються хронічні захворювання, людина втрачає працездатність; 5) «пробиття стіни»: розвиваються захворювання, кар'єра знаходиться під загрозою [2].

Автори динамічної моделі описують розвиток процесу вигорання як прояв трьох основних класів реакцій на організаційні стреси: фізіологічні, афектно-когнітивні й поведінкові реакції. Модель представляє 4 стадії стресу: 1) напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями з адаптації до ситуаційних робочих вимог; 2) сильні відчуття і переживання стресу; 3) фізіологічні, афектно-когнітивні й поведінкові реакції в індивідуальних варіаціях; 4) багатомірне переживання хронічного психологічного стресу [1].

Згідно з концепцією М. Буріша, розвиток синдрому емоційного вигорання охоплює шість стадій: 1) застережлива фаза: надмірна участь, виснаження; 2) зниження рівня власної участі у ставленні до співробітників, оточення, професійної діяльності; 3) емоційні реакції: депресія, агресія; 4) деструктивна поведінка; 5) психосоматичні реакції; 6) розчарування [5]. Р. Кеп'юто і Д. Спаньол виділяють три стадії в розвитку вигорання [3]. На першій стадії симптоми вигорання є короточасними і виявляються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення або організації перерв у роботі. На другій стадії симптоми мають більш

затяжний характер і важче піддаються корекції. Симптоми третьої стадії є хронічними, можуть виникати фізичні і психологічні проблеми.

Синдром вигорання має складну структуру. На думку зарубіжних дослідників, синдром емоційного вигорання містить три основні складові: емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень. Під емоційним виснаженням розуміється відчуття емоційної спустошеності і втомленості, викликане власною роботою. Деперсоналізація припускає цинічне ставлення до праці і об'єктів своєї праці; редукція професійних досягнень – виникнення у працівників відчуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній.

Г. Робертс усі симптоми емоційного вигорання розділяє на 4 групи: 1) зміни в поведінці; 2) зміни в мисленні; 3) зміни у відчуттях; 4) зміни в здоров'ї [7]. Е. Махер виділяє наступні симптоми емоційного вигорання: втомленість, виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення до роботи; мізерність репертуару робочих дій; зловживання хімічними агентами (тютюн, кава, алкоголь); відсутність апетиту або, навпаки, об'їдання; негативна «Я-концепція»; агресивні відчуття (дратівливість, напруженість, тривожність, гнів); депресивний настрій, цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, депресія; переживання відчуття провини [5].

Серед симптомів, які виникають у першу чергу, можна виділити загальне відчуття втомленості, негативне ставлення до роботи, невизначене відчуття занепокоєння, сприйняття роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною. Серйозними проявами вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Індивід стає депресивним, починає сприймати ситуацію як безнадійну. К. Маслач як ознаку синдрому емоційного вигорання виділила індивідуальну межу можливостей емоційного «Я» протидіяти вигоранню; внутрішній психологічний досвід, що включає відчуття, установки, мотиви, очікування, негативний індивідуальний досвід, у якому сконцентровані проблеми, дискомфорт, дисфункції та їхні негативні наслідки.

Ризик бути схильним до вигорання залежить від того, наскільки виконувані працівниками функції відповідають їхній статево-рольовій орієнтації, але зв'язок між статтю і вигоранням не однозначний [5].

Існуючі підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання не дають єдиної системи психологічних детермінант такого явища. Традиційно чинники, що викликають емоційне вигорання, групувались у два великі блоки: особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих професіоналів. Деякі автори виділяють третю групу чинників, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні. Частина зарубіжних дослідників вважають основними передумовами вигорання наявність організаційних проблем. У той же час інші дослідники визначають як найважливіші особистісні характеристики (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність), екстернальний локус контролю.

Учені [8; 9] підкреслюють домінуючу роль організаційних чинників, що включають умови матеріального середовища, зміст роботи і соціально-психологічні умови діяльності, надмірний рівень напруги й обсяг роботи, монотонність роботи унаслідок дуже великої кількості повторень, внесок у роботу великих особистісних ресурсів, брак визнання і позитивної оцінки, фізичну знемогу, недостатній відпочинок або відсутність нормального сну, роботу без подальшого професійного вдосконалення.

Підвищення навантаження в професійній діяльності, наднормова робота стимулюють розвиток вигорання. Аналогічні результати одержані при дослідженні зв'язку синдрому і тривалості робочого дня. Перерви в роботі дають позитивний ефект і знижують рівень вигорання, але цей ефект має тимчасовий характер: рівень вигорання частково підвищується через три дні після повернення до роботи і повністю відновлюється через три тижні.

Організаційні чинники емоційного вигорання включають багатогодинний характер роботи, яка не оцінюється належним чином, вимагає виняткової продуктивності, неадекватність змісту роботи характеру керівництва; особливості управління організацією, організаційний клімат, особливості організаційної структури й організаційних процесів; надмірний рівень напруги й обсяг роботи, монотонність роботи, внесок у неї великих особистісних ресурсів при недостатньому визнанні та відсутності позитивної оцінки, недостатній відпочинок, відсутність професійного вдосконалення, напруженість і конфлікти в міжособистісних відносинах, емоційна насиченість або когнітивна складність комунікації. Окремо виділяють чинники, що визначають зміст виконуваної роботи: рольовий баланс, обсяг роботи, особливості прагнення, особливості взаємодії з керівництвом, колегами, дітьми та їхніми батьками. Д. Шульц і З. Шульц однією з причин емоційного вигорання вважають «хворобливий трудовізм» як вимушений стиль життя, в основі якого лежить необхідність справлятися із службовими обов'язками [8].

Зарубіжні дослідники виділяють велику кількість соціально-демографічних чинників, що впливають на виникнення емоційного вигорання. Найтісніший зв'язок із вигоранням має вік. Працівники соціальних професій відчувають ознаки синдрому через 2–4 роки після початку професійної діяльності [11]. Найчутливішими до вигорання є люди у віці 19–25 років та 40–50 років. Особистісні особливості більше впливають на розвиток вигорання не тільки порівняно з демографічними характеристиками, але і з чинниками робочого середовища [10].

Є дослідження, що свідчать про наявність зв'язку між сімейним станом і вигоранням [11]. Наголошується на високому ступені схильності до вигорання осіб, що не знаходяться у шлюбі. Існують дані про позитивний зв'язок між рівнем освіти і ступенем вигорання, проте цей факт спостерігається тільки відносно деперсоналізації, а емоційне виснаження не залежить від цього чинника. Редукція професійних досягнень має вище значення у випробовуваних з середньою освітою, ніж із вищою. Причина такого диференційованого впливу рівня освіти на компоненти вигорання – у наявності зв'язку між рівнем освіти і змістом праці.

Зарубіжними дослідниками [3; 8; 12] було доведено, що витривалість тісно пов'язана зі всіма компонентами вигорання. Індивіди з високим ступенем витривалості мають низькі показники емоційного виснаження і деперсоналізації й високі – за шкалою професійних досягнень. Існує позитивний кореляційний

зв'язок між зовнішнім «локусом контролю» і складовими вигорання, особливо з емоційним виснаженням і деперсоналізацією. Спостерігається позитивний зв'язок між внутрішнім «локусом контролю» і високою оцінкою професійної ефективності, але ця тенденція підтверджується тільки для вибірки чоловіків.

Зв'язок особистісних характеристик і вигорання розглядався, в основному, з позицій їхнього комплексного впливу в поєднанні з певною концепцією особистості. У більшості досліджень використовується п'ятифакторна модель особистості, запропонована П. Коста, Р. МакКре [10]. Вона включає п'ять основних особистісних характеристик: нейротизм, екстраверсію, відкритість досвіду, співпрацю, сумлінність. Низка досліджень демонструє тісний зв'язок між «Великою п'ятіркою» і тенденцією до вигорання. Найтісніші зв'язки зі всіма характеристиками вигорання має нейротизм, особливо з емоційним виснаженням і чинником відкритості досвіду. До особистісних чинників, що впливають на появу емоційного вигорання, належать тривожність, емоційна реактивність і негативний афект. Існує позитивний зв'язок між вигоранням і агресивністю, тривожністю, а також негативний зв'язок між вигоранням і відчуттям групової згуртованості.

Один із найважливіших соціально-психологічних чинників, що розглядаються в контексті вигорання, – соціально-психологічні взаємини в колективі. Простежується негативний зв'язок між вигоранням і соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов'язаних із наданням професійної допомоги людям.

Відсутність зворотного зв'язку стосується всіх компонентів вигорання, що призводить до підвищення рівня емоційного виснаження і деперсоналізації, знижуючи професійну самоефективність. Недостатня винагорода або її відсутність сприяє формуванню вигорання. К. Маслач було запропоноване поняття «залучення» [11], що характеризується протилежними вигоранню складовими: енергійністю, включеністю у роботу, самоефективністю.

## ВИСНОВКИ

Попри відмінність у підходах до визначення синдрому емоційного вигорання, синдром є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі. У психології не існує єдиного погляду на структуру синдрому емоційного вигорання, і не всі зарубіжні моделі вигорання супроводжуються конкретним діагностичним інструментарієм.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.
2. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг ; [пер. с англ. Л. Гительман, М. Потапова]. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.
3. Купер К.Л. Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение / К.Л. Купер, Ф.Дж. Дэйв, М.П. О'Драйсколл ; [пер. с англ. и науч. ред. П.К. Власова. – Х. : Гуманитарный Центр, 2007. – 336 с.
4. Лэнгле А. Эмоции и экзистенция / А. Лэнгле ; [пер. с нем. О.А. Шилова]. – Х. : Гуманитарный Центр, 2007. – 332 с.
5. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психол. журн. – 2001. – Т. 22. – №1. – С. 90–101.
6. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье ; [пер. с англ. А.Н. Лук, И.С. Хорол] ; общ. ред. Е.М.Крепса. – Рига : Виеда, 1992. – 109 с.
7. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти ; [за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової]. – [2-е вид.]. – К. : Міленіум, 2006. – 368 с.
8. Шульц Д. Психология и работа / Д. Шульц, С. Шульц. – СПб. : Питер, 2003. – 560 с.
9. Cherniss, C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study / C. Cherniss // J. of Organizational Behaviour. –1992. – V. 13(1). – P. 1–11.
10. Costa, P.T. NEO RI-R. Professional Manual / P.T. Costa, R.R. McCrae // Psychological Assessment Resources. Inc. Florida. – 1992. – P. 237–260.
11. Maslach, C. Burnout: A multidimensional perspective / C. Maslach // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, C. Maslach and T. Marek. – Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. – P. 19–32.
12. Shirom, A. Burnout in work organizations // A. Shirom, C.L. Cooper I. Robertston. International Review of Industrial and Organizational Psychology, 1989. – P. 25–48.
13. Міжнародна класифікація хвороб [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.moz.gov.ua/ua/portal/register\\_icd10/?par=](http://www.moz.gov.ua/ua/portal/register_icd10/?par=).

УДК 195.9.005.95-051

## ПСИХОЛОГІЯ БЕЗПЕКИ: ТЕОРІЯ ПИТАННЯ

**Т.В. Дектярьова**

*кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК»*

У статті досліджується філософське обґрунтування понять «безпека» та «небезпека». Розглядаються сутність психології безпеки як окремої області психологічного знання, її об'єкт, предмет, структура, а також специфіка завдань інтеграції теоретичних основ дослідницької роботи та осмислення технологій практичної діяльності фахівців в аспекті психологічних характеристик безпеки людини і суспільства.

*Ключові слова:* безпека, небезпека, психологія безпеки, ризики, загрози.

В статье исследуется философское обоснование понятий «опасность» и «безопасность». Рассматриваются сущность психологии безопасности как отдельной области психологического знания, ее объект, предмет, структура, а также специфика заданных интеграции теоретических основ исследовательской работы и осмысления технологий практической деятельности специалистов в аспекте психологических характеристик безопасности человека и общества.

*Ключевые слова:* безопасность, опасность, психология безопасности, риски, угрозы.