

УДК 159.944

**ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГА У
ПРОЦЕСІ РОБОТИ З ДЕВІАНТНИМИ ПІДЛІТКАМИ**

Некіз Т.А.,

студентка, Інститут природничо-географічної освіти та екології НПУ
ім. М. П. Драгоманова, м. Київ, Україна

Висвітлено особливості феномена «емоційного вигорання» в процесі роботи з девіантними підлітками. Розкрито особливості впливу емоційного вигорання на особистість у професійній діяльності. Розглянуто рекомендації з профілактики емоційного вигорання у психолога. Виділено ознаки синдрому емоційного вигорання серед яких виснаження, що виявляється через перенапруження та почуття втоми, особистісна відстороненість як спроба впоратися із емоційними стресорами, втрата відчуття власної ефективності, або зниження самооцінки в рамках вигорання. Втрата перспектив у своїй професійній діяльності через що знижується задоволеність роботою, втрачається віра у свої професійні можливості.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, психологи, емоційне виснаження, профілактика, девіантна поведінка.

Актуальність дослідження. Вивчення феномена емоційного вигорання психолога зумовлена соціально – економічною ситуацією та відлунням наслідків збройного конфлікту у нашій країні, що породжує значну кількість осіб із девіантною поведінкою та необхідністю підготовки майбутніх фахівців до роботи з ними. У зв'язку з великою емоційною напруженістю професійної діяльності психолога з соціально дезадаптованими неповнолітніми, відповідальністю і складністю професійної праці, збільшується ризик розвитку синдрому емоційного вигорання.

Увага до синдрому емоційного вигорання у напрямку роботи психолога з означеною категорією дітей, зумовлена й тим, що він впливає на все життя особистості, призводить до втрати здоров'я, психологічних проблем та деструктивних особистісних змін. На сьогоднішній день проблема емоційного вигорання психолога займає значне місце як у вітчизняній так і зарубіжній психології. Науковці намагаються віднайти результативні та дієві способи його профілактики. Водночас профілактика емоційного вигорання психолога у процесі роботи з девіантними підлітками недостатньо вивчена і потребує постійної уваги та розробки дієвих психологічних заходів та рекомендацій.

Метою цієї статті є розглянути способи профілактики емоційного вигорання психолога у контексті його роботи із девіантними підлітками.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження девіантної поведінки у світовій та вітчизняній літературі представлені достатньо широко (Л. С. Виготський, П. Скотт, О. Є. Личко, Н.Ю. Максимова, Д.І. Фельдштейн, М. Герберт, З. Фрейд, У. Шелдон, У. Пірс, Ж. Пінатель, А. Адлер, Р. Мертон та ін.). Девіантна поведінка завжди пов'язана з певною невідповідністю людських вчинків, дій, способів діяльності поширеним в суспільстві чи групах нормам, правилам, стереотипам, очікуванням, цінностям [9].

Погіршення соціальної ситуації в останні роки призвело до збільшення кількості дітей з девіантною поведінкою. У дітей та підлітків домінуючими почуттями стали тривога, агресія, соціальна пасивність, страх. Тому, важливе місце в системі сучасної освіти посідає робота з девіантними підлітками. Перед сучасними психологами постає проблема профілактики емоційного вигорання у процесі роботи з дезадаптованими неповнолітніми. У роботі з девіантами потрібно проводити роботу особливо обережно, оскільки вони потребують індивідуального та нестандартного підходу до вирішення проблем. Тому постійне напруження психолога у зв'язку із непередбачуваністю поведінки осіб з девіантною поведінкою, а також недовістю традиційних методів психологічного впливу на них та необхідністю пошуку нових альтернативних способів роботи з ними породжує психоемоційне виснаження, що є проявом синдрому емоційного вигорання останніх.

Дослідження емоційного вигорання ведуться як у психології стресових станів, так і в рамках психології професійної діяльності та екзистенціальної психології. Аналіз літературних джерел показав, що вчені значну увагу приділяють вивченню причин та наслідків емоційного вигорання психологів (Г.А. Макарова, К. Маслач, В.І. Ковальчук, Х. Дж. Фрейденберг).

Нині синдром вигорання багатьма дослідниками розглядається як процес, що розвивається у часі, довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок впливу на людину хронічних професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку із цим синдром емоційного вигорання можна розглядати як професійне вигорання, яке визначає деформацію особистості професіонала.

Існують різні визначення терміну вигорання. Згідно визначення ВОЗ (2001), синдром вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, яке характеризується порушенням продуктивності праці та втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних засобів з метою одержання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності та (в багатьох випадках) суїцидальної поведінки.

У дослідженні Грись А.М. при вивченні мотивації майбутніх психологів до роботи з девіантними підлітками було виявлено, що $\frac{2}{3}$ студентів мають поряд з іншими психологічними бар'єрами у контексті оцінювання ними готовності до майбутньої діяльності із соціально дезадаптованими неповнолітніми мають значний вплив такі особистісні бар'єри, як власний досвід переживання психотравмуючих ситуацій і *схильність до професійного вигорання*. Виходячи з отриманих даних автор робить висновок про те, що саме цим особистісним бар'єрам необхідно приділяти найбільшу увагу при плануванні процесу підготовки майбутніх фахівців до роботи з девіантами.

Такі дослідники як (Б. Перлман і Е.А. Хартман) узагальнивши багато визначень «вигорання», виділили три головні компоненти: емоційне та/або фізичне виснаження, деперсоналізація та знижена робоча продуктивність. Синдром емоційного вигорання виявляється у вигляді наростаючої байдужості до своїх обов'язків, що відбувається на роботі, дегуманізації у формі зростаючого негативізму по відношенню як до пацієнтів або клієнтів,

так і до співробітників, відчутті власної професійної неспроможності, відчутті незадоволеності роботою, явищах деперсоналізації, а в кінцевому підсумку в різкому погіршенні якості життя. В подальшому можуть розвиватися невротичні розлади та психосоматичні захворювання [5].

Розвитку синдрому сприяє відсутність належної винагороди (у тому числі не лише матеріальної, а й психологічної) за виконану роботу, що змушує людину думати, що її робота не має цінності для суспільства. У руслі роботи психолога з девіантними підлітками на сьогодні не лише відсутня у багатьох закладах (виховні колонії, школи соціальної реабілітації тощо) належна матеріальна винагорода, але й психологічна – можливості професійного зростання та відсутність задоволення.

Фрейденберг вказував, що подібний стан розвивається у людей, схильних до співчуття, ідеалістичного ставлення до роботи, разом із тим нестійким, схильним до марень, одержимих нав'язливими ідеями. У цьому випадку синдром емоційного вигорання може бути механізмом психологічного захисту у формі часткового, або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив.

Серед *особистісних чинників*, що сприяють «вигоранню», Фрейденберг виділяє емпатію, гуманність, м'якість, захопленість, ідеалізованість, інтровертизм, фанатичність. Є дані, що у жінок емоційне виснаження настає швидше, ніж у чоловіків, хоча це підтверджується не у всіх дослідженнях. А. Пайнс з колегами встановили зв'язок «вигорання» з відчуттям значущості себе на робочому місці, із професійним просуванням, автономією і рівнем контролю з боку керівництва. Значимість роботи є бар'єром для розвитку «вигорання». У той же час незадоволеність професійним зростанням, потреба в підтримці, недолік автономії сприяє «вигоранню». В.І. Ковальчук зазначає роль таких особистісних особливостей, як самооцінка і локус контролю. Людям з низьким рівнем самооцінки і екстернальним локусом контролю більше загрожує напруга, тому вони більш вразливі і схильні до «вигорання».

Виділяються три ключові ознаки синдрому емоційного вигорання. Розвитку синдрому емоційного вигорання передують період підвищеної активності, коли людина повністю захоплена роботою, відмовляється від потреб, з нею не пов'язаних, забуває про власні потреби, а потім настає *перша ознака – виснаження*. Воно визначається як почуття перенапруги та висчерпання емоційних і фізичних ресурсів, почуття втоми, не проходить після нічного сну. Після відпочинку ці явища зменшуються, однак відновлюються після повернення в колишню робочу ситуацію.

Другою ознакою синдрому емоційного вигорання є особистісна відстороненість. Професіонали при зміні свого співчуття до пацієнта (клієнта), розцінюють розвивається емоційне відсторонення як спробу впоратися з емоційними стресорами на роботі. У крайніх проявах людину майже ніщо не хвилює з професійної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні, ні негативні обставини. Втрачається інтерес до клієнта (пацієнта), який сприймається на рівні неживого предмета, сама присутність якого часом неприємна.

Третьою ознакою є відчуття втрати власної ефективності, або зниження самооцінки в рамках вигорання. Людина не бачить перспектив у

своїй професійній діяльності, знижується задоволення роботою, втрачається віра у свої професійні можливості. Синдром емоційного вигорання є комбінацією фізичного, емоційного і когнітивного виснаження чи втоми, при цьому головним фактором – емоційне виснаження.

Виділяють 5 ключових груп симптомів, характерних синдрому емоційного вигорання:

- *Фізичні симптоми* (втома, фізичне стомлення, виснаження; зміна ваги; недостатній сон, безсоння; поганий загальний стан здоров'я, в т.ч. по відчуттях; утрудне дихання, задишка, нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння; підвищення артеріального тиску; виразки і запальні захворювання шкіри, хвороби серцево-судинної системи);

- *Емоційні симптоми* (нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпорадності і безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших – люди стають безликими, як манекени, переважає почуття самотності);

- *Поведінкові симптоми* (робочий час більше 45 годин на тиждень; під час роботи з'являється втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; мале фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії та ін; імпульсивна емоційна поведінку);

- *Інтелектуальний стан* (зниження інтересу до нових теорій і ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія, зниження інтересу до життя; домінування стандартних способів роботи, рутини, на протигагу творчому підходу; цинізм або байдужість до нововведень; відмова від участі в розвивальних заходах – тренінгах, навчанні; формальне виконання роботи);

- *Соціальні симптоми* (низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплення; соціальні контакти обмежуються роботою; мізерні відносини на роботі і вдома; відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег).

Синдром емоційного вигорання характеризується вираженим поєднанням симптомів порушення в психічній, соматичній і соціальній сферах життя. А особливо цей синдром виявляється у роботі з дезадаптованими неповнолітніми [1].

Таким чином, узагальнено можна виділити наступні фактори синдрому емоційного вигорання – особистісний, рольовий та організаційний.

Особистісний фактор. Проведені дослідження показали, що такі змінні, як вік, сімейний статус, стаж даної роботи, ніяк не впливають на емоційне вигорання. Але у жінок більшою мірою розвивається емоційне виснаження, ніж у чоловіків. Співробітники, які відчувають недостатність автономності (надекеровані особистості), більше піддаються вигоранню.

Рольовий фактор. Встановлений зв'язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і емоційним вигоранням. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного

вигорання, а при нечіткій чи нерівномірно розподіленій відповідальності за свої професійні дії цей фактор різко зростає навіть при суттєво низькому трудовому навантаженні. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті професійні ситуації, у яких спільні зусилля неузгоджені між собою, немає інтеграції дій, наявна конкуренція, в той час як успішний результат залежить від узгодженості дій.

Організаційний фактор. Розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язаний із наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробка і інтерпретація отримуваної інформації і прийняття рішень, несприятлива психологічна атмосфера. Нечітка організація діяльності і планування праці, недостатність необхідних засобів. У рамках нашої статті ключовим фактором, що обумовлює синдром емоційного вигорання є наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування (соціально дезадаптовані неповнолітні).

В даний час проблемою лікування та профілактики синдрому емоційного вигорання займаються як медики, так і психологи. Профілактичні та лікувальні заходи при синдромі емоційного вигорання в чому схожі: те, що захищає від розвитку даного синдрому, може бути використано і при його лікуванні [1]. При появі і розвитку ознак синдрому емоційного вигорання у пацієнта (клієнта) необхідно звернути увагу на поліпшення умов його праці (організаційний рівень), характер створених взаємин у колективі (міжособистісний рівень), особистісні реакції і захворюваність (індивідуальний рівень).

Дотримуючись перерахованих нижче рекомендацій, психолог, що працює з підлітками-дев'ятеами зможе не лише запобігти виникненню синдрому емоційного вигорання, але й досягти зниження ступеня його виразності:

- *Визначення короткострокових і довгострокових цілей* (це не тільки забезпечує зворотний зв'язок, що свідчить про те, що пацієнт знаходиться на вірному шляху, а й підвищує довгострокову мотивацію; досягнення короткострокових цілей - успіх, який підвищує ступінь самовиховання);

- *Використання «тайм-аутів»*, що необхідно для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

- *Оволодіння вміннями і навичками саморегуляції* (релаксація, ідеомоторні акти, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу, що веде до вигорання);

- *Професійний розвиток і самовдосконалення* (одним із способів запобігання від синдрому емоційного вигорання є обмін професійною інформацією із представниками інших служб, що дає відчуття більш широкого світу, ніж той, який існує всередині окремого колективу, для цього існують різні способи – курси підвищення кваліфікації, конференції тощо). У контексті роботи з дев'янтами йдеться передусім про необхідність супервізії, що сприяє розв'язанню психологом складних задач при допомозі більш досвідчених фахівців;

- *Відхід від непотрібної конкуренції* (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить

людину агресивною, що сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

- *Емоційне спілкування* (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигорання значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим);

- *Підтримання гарної фізичної форми* (не варто забувати, що між станом тіла і розумом існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги або ожиріння посилюють прояви синдрому емоційного вигорання).

Деякі автори пропонують свої варіанти профілактики синдрому емоційного вигорання слід: намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі; не намагатися бути кращим завжди й у всьому [2].

Водночас слід зауважити, що повністю виключити в роботі професійний стрес і професійне вигорання в сучасних умовах майже неможливо. Але цілком можливо істотно зменшити їх руйнівний вплив на здоров'я особистості. Профілактичні, лікувальні та реабілітаційні заходи мають бути спрямовані на зняття дії стресового агента: зняття виробничого навантаження, підвищення професійної мотивації, встановлення балансу між затраченими зусиллями і одержаним результатом. Крім цього, в цілях профілактики емоційного вигорання слід обдуманно розраховувати свої навантаження, вчитись переключатись з одного виду діяльності на інший.

Як уникнути зустрічі із синдромом професійного вигорання: будьте уважнішими до себе: це допоможе вам своєчасно помітити перші ознаки втоми; любіть себе, принаймні прагніть собі подобатися; обирайте справу собі по душі, відповідно до ваших схильностей і можливостей; не шукайте щастя та порятунку в роботі (робота – не прихисток, а діяльність, яка є цінною сама по собі); не живіть життям інших, приділяйте більше уваги своєму власному життю; знаходьте час для себе, ви маєте право на приватне життя; вчіться осмислювати події кожного дня; якщо вам дуже хочеться комусь допомогти, зробити за когось його роботу, запитайте себе: чи справді йому це потрібно? Можливо, він впорається сам?

Що потрібно та чого не слід робити, якщо ви відчули перші ознаки професійного вигорання: не приховуйте своїх почуттів, виявляйте емоції і давайте змогу вашим друзям обговорювати їх разом із вами; не уникайте розмов про те, що траплялося; використовуйте кожну можливість переглянути свій досвід наодиці із собою або разом з іншими; не стримуйте себе, коли хтось готовий вас вислухати або пропонує допомогу; не чекайте, що важкі стани, характерні для вигорання, пройдуть самі собою; виділяйте достатньо часу для сну, відпочинку, роздумів; висловлюйте ваші бажання прямо, ясно і чесно, говоріть про них членам сім'ї, друзям і співробітникам [1].

Висновки. У даний час немає єдиного погляду на структуру синдрому, але незважаючи на відмінності в підходах до його вивчення, можна зробити висновок, що він являє собою особистісну деформацію внаслідок емоційно утруднених або напружених відносин, особливих умов діяльності та наявність важкого контингенту з яким доводиться працювати. Наслідки

«вигорання» можуть виявлятися як у психосоматичних порушеннях, так і в суто психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційних) змінах особистості. Серед заходів профілактики емоційного вигорання виділяють: визначення короткострокових і довгострокових цілей; використання «тайм-аутів»; оволодіння вміннями і навичками саморегуляції; професійний розвиток і самовдосконалення; відхід від непотрібної конкуренції; емоційне спілкування; підтримання гарної фізичної форми та здорового способі життя. З метою спрямованої профілактики синдрому емоційного вигорання слід: намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження; вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший; простіше ставитися до конфліктів на роботі, не намагатися бути кращим завжди й у всьому. Так само можлива психотерапія.

Список використаних джерел:

1. Грись А. М. Психологічні бар'єри студентів на шляху до роботи з соціально дезадаптованими неповнолітніми / А. М. Грись // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К. : Гнозис, 2013. – Т. IV, ч. 5. – С. 60–78.
2. Бойко В.В. Синдром «емоційного вигорання» в професійному спілкуванні. / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 434 с.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. СПб. : Питер, 2008. – 336 с.
4. Макарова Г. А. Синдром эмоционального выгорания / Г. А. Макарова // Вопросы социального обеспечения, 2005. №8. – С. 11-21.
5. Самикіна Н. Синдром вигоряння у працівників пенітенціарної системи / Самикіна Н., Сулицький В. // Соціальна психологія. – 2004. – № 4 (6). – С. 43-48.

REFERENCES:

1. Hrys, A. M. (2013) *Psykhologichni barieryi studentiv na shliahu do roboti z sotsialno dezadaptovanymy nepovnoolitnimi* [Students psychological barriers on the way of working with socially maladjusted minors]. *Problemy zahalnoi ta pedahohichnoi psykhologii – Problems of General and Educational Psychology, Vol. IV, 5, 60-78* [in Ukrainian].
2. Boiko, V.V. (1999) *Sindrom «emotsiinoho vihorania» v profesiinomu spilkuванні* [The syndrome of «emotional burnout» in professional communication]. Sankt-Piterburg: Piter [in Russian].
3. Vodopyanova, N. E., & Starchenkova, E. S. (2008) *Sindrom vihoraniia: diahnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: diagnosis and prevention]. Sankt-Piterburg: Piter [in Russian].
4. Makarova, G. A. (2005). *Sindrom emotsiinoho vyhoraniia* [Syndrome of emotional burnout]. *Voprosy sotsialnoho obespecheniia – The issue of social welfare, Vol. 8, 11-21.* [in Russian].
5. Samikina, N., & Sulitskii, V. (2004) *Syndrom vyhorannia u pratsivnykiv penitentsiarnoi systemy* [The syndrome of burnout among employees of the penitentiary system]. *Sotsialna psykhohiia – The social psychology. Vol. 4 (6), 43-48.* [in Russian].

Некиз Т.А. Профилактика эмоционального выгорания психолога в процессе работы с девиантным подростками. Освещены особенности феномена «эмоционального выгорания» в процессе работы с девиантным подростками. Раскрыты особенности влияния эмоционального выгорания на личность в профессиональной деятельности. Рассмотрены рекомендации по профилактике эмоционального выгорания у психолога. Выделены признаки синдрома эмоционального выгорания среди которых истощение из-за перенапряжения и чувства усталости, личностная отстраненность как попытка справиться с эмоциональными стрессорами, ощущение потери собственной эффективности, или снижение самооценки в рамках выгорания. Потеря перспектив в своей профессиональной деятельности из-за чего снижается удовлетворенность работой, теряется вера в свои профессиональные возможности.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, психологи, эмоциональное истощение, профилактика, девиантное поведение.

Nekiz T.A. Prevention of psychologists' emotional burnout at working with deviant teenagers. The peculiarities of the phenomenon of «emotional burnout» at working with deviant teenagers are highlighted. The features of emotional burnout influence on personality performing his/her professional activities are discussed. Recommendations for prevention of psychologists' emotional burnout are presented. The symptoms of the emotional burnout syndrome include exhaustion, manifested through strain and fatigue, personal detachment as an attempt to cope with emotional stressors at work, a sense of loss of self-efficacy, self-esteem under burnout. Loss of prospects in their professional activity leads to decreasing of job satisfaction, losing faith in own professional capabilities. The key symptoms of psychologists' emotional burnout that can occur at work with socially maladjusted minors are: physical symptoms (physical fatigue, exhaustion, weight change, lack of sleep, insomnia, poor general health); emotional symptoms (lack of positive emotions, pessimism, psychological fatigue, feelings of guilt, a sense of helplessness and hopelessness); behavioral symptoms (significant time costs to overcome various forms of maladaptive behavior, absence of physical exercise, hobbies); mental symptoms (decreased interest in new concepts and ideas for the work, to alternative approaches to problem solving); social symptoms (low social activity, reduced interest in leisure, social contacts are limited to co-workers; scarce relationships at work, feeling of absence of support from family, friends, colleagues). It is emphasized that the key factor that determines the emotional burnout syndrome is presence of severe psychological traumatic experience because of overworking with the difficult contingent.

Keywords: burnout syndrome, psychologists, emotional exhaustion, prevention, deviant behavior.