

**Охотник Ярослава Станіславівна**

*здобувачка вищої освіти*

*першого (бакалаврського) рівня вищої освіти*

*Дніпровського гуманітарного університету*

*Науковий керівник:*

**Корсунська Вікторія Валентинівна**

*старший викладач кафедри психології*

*Дніпровського гуманітарного університету*

## **СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ОЗНАКИ**

**Актуальна проблема.** Синдром емоційного вигорання в сучасному суспільстві не рідке явище. Прихильники існування синдрому вважають, що сучасний світ неминуче створює умови для вигорання. Емоційне вигорання це не грип. Сучасне суспільство зовсім не вірить в існування дивної хвороби з безглуздою назвою. Коли людина говорить, що страждає від подібного вигорання, то часто у відповідь чують осуд, а не підтримку. З нашої точки зору синдром емоційного вигорання це стан, при якому людина легко відчуває втому, втрачає мотивацію, стає роздратованою, в неї пропадає бажання займатися звичними справами.

Вивченням синдрому емоційного вигорання (далі – СЕВ)займалися багато вчених: О. М. Бандурка, К. М. Гуревич, Н. О. Дмітрієва, Г. Р. Дубровинський, О. О. Житник, С. С. Занюк, Ю.Т. Коженцев, Г. І. Косицький, І. І. Ліпатов, М.Д. Левітов, В. Л. Маріщук, О. О. Назаров, Н. І. Наєнко, В.М. Смірнов та ін. Більшість з них вивчали СЕВ як проблему професійного стресу і деформації особистості в професії. Найчастіше даний СЕВ зустрічається у професіях системи «людина-людина» (лікарі, педагоги, психологи, працівники Call-центрів і т.д.). Цей феномен так само зустрічається в інших сферах людської діяльності, які, наприклад, пов'язані з ризиком для життя (військові, поліціанти, працівники виконавчої системи). Однак кожен з нас може зіткнутися з СЕВ в будь-якому періоді свого життя.

Такі вчені як Г.С. Абрамова і Ю.А. Юдчіц виділяли дві складові, які впливають професійну деформацію людини в системі «людина-людина». До них вони віднесли СЕВ і синдром хронічної втоми (СХВ). Під хронічною втомою мається на увазі та втома, яка виникає при спілкуванні з великою кількістю людей, а при емоційному вигоранні людина страждає від нервового виснаження або ж фізичного, які частіше мають тимчасовий характер. С. Джексон і К. Маслач описували емоційне вигорання як тривимірний конструкт, який містить описані вище компоненти: деперсоналізацію, емоційне виснаження, редукцію різних досягнень. Емоційне виснаження є однією зі складових вигорання. Його прояви виникають при зниженні емоційного фону, відчуття байдужості, перенапруги, спустошеності. Деперсоналізація негативно відбивається на відносинах з іншими людьми. У такому випадку людина стає злою,

цинічною, бездушною і т.д. Будь-які контакти з такими людьми стають формальними. Редукція особистісних досягнень може негативно впливати на ставлення до себе, своєї праці й досягнень, з'являється тенденція негативно оцінювати себе, обмежувати свої можливості та обов'язки стосовно інших.

У ході теоретичного дослідження ми дійшли висновку, що можна виділити три фактори, які відіграють істотну роль в СЕВ – рольова, особистісна та організаційна. Вони проявляються в такий спосіб: людина не може віддаватися своїй роботі з тим ентузіазмом, як це було раніше (відчуття втоми, знемоги, байдужості до улюбленої справи); розвивається негативне ставлення до своїх клієнтів і зокрема до колег (дегуманізація); негативне сприйняття себе як фахівця (відчуття нестачі професійності в професії).

Отже, почнемо огляд з рольового фактора. Він пов'язаний з встановленням зв'язку між самим емоційним вигоранням, рольовою конфліктністю і рольовою невизначеністю. Тобто, коли людина працює в умовах правильно розподіленої відповідальності, то ймовірність розвитку СЕВ знижується, а при нечіткому розподіленні, коли людина починає переробляти, робити те, що йому власне і не варто робити, то навпаки підвищується навіть при наявності рівня низького навантаження. Також розвитку СЕВ сприяють і ті ситуації під час спільної роботи, коли дії в команді не узгоджені, один тягне обов'язки всієї команди, наявність конкуренції, в той момент, коли успіх прямо залежить від злагодженої командної роботи.

Особистісний фактор. На емоційне вигорання ніяким чином не впливає вік, стаж роботи, сімейний стан. Жінки до нього схильні більше, ніж чоловіки. Це пов'язано з відсутністю прямого зв'язку мотивації й мотивів, задоволеності своєю посадою і брак контролю в діяльності.

Організаційний фактор. У даній ситуації розвиток СЕВ пов'язаний з дуже напруженою діяльністю. До неї ми відносимо: інтенсивне емоційне спілкування в якому присутнє яскраве вираження емоцій, таке ж інтенсивне сприйняття, обробка отриманої інформації в наслідок бесіди, побудова висновків і прийняття рішення. Іншим фактором розвитку виступає негативна психологічна атмосфера в колективі: наявність конфліктів з колегами та керівництвом, нечітке планування праці і його організація, бюрократія і т.д.

Окремо виділяють ще один важливий фактор, який зумовлює розвиток СЕВ – наявність морально важкого контингенту, з яким професіонал має справу у сфері спілкування. До них відносяться конфліктні покупці, хворі (нерідко важкими недугами), «важкі» підлітки та інші категорії людей з якими може виникнути емоційно не комфортне спілкування. Особистісні риси людини, яка приходить в професію, так само грає величезну роль у формуванні синдрому емоційного вигорання.

Особливий інтерес у цьому питанні викликає вивчення взаємозв'язку СЕВ і соціально-психологічних характеристик, які проявляються в професійному становленні психологів, чия діяльність безпосередньо

пов'язана зі спілкуванням з людьми, вирішенням складних життєвих ситуацій, високим емоційним напруженням і іншими впливими пов'язаними з соціальним середовищем. Особистісні особливості визначають нашу успішність або безуспішність в адаптації, сама ж адаптація є досить потужною мотивацією для розвитку особистості. Зрозуміло, що особистісні особливості можуть формуватися в кожному випадку по-різному. Так вони стають унікальними, цілісними неповторними комплексами, розвиток яких залежить від властивостей нервової системи, темпераменту, соціально-психологічних властивостей особистості. Для розвитку емоційного вигорання дуже важливо навіть те, як практичний психолог справляється зі стресом що з'являється в його практиці. В цьому випадку вразливі більше ті, хто реагує на нього з агресією, не стримуючи себе і протистоїть цьому будь-якими можливим способом. Дуже важливо, щоб людський організм міг протистояти факторам, які викликають не тільки якийсь незначний стрес, але і тому, що має тривалий період, він на пряму належить до вигорання. Коли людина з величезною пристрастю і завзяттям працює, старанно тривалий час допомагає іншим людям, вона може почати відчувати розчарування, бо в неї не вдається досягти бажаного. Дана робота супроводжується величезною втратою психологічної енергії, що супроводжує до психосоматичної втоми, а за нею з'явиться поганий настрій, відчуття внутрішньої порожнечі, гніву, неспокою, зниження самооцінки, погіршення загального стану здоров'я, порушення сну і т.д.

Такі вчені як Е. Аронсон, К. Маслач, П. Торнтон і А. Пайнс стверджували, що до особистісних характеристик, які сприяють розвитку емоційного вигорання можна віднести: високу особистісну тривожність, яскраво виражену емоційну лабільність, почуття провини, низьку самооцінку, уникнення складних життєвих ситуацій і екстернальний локус контролю. Сам локус це стійка властивість індивіда, яка формується в ході його соціалізації. Якщо людина пов'язує результати діяльності з зовнішніми факторами, то це «зовнішній локус контролю» (екстернальний), якщо результати діяльності пов'язані з внутрішніми факторами, то це вже «внутрішній локус контролю» (інтернальність). Екстернальність схильна людям з поганою адаптацією. В цьому випадку людина не вірить в те, що його доля залежить тільки від нього самого і це приводить його до емоційного вигорання. Людям, яким властивий «внутрішній локус контролю», успішні та впевнені в собі, вони цілеспрямовані та послідовні у своєму прагненні до досягнення мети, схильні до самоаналізу, товариські й врівноважені. Отже, локус контролю є однією з надзвичайно важливою рисою в особистості психолога.

Важливою рисою є спрямованість до інтроверсії. Зовні це виглядає як закритість, контакти формалізовані. Якщо в інтровертованій людині виникає емоційне вигорання, то найчастіше вона не може впоратися з ним самотійно. Це пов'язано з тим, що такій людині важко перебудувати свою поведінку, принципи та в цілому життєві плани. Ще одна категорія, яка

найбільш вразлива до вигорання – це люди які занурюються з головою в роботу. Вони можуть знецінювати та ігнорувати свої особисті потреби, тікають і не озираючись від проблем, які виникають в особистому житті. Відчувають надмірну потребу бути важливими та потрібними, вони не залежать від громадської думки. Також до СЕВ схильні люди з вираженим внутрішнім конфліктом. У жінок він пов'язаний з розбіжністю між домівкою і роботою.

Джерело «вигорання» можна віднести до якогось окремого фактору. Це більше особливості особистості, професіонала, які можна спостерігати в його міжособистісних відносинах і ситуаціях пов'язаних з професією. Розвиток акцентуації характеру може розвиватися через вплив різних чинників, однією з них є властивості нервової системи, виховання, навколишнього середовища, стан здоров'я, а так само професійна діяльність. С. Івлева і Т. Шаталова виявили зв'язок трьох типів акцентуації характеру та емоційного вигорання: педантичність – прагнення до ідеалу, сумлінність, бажання доводити роботу до ідеалу; демонстративність – прагнення бути в центрі уваги.; емотивність – схильність до сприйняття чужого болю як свого. Вона має границі з саморуйнуванням, проявляється, коли в людини немає сил справлятися з проблемами, які з'являються в житті. Акцентуації характеру можуть посилюватися через вплив організаційних або професійних стресів, через них виникає дезадаптація, тим же вони підвищують розвиток емоційного вигорання.

Узагальнюючи вивчену інформацію, яка спрямована на розуміння емоційного вигорання, хочеться сказати, що індивідуальні особливості людини, риси його характеру, особистісні риси людини, яка приходить в професію так само грають величезну роль у формуванні синдрому емоційного вигорання. Особливий інтерес у цьому питанні викликає вивчення взаємозв'язку СЕВ і соціально-психологічних характеристик, які проявляються в професійному становленні психологів, чия діяльність безпосередньо пов'язана зі спілкуванням з людьми, вирішенням складних життєвих ситуацій, високим емоційним напруженням і іншими впливами пов'язаними з соціальним середовищем.

Хочеться додати, що індивідуальні особливості особистості, його принципи, інтелектуальні здібності, інтереси впливають на його вибір професії, адаптацію в ній і можливо це не є причиною розвитку синдрому емоційного вигорання, але найімовірніше, що людина може бути до неї схильний. Певні особисті якості, які причетні до формування синдрому можна об'єднати в загальні типи особистості.

### ***Список використаної літератури:***

1. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» / М.В. Барабанова // Вестник Моск. ун-та. Сер. «Психология», 1995. №1. С. 54.

2. Пиголенко І. В. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦСССДМ / І. В. Пиголенко, І. А. Месьянінова // [Вісник Націон. техніч. ун-ту України «Київський політехнічний інститут»](#). [Політологія. Соціологія. Право](#). 2012. № 3. С. 108–112.
3. [Щербан Т. Д.](#) Емоційне вигорання фахівців у сфері економіки / Т. Д. Щербан, В. В. Гоблик // [International scientific journal](#). 2015. № 8. С. 54–57.