

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ КАТЕГОРІЇ «ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ»

MODERN APPROACHES TO THE DEFINITION OF THE CATEGORY OF "EMOTIONAL BURNOUT"

У статті розглядаються сучасні наукові підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». Цей термін з'явився ще в 30-х роках минулого століття, але й до сьогодні немає остаточного його визначення.

У процесі дослідження цього феномена найбільш поширеними термінами є «емоційне вигорання», «психоемоційне вигорання», «емоційне згорання», «синдром згорання», «психічне вигорання», «психологічне вигорання», «психологічне вигорання особистості», «вигорання душі» та «професійне вигорання».

Аналізуючи наукову літературу, виділили результативний (структурно-симптоматичний) і процесуальний (процесуально-стадіальний) підхід до розуміння емоційного вигорання. Представники першого підходу розглядають вигорання як певний стан, що включає в себе низку конкретних і стабільних елементів (симптомів), а іншого – вигорання як процес, який складається з послідовних фаз (стадій). Окрім того, у межах структурно-симптоматичного підходу виділяють однофакторну, двофакторну, трифакторну та чотирифакторну моделі емоційного вигорання, які, відповідно, включають такі ознаки, як емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. У межах процесуально-стадіального підходу розвиток синдрому емоційного вигорання проходить від трьох (за В. Бойком) до шести (за М. Бурішем) етапів: напруження, опір, виснаження й, відповідно, попереджальну фазу, зниження рівня власної участі, фазу емоційних реакцій, фазу деструктивної поведінки, фазу психосоматичних реакцій і фазу розчарування. Основний рушійний фактор вигорання пов'язаний із суперечностями між ступенем включеності в діяльність та отримуваною від неї віддачею. Загалом симптоми емоційного вигорання проявляються на соматичному, поведінковому, когнітивному та емоційному рівнях.

Емоційне вигорання загрожує представникам усіх професій, однак чи не найбільше потерпають від неї педагоги, психологи, соціальні працівники, медики, працівники органів внутрішніх справ і рятувальних підрозділів і батьки дітей з особливими освітніми потребами.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійне вигорання, стадії емоційного виго-

рання, ознаки емоційного вигорання, факторні моделі емоційного вигорання.

The article considers modern scientific approaches to defining the category of "emotional burnout". This term appeared in the 30s of the last century, but to this day there is no final definition.

In the process of studying this phenomenon, the most common terms are: "emotional burnout", "psycho-emotional burnout", "emotional burnout", "burnout syndrome", "mental burnout", "psychological burnout", "psychological personality burnout", "soul burnout" and "professional burnout".

Analyzing the scientific literature, an effective (structural-symptomatic) and procedural (procedural-stage) approach to understanding emotional burnout was identified. Representatives of the first approach consider burnout as a certain condition that includes a number of specific and stable elements (symptoms), and the other – burnout as a process consisting of successive phases (stages). In addition, within the structural-symptomatic approach, there are one-factor, two-factor, three-factor and four-factor models of emotional burnout, which respectively include such features as emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements.

Within the procedural-stage approach, the development of emotional burnout syndrome takes place from three (according to V. Boyko) to six (according to M. Burish) stages: tension, resistance, exhaustion and, accordingly, the warning phase, reduction of self-participation, emotional reactions phase, destructive phase behavior, the phase of psychosomatic reactions and the phase of frustration. The main driver of burnout is related to the contradictions between the degree of involvement in the activity and the return received from it. In general, the symptoms of emotional burnout are manifested on the somatic, behavioral, cognitive and emotional levels.

Emotional burnout threatens members of all professions, but teachers, psychologists, social workers, doctors, law enforcement officers and rescue workers, and parents of children with special educational needs suffer the most.

Key words: emotional burnout, professional burnout, stages of emotional burnout, signs of emotional burnout, factor models of emotional burnout.

УДК 159.944.4

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.17.25>

Шевчук В.В.

к.психол.н., доцент кафедри психології
Полтавський національний педагогічний
університет імені В.Г. Короленка

Постановка проблеми. У сучасному суспільстві зростають вимоги до продуктивності та якості роботи працівників, яка можлива лише за умови професійної компетентності фахівця, його психологічного й фізичного здоров'я та психічної стійкості до появи й розвитку негативних станів, що можуть бути зумовлені стресогенністю життя та діяльності.

Натепер професійні й родинні обов'язки більшості людей, незалежно від специфіки їхньої діяльності, пов'язані з великою відповідальністю, потребою швидкого прийняття рішення, самодисципліною, умінням зберігати працездатність в екстремальних умовах, емоційною віддачею, психологічним та інтелектуальним напруженням. Усе це може призводити до

виснаження психологічних і фізичних ресурсів особистості, як наслідок, до її емоційного вигорання. У зв'язку з цим необхідний комплексний підхід до вирішення цієї проблеми. Необхідно відзначити, що емоційне вигорання є складним багатоконпонентним феноменом і сьогодні не існує однозначного розуміння його сутності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

За американським словником Мерріама-Вебстера, поняття «вигорання» вперше з'явилося в 30-х роках ХХ століття й позначало явище, коли спортсмени після тривалих тренувань і змагань виснажувалися та були нездатні надалі брати участь у змаганнях. Г. Фрейденберг 1974 року запропонував термін «вигорання працівників», а в 1976 році американською дослідницею К. Маслач використано термін «емоційне вигорання». З того часу вийшло друком понад 2500 статей і книг, присвячених вивченню синдрому «професійного вигорання». За даними дослідження американського Національного інституту проблем здоров'я і професійної безпеки, у наш час більше ніж 35 млн. людей у світі страждають на клінічну форму синдрому хронічної втоми [4, с. 89].

Аналіз проблеми «емоційного вигорання» загалом розглядали А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, С. Джексона, Б. Пельман, Е. Хартман, Б. Фарбер, Г. Фирт, А. Мимс, І. Іванічи, Р. Шваб, Л. Березовська, В. Бойко, А. Брусенцев, Н. Водопянова, М. Гавриленко, М. Говорун, Д. Гошовська, В. Капцов, Н. Коновчук, М. Лаврова, Х. Маслач, М. Михайлова, Н. Намова, В. Орел, О. Подсадний, П. Сидоров, В. Слабинський, О. Старовойт, О. Старченкова, М. Сторлі, Д. Трунов, О. Іноземцева, О. Полявова, С. Усаніна, Х. Фрейденберг, Я. Чаплак, у спортсменів – Р. Павелків, М. Гриньова, Н. Беляєва, В. Василюк, Х. Юдіна, у педагогів – Н. Андреева, Н. Булатевич, І. Гроза, М. Кайдина, Л. Музичко, Л. Фальковська, К. Гавриловська, В. Овсянникова, Н. Булатевич, О. Петрусенко, Т. Колтунович, О. Ожогова, Ю. Жогно, М. Борисова, Т. Зайчикова, Н. Пелех, В. Павленко, С. Сиваш, С. Редько, О. Чичкан, Р. Грицай, А. Кучма, Т. Форманюк, Т. Солодкова; у медиків – К. Айдамедов, Д. Любимова, Н. Максимова, О. Олійник, О. Знаєцька, Н. Маляр-Газда, О. Децик, Л. Лотоцька-Голуб, О. Кошкіна, Л. Дудник, В. Винокур, Т. Тимофеева, Л. Карамова, М. Островський, О. Рибіна, Н. Карвацька, Н. Панасенко, Н. Марута, Г. Каленська, О. Чабан Л. Юрьєва; у психологів – І. Калашник, Г. Кизим, К. Малишева, М. Міщенко, Т. Попова, Н. Прокопенко, С. Харенко; у студентів – О. Кіяшко, Г. Лемко, Г. Рачук, І. Пономаренко, у працівників правоохоронних органів, рятувальних підрозділів

військовослужбовців – А. Абрамов, С. Андроник, Н. Баранюк, І. Ващенко, Н. Карпенко, Ю. Ковровський, А. Куфлієвський, Л. Леженіна, Т. Макота, І. Назаренко, О. Хайрулін, в економістів і підприємців – Н. Анненкова, І. Антоненко, І. Галецька, В. Гоблик, І. Гориславська, Г. Гнускіна, О. Камева, Л. Карамушка, Т. Щербан, Т. Шепеплевич, І. Заяц; емоційне вигорання як медична проблема – М. Березовська, А. Висоцький, Т. Гарник, Л. Кузнецова, В. Фролов, М. Пересадін; у соціальних працівників – І. Асева, О. Доценко, О. Бусовикова, Т. Ронгинська, С. Лукомська, О. Коцкович; у сім'ях – Д. Шульженко, А. Базалева, В. Крамченкова, Л. Пілецька, Г. Соколова, Т. Титаренко, О. Кляпець; у працівників телекомунікаційного зв'язку та ІТ сфери – Н. Кутузова, К. Жеглова.

Постановка завдання. Мета статті – розглянути сучасні наукові підходи до визначення категорії «емоційне вигорання».

Виклад основного матеріалу дослідження. Як зазначає В. Наумова, феномен емоційного вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), у межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного й психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях). Розвиток цього синдрому характерний для альтруїстичних професій, де домінує турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, медичні сестри, учителі та ін.). Ознаками синдрому емоційного вигорання є хронічна втома, порушення пам'яті й уваги, порушення сну з важким засинанням і раннім пробудженням, зниження працездатності, особистісні зміни. При цьому розвиваються тривожні, депресивні розлади. Поширення синдрому емоційного вигорання поступово набуває все більших масштабів, що зумовлює підвищення інтересу до цього науковців з різних галузей, зокрема психологів, педагогів, філософів, медиків тощо [9, с. 443]. Н. Марута, О. Чабан і Г. Каленська відзначають стійкий інтерес до феномена емоційного вигорання як реакції людини, що виникає внаслідок тривалого впливу стресів середньої інтенсивності. Синдром емоційного вигорання є процесом поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що виявляється в емоційному, розумовому виснаженні, фізичній утомі, особистісній відстороненості й зниженні задоволення виконанням роботи [6, с. 22–23].

Згідно з Міжнародною класифікацією хвороб, у класифікаційній рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям» під номером Z.73.0 зазначається:

«Вигорання – стан повного виснаження, дійсний клінічний синдром з невротичними особливостями, а не тільки посиленням нормальної втоми від роботи». Люди із синдромом «вигорання» мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів та ознак соціальної дисфункції. Водночас із цим спостерігаються хронічна втома, порушення пам'яті, уваги, сну з труднощами засинання та ранніми пробудженнями, особисті зміни. Також можливий розвиток тривожних, депресивних розладів, залежності від психоактивних речовин і суїцид. Загальними соматичними симптомами є головний біль, діарея, синдром «роздратованого шлунку», тахікардія, аритмія, гіпертонія [7].

Аналізуючи наукову літературу, можемо виділити такі основні підходи до визначення емоційного вигорання та його ознак: результативний (структурно-симптоматичний) і процесуальний (процесуально-стадіальний). Представники першого підходу розглядають вигорання як певний стан, що включає в себе низку конкретних і стабільних елементів (симптомів), а іншого – вигорання як процес, який складається з послідовних фаз (стадій) [5, с. 27].

Результативний підхід має кілька моделей емоційного вигорання. Відповідно до однофакторної моделі, представниками якої є А. Пайнс, Е. Аронсон, А. Чиром, вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що викликаний тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Виснаження є головною причиною, а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки є наслідками [15, р. 33]. У двофакторній моделі, яку представляють Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сиксма, синдром вигорання являє собою двомірну конструкцію, що складається з виснаження та деперсоналізації [16, р. 77]. Перший компонент, який назвали «афективним», належить до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервову напругу, емоційне виснаження. Другий – деперсоналізація – проявляється в зміні ставлення до себе й оточуючих людей. Найбільш поширеною концепцією результативного підходу є трифакторна модель К. Маслач, С. Джексона, Б. Пельман, Е. Хартман і Б. Фарбер. Вигорання за цими авторами – це реакція-відповідь на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, яка включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчутті емоційного перенапруження та у відчутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може працювати так, як раніше, утрачає інтерес до вирішення професійних питань. Цей стан проявляється

відчуттям «приглушення», «притуплення» емоцій. Деперсоналізація являє собою тенденцію розвивати негативне, цинічне ставлення до інших людей. Контакти з оточуючими стають знеособленими та формальними. Негативні установки, що виникають, можуть спочатку мати прихований характер і стримуватися всередині. З часом усе частіше виникають спалахи роздратування, які призводять до конфліктних ситуацій [13, р. 246]. О. Ожогова в дослідженні показала, що для професіоналів з відсутністю або незначною вираженістю емоційного вигорання характерне гармонійне співвідношення компонентів у системі життєвих орієнтацій і переважання таких термінальних цінностей, як «духовне задоволення», «творчість» та «активне соціальне життя». У працівників з частково або повністю сформованим синдромом спостерігається неузгодженість у системі життєвих орієнтацій і домінуванні термінальних цінностей – «збереження власної індивідуальності», «розвиток себе» та «високе матеріальне становище» [8, с. 27]. Редукція особистих досягнень проявляється як зниження відчуття компетентності в роботі, незадоволеність собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне сприйняття себе як професіонала й особистості. Унаслідок цього в людини поступово знижується як професійна, так й особиста самооцінка, з'являється відчуття власної неспроможності та байдужості до роботи. В. Бодров відзначає, що люди з низькою самооцінкою справляються зі стресом гірше, ніж люди з високою самооцінкою, якщо ж лікарі оцінюють себе в професії досить високо, менша ймовірність, що вони будуть інтерпретувати багато подій у роботі як стресові й, відповідно, менше будуть піддаватися ризику емоційного вигорання. Характерною особливістю позиції К. Маслач і її колег є акцентування уваги на професійному характері синдрому вигорання, розгляді його як результату професійних проблем, а не психіатричного синдрому. На думку Н. Гришіної, вигорання не обмежується професійною сферою та стресогенним характером діяльності людини. Утрата людиною відчуття сенсу своєї професійної діяльності, знецінення зусиль і втрата віри в сенс життя переживається як внутрішньоособистісний конфлікт [5]. Чотирифакторна модель (Г. Фирт, А. Мимс, І. Іваничи, Р. Шваб) передбачає, що один із елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або редукції особистих досягнень) поділяється на два окремі фактори.

Особливість процесуально-стадіального підходу до розуміння емоційного вигорання полягає в тому, що тут акцент робиться на етапах його розгортання. Так, Т. Теміров зазначає, що емоційне вигорання є процесом, який розвивається у просторі та часі [11]. В. Шауфелі,

Д. Ензман, Х. Маслач визначають вигорання як процес ерозію психічної енергії, що виникає непомітно для людини, розвивається досить повільно, немає зворотного шляху та часових обмежень і призводить до загального виснаження [17]. Такі дослідники, як В. Бойко, М. Буріш, І. Галецька, Д. Міллер, М. Мелох, П. Сидоров та А. Парняков, С. Черніс, виділяють конкретні стадії вигорання й аналізують кожну з них.

За даними В. Бойко, розвиток синдрому емоційного вигорання відбувається в три фази: напруження – спостерігається зниження настрою, дратівливість і депресивні реакції; опір – характерна захисна поведінка за типом «неучасті», прагнення уникати впливу емоційних факторів та обмеження власного емоційного реагування у відповідь на незначні психотравмуючі впливи, проявляється «економія емоцій», у результаті чого спілкування стає поверховим і формальним, а потім міжособистісні взаємодії в усіх інших сферах життя стають регламентованими та вибірковими; виснаження – знижується енергетичний тонус, настрої і з'являється відчуття безперспективності, психовегетативні порушення та соматичні симптоми у вигляді больових відчуттів, розладів серцево-судинної й інших систем, підвищується рівень тривоги з ознаками дезорганізації психічної діяльності [1]. На думку М. Буриша, вигорання проходить у розвитку 6 фаз: попереджальну, фазу зниження рівня власної участі, фазу емоційних реакцій, фазу деструктивної поведінки, фазу психосоматичних реакцій і фазу розчарування. Основний рушійний фактор вигорання пов'язаний із суперечностями між ступенем включеності в роботу й отримуваною від неї віддачею [3, с. 22–23]. І. Галецька розглядає професійне вигорання як процесуальну модель, динамічний процес, що розвивається в часі та проходить три основні стадії: характеризуються спочатку зростанням емоційного виснаження, унаслідок якого виникають негативні установки до суб'єктів професійної діяльності та створюється емоційна дистанція в професійних стосунках для подолання виснаження. Водночас паралельно розвивається негативне ставлення до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень) [2, с. 89]. Д. Міллер, М. Мелох вважають, що емоційне вигорання проходить чотири стадії: ентузіазм, стагнацію, фрустрацію та апатію. Ентузіазм є емоційним станом працівника, коли той бажає бути завжди корисним і характеризується надмірною чутливістю до потреб суб'єктів професійної діяльності, має нереалістичні очікування щодо роботи. Стагнація проявляється в зменшенні очікувань до нормальних меж і характеризується виплеском особистого невдоволення назовні. Фрустрація характеризується появою сумнівів щодо власної компе-

тенції, зменшенням толерантності та співчуття, як наслідок, виникає механізм захисту у формі обмеження професійних контактів. Апатія стає захистом від хронічної фрустрації, з'являється байдужість і депресія [14, р. 213]. С. Черніс також розглядає три стадії розгортання емоційного вигорання, яке аналізується як процес негативної зміни поведінки у відповідь на стресовий характер навколишнього середовища: перша стадія характеризується наявністю дисбалансу між вимогами середовища й ресурсами, що зумовлюють виникнення стресового стану; для другої стадії притаманна короткотермінове емоційне напруження, втома та виснаження; для третьої стадії – зміна мотиваційної сфери особистості та її поведінки, де провідним симптомом є цинічне ставлення до оточення [12, р. 10].

П. Сидоров та А. Парняков визначають синдром емоційного вигорання як процес поступової втрати емоційної, когнітивної й фізичної енергії, який проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості й зниження задоволення від виконання роботи [10]. Отже, з позиції процесуального підходу вигорання – це процес, який починається з напруження, є результатом протиріччя між очікуваннями, ідеалами, бажаннями особистості й вимогами суворого повсякденного життя.

Висновки з проведеного дослідження. Незважаючи на те що сьогодні існує значна кількість досліджень цього феномена, термін «емоційне вигорання» не належить до чітко визначених понять у системі психологічних знань. У наукових працях і дослідженнях використовуються різні варіанти перекладу англійського терміна «burnout»: «емоційне вигорання», «психоемоційне вигорання», «емоційне згорання», «синдром згорання», «психічне вигорання», «психологічне вигорання», «психологічне вигорання особистості», «вигорання душі» та «професійне вигорання».

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 474 с.
2. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
3. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
4. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури / О.М. Киселиця, А.М. Богданюк, Л.В. Гуліна, Р.М. Свекла. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.
5. Мальяр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

6. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
7. Международная классификация болезней (10-й пересмотр) / под ред. Н.Ю. Нуллера, С.Ю. Циркина. Москва : Сфера, 2005. 307 с.
8. Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов. *Психологический журнал*. 2008. Т. 5. № 3. С. 17–28.
9. Освіта дорослих : енциклопедичний словник / упоряд. : Н.Г. Протасова, Ю.О. Молчанова, Т.В. Куренна ; ред. рада : В.Г. Кремень, Ю.В. Ковбасюк, Н.Г. Протасова та ін. ; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України та ін. Київ : Основа, 2014. С. 443.
10. Сидоров П.И., Парняков А.В. Клиническая психология. Москва : Гэотар-Медиа, 2010. 880 с.
11. Темиров Т.В. Психологические закономерности динамики психического выгорания личности педагога : автореф. дисс. ... докт. психол. наук : 19.00.07. Нижний Новгород, 2011. – 44 с.
12. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13 (1). P. 1–11.
13. Maslach C., Pines A. Burnout: The loss of human caring. *Experiencing Social Psychology*. N. Y. : Knopf, 1979. P. 246.
14. Miller D. Stress and Burnout in HIV. *AIDS*. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
15. Pines A.M. Burnout: An existential perspective. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research* / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. Washington DC : Taylor & Francis, 1993. P. 33–51.
16. Schaufeli W.B., Enzmann D. The burnout companion to study & practice; a critical analysis. London : Taylor and Francis, 1998. P. 77–85.