

3. Брызгунов И. П. Между здоровьем и болезнью. Функциональные заболевания в детском возрасте / И. П. Брызгунов. – М. : Медицина, 1995. – 224 с.
4. Буторина Н. Е. Психосоматические расстройства в структуре пубертатного кризиса / Н. Е. Буторина., В. М. Полецкий // Психопатология, психология эмоций и патология сердца. – Суздаль, 1988. – С. 14–49.
5. Гамезо М. В. Возрастная психология. Личность от молодости до старости / М. В. Гамезо., В. С. Герасимов. – М. : Наука, 1999. – 206 с.
6. Изард К. Эмоции человека / К. Изард. – М. : Наука, 1980. – 205 с.
7. Психология [словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп]. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
8. Словарь физиологических терминов / под ред. В. В. Гозенко. – М. : Наука 1987. – 364 с.
9. Титаренко В.Л. Семья и формирование личности / Титаренко В. Л. – М. : МГУ, 1987. – 154 с.

УДК 159.9

Кизим Г.С., старший викладач кафедри загальної психології Донбаський державний педагогічний університет (м. Слов'янськ)

ПРОЯВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАКТИЧНИХ ПСИХОЛОГІВ

Проаналізовано теоретичні основи дослідження проблеми емоційного вигорання в контексті психологічних теорій; розглянуто особливості прояву емоційного вигорання та емоційних станів у практичних психологів різних груп, проаналізовано взаємозв'язки емоційного вигорання з іншими характеристиками професіоналів.

Ключові слова: емоційне вигорання, емоційні стани, взаємозв'язки, практичний психолог, професіонал.

Проанализированы теоретические основы исследования проблемы эмоционального выгорания в контексте психологических теорий; рассмотрены особенности проявления эмоционального выгорания и эмоциональных состояний у практических психологов разных групп, проанализированы взаимосвязи эмоционального выгорания с другими характеристиками профессионалов.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, эмоциональные состояния, взаимосвязи, практический психолог, профессионал.

Постановка проблеми. Здоров'я людини є однією з головних проблем дослідження багатьох наук. Вони розглядають поняття «здоров'я» під різними кутами зору, дають йому специфічне трактування. Здорова, гармонійна людина проявляє свою повноцінність на багатьох рівнях: фізичному, психологічному, соціальному, моральному та інших. Однак динаміка сучасного життя, катастрофи, хвороби, постійні стреси призводять до порушення нормального функціонування людини, вона не може пристосуватися до нових обставин та потребує спеціальної допомоги в межах психологічної служби [6].

На перший план психологічної служби виходить практичний психолог, який надає психологічну чи іншу допомогу людині. Працюючи в системі соціальних відносин, психолог не може уникнути професійних деформацій, од-

нією з яких є емоційне вигорання. Емоційне вигорання – це психічний стан, який характеризується виникненням почуттів емоційного виснаження і втоми, викликаних власною роботою, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень [5].

Практичний психолог, вражений емоційним вигоранням, не може надати клієнту повної професійної допомоги. Страждають не лише його професійні обов'язки, а й сімейні відносини та стосунки з друзями. Виникнувши в однієї особистості, синдром емоційного вигорання може розповсюджуватися на інших працівників, ніби заражуючи їх. Найбільшим з основних ускладнень є те, що працівник, який пережив емоційне вигорання, у майбутньому не може бути застрахованим від його повторного виникнення. Ось чому, з метою подолання та запобігання емоційному вигоранню, треба вивчати особливості прояву вказаного явища у психологів різних категорій [7; 8; 13].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Як відмічають дослідження [6; 8; 13; 15], особистість психолога є найважливішим цілющим засобом у процесі консультування або психотерапії. На основі досліджень встановили, що успішного психолога відрізняють від невдахи саме риси особистості. Акцнтуються такі особливості: чуйність, об'єктивність, гнучкість, емпатія і відсутність власних серйозних проблем, відкритість власним почуттям, прийняття особистої відповідальності, прагнення до розвитку, самопізнання, наявність системи цінностей. Психолог повинен мати високі (загальні) розумові здібності, бути проникливим, розсудливим, скрупульозним аналітиком, експериментатором, а також мати високий рівень фізичного і психічного здоров'я.

З недавніх часів інтерес дослідників привертає специфічний вид професійного захворювання осіб, що працюють з людьми, – лікарів, педагогів, психологів, вихователів, менеджерів та ін. З'ясувалося, що представники даних професій схильні до симптомів поступового емоційного стомлення і спустошення – синдрому «емоційного вигорання» [1; 3; 9; 17; 19].

Вивченню емоційного вигорання присвячені як теоретичні, так і експериментальні дослідження. Розробкою проблеми емоційного вигорання займалися І. Акіндова, І. Андрух, А. Баканова, М. Барабанова, В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Дацунова, О. Лось, К. Маслач, Н. Мусатенко, В. Орел, А. Пайс, Г. Робертс, Т. Рогінська, Д. Трунов, Т. Форманюк, Х.Дж. Фрейденберг та інші. Вказані автори в різні часи розробили підходи до вивчення проблеми емоційного вигорання [2; 4; 8; 9; 12; 14; 16; 18].

Термін був введений американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергом у 1974 році [цит. за 10] для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами в емоційно навантаженій атмосфері. На сьогодні емоційне вигорання розуміють як механізм психологічного захисту, вироблений особистістю у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. Емоційне вигорання є набутою професійною поведінкою, що дозволяє людині економно дозувати і витратити енергетичні й емоційні ресурси. Таким чином дуже важливою є профілактика проявів синдрому «емоційного вигорання» та розвиток психічного здоров'я у майбутніх психологів [2; 4; 6; 7; 8; 9; 13].

Мета статті – розкрити сутність емоційного вигорання та дослідити його взаємозв'язок з іншими характеристиками практичних психологів.

Виклад основного матеріалу. Наше дослідження проводилось на базі міських об'єднань практичних психологів м. Слов'янська Донецької області та м. Лозова Харківської області. В експерименті взяли участь 90 практичних психологів, серед них: жінки – 88, чоловіки – 2 особи. Вікові параметри: від 22 до 47 років.

Об'єктом дослідження виступило емоційне вигорання психологів, предметом – особливості прояву емоційного вигорання у професіоналів.

У ході дослідження нами вирішувались наступні *завдання*: визначити рівень емоційного вигорання практичних психологів; діагностувати провідні симптоми «емоційного вигорання» і визначити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться; вивчити такі психічні стани як тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність; дослідити схильність психологів до емпатії; визначити рівень комунікативних здібностей особистості; діагностувати рівень конфліктності; дослідити відмінності прояву емоційного вигорання в різних групах практичних психологів; визначити кореляційні взаємозв'язки емоційного вигорання з іншими характеристиками працівників.

Для реалізації поставлених задач під час дослідження були застосовані наступні *психодіагностичні методи*: спостереження, бесіда, загальне анкетування, методи математичної статистики (t – критерій Стьюдента, лінійна кореляція Пірсона). Також були підібрані спеціальні методики («Діагностика емоційного «вигорання» особистості» В.В. Бойка; «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка; «Методика діагностики рівня емпатійних здібностей» В.В. Бойка; методика «Комунікативність» В.В. Бойка; «Діагностика рівня конфліктності» К. Томаса), які є надійними та відповідають завданням експерименту.

Перед кожним завданням пропонувалась чітка інструкція. Використання вказаних вище методик дозволило виявити нам кількісно та якісно такі показники як емоційне вигорання, тривожність, агресивність тощо.

Результати дослідження практичних психологів за методикою «Діагностика емоційного вигорання» показали, що 10% працівників (надалі група Гв) мають емоційне вигорання, яке активно проявляється в їх сімейних стосунках, ставленні до колективу та трудової діяльності.

Такий працівник нехтує своїми службовими обов'язками, намагається уникнути завдань, ігнорує прохання колег, не хоче допомогти школярам та іншим особам, що потребують допомоги у вирішенні їх проблем чи надає неякісну допомогу свідомо.

Емоційне вигорання на стадії формування було виявлено у 22% досліджуваних практичних психологів (група Гс). Цей показник говорить про те, що вираженість емоційного вигорання залежить від 2-3 домінуючих симптомів у стадії його протікання. Ці симптому можуть залежати від самої професійної діяльності чи тих обставин, в яких людина перебуває у момент експерименту. Наявність такого відсотка не гарантує, що працівник з цим показником стане емоційно вигорілим, однак ми і не можемо гарантувати, що за відсутності факторів, які викликали ці реакції, людина стане психологічно здоровою.

У 68% респондентів (група Гн) відсутнє емоційне вигорання. Практичні психологи, які мають наведені результати, продуктивно, із задоволенням виконують професійну діяльність. У спілкуванні з колегами та близькими вони є уважними та толерантними.

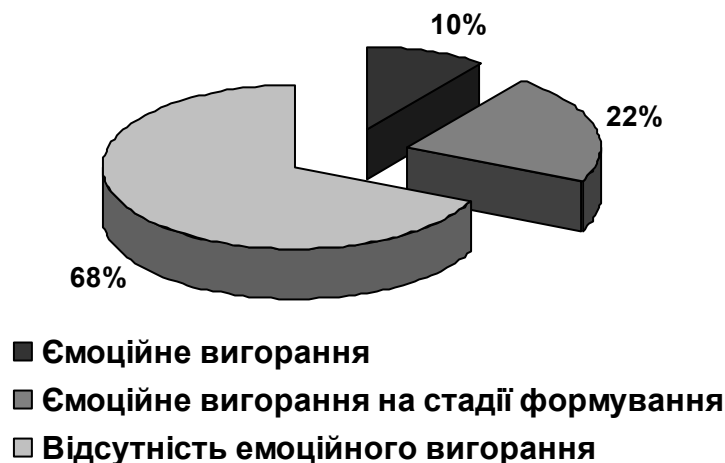


Рисунок 1. Рівень емоційного вигорання у практичних психологів (%)

В.В. Бойко при обґрунтуванні своїх поглядів на проблему емоційного вигорання висловив, що воно проходить ряд стадій: напруження, резистенція, виснаження. Стадія напруження найменш поширена серед практичних психологів ($X_{сер.}=1,6$ бал). На цьому етапі нервова напруга є передвісником і "запускає" механізм формування емоційного вигорання. Напруга має динамічний характер, обумовлений виснажливою постійністю або посиленням психотравмуючих чинників.

Резистенція ($X_{сер.}=1,9$ бал) – стадія емоційного вигорання, в якій опір наростаючому стресу починається з моменту появи тривожної напруги. Це природно: людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у його розпорядженні засобів.

Виснаження ($X_{сер.}=1,7$ бал) займає серединне місце; виснаженість характеризується більш-менш вираженим падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі "вигорання" стає невід'ємним атрибутом особистості.

Методом підрахування середніх групових показників та t-критерію Стьюдента були виявлені значущі розходження.

Таблиця 1

Середні нормовані показники стадій емоційного вигорання у психологів (бали).

Шкали	Середні показники за групами			t-критерій Стьюдента	Значущість показників
	Гн	Гс	Гв		
Напруга	1,1	1,5	2,3	3,25	$p < 0,01$
Резистенція	1,3	1,8	2,6	3,62	$p < 0,01$
Виснаження	1,2	1,4	2,5	3,58	$p < 0,01$

Особливості прояву емоційного вигорання у психологів відображають домінування стадій емоційного вигорання для кожної окремої групи.

Як показано в табл. 1, найменш напруженими ($p < 0,01$) та виснаженими ($p < 0,01$) є досліджувані групи Гн (з низьким рівнем емоційного вигорання); максимально означені параметри виражені у групі з високим рівнем емоційного вигорання.

Резистенція переважає в усіх групах, а у групі Гв вона сягає 2,6 бала ($p < 0,01$). Тобто практичні психологи цієї групи у спілкуванні є напруженими, проявляють опір та швидко виснажуються.

Застосування методики «Самооцінка психічних станів» (табл. 2) дає можливість стверджувати, що для респондентів груп Гн, Гс та Гв розподіл показників є таким: в першій групі спостерігається тенденція до прояву емоційних станів низького рівня, у другій – до середнього, і, нарешті, в останній – до високого рівня.

Таблиця 2

Середні нормовані показники емоційних станів у психологів (бали)

Шкали	Середні показники за групами			t-критерій Стьюдента	Значущість показників
	Гн	Гс	Гв		
Тривожність	1,2	1,8	2,5	3,59	$p < 0,01$
Фрустрація	1,2	1,6	2,4	3,21	$p < 0,01$
Агресивність	1,5	1,9	2,6	2,72	$p < 0,01$
Ригідність	1,2	1,8	2,5	2,64	$p < 0,01$

Цей факт ілюструє теорію В.В. Бойка, що з переходом від однієї фази емоційного вигорання до більш високої має місце тенденція до деформації емоцій, особливо до прояву агресивності у професіоналів (!).

Як показала «Методика діагностики рівня емпатійних здібностей», рівні сформованості емпатійності у психологів у межах середніх, але є певні відмінності (табл. 3).

Таблиця 3

Середні нормовані показники емпатійності, комунікативності психологів (бали)

Шкали	Середні показники за групами			t-критерій Стьюдента	Значимість показників
	Гн	Гс	Гв		
Емпатійність	2,5	1,5	1,0	3,72	$p < 0,01$
Комунікативність	2,5	2,3	1,8	1,92	не значимо

Для респондентів без емоційного вигорання (Гн) важливою цінністю є бажання розуміти психічний стан іншої людини ($p \leq 0,01$). Більшість цих осіб хотіли б проникнути, відчуті переживання іншої людини.

Практичні психологи з емоційним вигоранням у стадії формування (Гс) також намагаються співпереживати та співчувати іншій особі, але це не завжди реалізується. А ось працівники з емоційним вигоранням (Гв) доволі часто і не роблять спроб до співпереживання ($p \leq 0,01$). І хоча з досвідом емпати-

чна здатність зростає, у наших респондентів має місце протилежне явище через втрату ними великої кількості енергії.

За методикою «Комунікативність» вивчалась здатність практичних психологів до спілкування (див. табл. 3).

Як показало дослідження, у респондентів всіх груп схильність до комунікацій, легкого встановлення контактів та зв'язків добре розвинена, але у психологів без емоційного вигорання групи Гн вказана здатність проявляється в більшій мірі (не значущо).

Аналізуючи результати за методикою «Діагностика рівня конфліктності», було виявлено ряд фактів (табл. 4).

Загальний показник конфліктності практичних психологів складає середній рівень. Взагалі конфліктність – це запальність, дратівливість, висока готовність вступити в конфлікт, агресивно-оборонний стиль поведінки.

Середній рівень конфліктності виражається у прагненні респондента йти на конструктивне вирішення складної ситуації, однак в ситуації напруження, втоми чи хронічного стресу особистість може реагувати неконструктивно.

Таблиця 4

Середні нормовані показники конфліктності та емоційного вигорання у психологів різних вікових категорій (бали)

Шкали	Середні показники за групами			t-критерій Ст'юдента	Значущість показників
	20-29 років	30-39 років	40-47 років		
Конфліктність	1,8	1,9	1,7	0,95	не значущо
Емоційне вигорання	1,5	1,3	1,5	0,89	не значущо

Хоча середній рівень конфліктності є загальним для всіх вікових категорій, можна виявити найбільш конфліктну та найменш конфліктну вікову групу в середньому рівні. Найбільш виражену конфліктність мають працівники віком 30 – 39 років; найменші показники – респонденти віком 40 – 47 років (не значущо).

Проаналізувавши отримані дані за методикою «Діагностика емоційного вигорання» у різних вікових категоріях, підкреслимо деякі факти (див. табл. 4).

В різних вікових категоріях існують відмінності у структурі протікання емоційного вигорання. Неадекватна вибірковість емоційного реагування займає домінуюче місце в симптомокомплексі емоційного вигорання, незважаючи на різні вікові категорії. З віком симптом емоційно-моральної дезорієнтації прогресує. Якщо на перших етапах роботи вона посідає четверте місце, то наприкінці – вже друге.

Також можна зазначити, що найбільш потерпають від емоційного вигорання працівники вікових категорій 20 – 29 та 40 – 47 років.

В ході бесіди було виявлено, що у респондентів вікової категорії 20 – 29 років виникають складнощі у спілкуванні з більш кваліфікованими, авторитетними співробітниками. Недостатність досвіду роботи та невміння налагоджувати контакти з клієнтами є однією з основних причин вигорання. У рес-

понтентів вікової категорії 40 – 47 років проблеми виникають унаслідок переосмислення свого життєвого та трудового досвіду, нереалізованих планів та перспективи виходу на пенсію. Психологи вікової категорії 30 – 39 років є найменш ураженими емоційним вигоранням.

Для вирішення поставлених задач також було використано методи математичної обробки – лінійну кореляцію r-Пірсона.

Таблиця 5

Показники кореляції емоційного вигорання та інших характеристик психологів

Показники	Емоційне вигорання
Тривожність	0,90****
Фрустрація	056****
Агресивність	0,45****
Ригідність	029**
Комунікативність	0,13
Конфліктність	0,81****

$p \leq 0,05$ **

$p \leq 0,001$ ****

За результатами дослідження основними чинниками емоційного вигорання практичних психологів можуть виступати:

тривожність; фрустрація; агресивність; ригідність; конфліктність.

Наявність хоч одного з цих показників є фактором ризику для виникнення емоційного вигорання у практичних психологів. Комплекс цих показників призводить до емоційного вигорання, що було доведено в ході математичної обробки.

Для практичних психологів розроблено психокорекційну програму зі зниження високого рівня емоційного вигорання за допомогою корекційно-профілактичних методів: ігор, релаксаційних вправ, тренінгу тощо [6; 8; 11; 12].

Висновки. Таким чином, проведене дослідження засвідчило наявність суттєвих відмінностей у прояві емоційного вигорання у практичних психологів різних груп. Також було виявлено коефіцієнти Пірсона, що на помірному та сильному рівні притаманні психологам в різних ситуаціях, і які дають змогу налагодити спеціальну роботу з подолання та профілактики емоційного вигорання у професіоналів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Акиндинова И. А., Баканова А. А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога : проявления и профилактика / И. А. Акиндинова, А. А. Баканова // Педагогические вести. – 2003. – № 5. – С. 34–42.

2. Андрух І. В. Фактори, що впливають на формування феномену «емоційного вигорання» / І. В. Андрух // Проблеми екстремальної та кризової психології : збірник наукових праць. Вип. 12. частина 1. – Х. : НУЦЗУ. 2012. – С. 22–29.

3. Арутюнов А. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей-стоматологов и методы его профилактики: дис. канд. мед. наук / Арутюнов А. В. – М. : 2004. – 165 с.

4. Изучение психологического содержания синдрома выгорания / М.В. Барабанова // Вестник Московского университета. – Серия 14. «Психология». – 1995. – № 1. – С. 54–64.
5. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / Бойко В. В. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
6. Бондаренко А. Ф. Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика / А. Ф. Бондаренко // МПЖ. – 1993. – №1. – С. 63–77.
7. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья. – 2000. – 463 с.
8. Взаимосвязь личностного развития и профессионального становления студентов-психологов // Психологический журнал. – 2002. – №6 – С. 51–59.
9. Дацунова С. Подолання синдрому емоційного вигорання / С. Дацунова // Психолог. – 2009. – № 1. – С. 9–11.
10. Лось О. Н. Теоретические основы изучения синдрома выгорания / О. Н. Лось // Актуальні проблеми практичної психології : збірник наукових праць. Частина 1. – Херсон : ПП. Вишемирський В.С., 2008. – С. 225–228.
11. Мартинюк І. А. Тренінгова програма розвитку професійних якостей психолога, визначальних для роботи в початковій школі / І. А. Мартинюк // Практична психологія та соціальна робота. – № 11. – 2004. – С. 56–59.
12. Мусатенко Н. Профілактика професійного згорання / Н. Мусатенко // Психолог. – 2008. – № 40. – С. 11–12.
13. Наумчик Н. В. К вопросу о личностных предпосылках непрофессионализма в практической психологии / Н. В. Наумчик // Практична психологія та соціальна робота. – № 1. – 2002. – С. 57–58
14. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 22. – С. 57–69.
15. Пов'якель Н. І. Теоретичне обґрунтування моделі особистості практичного психолога / Н. І. Пов'якель // Психологія : зб. наук, праць. Вип. 3, 1998. – 156 с.
16. Робертс Г. А. Профилактика выгорания / Г. А. Робертс // Обзор профессиональной психиатрии. – 1998. – № 1. – С. 36–48.
17. Рогинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогинская // Психологический журнал. – 2002. – № 23. – С. 67–78.
18. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания». Позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5. – С. 84–95.
19. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 81–88.