

УДК 159.942.5

Особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у безробітних та у представників професії систем «людина-людина» та «людина-знак»

Павленко В.М., Дроздова А.Р.

У статті подані результати дослідження, яке було проведено з метою розширення уявлень про синдром «емоційного вигорання» шляхом виявлення особливостей його прояву у представників професій систем «людина-людина» та «людина-знак», а також у безробітних.

Отримані результати дослідження показали, що, по-перше, робота з людьми, інтенсивність спілкування і взагалі наявність професійної діяльності як такої не є необхідними та однозначними чинниками виникнення емоційного вигорання, а, по-друге, процес формування синдрому «емоційного вигорання» у представників різних професій може мати свою специфіку.

Ключові слова: синдром «емоційного вигорання», представники професій систем «людина-людина» та «людина-знак», безробітні, професійна діяльність.

В статье поданы результаты исследования, которое было проведено с целью расширения представлений о синдроме «эмоционального выгорания» путем выявления особенностей его проявления у представителей профессий систем «человек-человек» и «человек-знак», а также у безработных.

Полученные результаты исследования показали, что, во-первых, работа с людьми, интенсивность общения и вообще наличие профессиональной деятельности как таковой не являются необходимыми и однозначными факторами возникновения эмоционального выгорания, а, во-вторых, процесс формирования синдрома «эмоционального выгорания» у представителей разных профессий может иметь свою специфику.

Ключевые слова: синдром «эмоционального выгорания», представители профессий систем «человек-человек» и «человек-знак», безработные, профессиональная деятельность.

In the article submitted the results of research which was conducted to expand representation about the syndrome of “emotional burning out” by identifying the characteristics of its manifestations in representatives of the professions systems “people-people” and “people-sign” and also batwing unemployed persons.

The obtained results showed that, at first, work with people, intensity of communication and professional activity are not necessary and single-valued factors of emotional burning out and, secondly, the process of forming of syndrome of “emotional burning out” among representatives of different professions may have its own specifics.

Keywords: syndrome of “emotional burning out”, representatives of the professions systems “people-people” and “people-sign”, unemployed persons, professional activity.

Зміни у сучасному житті, руйнування звичних соціальних зв'язків, знеособленість трудових відносин, суттєві психоемоційні навантаження все більше призводять до виникнення небажаних психологічних станів. Одним з найбільш частих таких феноменів є синдром «емоційного вигорання» – процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що проявляється в реакції організму на виснаження як особистісна відстороненість, повне або часткове виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі події. Цей процес через тривале емоційне навантаження може мати своїм наслідком деформацію особистості та здобуття функціонального стереотипу [4].

Поняття синдрому «емоційного вигорання» було введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 р. Він вивчав характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Фрейденберг об'єднав фахівців, які працюють у кризових центрах і психіатричних клініках у групу представників професій системи «людина-людина», пізніше до «групи ризику» стали включати всі професії, повне або часткове виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі події. Ця група отримала назву «представники професій системи «людина - людина». Фрейденберг розуміє поняття «синдрому «емоційного вигорання» як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної безпорадності у представників професій системи «людина-людина» [11].

Пізніше проблема синдрому «емоційного вигорання» знайшла своє плідне відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі цього синдрому (Г.В. Ложкін [5], С.Д. Максименко [8], В.Є. Орел [6], Т.В. Форманюк [9] та ін.), а також методам його діагностики (В.В. Бойко [1], Н.Є. Водоп'янова [2], О.С. Старченкова [3] та ін.). К. Маслач і С. Джексон деталізували уявлення про прояви синдрому «емоційного вигорання», виділивши такі його симптоми: почуття виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень [10].

Вітчизняним дослідником В.В. Бойко запропонована модель емоційного вигорання як психогенного розладу, що виникає та розвивається відповідно до моделі розвитку стресу. Цей феномен він визначає як «сформований особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі обставини» [1].

Фази розвитку синдрому «емоційного вигорання», запропоновані В.В. Бойко, аналогічні фазам розвитку загального адаптаційного синдрому. Нервово (тривожне) напруження слугує стартовим механізмом, що запускає формування емоційного вигорання. Фаза «напруження» має динамічний характер, що обумовлюється стабільною інтенсивністю чи посиленням стресогенних чинників. В якості останніх можуть бути як позитивні, так і негативні моменти діяльності. Наступною в динаміці емоційного вигорання є фаза «резистенція», або опору, психотравмуючим чинникам. Виділення фази «резистенція» в самостійну є досить умовним. Фактично опір стресу, що зростає, розпочинається з моменту появи певного напруження. Це природно, оскільки, людина свідомо чи несвідомо докладає зусилля для досягнення стану психологічного комфорту, що вимагає зниження тиску зовнішніх обставин за допомогою наявних засобів. Фаза «виснаження» характеризується більш чи менш характерним зменшенням (падінням) загального енергетичного тонусу та послабленням нервової системи. Емоційний захист у формі синдрому «емоційного вигорання» самостійно вже не може подолати навантаження і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами організму. На думку В.В. Бойко, саме так організм рятує себе від руйнівної сили «емоційної енергії» [1].

Емоційне вигорання виникає в результаті тривалої дії стресорів, вплив яких людина не в змозі подолати. В основному ці стресори асоціюються з професіями, пов'язаними з роботою з людьми, хоча можуть проявлятися і в інших професійних групах [4].

Аналізуючи літературу з проблеми емоційного вигорання, ми бачимо, що в основному синдром «емоційного вигорання» досліджується у «групи ризику» стосовно можливостей розвитку в них цього синдрому.

У відповідну групу включають представників професій системи «людина-людина». Раніше ми зазначали, що до «групи ризику» належать професії, котрі припускають постійне, тісне спілкування (працівники медичних закладів, соціальні працівники, педагоги, психологи тощо). Що ж стосується особливостей прояву синдрому «емоційного вигорання» у безробітних та у представників професій системи «людина-знак», то ця проблема не виступала раніше предметом спеціального дослідження.

Ми вважаємо, що актуальність вивчення синдрому емоційного вигорання серед представників різних професій, не лише системи «людина-людина», має як теоретичне значення (продемонструвати емоційне вигорання як загальнопрофесійний феномен), так і практичне: результати дослідження можуть стати основою для проведення психокорекційної роботи з врахуванням професійної специфіки. Дуже важливо розуміти, чи може розгортатися синдром «емоційного вигорання» за межами професійної діяльності, або серед професій, що традиційно не розглядаються як такі, що сприяють розвитку цього синдрому. Для розв'язання цих питань ми можемо звернутися до безробітних (які як раз і знаходяться поза професійною діяльністю), а також вийти за межі вивчення лише представників системи професій «людина-людина», звернувшись, наприклад, до системи «людина-знак».

Метою роботи є розширення уявлень про синдром «емоційного вигорання» шляхом виявлення особливостей його прояву у представників професій систем «людина-людина» та «людина-знак», а також у безробітних.

Процедура та методи дослідження

Для виявлення синдрому «емоційного вигорання» застосовувався опитувальник «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко [7].

Дослідження проводилося на трьох групах: 1) безробітних, які зареєструвались у Центрах зайнятості м. Миколаєва; 2) представників професій системи «людина-знак» (економісти, фінансисти, бухгалтери); 3) представників професій системи «людина-людина» (Медичні працівники, медсестри). Ми умовно назвали першу групу – «безробітні», другу – «економісти», третю – «медичні працівники». Загальну вибірку склали 221 чоловік, серед них 73 – представники першої групи, 70 – представники другої групи, 78 – представники третьої групи.

Статистичний аналіз здійснювався за допомогою пакету статистичних програм IBM SPSS Statistics 18 (PASW Statistics). Для обробки отриманих даних застосовувався багатомірний дисперсійний аналіз, критерії контрасту, Тьюкі, ТЗ Даннетта, хі-квадрат.

Результати дослідження

Розпочнемо з подання описової статистики за показниками емоційного вигорання (див. табл. 1. Середні показники синдрому «емоційного вигорання» у трьох групах). У табл. 1. наведені лише вибіркові дані.

Таблиця 1

Середні показники синдрому «емоційного вигорання» у трьох групах

Фази емоційного вигорання	Симптоми емоційного вигорання	Група	Середнє значення	95% дост. інтервал для середнього	
				Нижня межа	Верхня межа
Напруження	Переживання психотравмуючих обставин	Безробітні	12,38	10,31	14,46
		Економісти	8,53	6,65	10,4
		Медичні працівники	9,05	7,12	10,99
	Незадоволеність собою	Безробітні	7,67	6,21	9,13
		Економісти	5,44	4,32	6,57
		Медичні працівники	4,82	3,94	5,7
	Загнаність в клітку	Безробітні	11,58	9,56	13,59
		Економісти	5,17	3,61	6,74
		Медичні працівники	3,85	2,69	5,01
	Сума балів	Безробітні	42,58	36,82	48,33
		Економісти	28,2	23,23	33,17
		Медичні працівники	25,72	21,8	29,63
Резистенція	Сума балів	Безробітні	56,53	50,84	62,23
		Економісти	50,29	45,02	55,56
		Медичні працівники	49,91	45,45	54,37
Виснаження	Сума балів	Безробітні	40,18	34,73	45,63
		Економісти	32,41	27,83	37
		Медичні працівники	32,94	28,54	37,33
Загальний середній показник Е.В.		Безробітні	139,29	124,15	154,43
		Економісти	110,9	97,88	123,92
		Медичні працівники	108,56	97,34	119,79

Як ми бачимо, середнє за фазою «напруження» у «безробітних» – 42,58, у «економістів» – 28,2, у «медичних працівників» – 25,72. Середні показники груп за фазою «резистенція» дорівнюють 56,53; 50,29 та 49,91 відповідно. Середній рівень фази «виснаження» у «безробітних» становить 40,18, у «економістів» – 32,41, у «медичних працівників» – 32,94. Таким чином, можна відзначити, що в усіх трьох групах фаза «резистенція» є найбільш вираженою, проте вона знаходиться лише на стадії формування. Тобто випробувані у найбільшій мірі знаходяться у стані опору негативним чинникам, що призводить до зведення виконання власних обов'язків та сфери прояву емоцій. Якщо порівняти всі три групи досліджуваних за фазами «напруження» і «виснаження», то можна побачити, що у групи «безробітні» ці фази знаходяться у стадії формування, тоді як у двох інших групах вони ще не почали формуватись.

Проводячи аналіз з урахуванням співвідношень фаз у межах кожної групи, можна відзначити, що у групи «безробітні» середні показники за фазою «напруження» (42,58) та «виснаження» (40,18) близькі один до одного на тлі більш вираженої фази «резистенція» (56,53). Тоді як у групах «економісти» та «медичні працівники» – середні показники за фазою «напруження» (економісти – 28,2, медичні працівники – 25,72) менші за середні показники фази «виснаження» (32,41 і 32,94 відповідно). Тобто, після фази «резистенція» у групи «безробітних» більш виражена фаза «напруження», а у групах «економісти» та «медичні працівники» – фаза «виснаження».

Порівнюючи загальний середній показник синдрому «емоційного вигорання» у трьох групах ми бачимо, що у групі «безробітні» він найбільший (139,29), а у групі «медичні працівники» найменший (108,56), хоча і близький до групи «економісти» (110,9) (різниця між групами «медичні працівники» та «економісти» за цим показником не є статистично значущою). Тобто, можна констатувати середній рівень синдрому «емоційного вигорання» у «безробітних», тоді як «медичні працівники» і «економісти» за своїми показниками тільки наближаються до середнього рівня синдрому «емоційного вигорання» (111-180 балів за В.В. Бойко).

Таким чином, виявлено, що середні показники у групі «безробітні» за всіма показниками синдрому «емоційного вигорання» набагато вищі, ніж у групах «економісти» та «медичні працівники», тоді як середні показники у групах «економісти» та «медичні працівники» значно ближчі один до одного.

Перейдемо до опису синдрому «емоційного вигорання» за рівнями його прояву у трьох наших досліджуваних групах. У групі «безробітні» середній рівень емоційного вигорання продемонстрували 41% респондентів, високий – 10%, критичний – 14% і 36% випробуваних не мають емоційного вигорання. Тоді як у групах «економісти» і «медичні працівники» вже відповідно 59% і 58% випробуваних не продемонстрували емоційного вигорання; 9% і 5% відповідно мають високий рівень емоційного вигорання і лише (хоча і це за багато) 6% і 4% відповідно – критичний. Таким чином, дані демонструють, що у групі «безробітні» синдром «емоційного вигорання» має найбільш високий рівень виразності, ніж в інших групах. Частка високого та критичного рівнів емоційного вигорання в цій групі є найбільшою у порівнянні з іншими. Цікаво, що групи «медичні працівники» та «економісти» також відрізняються відсотковим співвідношенням критичного та високого рівнів синдрому «емоційного вигорання», частка яких дещо вище у групі «економісти», тоді як у групі «медичні працівники» вище частка середнього рівня емоційного вигорання. Це може говорити про наявність певної тенденції більш інтенсивного прояву синдрому «емоційного вигорання» у «економістів» у порівнянні з «медичними працівниками».

Таким чином, спостерігається різниця між групою «безробітні» та іншими двома, що є більш близькими одна до одної. Для того, щоб перевірити чи існують статистично значущі розбіжності між групами, ми звернулися до багатомірного дисперсійного аналізу. Багатомірні критерії (слід Піллая, лямбда Уїлкса, слід Хотеллінга, найбільший корінь Роя) показують, що наявні статистично значущі розбіжності за низкою показників синдрому «емоційного вигорання» ($p < 0,001$).

Перейдемо до аналізу розбіжностей за окремими шкалами (див. табл. 2. Оцінка ефектів міжгрупових факторів, де подано лише значущі відмінності).

Таблиця 2

Оцінка ефектів міжгрупових факторів

Фази/Симптоми емоційного вигорання	F	Знч.
Переживання психотравмуючих обставин	4,780	0,009
Загнаність в клітку	29,823	0,000
Сума балів за фазою «Напруження»	12,852	0,000
Загальний середній показник Е.В.	5,894	0,003

Таким чином, фіксуються статистично значущі розбіжності між групами за симптомами «переживання психотравмуючих обставин» ($p = 0,009$) і «загнаність в клітку» ($p < 0,001$), сумою балів за фазою «напруження» ($p < 0,001$) та загальним середнім показником синдрому «емоційного вигорання» ($p = 0,003$). Як ми бачимо, за значенням F (що дорівнює 29,82) найбільше три групи дискримінує симптом «загнаність в клітку». Крім того, за критерієм Крускала-Уоллеса є значущі розбіжності між групами за симптомом «незадоволеність собою» ($p = 0,016$). При цьому найбільш високі значення (див. табл. 1. Середні показники синдрому «емоційного вигорання» у трьох групах) за зазначеними показниками, спостерігаються у групі «безробітні», потім йдуть «економісти» і останніми – «медичні працівники». Єдиний виняток – шкала «переживання психотравмуючих обставин», за якою «медичні працівники» дещо перевищують «економістів».

Перейдемо до порівняння досліджуваних груп.

За допомогою апостеріорного критерію Тьюкі (див. табл. 3. Множинне порівняння груп за допомогою апостеріорного критерію Тьюкі; дані аналізувалися у z-нормалізованому виді) було показано, що група

«безробітні» статистично значущо перевищує групи «медичні працівники» та «економісти» за чотирима вказаними вище шкалами (див. табл. 2. Оцінка ефектів міжгрупових факторів). Крім того, за критерієм Т3 Даннетта (що дозволяє проводити порівняння без підтвердження гіпотези про рівність дисперсій між групами), «безробітні» перевищують «медичних працівників» за симптомами «незадоволеність собою»: різниця середніх складає 0,468; $p=0,008$. Групи «медичні працівники» та «економісти» статистично значущо не відрізняються одна від одної за всіма зазначеними показниками (симптомами «переживання психотравмуючих обставин», «загнаність в клітку» та «незадоволеність собою», сумою балів за фазою «напруження», загальним середнім показником синдрому «емоційного вигорання») відповідно до критеріїв Тьюкі та Т3 Даннетта.

Таблиця 3

Множинне порівняння груп за допомогою апостеріорного критерію Тьюкі

Назва груп		Переживання психотравмуючих обставин		Загнаність в клітку		Сума балів за фазою «напруження»		Загальний середній показник Е.В.	
		Різниця середніх між групами	Знч.	Різниця середніх між групами	Знч.	Різниця середніх між групами	Знч.	Різниця середніх між групами	Знч.
Безробітні	Економісти	0,436*	0,016	0,839*	0,000	0,636*	0,000	0,464*	0,013
	Медичні працівники	0,389*	0,03	0,950*	0,000	0,719*	0,000	0,489*	0,006
Економісти	Безробітні	-0,436*	0,016	-0,839*	0,000	-0,636*	0,000	-0,464*	0,013
	Медичні працівники	-0,048	0,948	0,111	0,689	0,083	0,855	0,025	0,987
Медичні працівники	Безробітні	-0,388*	0,03	-0,950*	0,000	-0,719*	0,000	-0,489*	0,006
	Економісти	0,048	0,948	-0,111	0,689	-0,083	0,855	-0,025	0,987

* - різниця середніх, що значуща на рівні не більше 0,05.

Враховуючи, що групи «медичні працівники» та «економісти» є подібними за наявністю професійної діяльності та оскільки вони статистично значущо не відрізняються одна від одної, ми об'єднали їх в одну групу, яку умовно назвали «працюючі». Іншою, протилежною, групою є «безробітні». За допомогою критерію контрасту (поліном) ми порівняли групи «працюючі» та «безробітні» за показниками синдрому «емоційного вигорання». Отримані дані показали, що «безробітні» статистично значущо перевищують «працюючих» за загальним показником синдрому «емоційного вигорання» ($p=0,001$), фазами «напруження» ($p<0,001$) та «виснаження» ($p=0,043$), а також за такими симптомами, як «переживання психотравмуючих обставин» ($p=0,002$), «загнаність в клітку» ($p<0,001$), «особистісна відстороненість (деперсоналізація)» ($p=0,025$), «незадоволеність собою» ($p=0,004$) та «розширення сфери економії емоцій» ($p=0,031$). Таким чином, ми бачимо, що синдром «емоційного вигорання» системно, за низкою показників, вражає безробітних більш потужно, ніж працюючих.

Перейдемо до розгляду відмінностей за рівнями сформованості фаз та синдрому «емоційного вигорання» у цілому (див. табл. 4. Ступінь сформованості синдрому «емоційного вигорання» та його окремих фаз у групах «безробітні» та «працюючі»). Критерій Хі-квадрат показує, що «безробітні» мають більшу частку випробуваних з більш високим рівнем сформованості фаз «напруження» ($p<0,001$) та «виснаження» ($p=0,019$), а також загальним середнім показником синдрому «емоційного вигорання» у цілому ($p=0,006$). Це підтверджує та доповнює результати дисперсійного аналізу.

Таблиця 4

Ступінь сформованості синдрому «емоційного вигорання» та його окремих фаз у групах «безробітні» та «працюючі»

Назва груп	Фаза «напруження»			Фаза «виснаження»			Загальний середній показник емоційного вигорання			
	Сформована фаза	Фаза на стадії формування	Фаза не сформувалась	Сформована фаза	Фаза на стадії формування	Фаза не сформувалась	Високий рівень	Критичний рівень	Середній рівень	Е.В. відсутнє
Безробітні	21%	32%	47%	19%	33%	48%	10%	14%	41%	35%
Працюючі	7%	19%	74%	8%	27%	65%	7%	5%	30%	58%

Висновки

1. Синдром «емоційного вигорання» не є обумовленим лише наявністю професійної діяльності. Більш потужним чинником його формування у наших випробуваних є фактор відсутності працевлаштування. Було показано, що синдром «емоційного вигорання» у безробітних проявляється інтенсивніше, ніж у працюючих. Наявність синдрому «емоційного вигорання» у безробітних може говорити про те, що цей феномен детермінований не лише проблемами у професійній сфері, а й відсутністю працевлаштування.

2. Робота з людьми та інтенсивність спілкування не є необхідними та однозначними чинниками виникнення синдрому «емоційного вигорання». Результати нашого дослідження не підтвердили того, що представники професій системи «людина-людина», які постійно спілкуються з пацієнтами (клієнтами), більш схильні до формування синдрому «емоційного вигорання».

3. Емоційно вигоріти може будь-який співробітник не залежно від специфіки його діяльності. Проте, сам процес формування синдрому «емоційного вигорання» у представників різних професій може мати свої особливості. Наше дослідження показало наявність синдрому «емоційного вигорання» у всіх досліджуваних групах. Особливості формування синдрому «емоційного вигорання» у представників різних професій частково підтверджується наявними розбіжностями у фазах і рівнях сформованості синдрому «емоційного вигорання» у досліджуваних групах.

Узагальнюючи як огляд літератури, так і проведене нами дослідження, можна надати таке визначення синдрому «емоційного вигорання». Синдром «емоційного вигорання» – це загальний, не лише професійно детермінований, процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що проявляється в реакції організму на виснаження у вигляді особистісної відстороненості та у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі події. Таким чином, синдром «емоційного вигорання» можна розглядати як наслідок вираженого стресового впливу (різного генезу) на людину, як віддзеркалення перенавантаження у ході тривалого розвитку загального адаптаційного синдрому.

Перспективами подальших досліджень є вивчення системи взаємозв'язків складових емоційного вигорання у різних професійних групах та безробітних, перехід до аналізу особистісних і ситуаційних детермінант розвитку емоційного вигорання, чинників, що можуть пом'якшувати чи попереджувати виникнення цього стану.

Література

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других/ Бойко В.В. – М.: Филин, 1996. – 472с.
2. Водопьянова Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления // Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2003. – С. 548-574.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – [2-е изд.]. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
4. Кэри Л. Купер Организационный стресс. Теории, исследования и практическое применение / Филипп Дж. Дэйв, Майкл П.О'Драйсколл; пер. с англ. – Х.: Изд.-во Гуманитарный центр, 2007. – 336 с.
5. Ложкин Г.В. Психическое «выгорание» лидера / Г.В. Ложкин, А.М. Выдай. – Персонал. – 1999. – № 6. – С. 36-43.
6. Орел В.Е. Феномен «выгорание» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – Том 22. – № 1. – С. 90 – 101.
7. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: [учеб. пособие] / [ред.-сост. Райгородский Д.Я.]. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2002. – 672 с.
8. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні особливості: [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. – К.: Міленіум, 2004. – 264с.
9. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 54 – 67.
10. Maslach, C., Burnout: a Social Psychological Analysis. The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions / Ed. J. W. Jones. – Park Ridge, IL: London House, 1982. – P. 30 – 53.
11. Freudenberger, H.J. Staff burn-out. Journal of Social Issues, 1974. – Vol. 30. – P. 159 – 166.