

УДК: 159.9

© Грицук О.В., 2012 р.

О.В. Грицук

Державний педагогічний інститут  
іноземних мов, м. Горлівка

## **ОСНОВНІ ПІДХОДИ У ДОСЛІДЖЕННІ СТРУКТУРИ Й ДИНАМІКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ПСИХОЛОГІЇ**

Стаття присвячена вивченню підходів у дослідженні структури й динаміки емоційного вигорання. Наголошується на тому, що синдром є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі.

*Ключові слова:* емоційне вигорання; модель емоційного вигорання; симптом.

**О.В. Грицук**

### **ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ В ИССЛЕДОВАНИИ СТРУКТУРЫ И ДИНАМИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

Статья посвящена изучению подходов к исследованию структуры и динамики эмоционального выгорания. Синдром является личностной деформацией вследствие эмоционально усложненных или напряженных отношений в системе «человек-человек», который развивается во времени.

*Ключевые слова:* эмоциональное выгорание; модель эмоционального выгорания; симптом.

**O.V. Gritsuk**

### **BASIC APPROACHES IN THE STUDYING OF THE STRUCTURE AND DYNAMICS OF EMOTIONAL BURNING OUT IN DOMESTIC AND FOREIGN PSYCHOLOGY**

This article is devoted to different approaches in the studying of structure and dynamics of the emotional burning out. This syndrome is the personal deformation due to emotional difficulties or tensions in the system "man-man" which develops over the time.

*Key words:* emotional burning out; model of burning out; symptom.

**Проблема.** Емоційне вигорання є особливою формою професійної дезадаптації людини, яка призводить до зниження якості роботи, втрати інтересу до неї і навіть до зміни професії та роду діяльності. Воно є причиною порушень фізичного і психічного здоров'я.

Аналіз робіт В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янової, К. Маслач, В.Є. Орла, Т.І. Ронгінської, М.М. Скугаревської, О.С. Старченкової, Ф.Дж. Сторлі, Д.Г. Трунова, Т.В. Форманюк, Х. Фреденбергера та ін., присвячених емоційному

вигоранню, доводить, що серед дослідників немає єдиного погляду на питання, що є синдром емоційного вигорання, які фактори обумовлюють його виникнення, а також яка його структура і динаміка. Не визначене місце вигорання серед інших понять, пов'язаних із професійною дезадаптацією особистості: професійна деформація, професійний аутизм, стрес, дистрес. Оскільки немає єдиних діагностичних критеріїв, даний синдром важко діагностувати.

**Метою** дослідження є вивчення основних підходів у дослідженні структури й динаміки синдрому емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології.

**Завдання** дослідження: 1) вивчити основні підходи щодо визначення синдрому емоційного вигорання; 2) проаналізувати теоретичні засади структури й динаміки емоційного вигорання.

**Результати дослідження.** Проблема емоційного вигорання вивчається в психології з другої половини 20 століття, але досі не існує єдиних поглядів щодо визначення цього синдрому.

К. Маслач і М. Лейтер відносять синдром емоційного вигорання до числа професійних захворювань. Л.О. Китаєв-Смик вважає синдром емоційного вигорання хворобою спілкування, наслідком душевної перевтоми, а Дж. Карулл і У. Уайт розглядають вигорання як екологічну дисфункцію. Дослідники Р. Герріг, Н.В. Гришина, Ф. Зімбардо, В.Є. Орел, Т.І. Ронгінська, М.М. Скугаревська говорять про феномен вигорання як про фізичне, психічне або емоційне виснаження, втрату мотивації і відповідальності, результат невідповідності між особистістю і роботою. Є.П. Ільїн визначає емоційне вигорання як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження робочої продуктивності. Синдром являється видом професійного хронічного стану осіб, що працюють з людьми. Л.В. Куліков вважає емоційне вигорання різновидом професійного стресу, що приймає форму затяжної течії. В.В. Бойко, О.Г. Носкова, Б.А. Ясько розглядають синдром як механізм психологічного захисту у формі виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі дії. А. Ленгле вважає емоційне вигорання проявом неекзистенціальної установки по відношенню до життя. Індивід ігнорує екзистенціальну дійсність, що приводить до дефіцитарної

вітальної симптоматики як в соматичному, так і в психічному аспектах. Згідно з Т.С. Яценко, емоційне вигорання є нівеляцією, або спалюванням, лібідних відчуттів по відношенню до близьких людей, яке екстраполюється на інших людей в результаті професійної взаємодії.

На сьогодні немає єдиного погляду і на структуру й динаміку синдрому вигорання. Однокомпонентні моделі розглядають його як комбінацію фізичного, емоційного та когнітивного виснаження. Інші автори головним чинником вважають емоційне виснаження, а решту компонентів розглядають як наслідок неконструктивної поведінки подолання (деперсоналізація) або мотиваційної деформації (редукція досягнень). Автори однофакторної моделі Е. Аронсон і А.М. Пайнз вважають вигорання станом фізичного, емоційного й когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно переобтяжених ситуаціях [12]. Вони розглядають виснаження як головну причину, а решту проявів дисгармонії переживань і поведінки – наслідком.

Згідно з двофакторною моделлю, вигорання – це конструкт, що складається з афектного (емоційне виснаження) і настановного (негативні установки по відношенню до реципієнтів – деперсоналізація; зниження самооцінки щодо своїх професійних досягнень і професійної компетентності – редукція персональних досягнень) компонентів. У двомірній структурі вигорання емоційне виснаження і деперсоналізація об'єднуються в єдиний чинник або розглядаються як центральні чинники вигорання. Так, Д. Дірендонк, Х. Сіксма, В. Шауфелі зводять синдром вигорання до конструкції, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації [8].

Трикомпонентна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень. С. Джексон і К. Маслач [10], автори трифакторної моделі, синдром вигорання представляють у вигляді тривимірного конструкта, який включає: 1) емоційне виснаження, коли індивід виснажений емоційно і фізично, скаржиться на постійний головний біль, простуду; 2) деперсоналізацію; 3) редукцію особистих досягнень, коли відбувається «повне емоційне вигорання», що виливається в огиду до всього на світі.

У чотирикомпонентній моделі один із елементів вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація або зредуковані персональні досягнення) розділяється на два окремі чинники. Так, А. Мімс і Г.Х. Ферт стверджують, що деперсоналізація пов'язана з роботою і з клієнтами відповідно [9].

Процесуальні моделі вигорання розглядають динаміку його розвитку як процес зростання емоційного виснаження, унаслідок якого виникають негативні установки по відношенню до суб'єктів професійної діяльності. Вигорання виступає як динамічний процес, що розвивається в часі й має певні фази. Дж. Грінберг розглядає вигорання як п'ятиступінчастий процес: 1) «медовий місяць»: професійна діяльність починає приносити менше задоволення; 2) «недолік палива»: з'являються втомленість, апатія, усунення від професійних обов'язків; 3) «хронічні симптоми»: виникають виснаженість, схильність до захворювань; 4) криза: розвиваються хронічні захворювання, людина втрачає працездатність; 5) «пробиття стіни»: кар'єра знаходиться під загрозою [3].

Автори динамічної моделі Б. Перлман і Е.А. Хартман описують розвиток процесу вигорання як прояв трьох основних класів реакцій на організаційні стреси: фізіологічні, афектно-когнітивні й поведінкові реакції [11]. Модель представляє 4 стадії стресу: 1) напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями з адаптації до ситуативних робочих вимог; 2) сильні відчуття і переживання стресу; 3) фізіологічні, афектно-когнітивні й поведінкові реакції в індивідуальних варіаціях; 4) багатомірне переживання хронічного психологічного стресу.

Згідно з концепцією М. Буріша, розвиток синдрому емоційного вигорання охоплює шість стадій: 1) застережлива фаза: надмірна участь, виснаження; 2) зниження рівня власної участі у ставленні до співробітників, оточення, професійної діяльності; 3) емоційні реакції: депресія, агресія; 4) деструктивна поведінка; 5) психосоматичні реакції; 6) розчарування [7]. Р. Кеп'юто і Д. Спаньол [6] виділяють три стадії в розвитку вигорання. На першій стадії симптоми вигорання є короткочасними і виявляються в турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення або організації перерв в роботі. На другій стадії

симптоми мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. Симптоми третьої стадії - хронічні, виникають фізичні й психологічні проблеми.

Одним із системних і комплексних концепцій синдрому емоційного вигорання є динамічний підхід В.В. Бойко [1]. Дослідник виділив три компоненти (фази) в розвитку синдрому емоційного вигорання. Перший компонент – напруга, яка включає симптоми: 1) «переживання психотравмуючих обставин» – індивід сприймає умови роботи і професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 2) «незадоволеності собою» - незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом; 3) «загнаності до клітки» – почуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу або професійну діяльність; 4) «тривоги і депресії» – розвиток тривожності в професійній діяльності, підвищення нервовності, депресивні настрої. Другий компонент – резистенція, що має такі симптоми: 1) «неадекватного виборчого емоційного реагування» – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; 2) «емоційно-етичної дезорієнтації» – розвиток байдужості в професійній діяльності; 3) «розширення сфери економії емоцій» – емоційна замкнутість, відчуження, бажання припинити будь-яку комунікацію; 4) «редукції професійних обов'язків» – скорочення професійної діяльності, прагнення менше часу витратити на виконання професійних обов'язків. Третій компонент (фаза) – виснаження, де виявляються симптоми: 1) «емоційного дефіциту» – розвиток емоційної нечутливості на фоні перевтоми, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизм і спустошення при виконанні професійних обов'язків; 2) «емоційної відчуженості» – створення захисного бар'єру в професійних комунікаціях; 3) «особистісної відчуженості, деперсоналізації» – порушення професійних відносин, розвиток цинічного ставлення до тих, із ким доводиться спілкуватись при виконанні професійних обов'язків, і до професійної діяльності; 4) «психосоматичних і психовегетативних порушень» – погіршення фізичного самопочуття, розвиток психосоматичних і психовегетативних порушень. Генезис синдрому вигорання носить індивідуальний характер, що визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, у яких протікає професійна діяльність індивіда.

Синдром вигорання має складну структуру. Він складається з симптомів, які виявляються з урахуванням конкретних обставин професійної й особистісної життєдіяльності індивіда [5]. На думку С. Джексона і К. Маслач, синдром емоційного вигорання містить три основні складові: емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукацію професійних досягнень. Під емоційним виснаженням розуміється відчуття емоційної спустошеності і втомленості, викликане власною роботою. Деперсоналізація припускає цинічне ставлення до праці і об'єктів своєї праці; редукація професійних досягнень – виникнення у працівників відчуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неспіху в ній.

Г. Робертс усі симптоми емоційного вигорання розділяє на 4 групи: 1) зміни в поведінці; 2) зміни в мисленні; 3) зміни у відчуттях; 4) зміни в здоров'ї. Е. Махер виділяє наступні симптоми емоційного вигорання: втомленість, виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення до роботи; мізерність репертуару робочих дій; зловживання хімічними агентами (тютюн, кава, алкоголь); відсутність апетиту або, навпаки, об'їдання; негативна «Я-концепція»; агресивні відчуття (дратівливість, напруженість, тривожність, гнів); депресивний настрій, цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, депресія; переживання відчуття провини [4].

Серед симптомів, які виникають у першу чергу, можна виділити загальне відчуття втомленості, негативне ставлення до роботи, невизначене відчуття занепокоєння, сприйняття роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною [5]. Серйозними проявами вигорання є поведінкові зміни і ригідність [2]. Індивід стає депресивним, починає сприймати ситуацію як безнадійну. К. Маслач як ознаку синдрому емоційного вигорання виділила індивідуальну межу можливостей емоційного «Я» протидіяти вигоранню; внутрішній психологічний досвід, що включає відчуття, установки, мотиви, очікування, негативний індивідуальний досвід, у якому сконцентровані проблеми, дискомфорт, дисфункції та їхні негативні наслідки.

Отримані дані призводять до наступних **висновків**.

1. Не дивлячись на відмінність у підходах до визначення синдрому емоційного вигорання, цей синдром є особистісною деформацією внаслідок емоційно ускладнених або напружених відносин у системі «людина-людина», що розвивається у часі.

2. В психології не існує єдиного погляду на структуру і динаміку синдрому емоційного вигорання. Однофакторні моделі розглядають його як комбінацію фізичного, емоційного і когнітивного виснаження. Авторами двохфакторної моделі пропонується двомірна структура синдрому вигорання, в якій емоційне виснаження і деперсоналізація об'єднуються в єдиний чинник. Трьохкомпонентна модель включає емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію персональних досягнень. У чотирьохкомпонентній моделі один з елементів вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація або зредуковані персональні досягнення) розділяється на два окремі чинники. Процесуальні моделі вигорання розглядають динаміку його розвитку як процес зростання емоційного виснаження, що має певні фази.

### Список літератури

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004. – 474 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
3. Гринберг Дж. Управление стрессом. – СПб.: Питер, 2002. – 496 с.
4. Рогов Е.И. Выбор профессии: Становление профессионала. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 336 с.
5. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
6. Aveline M. Occupational stress and performance in mental health workers. *Current Opinion in Psychiatry*. – 1998. – № 8. – P. 73-75.
7. Burish M. Burnout-Syndrom-Theorie der inner Erschopfung – Berlin, 1989. – P. 220-232.
8. Dierendonck D.V., Schaufeli W.B., Sixma H.J. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory // *Journal of social and clinical psychology*. – 1994. – V. 13 (1). – P. 86-100.
9. Firth G.H., Mims A. Burnout among special education paraprofessionals // *Teaching Exceptional Children*. – 1985. – V. 17. – P. 225-227.
10. Maslach C., Jackson S.E. *The Maslach Burnout Inventory*. – Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press, 1986. – P. 261-271.
11. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future and Research // *Human relations*. – 1982. – V. 35 (4). – P. 4.

12. Pines A.M., Aronson E., Kafry D. Burnout. From Tedium to Personal Growth. – New York: Free Press, 1981. – P. 202-205.