

ФЕНОМЕН ВИГОРАННЯ У ТЕЛЕФОННИХ КОНСУЛЬТАНТІВ ЯК ПРОЯВ ЇХ ОСОБИСТІСНОГО ПЕРФЕКЦІОНІЗМУ

Кононенко О.І.

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

У статті проаналізовано наукові підходи до дослідження синдрому емоційного вигорання. Розглянуто особливості прояву перфекціонізму у емоційній сфері особистості. Виявлено вплив перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання у телефонних консультантів.

Ключові слова: особистість, перфекціонізм, емоційне вигорання, емоційний стан, досконалість.

Постановка проблеми. Аналіз наукової літератури з досліджуваної проблематики, свідчить про те, що в більшості розглянутих джерел професійний розвиток, що є найважливішим аспектом особистісного розвитку, розглядається як сфера життя, в якій найбільш великий ризик виникнення синдрому емоційного вигорання. Синдром емоційного вигорання – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження із-за тривалого емоційного навантаження, виражається в депресивному стані, відчутті втоми, спустошеності, недовілі енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Феномен згорання є гострим кризовим станом, який притаманний людям, які за своєю спеціальністю постійно зустрічаються з негативними переживаннями людей і в більш або меншому ступені оказуються особисто втягнуті в них. Феномен згорання характеризується у телефонних консультантів душевною і фізичною втомою, втраченою вірою в свої сили, а як наслідок, неможливістю проводити ефективне консультування. Причинами виникнення феномену згорання можуть стати різні явища, але серед них важливу роль, на нашу думку, особистісний перфекціонізм телефонного консультанта, що обумовлює актуальність дослідження цього феномену з метою профілактики феномену згорання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема емоційного вигорання постає предметом дослідження багатьох сучасних дослідників, а саме: вітчизняних дослідників емоційного вигорання (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, В. О. Орел, Т. І. Ронгінська, Т. В. Форманюк, Л. Н. Юр'єва та ін.), так і зарубіжних авторів (Н. J. Freudenberger, С. Maslach, W. Schaufeli, A. Pines та ін.) [3]. Актуальним є питання факторів які впливають на виникнення синдрому емоційного вигорання. Ключовим компонентом розвитку синдрому вигорання є стрес на робочому місці: невідповідність між особистістю і що висуваються їй вимогами.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Однак незважаючи на велику кількість досліджень проблеми емоційного вигорання, відкритим питанням залишається вивчення впливу перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання.

Мета дослідження – виділити специфіку впливу перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Термін «синдром емоційного вигорання» (СЕВ) (burnout – згорання, вигорання) вперше був введений в 1974 р американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером. В опублікованих у пресі дослідженнях найчастіше дається таке визначення СЕВ: це стан фізичного,

емоційного і розумового виснаження, що виявляється у професійній сфері. Характеризується фізичним стомленням, почуттям емоційної втоми і спустошеності, в окремих випадках – нечутливістю і негуманним відношенням до клієнтів і підлеглим, відчуттям некомпетентності у професійній сфері, неуспіху в ній і в особистому житті, песимізмом, зниженням задоволеності від повсякденної роботи.

«Синдром емоційного вигорання» характерний тільки для представників комунікативних професій, або, як ще прийнято їх називати, професій типу «людина – людина». За даними вітчизняних і зарубіжних дослідників, даний синдром зустрічається в 30 – 90% випадків всіх категорій керівників, суддів, вчителів, продавців, медичних працівників і т.д. в залежності від конкретної професійної діяльності, типу особистості, об'єктивних можливостей психологічної адаптації до реальних ситуацій.

Найбільш яскраво вигорання проявляється у випадках, коли комунікації обтяжені емоційною насиченістю, як правило, на основі стресу.

Причини СЕВ можуть бути класифіковані на дві групи:

1) суб'єктивні (індивідуальні) пов'язані: з особливостями особистості, віком (молоді співробітники більше схильні до ризику «вигорання»), системою життєвих цінностей, переконаннями, способами і механізмами індивідуальної психологічної захисту, з особистим ставленням до виконуваних видів діяльності, взаємовідносинами з колегами по роботі, учасниками судового процесу, членами своєї сім'ї. Сюди можна віднести і високий рівень очікування результатів своєї професійної діяльності, високий рівень відданості моральним принципам, проблему відповідати на прохання відмовою і сказати «ні», схильність до самопожертви і т.п. Найбільше піддані «згорянню», і першими виходять з ладу, як правило, найкращі працівники – ті, хто найбільш відповідально ставиться до своєї роботи, переживає за свою справу, вкладає в нього душу.

2) об'єктивні (ситуаційні) безпосередньо пов'язані зі службовими обов'язками, наприклад: зі збільшенням професійної навантаження, недостатнім розумінням посадових обов'язків, неадекватною соціальною та психологічною підтримкою і т.д.

В зарубіжних дослідженнях основні підходи щодо вивчення означеного наукового феномену спираються на акцентування глобальної невідповідності – між вимогами, що пред'являються до працівника, і його ресурсами; невідповідність роботи і особистості (яка може виникнути за відсутності уявлення про справедливість на роботі); невідповідності між етичними принципами і принципами особистості й вимогами роботи тощо. Але, не дивлячись на актуальність та практичне значення подібного підходу, в ньому відсутня глибока психологічна інтерпретація та системність подання

інформації. У вітчизняній психології традиційно вигорання розглядається як особливий стан людини, який є наслідком професійних стресів та професійної адаптації, але останнім часом проблемне поле вивчення емоційного вигорання суттєво розширюється – через екзистенціальний підхід, феномен психологічного здоров'я тощо. Тобто, психологічні наслідки емоційного вигорання можуть відчутно проявлятися в особистому житті людини, взагалі, в різних аспектах її буття, а не тільки у професійному спілкуванні. [3] Не дивлячись на широку представленість досліджуваної проблематики у вітчизняній та зарубіжній психології, вивчення впливу перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання є недостатнім.

Термін «перфекціонізм» в даний час використовується в багатьох значеннях. У самому грубому визначенні перфекціонізм – це прагнення до бездоганності, до досконалості, а перфекціоніст – людина, яка прагне бути кращим у всіх аспектах свого життя.

В зарубіжній та вітчизняній психології представлені різноманітні аспекти дослідження феномену перфекціонізму. У вітчизняній психології перфекціонізм досліджують як чинник професійної готовності (І. Гуляс, О. Лоза), фактор академічної обдарованості (Л. Данилевич), складову гурбистичної мотивації студентської молоді (К. Фоменко).

На основі клінічного досвіду Д. Хамачек описав відмінності між невротичним і нормальним перфекціонізмом. Нормальні перфекціоністи – це ті, хто встановлює для себе високі стандарти, але менш педантичні й гнучкіші, можуть пристосовувати свої стандарти до існуючої ситуації. Тобто вони більш адаптивні. З іншого боку, невротичні перфекціоністи встановлюють завищені стандарти, але не залишають собі можливість допускати помилки. Отже, у них ніколи не буває відчуття, що щось зроблено досить добре. Таким чином, психологічні проблеми, пов'язані з перфекціонізмом, скоріше пов'язані з цими тенденціями до критичного оцінювання, ніж з встановленням завищених стандартів [8]. Нормальний перфекціоніст прагне до розумних і реалістичних стандартів, що веде до почуття самозадоволення і підвищенню самооцінки. Невротичні перфекціоністи так сильно стурбовані вадами своєї діяльності, що навіть самі несуттєві з них з великою ймовірністю призведуть у перфекціоніста до відчуття, що він не відповідає своїм вимогам.

У концепції Хьюїтта і Флетт перфекціонізм включає в себе три складових: суб'єктно або особисто-орієнтований перфекціонізм (завищені і нереалістичні вимоги, пропоновані до себе, посилене самодослідження, самокопання і самокритика, які роблять неможливим прийняття власних вад, недоліків і невдач), об'єктно-орієнтований перфекціонізм (пред'явлення перебільшених і нереалістичних вимог до інших), і соціально приписаний перфекціонізм (генералізоване переконання або відчуття, що інші пред'являють до суб'єкта нереалістичні вимоги, яким важко, але необхідно відповідати, щоб заслужити схвалення і прийняття [9]).

У концепції Фроста перфекціонізм має шість складових: особисті стандарти виконання діяльності (пред'явлення до себе дуже високих вимог і надання цим вимогам надмірного значення для самооцінки), занепокоєння з приводу помилок в здійснюваних діях (негативні реакції на помилки в діяльності, тенденція інтерпретувати їх як аналог неуспіху і вважати, що за невдачею буде втрата поваги інших людей), батьківські очікування і критика (тенденція індивіда вважати, що його батьки

ставлять перед ним занадто складні цілі і занадто критичні по відношенню до нього), сумнів у скоєних діях (схильність відчувати, що задумане незроблене досить задовільно) і організованість, що розуміється як зосередженість на важливості та необхідності порядку і організованості. Автор виділив батьківські очікування і батьківську критику як окремі, незалежні, хоча і часто пов'язані між собою складові перфекціонізму [7].

Дослідники виділяють кілька сфер, на які робить негативний вплив перфекціонізм: емоційний стан, де в якості наслідків спостерігаються часті, навіть хронічні, переживання невдоволення собою, туги, тривоги, сорому і провини; наступна сфера – продуктивність діяльності, де найчастіше спостерігається поведінка уникнення, неможливість почати діяти, зниження продуктивності та хронічна перевтома в силу генералізації високих стандартів на всі види діяльності, в міжособистісних стосунках можливі конфлікти і розриви через надмірні вимоги і очікування від оточуючих, порівнянь себе з ними, заздрості, ревнощів. Сучасні дослідження показують, що перфекціонізм є одним з найважливіших особистісних факторів розладів афективного спектру [5].

Порівняльне дослідження Золотарьової А. позитивного і негативного типів перфекціонізму за Р. Фростом показало, що позитивний перфекціонізм характеризується конструктивним прагненням до досягнень, позитивним афектом, позитивною самооцінкою, самоефективністю, самоактуалізацією, ефективними стратегіями навчання, хорошою академічною успішністю, позитивними інтерперсональними якостями, упевненістю в собі, альтруїстичними соціальними установками, адаптивними копінг-стратегіями [2]. В свою чергу негативний перфекціонізм характеризується ірраціональним мисленням, схильністю до самокритики, самозвинуваченням і звинуваченням інших, прокрастинацією, низькою ефективністю у професійній кар'єрі, неадаптивною навчальною мотивацією, зниженою здатністю до пошуку допомоги, наявністю інтерперсональних проблем, неадаптивними копінг-стратегіями, емоційної дезадаптацією, який може служити, на нашу думку, причиною виникнення синдрому емоційного вигорання.

Ларскіх М.В. вважає, що такі якості педагога як відповідальність по відношенню до своєї роботи і своїх обов'язків; тенденція виконувати свою роботу максимально добре і прагнути зробити її ще краще; схильність орієнтуватися на найуспішніших колег і порівнювати свої досягнення тільки з найвищими досягненнями, самі по собі не є факторами, що впливають на емоційне вигорання і виснаження педагога [4].

Згідно Т.Ю. Юдєєвої перфекціонізм як дисфункціональна особистісна риса має складну психологічну структуру, що включає поряд з високими стандартами діяльності і домаганнями, параметри когнітивних спотворень: сприйняття інших людей як делегують високі очікування, постійне порівняння себе з оточуючими (персоналізація), дихотомічну оцінку результату діяльності та її планування за принципом «все або нічого» (поляризоване мислення), селектування інформації про власні невдачі і помилки (негативне селектування). Таким чином, наслідки перфекціонізму для емоційного стану, як правило, зводяться до частих переживанням незадоволеності собою, туги, тривоги, сорому і провини [6].

Як вважають Гаранян П.Р., Холмогорова А.Б. і Юдєєва Т.Ю. «перфекціонізм являє собою склад-

не психологічне утворення, що включає наступні параметри:

1. завищена порівняно з індивідуальними можливостями, труднощі цілей (завищений рівень домагань) – надмірні вимоги до себе в плані кількості роботи та якості її виконання, бездоганної поведінки, володіння собою в тій чи іншій ситуації, наявності різноманітних умінь і душевних якостей. Завищена труднощі цілей виявляється у багатьох переконаннях депресивних і тривожних пацієнтів: «Я завжди повинна добре виглядати», «За що б не взявся, я повинен домагатися блискучих результатів», «Помилки і невдачі – ознака некомпетентності» і т.д.

2. поляризована, «чорно-біла» оцінка результату власної діяльності – недиференційовані судження про результати власної діяльності: «Якщо не впорався блискуче, значить, не впорався взагалі», «Якщо в ході виконання роботи я відчував труднощі, значить, це був неуспіх». Поєднання завищених домагань і поляризованого мислення може бути причиною серйозних життєвих проблем.

3. переважна зосередженість на невдачах і помилках при ігноруванні реальних успіхів і досягнень. Значення невдачі сильно перебільшується, при цьому, успіх – знецінюється або приписується зовнішніми, що не залежать від пацієнта обставинами. Негативне селектування такого роду може торкатися як поточну діяльність, так і поширюватися на все життя.

4. перманентне порівняння себе з іншими людьми при орієнтації на полюс «найуспішніших і досконаліх». Багато пацієнтів проживають життя в режимі порівняння себе з іншими людьми, відчуваючи при цьому болісне відчуття власної «меншовартості і неспроможності» (за принципом «Чужі досягнення – свідчення моєї неспроможності»). Для порівняння, як правило, вибираються найбільш гідні, багато чого досягли, найталановитіші, а на інших – навіть дивитися?». Наслідки таких порівнянь – перманентне почуття заздрості, невдоволення собою, хибні життєві вибори, конкурентні установки в спілкуванні, уникання контактів, в підсумку – самотність.

5. відчуття власної невідповідності позитивним уявленям інших людей про себе, постійне передчуття публічного викриття. Ситуації успіху можуть обертатися для таких пацієнтів переживаннями тривоги і відчаю – «Знову обдурила. Тепер доведеться постійно підтверджувати цей результат, інакше розчарую людей».

6. оцінка багатьох нейтральних ситуацій з позиції рівня своїх досягнень. Відчуття невдоволення собою в зовсім несподіваних, нейтральних для самооцінки ситуаціях. Книжки, фільми, твори мистецтваносять «нарцисистичні травми», бо нагадують про власну недосконалість.

Список літератури:

1. Гаранян Н. Г. Перфекционизм, депрессия и тревога / Н. Г. Гаранян, А. Б. Холмогорова, Т. Ю. Юдеева // Московский психотерапевтический журнал / Гл. ред. Т. В. Снегирева. – 2001. – № 4. – С. 18–48.
2. Золотарева А. А. Диагностика индивидуальных различий перфекционизма личности: дис. на соискание научной степени канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «Общая психология, история психологии» / Золотарева Алена Анатольевна. – М., 2012. – 115 с.
3. Костюк А. В. Превентивні заходи в профілактиці професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ / А. В. Костюк // Вісник Одеського національного університету. – Том 14, Випуск 5, Психологія. – 2009. – С. 56–63.
4. Ларских М. В. Формирование конструктивного перфекционизма педагога: дисс. на соиск. научной степени канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогическая психология» / Ларских Марина Владимировна. – Воронеж, 2011. – 162 с.
5. Маркова С. В. Исследование уровня выраженности перфекционизма у подростков с девиантным поведением / С. В. Маркова // Журнал «Психология и право». – 2012. – № 3. – С. 1–10.
6. Юдеева Т. Ю. Перфекционизм как личностный фактор депрессивных и тревожных расстройств: автореферат дис. канд. психол. наук / Юдеева Татьяна Юрьевна. – М., 2007. – 275 с.

7. надмірні вимоги до інших і завищені від них очікування, наприклад: «Друг повинен приходити до мене всякий раз, коли мені погано, без мого поклику», «Справжній друг повинен проводити зі мною абсолютно весь вільний час дня і ночі», «Якщо мій друг розмовляє з ким-небудь, і взагалі спілкується з будь-якою третьою особою, я йому не потрібна», «Мій друг не повинен хворіти або проявляти якісь ще слабкості, тому що він мені опора» [1].

За даними Гаранян П.Р., Холмогорової А.Б. і Юдеевої Т.Ю. «наслідки перфекціонізму для емоційного стану, як правило, зводяться до частих (часом хронічним) переживанням незадоволеності собою, туги (через неможливість втілити в життя нездійснено важкі цілі), тривоги (пов'язаної з очікуваннями помилки, невдачі, «публічного викриття» і т.д.), сорому і провини. Наслідки перфекціонізму для продуктивності діяльності також можуть бути різноманітними: а) поведінки уникнення; б) стану «паралічу» – блокада активності внаслідок заборони на будь-який результат, відмінний від чудової; в) зниження продуктивності і хронічне перевтома чинності генералізації високих стандартів у всіх сферах діяльності (наприклад, у навчанні, домашніх справах і т.д.) і неможливості виділити пріоритетні завдання. Наслідки перфекціонізму для міжособистісних контактів: а) конфлікти і розриви з-за надмірних вимог і очікувань від інших людей; б) конкурентні відносини з людьми через частих порівнянь з ними і заздрості; в) дефіцит близьких і довірчих відносин» [1].

Таким чином, наслідки перфекціонізму для емоційного стану, як правило, зводяться до частих переживанням незадоволеності собою, туги, тривоги, сорому і провини. А емоційне вигорання виступає різновидом виробленого особистістю механізму психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі дії. Головним джерелом виникнення вигорання та його основних симптомів виступає взаємодія з людьми, яка не відповідає тим вимогам і стандартам, які собі ставить перфекціоніст.

Висновки і пропозиції. Синдром емоційного вигорання – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження із-за тривалого емоційного навантаження, виражається в депресивному стані, відчутті втоми і спустошеності, нестачі енергії і ентузіазму, втраті здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Індивідуальні чинники виникнення емоційного вигорання, а особливо у телефонних консультантів, виділені в роботах вітчизняних та зарубіжних психологів, представлені широким колом, отже, на нашу думку, провідну роль серед них відіграє перфекціонізм особистості.

7. Frost R. The dimensions of perfectionism / R. Frost, P. Marten, C. Lahart // Cogn. Ther. Res. – 1990. – V. 14. – P. 449–468.
8. Hamachek D. Psychodynamics of normal and neurotic perfectionism / D. Hamachek // Psychology. – 1978. – V. 15. – P. 27–33.
9. Hewitt P. Perfectionism in the Self and Social context: conceptualization, assesment and association with psychopathology / P. Hewitt, G. Flett // J-1 of Personality and Social Psychology. – 1991. – V. 60. – № 3. – P. 456–470.

Кононенко О.И.

Одесский национальный университет имени И.И. Мечникова

ФЕНОМЕН СГОРАНИЯ У ТЕЛЕФОННЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ КАК ПРОЯВЛЕНИЕ ИХ ЛИЧНОСТНОГО ПЕРФЕКЦИОНИЗМА

Аннотация

В статье проанализированы научные подходы к исследованию синдрома эмоционального выгорания. Рассмотрены особенности проявления перфекционизма в эмоциональной сфере личности. Выявлено влияние перфекционизма личности на возникновение эмоционального выгорания у телефонных консультантов.

Ключевые слова: личность, перфекционизм, эмоциональное выгорание, эмоциональное состояние, совершенство.

Kononenko O.I.

Odessa I.I. Mechnikov National University

PHENOMENON BURNOUT IN TELEPHONE CONSULTANTS AS A MANIFESTATION OF THEIR PERSONAL PERFECTIONISM

Summary

The article analyses the scientific approaches to the study of emotional burnout syndrome. We consider features of perfectionism in emotional personality. The influence of perfectionism personality to the occurrence of emotional burnout of telephone consultants.

Keywords: personality, perfectionism, emotional burnout, emotional state, perfection.