

**М.С. Міщенко**

*аспірант Уманського державного педагогічного університету*

*імені Павла Тичини ,*

*м. Умань, Україна*

## **ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ФАКТОРІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ**

Синдром емоційного вигорання призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності, тому доцільним є розгляд питань про фактори, які обумовлюють формування даного феномену.

На сьогодні розробленість проблеми синдрому емоційного вигорання в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували фактори емоційного вигорання були В.Е. Орел, А.Ю. Василенко, В.В. Бойко, Г.С. Абрамова, С. Maslach, Т.В. Форманюк, М. Burisch, Е. Maher, Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова.

Виділяють три основних фактори, які відіграють суттєву роль в синдромі емоційного вигорання – особистісний, рольовий та організаційний.

До особистісних факторів вигорання відносять: схильність до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптованість, направленість інтересів на внутрішній світ та ін.); реактивність (динамічна характеристика темпераменту, яка проявляється в силі і швидкості емоційного реагування); низька або надмірно висока емпатія (здатність сприймати емоційний стан інших людей, розуміти світ їх душевних переживань, співчувати); жорсткість та авторитарність по відношенню до інших; низький рівень самооцінки та самоповаги [5, с.550].

Так, Н.І. Freudenberger описує тих, що «згорають», як співчутливих, гуманних, ідеалістів і одночасно як нестійких, інтровертованих, одержимих нав'язливими ідеями. Е. Maher доповнює цей перелік «авторитаризмом» (авторитарним стилем керівництва) і низьким рівнем емпатії. В.В. Бойко вказує на такі особистісні фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного

вигорання, як схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин діяльності [7, с.97].

Рольові фактори вигорання включають в себе: рольовий конфлікт; рольову невизначеність; незадоволеність професійним та особистісним зростанням; низький соціальний статус; неприйнятність референтною групою [5, с.551].

Встановлений зв'язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і емоційним вигоранням. Робота в ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного вигорання, а при нечіткій чи нерівномірно розподіленій відповідальності за свої професійні дії цей фактор різко зростає навіть при суттєво низькому трудовому навантаженні. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті професійні ситуації, при яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, наявна конкуренція, в той час як успішний результат залежить від узгодженості дій [1, с.101].

Як зазначає Папанова О.А. до організаційних факторів А. Pines, Е. Aronson, С. Maslach відносять перенавантаження, дефіцит часу для виконання роботи, відсутність або недостатність соціальної підтримки зі сторони колег та керівництва, неможливість впливу на прийняття важливих рішень, двозначні вимоги до роботи, одноманітну монотонну та безперспективну діяльність, нераціональну організацію праці та робочого місця, відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою [6, с.46].

Також до організаційних факторів можна віднести неефективний стиль керівництва . Це або надмірно жорстокий «чоловічий», або надмірно м'який «жіночий», нерідко нечіткий і емоційно некерований.

Але не можна не враховувати і вплив соціально-культурних чинників. Як показують дослідження, рівень емоційного вигорання у людей, що працюють в комунікативних професіях, завжди підвищується в ситуаціях соціально-економічної нестабільності.

В літературі виділяють ще один фактор, який обумовлює синдром емоційного вигорання – наявність психологічно важкого контингенту, з якими доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування [4, с.25].

Василенко А.Ю. у своїй праці «Особистісні фактори профілактики емоційного вигорання в процесі професійної самоактуалізації» виділяє наступні фактори, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: егоїстичність, ворожість, вибір професії під впливом обставин, низький рівень або зниження самоактуалізації [2].

На думку Г.В. Чуйко, І.І. Чернописької, до більш швидкого виникнення і розвитку синдрому вигорання закономірно схильні найбільш сумлінні працівники, віддані справи й захоплені роботою, з ідеалістичними уявленнями про неї та її важливість. Руйнування цих уявлень, усвідомлення своєї незначимості приводить таку людину до депресії, зневіри в собі та професії [8, с.431].

Згідно концепції М. Burisch, розвиток синдрому емоційного вигорання відбувається по стадіях. Спочатку виникають значні енергетичні затрати, потім відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. В розвитку синдрому емоційного вигорання М. Burisch виділяє наступні фази:

1. Попереджувальна фаза:

- надмірна участь (надмірна активність, відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарування, обмеження соціальних контактів);
- виснаження (відчуття втоми, безсоння, загроза нещасних випадків).

2. Зниження рівня особистої участі:

- по відношенню до колег та клієнтів (втрата позитивного сприйняття колег, приписування вини за власні невдачі іншим людям, прояв негуманного підходу до людей);
- по відношенню до решти оточуючих (відсутність емпатії, байдужість, цинічне оцінювання);
- по відношенню до професійної діяльності (небажання виконувати свої обов'язки, штучне продовження перерв в роботі, запізнення, акцент на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою);

- вікові вимоги (втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах, відчуття, що тебе використовують інші люди, заздрість).

### 3. Емоційні реакції:

- депресія (постійне відчуття провини, зниження самооцінки, безпідставні страхи, лабільність настрою);
- агресія (захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах, відсутність толерантності і здатності до компромісу, підозрілість).

### 4. Фаза деструктивної поведінки:

- сфера інтелекту (зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконувати важкі завдання, ригідність мислення, відсутність уяви);
- мотиваційна сфера (відсутність власної ініціативи, зниження ефективності діяльності, виконання завдань строго по інструкції);
- емоційно-соціальна сфера (байдужість, уникнення неформальних контактів, відсутність участі в житті інших людей або надмірна прив'язаність до конкретної особи, уникнення тем пов'язаних з роботою, самодостатність, самотність, відмова від хоббі, нудьга).

### 5. Психосоматичні реакції (зниження імунітету, не здатність до релаксації у вільний час, безсоння, підвищення тиску, головний біль, розлади травлення, залежність від нікотину, алкоголю, кофеїну).

### 6. Розчарування (негативна життєва установка, відчуття безпорадності та безглузлого життя) [3, с.121].

Аналізуючи фази розвитку синдрому, можна спостерігати тенденцію до того, що надмірна залежність від роботи призводить до виникнення відчаю і внутрішнього спустошення особистості.

Таким чином, аналіз факторів синдрому емоційного вигорання дозволяє стверджувати, що емоційне вигорання негативно позначається на виконанні людиною своєї діяльності та відносинах з партнерами, оскільки призводить до емоційної і особистісної відстороненості, незадоволеності собою, слідом за

якими йде тривога, депресія, психосоматичні порушення, неадекватне емоційне реагування.

Слід виділити, що кожний з розглянутих підходів вивчення вигорання торкається лише окремої сторони, акцентуючи увагу тільки на визначеній групі чинників, що його викликають. Дослідження факторів, які впливають на емоційне вигорання не показали, що ж являється основною причиною у виникненні цього явища: особистісні риси або характеристика діяльності, особливості взаємодії з клієнтами.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бойко В.В. Синдром “емоціонального вигорання” в професійному общении [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 434 с.
2. Василенко, А.Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / Василенко Анна Юриевна. – Хабаровск, 2008. – 22 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. - СПб. : Питер, 2005. - 336 с.
4. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.
5. Никифоров Г.С. Психология здоровья [Текст]: Учебник для вузов. / Г.С. Никифоров. – СПб.: Питер, 2006. – 607с.
6. Папанова, О.А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников: дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Папанова Ольга Анатольевна. – Курск, 2008. – 175 с.
7. Помиткіна, Л. Проблема емоційного вигорання студентів [Текст] / Л. Помиткіна, Т. Ковалькова // Соціальна психологія. – 2008. - №6. – С. 97.
8. Проблеми загальної та педагогічної психології [Текст]: збірник наукових праць інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПНУ / ред. С.Д. Максименко. – К.: Гнозис, 2010. Т.12. Ч.6. – 507 с.