

УДК 3.33.331

**СИНДРОМ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»: СУЧАСНЕ ТРАКТУВАННЯ, ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ****Карачина Н.П., д.е.н.****Орищук Л.І.****Зайкова В.С.***Вінницький національний технічний університет*

Стаття присвячена сутності та основним поняттям синдрому професійного «вигорання». Були розглянуті різноманітні трактування даного синдрому, а також його поступове інформативне насичення. У статті розглядаються основні компоненти і підходи синдрому «професійного вигорання». Були проаналізовані особливості виникнення синдрому «професійного вигорання», а також встановлені причини його виникнення. У статті також були висвітлені групи симптомів синдрому «професійного вигорання». Були визначені особливості прояву синдрому професійного «вигорання» у працівників та чинники, що призвели до даного стану. Стаття також висвітлює потенційні загрози щодо здоров'я та працездатності людини, що знаходиться у стані професійного «вигорання»

**Ключові слова:** професійна діяльність, психологічне забезпечення, синдром професійного вигорання.

The article is devoted to the nature and basic concepts of “burnout” syndrome. Different interpretations of this syndrome were considered and also its gradual informative saturation. This article is about main components and approaches of “burnout” syndrome. Features of “burnout” syndrome were analyzed and causes of occurrence were set. Groups of symptoms of “burnout” syndrome also were considered in this article. Peculiarities of “burnout” syndrome among workers and the factors that led to this condition were identified. The article also highlights the potential health and efficiency threats for people that are located in the state of professional “burnout”.

**Keywords:** professional activity, psychological support, professional burnout syndrome.

**Актуальність проблеми.** Завдяки своїй професії кожна людина реалізує себе як особистість. В процесі праці вона розвивається, відбувається вдосконалення її психічних та фізичних якостей. Гармонізація таких якостей формує у людині кваліфікованого працівника.

У свою чергу кваліфікований персонал є однією із найважливіших складових конкурентоспроможності будь-якого підприємства. Проте інтенсифікація життя, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до працівників організацій нові, більш складні вимоги, що безумовно впливає на психологічний стан працівників, провокує виникнення емоційного напруження, розвиток значної кількості професійних стресів. Як наслідок -нервово-психічні розлади та зриви. Одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є синдром «професійного вигорання», що приводить до втрати цінних кадрів. *Синдром «професійного вигорання»* — один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Управлінська наука уже визнала синдром емоційного вигорання менеджерів одним із найбільш серйозних профзахворювань. Воно небезпечне тим, що в деяких організаціях розповсюджується як епідемія і гальмує ефективність найбільш цінних працівників. Але, як і будь-яку хворобу, емоційне вигорання можна своєчасно попереджувати і досить ефективно лікувати. Все це зумовлює актуальність дослідження феномену емоційного вигорання.

**Аналіз останніх наукових досліджень.** «Професійне вигорання» можна вирізнити від інших форм стресу не лише концептуально, а й емпірично. З 1974 року вийшло друком понад 2500 статей і книг, присвячених вивченню синдрому «професійного вигорання». Синдром емоційного вигорання має досить тривалу історію висвітлення в психологічній літературі кінця ХХ ст. На сьогодні розробленість проблеми синдрому «професійного вигорання» в науковій літературі є досить ґрунтовною. Серед вчених, які досліджували цей феномен і присвятили велику кількість своїх робіт, були Х.Фрейденбергер, У.Шуфелі, К.Маслач В.Бойко, Н. Водоп'янова, Т.Зайчикова, Л. Карамушка, С.Максименко, А.Юр'єв, І. Куш, М.Буриш, Н.Левицька та багато інших. Кількість публікацій, присвячених проблемі емоційного вигорання не тільки не зменшується, а дедалі зростає. Однак, не зважаючи на це, проблема потребує постійної уваги з боку науковців, оскільки ще не достатньо ґрунтовно досліджені загрози, що виникають у професійній діяльності фахівця. А також це стосується питання про те, як проявляється вигорання та шляхи його подолання.

**Мета роботи:** проаналізувати особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників та визначити причини його виникнення.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Термін «професійне вигорання» (англ.—«burnout») введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році [1, 9]. Фрейденбергер ввів це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють у системі «людина — людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі; менеджери тощо. Як зазначають зарубіжні дослідники з Канади, США, Західної та Центральної Європи, а також вчені з Росії та України, фахівці, які працюють у згаданій системі змушені постійно стикатися з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів (пацієнтів, вихованців), а тому мимоволі стають залученими до цих почуттів і зазнають підвищеного емоційного напруження [2].

К. Кондо коротко визначає «burnout» як дезадаптованість до робочого місця, через надмірне робоче навантаження і неадекватні міжособистісні відносини [3]. Цьому відповідає і дане ним тлумачення: «до «вигорання» схильні ті, хто працює жагуче, з особливим інтересом; довгий час допомагаючи іншим, вони починають почувати розчарування, тому що не вдається досягти того ефекту, що очікували; така робота супроводжується надмірною втратою психологічної енергії, призводить до психосоматичної втоми (виснаженню) і емоційного виснаження (вичерпаності) і як результат - занепокоєння, подразнення, гнів, знижена самооцінка, на тлі прискореного серцебиття, задишки, шлунково-кишкових розладів, головного болю, порушень сну, а також сімейні проблеми [3].

В.В. Бойко дає наступне визначення терміну: «Емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії». [4]

Розкриваючи сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв'язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш за-

гальному вигляді синдром «професійного вигорання» можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Для професійного вигорання характерний стійкий і неконтрольований рівень збудження.[5]

Вітчизняні дослідники (Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А.) розглядають синдром емоційного вигорання як стан «професійної деформації». Автори вказують, що симптоми вигорання проявляються у професіоналів, які працюють в системі «людина – людина», тобто у тих, хто через професійні обов'язки змушений весь свій робочий день спілкуватися з людьми [6].

Аналіз роботи сучасних організацій показує, що більшість менеджерів та працівників організацій працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги й контролю за діяльністю і взаємодією з людьми. За таких умов стрес спричиняється безліччю стресогенів, які безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Наразі почуття контролю над тим, що відбувається, може мати вирішальне значення. Якщо менеджер або працівник реагує адекватним, адаптивним чином, він успішніше й ефективніше діє та підвищує свою функціональну активність і впевненість, натомість як дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного вигорання». Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми й зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги. Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до «професійного вигорання». *«Вигорання» є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого стресу* [7].

Щодо аналізу основних підходів до вивчення синдрому «професійного вигорання» слід зауважити, що цей феномен став предметом спеціального аналізу зовсім недавно.

*Перший підхід* розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. А відтак «професійне вигорання» тлумачиться як синдром «хронічної втоми». Це - однофакторна модель емоційного вигорання (Пайнс, Аронсон) [8].

*Другий підхід* розглядає «професійне вигорання» як двовимірну мо-

дель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, — з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Це - двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікста) [9].

Найпоширенішим є *третій підхід*, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему [10].

Модель системи синдрому «професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон представлено на рисунку 1:



*Рис.1* Трикомпонентна система синдрому «професійного вигорання»

Джерело: досліджено автором на основі [9].

Четвертий підхід – це чотирьохфакторна модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab) [11, 12]. У чотирьохфакторній моделі вигорання один із його елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація чи редуковані професійні досягнення) поділяється на два окремих фактори. Наприклад, деперсоналізація, пов’язана з роботою і з реципієнтами відповідно і т. д.

П’ятий підхід розглядає вигорання як динамічний процес, який розвивається в часі і має певні фази чи стадії. Це - процесуальні моделі емоційного вигорання [4].

Шостий підхід – динамічна модель Б. Перлмана і Е.А. Хартмана. Ця модель описує розвиток процесу емоційного вигорання як прояв трьох основних класів реакції на організаційні стреси. Це:

1. фізіологічні реакції, що проявляються у фізичних симптомах (фізичне виснаження);
2. афективно-когнітивні реакції (емоційне і мотиваційне виснаження, деморалізація/деперсоналізація);
3. поведінкові реакції, які виражаються в симптоматичних типах долаючої поведінки (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, знижена робоча мотивація і продуктивність) [13].

Згідно сьомого підходу – процесуальної моделі М. Буриша - розвиток синдрому емоційного вигорання проходить ряд фаз [14]:

1. попереджувальна фаза
2. фаза зниження рівня власної участі
3. фаза емоційних реакцій
4. фаза деструктивної поведінки
5. фаза психосоматичних реакцій
6. фаза розчарування

Г. Робертс класифікує вищенаведені симптоми як: 1) зміни у поведінці; 2) зміни в мисленні; 3) зміни у почуттях; 4) зміни в здоров'ї [15]. При цьому симптоми синдрому «вигорання» не відрізняються чіткою специфічністю та можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, втомлюваність під кінець і, навіть, на початку робочого дня, тривожність тощо) до психосоматичних та невротичних розладів.

Виходячи з наведених визначень доцільним є визначити синдром «професійного вигорання» як стресову реакцію через постійне емоційне навантаження у людей, що працюють у системі «людина – людина» та супроводжується занепокоєнням, подразненням, гнівом, заниженою самооцінкою, на тлі прискореного серцебиття, шлунково-кишкових розладів, головного болю, порушень сну, а також сімейні проблеми.

Не існує єдиних поглядів на причину появи синдрому вигорання. Виділяються три групи чинників, що виконують істотну роль в розвитку синдрому «професійного вигорання»: рольовий (рольова невизначеність), організаційний (зміст діяльності) і особистісний (незадоволеність професійним зростанням).

Виділяють три групи симптомів «професійного вигорання» [6; 7]. Класифікація груп симптомів М.Авраменка та Н.Самоукіної зображена на рис.2:

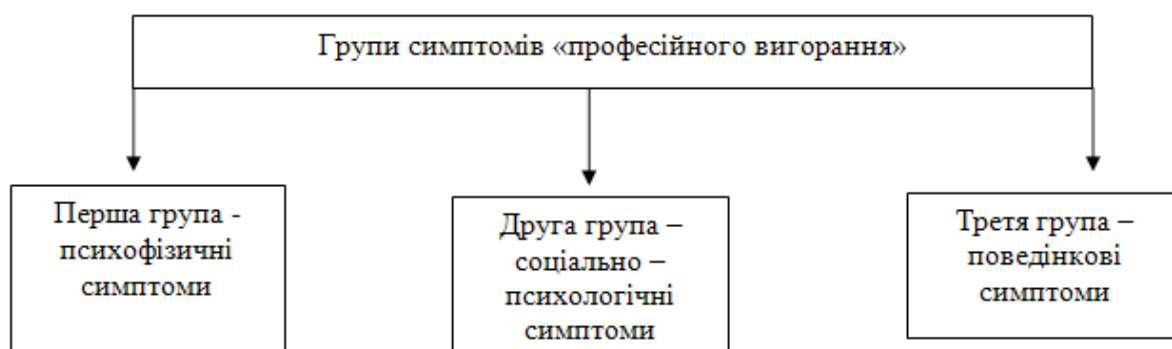


Рис. 2. Групи симптомів «професійного вигорання»

До першої групи відносять психофізичні симптоми: відчуття постійної втоми не тільки ввечері, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйнятливості й реактивності у зв'язку зі змінами зовнішнього середовища (відсутність реакції зацікавленості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); загальна астенизація (слабкість, зниження активності та енергійності, погіршення біохімії крові й гормональних показників); частий безпричинний головний біль; постійні розлади шлунково-кишкового тракту; різка втрата або різке збільшення ваги; повне або часткове безсоння; постійний загальмований, млявий стан і бажання спати протягом всього дня; задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Друга група об'єднує соціально-психологічні симптоми: байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, замкнення у собі); постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації немає причин (відчуття провини, образи, сорому, підозрілість, скутість); відчуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); відчуття гіпервідповідальності й постійне почуття страху, що «щось не вдасться» або «я не впораюся»; загальна негативна настанова на життєві та професійні перспективи (за типом «як не намагайся, все одно нічого не вийде»).

Третя група – поведінкові симптоми: відчуття, що робота стає все

важчою і важчою, і виконувати її – все важче і важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим (збільшує або скорочує час роботи); постійно, без необхідності, бере роботу додому, але і вдома її не робить; керівникові важко ухвалювати рішення; відчуття даремності, зневіра, що справи поліпшаться, зниження ентузіазму у ставленні до роботи, байдужість до її результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «зациклення» на дрібних деталях, не відповідна до службових вимог витрата більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або не усвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; дистанційність від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності; зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотичних засобів [16; 17].

Отже, вигорання призводить до вичерпування життєвої енергії, саме тому різко збільшується число людей, які мають проблеми зі здоров'ям, а саме : відчувають хронічну втому, біль в спині, головний біль, задишку. Таким чином збільшується ризик захворювання серцево – судинними недугами. В таких умовах ми спостерігаємо алкогольну та тютюнову залежність.

Причинами професійного вигорання організації виступають постійні протиріччя в стратегічному і тактичному керівництві; надмірні, нездійсненні вимоги до працівників; передача відповідальності співробітникам, які не мають повноважень, відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування і стимулювання персоналу.

Внаслідок цього спостерігається:

- неадекватно підвищена плинність кадрів (від 100% і більше на рік, тобто протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року);
- знижена мотивація до праці, дуже часті “перекури” і “чайні” перерви (більше 30% від загального обсягу робочого часу);
- професійна залежність персоналу від керівників, яка проявляється або у підвищеному та неадекватному критичному ставленні до управління, або в почутті безпорадності без активної допомоги з боку керівництва;
- занадто висока конфліктність персоналу і важка атмосфера в



організації. [17]

**Висновки.** Синдром емоційного вигорання – один із видів професійної деформації особистості людей, які працюють у тісному контакті з клієнтами при наданні професійної допомоги. Професійне вигорання відображається через ряд негативних симптомів, під впливом яких руйнується особистість фахівця, він не може використовувати притаманні йому особистісні можливості і засоби у зв'язку із станом психічної втоми або втрачає свої трудові уміння і навички. Є декілька підходів до вивчення синдрому «професійного вигорання». Ми вважаємо, що найпопулярнішим серед них є підхід К.Маслача та С.Джексона.

“Синдром вигорання” є процесом, що розвивається в часі, починається з надмірного й тривалого стресу на роботі. Причинами синдрому є особистісні характеристики людини та процеси в організації. Відповідно, повинна бути розроблена ефективна системи розпізнавання синдрому професійного «вигорання» та боротьби із ним, яка б мала прикладний характер. А саме застосування анкет та тестів для виявлення синдрому у працівників та ефективних тренінгів для його подолання.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, pp. 159-166.
2. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии : Проблемы общей и организационной психологии./ В.Е. Орел. – Я.: Ярославль, 2006. –254с.
3. Kendo K. Burnout syndrome // *Asian Medical J.* - 1991.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. — М.: Информ. Издат. Дом Филин, 1996. - С. 210.
5. Гремлинг С, Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. — СПб.: Питер, 2002. - 240 с.
6. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине. М., 1998.
7. Паньковець В.Л. Проблема професійного стресу менеджерів освітніх організацій // *Актуальні проблеми психології. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С.Д., Карамушки-Л.М. - К.: Міленіум, 2003. -- Ч. 9. - С 126-129*
8. Pines A., Aronson E. *Career burnout: causes and cures.* New York, 1988.
9. Dierendonck, D. V. *Burnout among general practitioners: a perspective from equity*

- theory / D.V. Dierendonck, W. B. Schaufeli, H. J. Sixma // Journal of Social and Clinical Psychology. — 1994. — Vol. 13
10. Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). The Maslach Burn-Out Inventory Manual (2nd edn.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
  11. Firth G.H., Mims A. Burnout among special education paraprofessionals // Teaching Exceptional Childre. - 1985. - Vol. 17
  12. Iwanicki E.E., Schwab R.L. A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory // Educational and Phsycological Measurement. -1981. – Vol.41
  13. Perlman B., Hartman E.A. Burnout: Summary and Future and Research // Human Relations. - 1982 - Vol. 35
  14. Burisch, Matthias, (1994). Das Burnout-Syndrom – Theorie der inneren Erschöpfung. Berlin, Heidelberg: Springer – Verlag.
  15. Робертс Г.А. Профилактика выгорания / Обзор современной психиатрии. –1998. – № 1. С. 39–46.
  16. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації /За заг. ред. к. мед. н. М. Л. Авраменка. – Лютіж : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.
  17. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания /Н.В.Самоукина/ [Електроний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom\\_professionalnogo\\_vygoranija.html](http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoranija.html)