Секція 8. Соціогуманітарні та правові аспекти розвитку суспільства в умовах динамічних трансформацій

**Кальницька К. О., к. психол. н., доцент**

*Чернігівський національний технологічний університет (м. Чернігів, Україна)*

*5-6 листопада2014*

**Професійне вигорання: чинники та умови виникнення синдрому**

У психологічному дискурсі феномен «професійного вигорання» в процесі професійної діяльності переважно розуміється як багатовимірний особистісний конструкт, набір негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від тривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками, які супроводжуються емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Нині синдром вигорання входить до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10). У класифікаційній рубриці «Проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень» його можна знайти під номером 273.0. Всесвітня організація охорони здоров'я (2001) визначає синдром вигорання як фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності праці й стомленістю, безсонням, зниженням імунітету, а також вживанням алкоголю та інших психоактивних речовин з метою отримати тимчасове полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки.

Психологічний підхід до розгляду професійного вигорання дає уявлення про нього як синдром, що розвивається на фоні хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. З цієї точки зору, професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. По суті, професійне вигорання – це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження за Г. Сельє. З огляду на це, у 1981 р. Е. Морроу (А. Моrrоw) запропонував яскравий емоційний образ, що відображає, на його думку, внутрішній стан працівника, який відчуває дистрес професійного вигорання: «Запах психологічної проводки, що горить» [1, с. 436].

Організаційні психологи розглядають вигорання як певний стан, що включає в себе низку конкретних елементів. Термін «вигорання» (burnout) було введено у практику американським психологом Х. Фройденбергером (H. Freudenberger) у 1974 р. для характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходяться в тісному й інтенсивному спілкуванні з клієнтами в атмосфері емоційної напруги при наданні професійної допомоги. Це люди, які працюють у системі «людина - людина»: менеджери, юристи, лікарі, психологи, соціальні працівники тощо. У своїй діяльності вони вимушені постійно стикатися з негативними емоційними переживаннями клієнтів і мимоволі приєднуватися до них, в силу чого відчувати власну підвищену емоційну напругу. Синдром вигорання був визначений Г. Фройденбергером як поразка, виснаження або знос, що відбувається в людині внаслідок різко завищених вимог до власних ресурсів та сил [2]. Інший психолог, С. Мейр (S. Meir), розглядає вигорання як стан, в якому людина не очікує винагороди за виконану роботу, натомість – очікує покарання, що відбувається у результаті браку мотивації та контрольованих результатів чи внаслідок недостатньої компетентності [3].

Найбільш традиційним і загальноприйнятим сьогодні є розуміння вигорання, запропоноване К. Маслач і С. Джексон (С. Маslach і S. Jackson). Психічним вигоранням вони називають стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що проявляється у професіях соціальної сфери. Цей синдром включає в себе три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень[4]. Загалом поняття «синдром» підкреслює відносну незалежність симптомів, що в нього входять, які самі по собі можуть існувати в якості окремих елементів і в інших станах. Але тільки об'єднуючись разом, вони створюють своєрідний синдром психічного вигорання [5, 6, 7].

Чинники, що впливають на виникнення психічного вигорання, можна розділити на три групи: індивідуальні, організаційні та соціально-психологічні. До *індивідуальних чинників*відносять соціально-демографічні: вік, стать, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи; особистісні особливості: витривалість, локус контролю, самооцінка, тип поведінки А, нейротизм (тривожність), екстраверсія; професійна мотивація: ціннісні орієнтації, рівень домагань; когнітивні процеси: здібності, інтелект. *Організаційні чинники* складають умови роботи: робочі перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня; зміст праці: число клієнтів, гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом, участь у прийнятті рішення, самостійність у своїй роботі, зворотній зв'язок. *Соціально-психологічні чинники* – це рольовий конфлікт і рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок.

Існують групи ризику, які найбільш імовірно можуть зазнати негативного впливу професійного вигорання. По-перше, до професійного вигорання більше схильні співробітники, які за службовим призначенням вимушені багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими (керівники, менеджери з продажу, консультанти, викладачі і т.п.). Причому особливо швидко «вигорають» співробітники, що мають інтровертований характер, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «скидання» негативних переживань у зовнішнє середовище. По-друге, до синдрому професійного вигорання більше схильні люди, що відчувають постійний внутрішньоособистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Найчастіше в Україні, як і за кордоном, це – жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також «пресинг» у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні здібності в умовах жорстокої конкуренції з чоловіками. По-третє, до професійного вигорання більше схильні працівники, трудова діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця. В Україні до цієї групи відносяться, перш за все, люди старше 45 років, для яких вірогідність знаходження нового робочого місця у разі скорочення штатів чи незадовільних умов праці на старій роботі різко знижується унаслідок віку. Крім того, в цій групі знаходяться працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі роботу. По-четверте, на фоні перманентного стресу синдром вигорання виявляється в тих умовах, коли людина потрапляє в нову, незвичну обстановку, в якій вона повинна проявити високу ефективність. Наприклад, після лояльних умов навчання у вищому учбовому закладі на денному відділенні молодий фахівець починає виконувати роботу, пов'язану з високою відповідальністю, і гостро відчуває свою некомпетентність. В цьому випадку симптоми професійного вигорання можуть виявитися вже після шести місяців роботи. По-п'яте, до синдрому вигорання більше схильні жителі мегаполісів, які живуть в умовах нав'язаного спілкування і взаємодії з великою кількістю незнайомих людей в громадських місцях.

Симптоми синдрому професійного вигорання умовно можна розділити на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні і поведінкові. До *психофізичних* належать: симптом хронічної втоми, емоційного і фізичного виснаження, відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію, загальна асенізація, помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості. До *соціально-психологічних симптомів* відносяться такі неприємні відчуття і реакції, як байдужість, нудьга, пасивність і депресія; підвищена дратівливість; часті нервові «зриви»; постійне переживання негативних емоцій, для яких в зовнішній ситуації немає причин; відчуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності; відчуття гіпервідповідальності і постійне відчуття страху, що «не вийде» або людина «не справиться»; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи. *Поведінкові* симптоми професійного вигорання складають такі вчинки і форми поведінки працівника: відчуття, що робота стає все складнішою і виконувати її — все важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим дня, незалежно від об'єктивної необхідності постійно бере роботу додому, але удома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі і іншим; відчуття даремності, невіра у поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, підвищення неадекватної критичності; зловживання алкоголем тощо.

Відмічено, що симптоматика професійного вигорання може бути «інфекційною» і виявлятися не лише в окремих працівників. Нерідко зустрічається професійне вигорання організацій, яке виявляється в тому, що у переважної більшості співробітників проявляється внутрішній фізичний або емоційний стан з одними і тими ж симптомами, а також одні і ті ж форми поведінки. У таких випадках помітно «стираються» індивідуальні відмінності між працівниками, вони стають неприродно схожими і однаковими, нібито «на одне обличчя». Люди стають песимістами, у яких немає віри в позитивні зміни на роботі і можливість щось змінити власними зусиллями. З огляду на це, можливо припустити, що професійне вигорання є однією з причин зниження тривалості життя в Україні, особливо у чоловіків. Синдром професійного вигорання, на думку Е. Зеєр, стає однією із детермінант професійних деструкцій особистості [8].

Як для окремого працівника, так і для організації стан професійного вигорання може бути неусвідомленим або таким, що неправильно розуміється і оцінюється. Власний неблагополучний стан як людині, так і організації важко, практично неможливо побачити з боку, тому нерідко відсутні умови для того, щоб вчасно розпочати корекційні і відновлювальні програми. Тому має сенс рекомендувати профілактичні заходи, щоб уникнути професійного вигорання.

В цілому подальше теоретичне та емпіричне вивченняпрофесійного вигорання в контексті аналізу професійного становлення особистості, на нашу думку, дозволить найточніше розкрити особливості його виникнення і визначити профілактичні та психокорекційні технології роботи.

Список використаних джерел

1. Джуэлл Л. Индустриально-инженерная психология / Л. Джуэлл. – СПб. : Питер, 2001. – 709 с.

2. Freudenberger H. J. Staff Burnout / Freudenberger H. J. // Journal of Social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P.159–165.

3. Meir S. T. Toward a Theory of Burnout / Meir S. T. // Human Relations. – 1983. – Vol. 6. – P. 899–910.

4. Maslach C., Jackson S. E. The Measurement of Experienced Burnout / Maslach C., Jackson S. E. // Journal of Occupational Behavior. – 1981. – Vol. 2. – P. 99–113.

5. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М. : ИП РАН, 2005. – 329 с.

6. Орел В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, №1. – С. 90–101.

7. Анаcтази А. Психологическое тестирование / А. Анастази, С. Урбина. – СПб. : Питер, 2009. – 688 c.

8. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования / Э. Ф. Зеер. – М. : Московский психолого-социальний институт; Воронеж : МОДЭК, 2003. – 497 с.