

П'ятницька Ж.С.

здобувач вищої освіти IV курсу 315-с

групи напряму підготовки

«Практична психологія»

Науковий керівник: Шевченко С.В.,

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри психології

Мелітопольського державного педагогічного університету

імені Богдана Хмельницького

М. Мелітополь, Україна

ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Синдром «емоційне вигорання» бере свій початок в хронічній повсякденній напрузі, емоційній перевтомі, що переживається людиною. Одним з таких станів є емоційно-мотиваційне стомлення, при якому з'являються суб'єктивні переживання втоми, мотиваційна й емоційна нестійкість. Це може привести до хронічної перевтоми. Трудове стомлення розуміється як комплекс відповідних фізіологічних зрушень в організмі, викликаних процесом праці, що знижують працездатність і створюють конфлікт між зовнішніми вимогами роботи і можливостями людини, для подолання якого організм мобілізує внутрішні ресурси і переходить на вищий рівень енергетичного функціонування. Стомлення супроводжується дратівливістю, зниженням інтересу до роботи, мотиваційною й емоційною нестійкістю, невпевненістю та іншими явищами. Можлива поява неврозів і соматичних порушень психогенного характеру. Можуть виникнути зміни в прояві особистості – епізодична конфліктність, млявість, підвищена емоційна лабільність. На стадії вираженої перевтоми все це набуває стійких рис – інтроверсія, замкнутість, агресивність, тривожність, депресивність, звуження кола значущих мотивів. Розрізняють суб'єктні, інституційні, комунікативні, рольові і «посадові» чинники агресії. Найбільш поширена зміна професіонала – це хронічна перевтома [4, 187].

Одним з показників синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності є стани психічної напруженості, викликані конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем, що приводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, фрустрації, песимістичних настроїв [3]. Існують різні наукові підходи до визначення суті й видів психічної напруженості. Деякі вчені розрізняють два види таких станів: напруга, що викликає позитивний, мобілізаційний ефект і напруженість, яка характеризується пониженням стійкості психічних і рухових функцій аж до дезінтеграції особи. Інші вказують на відмінність між емоційною напругою як нормальним станом і емоційною напруженістю як перед патологічним станом. Виділяються наступні види психічної напруженості: перцептивна (що виникає, наприклад, у разі великих утруднень при сприйнятті необхідної інформації); інтелектуальна (при неможливості знайти адекватний спосіб рішення або вихід з оптичної ситуації); емоційна (при виникненні емоцій, дезорганізуючих діяльність); волюва (при неспішності людини проявити свідоме зусилля і опанувати ситуацією); мотиваційна (пов'язана з боротьбою мотивів, наприклад: виконати борг або відхилитися від небезпеки й ризику). Емоційне виснаження виявляє себе, перш за все, у відчуттях безпорадності, безнадійності, в особливо важких проявах виникають емоційні зриви й думки про суїцид. Може виникати відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, коли людина не в силах емоційно відгукнутися на ситуації, які, здавалося б, повинні зачіпати. Це відчуття вичерпаності емоційних ресурсів викликає відчуття, що людина вже нічого не може дати іншим – ні емоційно, ні психологічно [5].

Інша група проблем, сприяючих «емоційному вигоранню» або підсилюючих його розвиток, пов'язана з робочою ситуацією. Характерними для «вигоряючих» ситуацій є перевантаження – підвищений ризик, дефіцит часу на інформації, висока відповідальність. За даними західних дослідників, при збільшенні перевантажень ті, що «допомагають», починають неусвідомлено прагнути до зменшення контакту, менш особово залучаються до взаємодії, частіше удаються до формальних правил і ритуалів, використовують більш безособові методи роботи. Ще один важливий в даному контексті аспект робочої

ситуації – це можливість впливу на процес роботи й ухвалення рішень, що стосуються працівника. Якщо у людини присутнє відчуття, що вона нічого не може змінити в своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення і т. д., вірогідність розвитку емоційного «вигорання» збільшується [3, 134].

Фахівці в області вигорання сходяться на тому, що розвиток «емоційного вигорання» не обмежується професійною сферою, і його наслідки починають відчутно виявлятися в особистому житті людини, її взаємодії з іншими людьми, в інших ситуаціях її буття. Хворобливе розчарування в роботі як способі отримання сенсу окреслює всю життєву ситуацію. В.В. Бойко розглядає «емоційне вигорання» як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. Існують різні симптоми «емоційного вигорання». Симптом «емоційного дефіциту». У найбільш важких формах «вигорання» особа завзято захищає свою антигуманістичну філософію («ненавиджу», «зневажаю», «узяти б автомат і всіх»). У таких випадках «вигорання» змикається з психопатологічними проявами особи, з неврозоподібними або психопатичними станами. Таким особам протипоказана ця професійна діяльність. Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень». Як випливає з назви, симптом виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторним зв'язком негативної властивості. Багато що з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення в соматичних або психічних станах. Деколи навіть думка про таких суб'єктів або контакт з ними викликають поганий настрій, безсоння, відчуття страху, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист – «вигорання» – самотійно вже не справляються з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційної енергії [1].

Істотну роль в «емоційному вигоранні» грає рольовий чинник. Вченими були проведені дослідження присвячені вивченню взаємозв'язку між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і «згоранням». Вони виявили, що це особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і скоординованості дій. Аналіз рівнів «згорання», проведений в двох різних групах, показав, що розподіл відповідальності і колегіальність в роботі обмежує розвиток синдрому «згорання», не дивлячись на те, що робоче навантаження може бути істотно вище звичайного. Таким чином, появі синдрому «згорання» сприяє наявність рольового конфлікту в діяльності [2].

Наступним несприятливим чинником пов'язаним з ризиком виникнення емоційного вигорання є професійні кризи, що неодноразово виявляються протягом всієї професійної діяльності, у тому числі і у високопрофесійних фахівців. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації і т.д. При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може виявлятися відчуття вичерпаності своїх можливостей страх йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу до подальшого зростання або, навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідне рівню своєї компетенції. У деяких роботах наголошується, що узагальненим показником відношення до праці може служити задоволеність професією, яка основана на свідомості правильності вибору професії, відповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці [5].

Отже, «емоційне вигорання» можна визначити як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії. Це також частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси, проте виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконання професійної діяльності. На розвиток синдрому емоційного вигорання впливають неефективні

стосунки у професійній діяльності, конфлікти та невизначеність, що особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і скоординованості дій. Надмірне витрачання енергії за зусиль на вирішення цих конфліктів веде до зниження ефективності праці та виникненню вигоряння. Ще одним несприятливим чинником є професійні кризи. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації і т.д.

Література:

1. Бойко В.В. Синдром «емоціонального вигорання» в професійній діяльності / В.В.Бойко – СПб.: Питер, 1999. – 216 с.
2. Боровикова С.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С.А.Боровикова – Т.П.-СПб.: Издательство С-П ун-та, 2001.-151с.
3. Малишева К.О. Синдром професійного вигоряння психотерапевта: роль особливостей клінічних взаємовідносин / К.О.Малишева //Проблеми загальної та педагогічної психології. – Т. IV, ч. 3. – 2002. – С. 134-139.
4. Розов В.И. Управление стрессом в оперативно-розыскной деятельности / В.И.Розов – К.: КНТ, 2006. – С. 187-198.
5. Тімченко О.В. Синдром посттравматичних стресових порушень: концептуалізація, діагностика, корекція та прогнозування: Монографія /О.В. Тімченко – Харків: Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000.– 268 с.