

## ПСИХОКОРЕКЦІЙНА РОБОТА ПСИХОЛОГА З ПРАЦІВНИКАМИ ІЗ СИНДРОМОМ «ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

**Ханяк Катерина Володимирівна**

ORCID ID: 0009-0004-0186-6970

психолог 1 категорії

аспірантка кафедри психології

Міжрегіональної академії управління персоналом

Навчально-наукового інституту психології та соціальних наук,

старша викладачка кафедри психології та соціально-гуманітарних наук

Львівський інститут ПрАТ ВНЗ міжрегіональна академія управління

персоналом

*Україна*

Для рівнозначного аналізу особливостей, можливостей та перспективності здійснення психологом психокорекційної роботи з працівниками Укрзалізниці, що характеризуються наявністю в них вираженого, так званого, синдрому «психоемоційного вигорання» (відомого також під назвами явища «емоційного вигорання», синдрому «психоемоційної спустошеності» тощо), необхідно проаналізувати сам зазначений феномен.

Отже, що ж це таке синдром «психоемоційного вигорання»? Виділення цього явища під даною назвою вперше було здійснено у 1974 році американським психологом німецького походження Гербертом Фрейденбергером для характеристики психологічного стану загалом здорових людей, що тривалий час перебувають в інтенсивному спілкуванні з іншими людьми в емоційно напруженій атмосфері [1]. У теперішній час «психоемоційне вигорання» найчастіше тлумачиться як вияв дії механізму психологічного захисту, що втілюється у формі повного або часткового

приглушення відповідною особою емоцій при реагуванні на психотравмуючі її зовнішні впливи. При цьому психоемоційне вигорання розглядається як набута складова її професійної поведінки (або ж саме постає своєрідною «професійною», системною поведінкою), що дає змогу людині дозувати й економно витратити свої енергетичні та емоційні ресурси.

За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (2011), синдром «психоемоційного вигорання» – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження особи, що характеризується порушенням продуктивності в роботі й втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності. Центральне місце в розвитку уявлень про психоемоційне вигорання як наукової концепції зайняли роботи Крістіни Маслач та її колег (Сьюзан Е. Джексон і Ейяла Пайнс). Розроблені ними концептуальні моделі психоемоційного вигорання послужили основою для проведення майбутніх досліджень цього феномена [2; 3; 4; 5].

Формування синдрому «психоемоційного вигорання» найчастіше відбувається в контексті професійної діяльності особи. Професійна діяльність для суб'єкта її реалізації у багатьох випадках обтяження її перебігу дією несприятливих для психофізіології цього суб'єкта чинників, супроводжується виявом феномену професійного стресу, який істотним чином сприяє такому формуванню. Розкриваючи сутність синдрому «психоемоційного вигорання» та його взаємозв'язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром «психоемоційного вигорання» можна означити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності [6; 7; 8].

Аналіз діяльності багатьох сучасних організацій засвідчує, що більшість управлінців та виконавчих працівників цих організацій працюють

у досить неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги й контролю за діяльністю і взаємодією з людьми. За таких умов стрес спричиняється великою кількістю стресогенів, які неперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Тому почуття контролю над тим, що відбувається, може мати вирішальне значення. Якщо управлінець або працівник певної установи реагує на ту чи іншу ситуацію в контексті здійснення своєї професійної діяльності адекватним, адаптивним чином, він успішніше й набагато ефективніше діє та підвищує свою функціональну активність і впевненість, тоді як відповідні дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного психоемоційного вигорання». Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми й зовнішніми), у людини порушується стан психофізіологічної рівноваги. Неперервне або прогресуюче порушення цієї рівноваги неминуче призводить до «професійного психоемоційного вигорання». Відповідно, це «вигорання» є не просто результатом стресу, а наслідком некерованого дистресу.

Феномен стресу в його процесуальному розгортанні характеризується своєю стадіальністю. З огляду на визначення стресового процесу за Гансом Сельє (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження), «психоемоційне вигорання» може розглядатися як третя стадія, якій властивими є стійкий і неконтрольований рівень психоемоційного збудження.

Саме явище психоемоційного вигорання, чи то в його варіанті професійного психоемоційного вигорання (формування синдрому «психоемоційного вигорання» в контексті професійної діяльності відповідної особи), чи у його варіанті позапрофесійного психоемоційного вигорання (формування синдрому «психоемоційного вигорання» поза будь-якою професійною діяльністю відповідної особи), як структурно складний феномен, у розумінні різних його дослідників набувало відмінних концептуально-модельних втілень. Зокрема, це такі моделі, як:

- однофакторна модель (автори Ейяла Пайнс, Елліот Аронсон); відповідно до даної моделі, психоемоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження особи, викликаного тривалим її перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях;
- двофакторна модель (автори Д. Дирендок, Вільмар Шауфелі, Х. Сиксма); відповідно до зазначеної моделі, синдром психоемоційного вигорання зводиться до двомірної конструкції, що складається з виснаження і деперсоналізації відповідної особи;
- трифакторна модель (автори Крістіна Маслач, Сьюзан Джексон), у якій вигорання розглядається як реакція-відповідь особи на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень цієї особи;
- чотирифакторна модель (автори Р. Шваб, Е. Іваницький, Дж. Фріз, А. Мімс), у якій один з елементів психоемоційного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація або редукції особистих досягнень) розділяється на два окремих піделементи-фактори [9; 10].

Афективні симптоми психоемоційного вигорання проявляються, насамперед, у депресивному, похмурому настрої. Хоча такий настрій достатньо динамічний і його рівень може змінюватись під впливом низки чинників, однак загальний песимістичний настрій і занепад духу переважають у відповідної особи. Емоційні та фізичні ресурси людини перебувають на межі повного виснаження у зв'язку з великими затратами енергії на подолання стресових впливів. Внаслідок зниження рівня емоційного контролю в суб'єкта з'являється переживання тривоги, виникають невизначені страхи, знервованість тощо.

Одним з домінуючих проявів психоемоційного вигорання на індивідуально-психологічному рівні є почуття провини, наявність якого вказує низка результатів досліджень.

У міжособистісних контактах професіонал, який характеризується наявністю професійного психоемоційного вигорання, стає роздратованим, надмірно чутливим до впливів соціального середовища. Емоційна черствість стосовно оточуючих людей може супроводжуватися спалахами роздратованості й гніву. На рівні всієї своєї соціальної організації фахівець відчуває дискомфорт, у нього виникає невдоволення роботою.

Когнітивні симптоми явища психоемоційного вигорання на індивідуально-психологічному рівні пов'язані з порушенням перебігу у відповідної особи психічних процесів і функцій. Порушується перебіг мислення, з'являються розлади пам'яті й уваги, що проявляється в зниженні концентрації уваги, забуванні інформації, виникненні помилок у мовленні, як в усному, так і в писемному його втіленні. Професіоналу стає важко виконувати складні завдання, зокрема, в силу ригідності й схематичності мислення. Ухвалення рішень, особливо в складних ситуаціях, може сприяти переходу від активного вирішення проблем у світ фантазій і мрій. Когнітивні прояви психоемоційного вигорання на рівні міжособистісних контактів відповідної особи характеризуються цинічним і негуманним сприйняттям своїх партнерів. При цьому формується уявлення про себе як непогрішну і значущу особу, переконану в своїй правоті. Негуманне і цинічне ставлення до своїх комунікаторів закріплюється й у мові таких професіоналів, що особливо проявляється в їх лексиконі.

На організаційному рівні виникають аналогічні негативно забарвлені уявлення про своїх колег і керівництво, формується надмірно критичне ставлення до оточуючих людей, що може призвести до агресивної поведінки, спрямованої, зокрема, проти своїх колег.

Фізичні симптоми синдрому «психоемоційного вигорання» зазвичай групуються в три категорії. Перша становить собою невизначені скарги на фізичний дистрес: головні болі, запаморочення, нервові посіпування, м'язові та суглобові болі. Сюди також належать порушення сну, сексуальні

розлади, проблеми, пов'язані з втратою або надлишком ваги. Основною фізичною ознакою цього синдрому є загальна втома. Друга категорія становить собою різноманітні психосоматичні захворювання, до яких належать розлади кишково-шлункового тракту, серцево-судинні захворювання. Третя категорія фізичних симптомів включає окремі фізіологічні реакції (підвищення кров'яного тиску, високий рівень холестерину в крові, зниження електричного опору шкіри тощо), які є відображенням типової реакції на дію стресових чинників.

Група поведінкових симптомів на індивідуально-психологічному рівні пов'язана з підвищенням загального рівня збудження. Суб'єкт з високим рівнем вираженості синдрому «психоемоційного вигорання» характеризується непосидючістю, гіперактивністю, нездатністю концентруватися на чому-небудь. Його поведінка вирізняється імпульсивністю, прямолінійністю, з одного боку, і нерішучістю, схильністю відкладати справи з дня на день, з іншого. Напруженість, викликана роботою, призводить до підвищеного вживання стимуляторів (кава, тютюн, алкоголь, лікарські засоби), що розглядається суб'єктом як спосіб боротьби з хронічним стресом.

Однак така стратегія поведінки є помилковою, оскільки не тільки негативно впливає на здоров'я, призводячи до появи відповідних психофізіологічних залежностей, але і знижує внутрішньо-особистісні енергетичні ресурси, необхідні для боротьби зі стресом. Міжособистісний рівень характеризується двома формами поведінки. З одного боку, спостерігається агресивна поведінка стосовно оточуючих, що породжує конфлікти як на роботі, так і в сімейному житті. З іншого боку, може проявлятися тенденція до соціальної ізоляції, уникнення контактів з людьми. Робоча поведінка суб'єкта характеризується зменшенням продуктивності професійної діяльності та порушеннями трудової дисципліни. Це знаходить свій вияв у запізненнях з появою на роботу та

передчасному самовільному завершенні робочого дня, збільшенні кількості пропущених днів через хворобу, очікуванні якнайшвидшого закінчення робочого дня тощо. Професійна активність характеризується відсутністю творчої ініціативи і небажанням змінювати щось у своїй роботі, байдужістю до виконання своїх професійних обов'язків.

Мотиваційні симптоми явища психоемоційного вигорання на рівні відповідної особи виражаються в суперечності між романтичним образом професії і реальністю, що призводить до втрати сенсу своєї роботи, її значущості, авторитетності у суспільстві і т.п.

Мотиваційні прояви цього явища на організаційному рівні професійної діяльності відповідної особи пов'язані з відсутністю бажання працювати, зниженням ролі духовних цінностей у професії, низьким рівнем моралі, небажанням брати на себе відповідальність та ініціативу в роботі. Аналіз конкретних досліджень синдрому «психоемоційного вигорання» засвідчує, що основні зусилля психологів були спрямовані на виявлення чинників, які викликають цей синдром. Традиційно ці чинники групуються в два великих інтегративних блоки: особливості професійної діяльності й індивідуальні характеристики самих професіоналів.

Особистісний психологічний розвиток майбутнього працівника організації (установи, підприємства, закладу...) залежить, багато в чому, від суб'єктивних чинників – його розумового та соціального дозрівання, досконалості моральної і духовної свідомості та гармонійності системи особистісних ціннісних орієнтацій. Специфіка ж цих ціннісних орієнтацій у відповідної особи пов'язана зі спроможністю реалізовувати свій позитивний особистісний потенціал практично (шляхом професійного спрямування), що формує множину значущих рис фахівця, сприяє аналітичному підходу в оцінці своїх життєвих інтенцій, прискорює пристосування до подальших професійних вчинків і становить засадничий вектор особистісного розвитку.

З огляду на це здоровий і духовно розвинений фахівець отримує задоволення від своєї роботи, характеризується високим рівнем працездатності, схильності до конструктивних проявів активності, ініціативності в професійній діяльності, прагне до удосконалення, може швидко ухвалювати рішення, адекватно реагувати в екстрених ситуаціях, бути розсудливим, відповідальним за свої дії.

Однак у багатьох співробітників сучасних соціальних організацій в різних країнах, особливо, в контексті приналежності їх фахової діяльності до соціономічних професій, тобто, професій, реалізація яких здійснюється за базовою схемою «людина – людина», відзначається деструктивно високий рівень емоційної напруги при системному практикуванні своєї професійної діяльності. Така ситуація спостерігається, зокрема, в сферах бізнесово-торгівельної діяльності, діяльності освітньої, надання різноманітних послуг (медичні послуги, юридичні послуги, послуги пасажироперевезення: автосполучення, авіасполучення, залізничне сполучення тощо). Відповідна професійна діяльність передбачає активну взаємодію з контингентами різноманітних клієнтів, врахування їхніх запитів, потреб, примх і т.п., потрапляння з огляду на це у різнопланові емоційно насичені, в тому числі з переважанням негативних афективних змістів, ситуації, наражатися на соціальні конфлікти з незадоволеними клієнтами, конкуруючими колегами, керівниками-підлеглими тощо.

Все це висуває перед відповідними працівниками необхідність вирішувати непрості соціально-інтерактивні завдання. Вирішення таких завдань призводить до виняткового напруження сенсорного апарату, уваги, пам'яті, активного мислення та емоційної сфери цих працівників. Після перебування в напружених соціально-психологічних ситуаціях багато відповідних професійних працівників відчують кволість, пригніченість, сонливість. В окремих випадках емоційна напруга такого працівника досягає критичного моменту, результатом цього є втрата ним самовладання



і самоконтролю. Емоційні вибухи не проходять безслідно для здоров'я людини, отруюючи її організм стресовими «токсинами». Професійна етика зобов'язує більшість фахівців ухвалювати зважені рішення, долати власні спалахи гніву, дратівливості, відчаю. Проте зовнішнє стримування емоцій, коли всередині відбувається бурхливий емоційний процес, не веде до заспокоєння, а, навпаки, підвищує емоційну напругу і негативно позначається на здоров'ї особи, викликаючи у неї різноманітні психосоматичні захворювання.

Крім того, несприятливі емоційні стани, які загострюються, призводять до закріплення негативних особистісних якостей працівника (дратівливості, тривожності, песимізму тощо), що негативно позначається на ефективності його професійної діяльності та взаємовідносинах з клієнтами і колегами. Як наслідок, у деякої частини працівників відповідних соціальних структур спостерігається виражена схильність до наростання професійної дезадаптованості у поєднанні зі загальною незадоволеністю своєю професією.

Загалом, тенденція до формування у співробітника соціальної організації, конкретний професійний профіль діяльності якого має всі підстави бути віднесеним до соціономічного типу професій, синдрому професійного «психоемоційного вигорання» може бути втіленою в ознаках наявності однієї з трьох основних фаз її розгортання: фази напруженості, фази резистентності і фази виснаження.

Фаза напруження характеризується тим, що на тлі нібито нормальної професійної діяльності у працівника гальмуються емоції, зникає гострота почуттів і переживань. Виникає відчуття незадоволення собою, навіть власної нікчемності, відсутності виходу з мало прийнятної життєво-професійної ситуації.

Фаза резистенції означає опір з боку працівника дії на нього деструктивних чинників професійно-діяльнісних ситуацій. Люди, з якими

він працює, починають його дратувати. Працівник починає зневажливо ставитися до них, а потім майже ненавидіти. При цьому людина, яка «психоемоційно вигорає», сама не може зрозуміти причину свого роздратування. У фазі резистенції можливості для роботи в заданому професійному режимі вичерпуються, і психіка людини починає несвідомо відторгати цей режим, видаляючи чинники, що викликають стрес: співчуття, емпатію, навіть оточуючих людей загалом.

Фаза виснаження характеризується тим, що на цьому етапі у працівника виникає девальвація професійних цінностей та втрата здоров'я. За звичкою спеціаліст усе ще зберігає свою респектабельність, проте він уже не має внутрішньої наповненості. Присутність поруч іншої людини викликає почуття дискомфорту. В цій фазі ресурси психіки повністю вичерпані, відбувається психосоматизація деструктивності психофізіологічних станів з наростанням ризику виникнення соматичних захворювань, системної невротизації особистості, психопатологічних тенденцій тощо – аж до формування глибоких психологічних відхилень з тенденцією виникнення психічних захворювань.

Підсумовуючи, зазначимо, що синдром «психоемоційного вигорання» в особи набуває свого особистісно-поведінкового вираження передовсім у її стійкому психоемоційному відчуженні від соціального середовища, головне, найближчого, системній редукції реалізації нею своїх професійних обов'язків, зростанням ознак особистісної невротизації, деструктивної гіпертрофії переживання стану тривоги, пригніченості, роздратованості тощо.

З цього випливає гостра необхідність засобами сучасної практичної психології допомагати особам, котрі характеризуються явною вираженістю синдрому «психоемоційного вигорання», зокрема, у варіанті професійного «психоемоційного вигорання», подолати цей небезпечний для їхнього

здоров'я та деструктивний для відповідних соціальних структур і суспільства загалом феномен.

Для досягнення такої мети сучасна психокорекція має відповідний арсенал засобів і способів психологічного впливу на таких осіб.

Конкретно-предметні напрацювання психокорекційного ресурсу подолання вираженого синдрому «психоемоційного вигорання» здійснювалися багатьма дослідниками і фахівцями з практичної психокорекційної роботи (Н. Булатевич, А. Василенко, Н. Грисенко, Т. Зайчикова, Н. Назарук, Ж. Нискогуз, Н. Пов'якель, J. Daniel, I. Shabo, G. Gross, S. Larson, G. Urban, L. Zupan та ін.) [11; 12]. В узагальненому вигляді вони передбачають усунення ключових ознак цього синдрому, таких як високий рівень «стресованості» (наявності гострого психофізіологічного дистресу) особи, гіпертрофованої вираженості у них тривожності, пригніченості, ригідності, дратівливості, низького рівня впевненості в собі, замкнутості, негативного ставлення до реалізовуваної професійної діяльності та відповідної професії загалом, заниженої самооцінки і т.п.

При цьому показовою є доцільність застосування відповідної системокомплексної психокорекційної програми, що включає в себе як психолого-консультаційний компонент, так і компонент суто психокорекційно-терапевтичний, ґрунтований на гармонійному поєднанні елементів різних концептуальних підходів до психокорекції, приміром, поведінкового і когнітивного, арт-підходу і підходу гуманістичного, або ж у якихось інших доцільних поєднаннях.

У будь-якому разі, напрацювання відповідних фахівців, втілені на практиці, засвідчують значні можливості сучасної психокорекції в подоланні всього спектру деструктивних виявів синдрому «психоемоційного вигорання» як доволі поширеному в сучасному світі особистісно-психофізіологічно-поведінковому розладі.

Таким чином, маємо всі підстави констатувати, що серед багатьох особистісно-поведінкових проблем психологічного характеру одним з найпоширеніших і таким, що гостро потребує психокорекційного втручання, є синдром «психоемоційного вигорання», зокрема, у його професійному вираженні, а сучасна психокорекція, спираючись на науково-психологічне розуміння даного явища, володіє достатньо потужним і ефективним арсеналом методичного інструментарію, спроможним забезпечувати успішне подолання цього гостро-деструктивного синдрому у відповідних осіб.

### **Список використаної літератури**

1. Аршава І. Ф. Аспекти імпліцитної діагностики емоційної стійкості людини: монографія. Дніпро: Вид-во ДНУ, 2008. 467 с.
2. Галецька І. І. Самоефективність у структурі соціальної адаптації. Вісник Львівського університету. Серія філософські науки, 2003. С. 138-149.
3. Котвицька А. А. Синдром професійного вигорання у працівників фармацевтичної галузі. Харків: НФУ, 2015.
4. Михайлова Б. В., Табачнікова С. І., Напреєнка О. К., Домбровська В. В. Критерії діагностики і психотерапії розладів психіки та поведінки. Новини української психіатрії. Харків, 2003. Режим доступу до журналу: <http://www.psychiatry.ua/books/criteria>.
5. Пов'якель Н.І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: монографія. К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2003. 259 с.
6. Шевченко Н.Ф. Психологічна допомога в кризових та екстремальних ситуаціях: навчальний посібник. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2013. 184 с.
7. Aldwin C.M. Stress, coping and development. New York; London: The Guilford Press, 1994. 456 p.

8. Maslach C. Burnout Inventory Manual. Third edition. California, Palo Alto: Consultin Psychological Press, Inc., 1996. 52 p.
9. Mazur P. J. Differential impact of administrative, organizational and personality factors on teacher burnout. Teaching and Teacher Education. 1989. Vol. 5 (4). P. 337–353.
10. Tuomi K. Stress management, aging, and disease. Experimental Aging Research. 1999. V.25(4). P. 353-358.
11. Turner R.J. Psychological resources and the stress process. Stress and mental health: Contemporary issues and prospects for the future. New York: Plenum Press. 1994. P. 179-209.
12. Cramer P. Protecting the Self: Defense Mechanisms in Action. New York: Guilford Press, 2006. 384 p.

## **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОЯВУ ПОЧУТТЯ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ У ДОРΟΣЛИХ В СИТУАЦІЯХ РОЗЛУКИ**

**Чорна Марина Володимирівна**

здобувач вищої освіти факультету публічного управління,  
соціальних та природничих наук, спеціальності 053 «Психологія»

КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

**Науковий керівник: Яцюк Марія Валеріївна**

ORCID ID: 0000-0002-2393-9964

кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології

КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти»

*Україна*

**Актуальність теми, розробка її у науковій вітчизняній та зарубіжній літературі.** Особливості прив'язаності дорослих є важливим аспектом у формуванні та проживанні досвіду близьких стосунків, що