

УДК 159. 316. 942

**Мудрик Алла Богданівна**

кандидат психологічних наук, ст. викладач

кафедри загальної та соціальної психології

Східноєвропейського національного університету

імені Лесі українки

## **ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ТА ПРОЯВУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ**

В статті проаналізовано синдром «емоційного вигорання», розглянуто симптоми та фактори, які призводять до його виникнення. Досліджено особливості розвитку та прояву емоційного вигорання у студентів-психологів.

*Ключові слова:* синдром емоційного вигорання, емоційне виснаження, симптоми і фази емоційного вигорання.

**Мудрик А. Б. особенности развития и проявления синдрома эмоционального выгорания у студентов-психологов.** В статье проанализирован синдром «эмоционального выгорания», рассмотрены симптомы и факторы, которые приводят к его возникновению. Исследованы особенности развития и проявления эмоционального выгорания у студентов-психологов.

*Ключевые слова:* синдром эмоционального выгорания, эмоциональное истощение, симптомы и фазы эмоционального выгорания.

**Mudrik A. B. Features of development and display of syndrome of the emotional burning down for students-psychologists.**

.In the article the analyses the syndrome of «burnout», examined symptoms and the factors that lead to its emergence. The features of the development and manifestation of burnout among psychology students.

*Key words:* burnout, emotional exhaustion, symptoms and phases of burnout.

**Постановка проблеми та її значення.** Складна соціально-економічна ситуація в країні негативно позначається на психологічному здоров'ї населення, насамперед на молодому поколінні. Студентська молодь щодня піддається стресогенним факторам. Тому збереження психологічного здоров'я молодого покоління є надзвичайно актуальним завданням на сучасному етапі розвитку суспільства.

При вивченні професійної діяльності спеціалістів соціономічних професій, акцент ставиться, перш за все, на позитивних аспектах роботи з людьми. Однак, саме така діяльність, (через високі вимоги, які ставляться до представників цих професій, особлива відповідальність та емоційні навантаження) є найбільш потенційно небезпечною в плані психологічного здоров'я, негативних переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, ймовірністю виникнення професійного стресу та емоційного вигорання.

**Аналіз останніх досліджень із цієї теми.** Проблема синдрому емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту, структурі та методам його діагностики (Х. Фрейденбергер, У. Шуфелі, К. Маслач, В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Максименко, Л. Карамушка, Г. Ложкін, М. Смульсон, Т. Форманюк, Т. Зайчикова, А. Юр'єв, І. Куш, М. Буриш, Н. Левицька, О. Старченкова та ін.). Однак, цілісного уявлення про причини виникнення, особливості прояву та ознаки емоційного вигорання у студентів у вітчизняній науці не сьогоднішній день досить мало.

**Мета** статті – теоретичний аналіз та експериментальне дослідження особливостей розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів.

**Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження.** Термін «синдром емоційного вигорання» («burnout») з'явився у психологічній літературі відносно нещодавно. Він був запропонований американським психіатром Х. Фроуденбергером у 1974 р. Цим терміном автор визначав психологічний стан здорових людей, які

знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з пацієнтами (клієнтами) та емоційно навантаженій атмосфері при виконанні професійної діяльності [1].

Спершу під поняттям «синдром емоційного вигорання» науковці розуміли стан виснаження з почуттям власної непотрібності. Однак, пізніше симптоматика цього синдрому значно розширилась за рахунок врахування психосоматичного компоненту. Дослідники все більше пов'язували синдром із психосоматичним самопочуттям та відносили його до стану передхвороби. В Міжнародній класифікації хвороб (МКХ – 10) синдром емоційного вигорання належить до рубрики Z73 – «Стрес, пов'язаний з труднощами підтримки нормального способу життя» [4].

Здійснений теоретико-методологічний аналіз наукової літератури дає змогу визначити синдром емоційного вигорання як: стан фізичного і психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях; комбінація фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або стомлення; особистісна деформація внаслідок емоційно утруднених або напружених стосунків у системі «людина – людина»; стан фізичного і емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до діяльності, втрата розуміння і співчуття у ставленні до клієнтів чи пацієнтів, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням; специфічний вид професійного хронічного стану осіб, які працюють з людьми; стан професійної деформації, що тісно пов'язаний зі змістом синдрому хронічної втоми; неспецифічна захисна реакція організму у відповідь на психотравмуючі чинники; процес поступової втрати емоційної, когнітивної і фізичної енергії, що проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистого відчуження і зниження задоволення від виконання певної діяльності [1; 2; 3; 5;6].

Науковий інтерес викликають роботи науковців, присвячені аналізу конкретних стадій та моделей синдрому емоційного вигорання

(Дж. Грінберг, Б. Перлман, Е. Хартман, М. Буриш, Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікста К. Маслач, С. Джексон, А. Чіром, А. Пайнс та ін.).

Досить широко тлумачить означений феномен відомий науковець В. Бойко. Дослідник зазначає, що синдром емоційного вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у вигляді повного чи часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі впливи та дії, набутий стереотип емоційного захисту [1]. Автором була запропонована тримірна модель синдрому емоційного вигорання, структурними компонентами якого є стадії напруження, резистенція та виснаження. Кожна із них супроводжується чотирма симптомами, завдяки яким можна дослідити специфіку прояву синдрому [1]. У цій статті ми зупинимося на аналізі саме цієї моделі синдрому емоційного вигорання та більш детально розглянемо зазначені компоненти та їх симптоми:

*1. Напруження* (утворюється внаслідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності, незадовільної взаємодії з оточуючими). Напряга є передвісником і «пусковим» механізмом у формуванні синдрому емоційного вигорання, має динамічний характер, що зумовлюється постійністю або посиленням негативних чинників):

- переживання психотравмуючих обставин, що виявляється в усвідомленні психотравмуючих чинників, які важко усунути;
- незадоволеність собою (незадоволеність власною діяльністю і самим собою. Починає діяти механізм «емоційного переносу»;
- загнаність до клітки (відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити вид діяльності взагалі);
- тривога й депресія (підвищення рівня тривожності, дратівливість, депресивні настрої тощо).

*2. Резистенція* (людина намагається певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів):

- неадекватне вибіркоче емоційне реагування (неконтрольований вплив настрою на міжособистісні стосунки, економний прояв емоцій і неадекватне вибіркоче емоційне реагування);
- емоційно-моральна дезорієнтація (розвиток байдужості у стосунках; постійні думки: «це не той випадок, аби пережити», «такі люди не заслуговують на добре ставлення», «таким не можна співчувати»);
- розширення сфери економії емоцій (емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які стосунки);
- редукція професійних обов'язків (прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків, які вимагають емоційних витрат).

3. *Виснаження* (втрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону, що настають унаслідок того, що виявлений опір був неефективним. Характеризується вираженим зниженням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи, емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особи):

- емоційний дефіцит (розвиток емоційної нечуттєвості на фоні виснаження, мінімізація емоційного внеску у професійну діяльність, автоматизм людини при виконанні своїх обов'язків);
- емоційне відчуження (створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях; особистість майже повністю виключає емоції з сфери професійної діяльності, її майже нічого не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. Однак, що ця симптоматика не є порушенням емоційної сфери, не ознака ригідності, а набутий механізм емоційного захисту);
- деперсоналізація (порушення стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків);
- психосоматичні та психовегетативні порушення (погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і

психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб. Виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття.

Згідно класифікації В. Бойка синдром емоційного вигорання розвивається поетапно і кожній стадії характерні своєрідні ознаки, які викликаються певними чинниками.

Таким чином, проведений теоретико-методологічний аналіз дає стверджувати, що більшість науковців розглядають синдром емоційного вигорання як динамічний процес процес, який розвивається в часі і має певні фази чи стадії. Процесуальні моделі розглядають динаміку розвитку вигорання як процес зростання емоційного виснаження, внаслідок якого виникають негативні установки щодо суб'єктів професійної діяльності. Фахівець, який має симптоматику емоційного вигорання, прагне створити емоційну дистанцію у стосунках з оточуючими і таким чином уникнути виснаження. Паралельно розвивається негативна установка щодо власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Досліджуючи синдром емоційного вигорання, ми виокремили важливі, на нашу думку, чинники, що можуть впливати на рівень його розвитку: самопочуття, настрій, активність та психічні стани соціальної фрустрації, тривожності, депресивності, невротичності. Тому, логіка побудови емпірико-діагностичної програми дослідження синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів стосується вивчення симптоматики означеного феномену та таких емоційних станів як тривожність, депресивність, соціальна фрустрованість та невротичність.

Комплекс психодіагностичних методик включав: методику діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко); методику діагностики оперативної самооцінки самопочуття, активності і настрою (САН); методика вимірювання рівня тривожності Тейлора (адаптація Т. Немчинова); методику диференціальної діагностики депресивних станів В. Жмурова; методику

діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. Вассермана (модифікація В. Бойко); методика діагностики рівня невротизації Л. Вассермана.

Вибірку дослідження склали студенти Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Загальна кількість досліджуваних – 84 особи віком від 17 до 22 років. З метою здійснення порівняльного аналізу особливостей синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів різних курсів вибірку було поділено на дві експериментальні групи. Першу групу утворили студенти I курсу (загальна кількість 56 осіб, а другу групу – студенти V курсу (загальна кількість – 28 осіб).

Аналізуючи отримані результати (середньогрупові показники) за методикою діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко), можна зазначити, що у студентів I курсу сформованим є такий симптом як неадекватне вибіркоче емоційне реагування. Такі симптоми як емоційно-моральна дезорієнтація та редукція професійних обов'язків знаходяться на стадії формування. Всі інші симптоми не є сформованими.

У студентів-п'ятикурсників результати дещо інші. Так, сформованими є такі симптоми як неадекватне вибіркоче емоційне реагування, розширення сфери економії емоцій; емоційне відчуження (деперсоналізація); емоційно-моральна дезорієнтація; тривога й депресія; редукція професійних обов'язків. Це свідчить про те, що у цієї вибірки досліджуваних спостерігається певна тенденція до стійкого формування синдрому емоційного вигорання. На стадії формування можна відзначити такі симптоми як психосоматичні та психовегетативні порушення; незадоволеність собою; переживання психотравмуючих обставин; емоційний дефіцит; емоційне відчуження. Симптом «загнаність до клітки» є не сформованими.

Високі показники за певними симптомами емоційного вигорання можуть свідчити про наступне. Навчання на протязі 5-ти років виснажує студентів, важливим фактором ризику є їх перенавантаження (навчальна діяльність займає 8-10 годин на день). Студенти змушені прослуховувати та

засвоювали великі обсяги матеріалу, здійснювати роботу над дипломною чи магістерською роботою. Окрім того, студенти щодня піддаються впливу таким стресогенним факторам, як соціальна оцінка, невизначеність щодо майбутнього та професійної самореалізації. Саме на п'ятому курсі перед випускниками постає питання вибору подальшого життєвого шляху – професійне самовизначення, пошук роботи, створення сім'ї, народження дітей (слід зазначити, що вибірку склали лише особи жіночої статі, а для них це питання є досить актуальним у даний період їхнього життя) тому і не дивно, що у цієї групи досліджуваних будуть високими показники тривожності, незадоволеності собою, бажання уникати емоційних ситуацій, наявність певних психосоматичних і психовегетативних порушень.

Визначений та описаний вище рівень сформованості тих чи інших симптомів дає змогу осмислити показники фаз синдрому емоційного вигорання – «напруження», «резистенція», «виснаження». Так, у студентів I курсу фази «напруження» та «виснаження» є несформованими, а фаза «резистенція» знаходиться на стадії формування. У студентів V курсу на стадії формування є фази «напруження» та «виснаження», а фаза «резистенція» є уже сформованою.

Отримані результати за методикою САН такі: у студентів I і V курсів показники самопочуття, активності та настрою мають середній рівень прояву. Однак, результати у студентів I курсу за показниками самопочуття та активності є дещо вищими у порівнянні з результатами, отриманими у студентів V курсу.

Результати діагностики за методикою вимірювання рівня тривожності наступні. У студентів I курсу середньогруповий показник рівня тривожності визначається як середній з тенденцією до низького; у студентів V курсу цей показник є також середній, але з тенденцією до високого.

Суттєвим доповненням попередніх результатів виступив середньогруповий аналіз показників депресивності, соціальної фрустрованості та невротичності.



Отже, у студентів I курсу відзначається мінімальний рівень депресії, а у студентів V курсу – помірний рівень депресії. Отож, для студентів молодшого курсу такі депресивні прояви як апатія (стан байдужості, індиферентності до оточуючих, до подій, до майбутніх перспектив), гіпотомія (знижений настрій, афективна пригніченість, сум, розчарованість), дисфорія (незадоволеність, неприязне ставлення до оточуючих, дратівливість, озлобленість), тривога, страх притаманні меншою мірою, ніж студентам V курсу. Однак, слід зазначити, що показники депресивності не є надто високими у вибірці випускників. Подібними є результати прояву рівня соціальної фрустрованості. Так, у студентів I курсу середньогрупові показники мають низький рівень прояву, а у студентів V курсу – помірний

Рівень невротичності також є нижчим у студентів I курсу. Цей показник відповідає низькому рівню невротизації та свідчить про позитивний емоційний фон; емоційну стабільність; ініціативність; почуття власної гідності; незалежність; соціальну активність. Показник невротизації у студентів V курсу визначається як середній. Тому, для студентів цієї вибірки в деякій мірі притаманні емоційна збудливість, тривожність, напруга, неспокій, розсіяність, дратівливість, іпохондрична фіксації на соматичних відчуттях і особистісних недоліках, соціальна залежність.

У ході кількісного опрацювання результатів дослідження ми здійснили аналіз значущих кореляційних зв'язків, а також виявили ті чинники, що призводять до розвитку емоційного вигорання, та ті, що запобігають розвитку емоційного вигорання у студентів-психологів.

Таким чином, синдром емоційного вигорання зумовлюється такими чинниками як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» ( $r=0,48$ ,  $p<0,01$ ), «розширення сфери економії емоцій» ( $r=0,45$ ,  $p<0,01$ ), «емоційно-моральна дезорієнтація» ( $r=0,43$ ,  $p<0,01$ ), «редукція професійних обов'язків» ( $r=0,35$ ,  $p<0,01$ ), «незадоволеність собою» ( $r=0,33$ ,  $p<0,01$ ), «соціальна фрустрованість» ( $r=0,28$ ,  $p<0,05$ ) «психоматичні і вегетативні порушення»

( $r=0,28$ ,  $p<0,05$ ), «тривога і депресія» ( $r=0,26$ ,  $p<0,05$ ), «емоційне відчуження» ( $r=0,23$ ,  $p<0,05$ ).

Виявлений статистично значущий негативний кореляційний зв'язок синдрому емоційного вигорання з такими факторами як «активність» ( $r= - 0,44$ ,  $p<0,01$ ), «самопочуття» ( $r= - 0,26$ ,  $p<0,05$ ) та «настрій» ( $r= - 0,24$ ,  $p<0,05$ ).

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, існує потреба в подальшому дослідженні синдрому «емоційного вигорання», його симптоматики, причин виникнення. Перспективи нашого дослідження пов'язані з розробкою комплексних профілактичних заходів щодо попередження і запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко – М. : Информационно-издательский дом «Филин», 1996. – 470с.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : СПбЕУ, 2000. – 504 с.
3. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова –М. : Знание, 1996. – 308 с.
4. Психология профессионального здоровья : учеб. пособие / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Речь, 2006. – 480 с.
5. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навч. посібник для студ вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – 2-е вид., перероб. та доповн. – К. : Міленіум, 2006. – 368 с.
6. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.