

УДК 159.923.2

## ПСИХОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Урбанович В.А., Штифурак В.Є.

Вінницький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

У статті розглянуто особливості професійного вигорання та його впливу на людину. Визначено сутність поняття професійного вигорання. Виокремлено основні фактори, які руйнують особистість та викликають професійне вигорання. Розроблено рекомендації для запобігання виникнення професійного вигорання.

**Ключові слова:** синдром професійного вигорання, особистість, кар'єра, структура синдрому професійного вигорання, симптоми професійного вигорання.

**Постановка проблеми.** Проблема психологічного благополуччя особистості є однією з найактуальніших проблем сучасного світу. У зв'язку з цим великого значення набуває вивчення феномену професійного вигорання, як психологічного явища, що негативно впливає на здоров'я і ефективність діяльності фахівців, професії яких належать до системи «людина-людина».

Професійне вигорання (burn-out) – це симптом нашого часу. Це стан виснаження, який призводить до паралічу наших сил, почуттів і супроводжується втратою радості та задоволеності життям. У наш час випадки синдрому вигорання частішають. Це стосується не тільки соціальних професій, для яких цей синдром був характерний і раніше, але й загалом професійного та особистого життя людини. Поширенню синдрому вигорання сприяє наша епоха – час досягнень, споживання, нового матеріалізму, розваг і отримання задоволення від життя. Це час, коли ми експлуатуємо самі й дозволяємо себе експлуатувати.

В зв'язку з цим, дослідження проблеми синдрому професійного вигорання як прояву професійної дезадаптованості працівників є достатньо актуальним.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Теоретико-методологічну основу дослідження склали загальні положення щодо структури, причин, факторів професійного середовища, психологічних особливостей особистісних реакцій і змін у поведінці працівника на різних етапах формування та розвитку синдрому професійного вигорання, висвітлених в працях таких вчених, як Х. Фрейденбергер, К. Маслач, С. Джексон, Дж. Гінберг, В. Бойко, В. Орел, І. Клімов, І. Ладанов, В. Штифурак.

**Метою даної статті** є розглянути феномен професійного вигорання як показника професійної дезадаптованості працівників, розглянути його основні характеристики, встановити фактори, що сприяють його виникненню, описати основні стадії та симптоми.

**Виклад основного матеріалу.** В останні чотири десятиріччя у світовій науковій літературі жваво обговорюється проблема так званих burnout diseases – вигорання на робочому місці, які охоплюють психологічні, психічні та фізичні розлади, пов'язані з впливом факторів виробничого середовища сучасного урбанізованого суспільства. Всесвітня організація охорони здоров'я назвала професійний стрес хворобою XXI століття, тому що цей вид стресу спостерігається в будь-якій професії світу досягаючи розмірів глобальної епідемії [2].

«Вигорання» пов'язане з тим, що робота може бути: багатогодинною, не оціненою належним чином, такою, що має вимагати виняткової продуктивності або відповідної підготовки (тренування), або з тим, що характер керівництва з боку вищезазначених не відповідає змісту роботи. Розвитку «вигорання» також сприяє невизначеність або недовідальність. Адміністрація може пом'якшити розвиток «вигорання», якщо забезпечить працівникам можливість професійного зростання, налагодить стимулювання соціальних очікувань, що підвищить мотивацію. Адміністрація може також чітко розподілити обов'язки, продумавши посадові інструкції. Керівництво може організувати здорові взаємовідносини співробітників [5; 6].

Серед професій, в яких синдром професійного вигорання зустрічається найбільш часто (від 30 до 90% працюючих). До нього здебільшого належать працівники дуже важливої системи професій «людина-людина», а саме: соціальні працівники, лікарі, вчителі, менеджери, консультанти, рятувальники а також працівників правоохоронних органів. На сьогодні велика кількість спостережень та ідей щодо вигорання дало можливість представникам професій, пов'язаних з роботою в сфері «людина-людина», розглянути приховані механізми своєї роботи, здатні призвести до того, що працівники перестають справлятися зі своїми обов'язками, втрачають творчий настрій щодо предмета та продукту своєї праці, деформують свої професійні відносини, ролі та комунікації. В результаті, синдром вигорання перетворюється на «хворобу» соціальних і комунікативних професій.

У контексті розгляду проблеми управлінської діяльності психологічне здоров'я керівника пов'язане із набуттям якостей авторитетності [7, с. 22].

Синдром вигорання має досить складну структуру. Даний синдром включає три основні складові: емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукацію професійних досягнень. Під емоційним виснаженням розуміється відчуття емоційної спустошеності і втоми, викликане власною роботою. Деперсоналізація припускає цинічне ставлення до праці і об'єктів своєї праці [3]. Нарешті редукація професійних досягнень – виникнення у працівників відчуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній [4].

Головними причинами професійного вигорання є:  
– стрес, спричинений великою кількістю вимог;

- неспокійна обстановка на роботі, що потребує стійкої уваги і напруги;
- не завжди продуктивна організація праці;
- неухага до свого здоров'я.

Серед симптомів професійного «вигорання» можна виділити 4 основні групи: фізичні, емоційні, інтелектуальні та соціальні симптоми. На фоні таких причин виникнення та розвитку синдрому професійного «вигорання», не рідко, можна помітити наявність професійних деформацій [1, с. 71–72].

У табл. 1 наведено перелік психологічних симптомів, які є складовими відповідних фаз синдрому вигорання. Ці симптоми певною мірою відображають психоемоційний стан людини, а також стан соматичного здоров'я.

Самі симптоми синдрому «вигорання» навряд чи відрізняються строгою специфічністю і можуть варіювати від легкої поведінкової реакції до психосоматичних, невротичних і, навіть, психотичних розладів.

Психологи стверджують, що до професійного вигорання найшвидше призводить позиція професіонала, який пред'являє до себе завищені вимоги і не дає собі права на помилку.

Є низка станів людини, які різко зменшують мотиваційний потенціал: монотонність життя, психічні навантаження, стомлення. Усе це призводить до негативного бажання виконувати роботу, до якої спочатку був позитивний мотив. Але особливо сильно і тривало впливає на зниження мотиваційного потенціалу стан депресії, що виникає у здорових людей. Відчуття тривоги і депресії є також симптомом професійного «вигорання».

Вигорання – це синдром, або іншими словами група симптомів, що з'являються разом. Однак всі разом вони ні у кого не проявляються одночасно, тому що вигорання – процес суто індивідуальний. Наявність лише одного симптому, частіше не свідчить про розвиток синдрому вигорання і потребує додаткового спостереження за станом та поведінкою.

Синдром професійного вигорання розвивається поступово. Він проходить три стадії (табл. 2).

Оскільки вигорання – фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності і призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно не може торкатись лише однієї конкретної сфери життя, воно впливає на все життя людини. Тому не слід зволікати та сподіватися, що «само минеться», слід діяти як тільки помічаються його перші ознаки.

Дуже важливо для уникнення професійного вигорання фахівців ефективно організувати робочий процес:

- підтримувати колективний дух;
- працювати в команді;
- розподіляти ролі;
- розробити систему заохочень і подяк;
- підтримувати психологічний комфорт в колективі.

Провести діагностику синдрому вигорання, встановити його вираженість та наявність окремих його симптомів можливо за допомогою тестових методик, їх в психологічній літературі існує велика різноманітність, як для діагностики професійного, так і для діагностики емоційного вигорання. Також для дослідження синдрому вигорання можна використовувати різноманітні «додаткові» опитувальники, що встановлюють рівень стресованості особистості, рівень задоволеності життям: рівень тривоги та визначення персональних стратегій адаптації до стресових умов тощо.

Нами було використано експрес-анкету для оцінювання рівня синдрому професійного вигорання. Опитування було проведено впродовж 2017-2018 навчального року серед студентів таких груп: ДФ-31д, ДФ-32д, ФП-41д ВТЕІ КНТЕУ – це контингент майбутніх працівників фінансової сфери.

Аналіз результатів, свідчить про те, що найбільша частина опитуваних має середні показники професійного вигорання. Таких виявлено – 70% від загальної кількості опитаних. Інші 30% мають низький рівень професійного вигорання. Можна припустити, що відсутність високого рівня професійного вигорання пов'язане, насамперед,

Таблиця 1

Групи симптомів, характерних для синдрому професійного вигорання

Найменування ключової групи ознак	Симптоматика
Група фізичних симптомів	стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; тяжке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; артеріальна гіпертензія; виразки і запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні прояви хвороб серця та судин
Група емоційних симптомів	нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпорадності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою; нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших: люди стають безликими, як манекени; переважає відчуття самотності
Група інтелектуальних симптомів	зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині, ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин; недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, курсах; формалізм у виконанні роботи
Група поведінкових симптомів	робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії тощо, імпульсивна емоційна поведінка
Група соціальних симптомів	низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплень; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів і колег

Таблиця 2

## Стадії синдрому професійного вигорання та їх ознаки

Стадія	Ознаки	Тривалість
Перша стадія – «Фаза напруження»	Всі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частіших перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію).	В залежності від характеру діяльності, сили нервово-психологічних навантажень, перша стадія може тривати три-п'ять років
Друга стадія – «Фаза резистенції»	Спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні, поява стійких негативних симптомів (немає сил, енергії, збільшення кількості простудних захворювань, підвищена дратівливість/ Симптоми проявляються регулярніше, мають затяжний характер і важко піддаються корекції).	Тривалість даної стадії, в середньому, від п'яти до п'ятнадцяти років
Третя стадія – «Фаза виснаження»	Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу виразки шлунку і депресій. Людина може почати сумніватись в цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігаються порушення пам'яті та уваги, порушення сну, особистісні зміни. Людина прагне до усамітнення.	Стадія може тривати від десяти до двадцяти років

з тим, що молода людина є стійкішою до різних емоційних навантажень. Можна стверджувати, що рання діагностика сприятиме розширенню інформативної складової щодо можливого розвитку «професійного вигорання». Тому більшість майбутніх фахівців зможуть позбутися його негативних проявів вже за виявлення перших його ознак.

**Висновок.** Професійне вигорання повинне розглядатися як особливий стан людини, що є наслідком професійних стресів. «Синдром професійного вигорання» – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, що виражається в депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, недостатку енергії і ентузіазму, втраті здатності

бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Необхідною умовою усунення дії нервово-психічного чинника в процесі роботи є не лише знання своїх обов'язків, рівномірність навантаження, але і чітка організація робочого місця на усіх етапах лікувального процесу. Потрібно враховувати, що стомлює не стільки праця, скільки заклопотаність.

Таким чином, сьогодні професіонал у сфері «людина-людина» відчуває синдром вигорання у катастрофічних розмірах. Це серйозна проблема, за яку платять високу ціну як люди, так і організації. На даному етапі розвитку суспільства і зростаючого інформаційного навантаження, синдром професійного вигорання одна з головних проблем людства сьогодні і в майбутньому.

## Список літератури:

1. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
2. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines. – Geneva: WHO, 1992.
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. – М.: Филинь, 1996. – 472 с.
4. Maslach С. Prevention of burnout: new perspectives / С. Maslach, J. Goldberg // Applied and Preventive Psychology. – 1998. – Vol. 7. – P. 63–74.
5. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
6. Скугаревская М.М. Диагностика, профилактика и терапия синдрома эмоционального выгорания. – Минск: БГМУ, 2003. – С. 8–15.
7. Штифурак В.С. Психология управления та конфліктологія : навч. посіб. / В.С. Штифурак. – Вінниця: Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. – 252 с.

**Урбанович В.А., Штифурак В.С.**

Винницький торгово-економічний інститут  
Київського національного торгово-економічного університету

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

### Аннотация

В статье рассмотрены особенности профессионального выгорания и его воздействие на человека. Определена сущность понятия профессионального выгорания. Выделены основные факторы, которые разрушают личность и вызывают профессиональное выгорание. Разработаны рекомендации для предотвращения возникновения профессионального выгорания.

**Ключевые слова:** синдром профессионального выгорания, личность, карьера, структура синдрома профессионального выгорания, симптомы профессионального выгорания.

**Urbanovich V.A., Shtyfurak V.E.**

Vinnitsia Institute of Trade and Economics of  
Kyiv National University of Trade and Economics

## **PSYCHOLOGICAL SUBSTANCES OF PROFESSIONAL SYNDROME**

### **Summary**

The article deals with the features of professional burnout and its impact on a person. The essence of the notion of professional burnout is determined. The main factors, which destroy the personality and cause professional burnout, are singled out. Recommendations for the prevention of professional burnout have been developed.

**Keywords:** professional burnout syndrome, personality, career, structure of professional burnout syndrome, symptoms of professional burnout.