

УДК 37.025.3

DOI:

Оксана Стельмах, кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри практичної психології та педагогіки
Львівського державного університету безпеки життєдіяльності

ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

У статті здійснено теоретичний аналіз професійного вигорання особистості. Синдром “професійного вигорання” – реакція у відповідь на тривалі робочі стреси міжособистісного спілкування. Виділено основні чинники виникнення професійного вигорання. Проаналізовано внутрішні та зовнішні чинники професійного вигорання. Визначено, що основну групу ризику професійного вигорання становлять фахівці професій типу “людина – людина”. До групи ризику також входять працівники, які виконують різні складні завдання у повсякденній та оперативній роботі, постійно зазнаючи тиску термінів.

Ключові слова: професійне вигорання; стрес; фактори ризику; чинники вигорання.

Літ. 11.

Oksana Stelmakh, Ph.D. (Psychology),
Senior Lecturer of the Practical Psychology and Pedagogy Department,
Lviv State University of Life Safety

FACTORS OF PERSONALITY'S PROFESSIONAL BURNOUT

The article provides a theoretical analysis of professional burnout. Burnout syndrome is a reaction to the long-term work stress of interpersonal communication. The main factors of professional burnout are highlighted. Internal and external factors of burnout are analyzed. Internal factors of professional burnout include: tendency to emotional rigidity, intensive internalization (perception and experience) of the circumstances of professional activity, weak motivation of emotional impact in professional activities, ethical defects and disorientation of the individual. External factors are the following: social and economic instability, the crisis of ideological, legal, spiritual, and moral norms, low socio-legal protection of the individual in society; negative social stereotypes; a negative example of heads of certain structural units; low moral culture of the workforce; lack of prospects for professional growth; constant physical, emotional and moral fatigue; mismatch of working conditions, specialist's qualifications and material equivalent – wages.

It is determined that the main group of professional burnout risk consists of specialists in professions of “man – man” type. Constant communication with many different people leads to emotional stress. The risk group also includes employees who solve various complex tasks in their daily and operational work, constantly under pressure of deadlines. These are first of all leaders of different levels. Perfectionists have a high probability of risk as well.

Of all demographic variables, age is found to be the most associated with burnout; highly educated people report higher burnout rates than less educated workers. The author analyzes the symptoms of professional burnout, which are divided into three main groups: psychophysical, socio-psychological and behavioral ones.

Keywords: professional burnout; stress; risk factors; burnout factors.

Постановка проблеми. Проблема професійного вигорання стає дедалі вагомішою через швидку зміну соціально-економічної і політичної ситуації, збільшення професійних та психічних навантажень у професійній діяльності, постійне зростання конкурентності в суспільстві.

Поняття “професійне вигорання” запропонував американський психіатр Г. Фрейдєнберг (1974) для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Згодом проблему професійного вигорання детальніше досліджувала К. Маслач. Опублікована

стаття вченої в журналі “Human Behavior” набула досить широкого розголосу та зацікавила безліч людей абсолютно різних професій. Протягом 10 років проблема вигорання поглиблювалася, і якщо спочатку йшлося про опис проблем лише працівників медичної сфери, то подальші дослідження у цій галузі поширилися на ширше коло професіоналів.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Важливі аспекти професійного вигорання висвітлюються такими українськими науковцями, як: Т. Грубі, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, С. Максимчук, Т. Титаренко тощо.

Відповідно до аналізу наукових досліджень проблеми професійного вигорання, вагомі зусилля науковців спрямовані на виявлення чинників, що

його зумовлюють, і це питання становить значний науковий інтерес.

Мета статті – здійснити теоретичний аналіз чинників професійного вигорання особистості.

Виклад основного матеріалу. В результаті аналізу наукової літератури виявлено, що існує багато підходів до вивчення феномену професійного вигорання.

Американська психологиня К. Маслач вивчає професійне вигорання як синдром емоційного та фізичного виснаження. Професорка зазначає, що професійне вигорання – це емоційне виснаження, яке розвивається на тлі сильного хронічного стресу в роботі. Виявляється повною втратою інтересу до професійної діяльності і відчуттям безглуздості подальшого розвитку, відсутністю сил і бажання займатися діяльністю, яка нещодавно була по-справжньому цікавою. Ознаки цього синдрому виявляються тоді, коли здібностей людини недостатньо для вимог робочого середовища. Професійне вигорання включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.

Емоційне вигорання дуже схоже на змінну психічного тиску, руйнуючи всі емоційні ресурси особистості. Деперсоналізація – це негативна та жорстока реакція на одержувачів послуг і належить до негативного ставлення людей до своїх клієнтів. Зниження особистих можливостей, відчуття низької здатності до виконання особистих обов'язків зараховується як негативна оцінка своєї роботи [9]. Цей синдром залишає численні наслідки в соціальному, фізичному та психологічному житті людей і може призвести до зниження якості наданої допомоги, звільнення з роботи, прогулів на роботі.

Дослідження показали, що люди, які відчувають вигорання, частіше залишають роботу, хворіють, можуть вживати наркотики й алкоголь, мають проблеми із сім'єю.

Т. Зайчикова, Т. Грубі, Л. Карамушка розглядають професійне вигорання як наслідок некерованого стресу, психофізіологічну реакцію, зумовлену частковими або надмірними зусиллями, спрямованими на задоволення трудових потреб, яка супроводжується психологічним, емоційним, інколи фізичним відходом від активності у відповідь на надмірний стрес [5].

Дж. Грінберг виділив п'ять стадій професійного вигорання:

Перша стадія (“медовий місяць”). Працівник ставить до завдань з ентузіазмом. Але зі збільшенням професійних стресів професійна

діяльність починає приносити все менше задоволення. Працівник стає менш енергійним.

Друга стадія (“нестача палива”). З'являються втома, апатія, проблеми зі сном. За відсутності додаткової мотивації та стимуляції у працівника швидко втрачається інтерес до роботи, можливі порушення трудової дисципліни.

Третя стадія (“хронічний симптом”). Надмірна праця без відпочинку призводить до виснаження та схильності до захворювань, постійної нестачі часу (“синдром менеджера”).

Четверта стадія (“криза”). Розвиваються хронічні захворювання, втрата працездатності (часткова або повна).

П'ята стадія (“пробивання стіни”). Фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму та можуть спровокувати розвиток небезпечних хворіб, які загрожують життю людини. У працівника виникає багато проблем, його кар'єра перебуває під загрозою [4].

Г. Черніс виявив, що в процесі вигорання і відносини, і поведінка особистості змінюються неконструктивно у відповідь на стрес [8].

Виділяють кілька категорій працівників, які становлять основну групу ризику професійного вигорання. Це фахівці, чий розпорядок дня полягає у спілкуванні з людьми: вчителі, лікарі та медсестри, менеджери по роботі з клієнтами, журналісти, рекрутери, PR-менеджери. Постійне спілкування з великою кількістю різних людей призводить до емоційного стресу, що сприяє виникненню професійного вигорання. До групи ризику також входять працівники, які вирішують різні складні завдання у повсякденній та оперативній роботі, постійно зазнаючи тиску термінів. Це насамперед керівники різного рівня. При цьому, що вищий рівень відповідальності, то більша ймовірність вигорання. Висока ймовірність ризику існує у перфекціоністів. Прагнення завжди і скрізь досягти найкращого результату потребує значних зусиль, які організм важко витримує [6].

У літературі існує значна кількість досліджень щодо чинників професійного вигорання особистості.

Так, В. Бойко розглядав професійне вигорання як професійну деформацію особистості, зумовлену зовнішніми та внутрішніми чинниками. До зовнішніх належить: хронічно психоемоційна діяльність (коли працівникові потрібно підкріплювати різні аспекти діяльності емоціями); дестабілізуюча організація діяльності (дестабілізація ситуації відображається не лише на працівникові, але і на клієнтові); підвищена відповідальність за свої обов'язки, незадовільний психологічний клімат.

Внутрішніми чинниками професійного вигорання є: схильність до емоційної ригідності (емоційне вигорання частіше виникає у людей, які стримують свої емоції); інтенсивна інтеріоризація (працівники із підвищеною відповідальністю більш схильні до професійного вигорання); слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; моральні дефекти та дезорієнтація особистості [2].

К. Бочкарьова досліджувала взаємозв'язок між компонентами вигорання та застосовуваними стратегіями поведінки в стресових ситуаціях операторів колл-центру. Дослідження показали, що адаптивні стратегії подолання негативно пов'язані з високим рівнем вигорання, і дезадаптивні стратегії подолання, позитивно пов'язані з високим рівнем вигорання [1].

Науковці лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені С. Костюка НАПН України чинники професійного вигорання поділили на три групи:

1. Чинники макрорівня (стосуються діяльності суспільства);
2. Чинники мезорівня (пов'язані з діяльністю підприємницьких організацій);
3. Чинники мікрорівня (стосуються самих підприємств) [5].

Т. Грубі у своєму дослідженні визначила зв'язок між професійним вигоранням податківців і чинниками на рівні організації, зокрема психолого-організаційними. Дослідниця зазначила зв'язок робочих стресорів (конфлікти на роботі, перевантаження, емоційне навантаження тощо) з "емоційним виснаженням" і "деперсоналізацією" та зворотний зв'язок робочих ресурсів (внутрішня мотивація, підтримка керівника, навчання та кар'єрне зростання та ін.) з "редукцією професійних досягнень". Також, визначено, що значний вплив на професійне вигорання має специфіка діяльності в державній податковій службі [3].

J. Ogręsta, S. Rusac, і L. Zorec досліджували зв'язок між синдромом вигорання та задоволеністю роботою серед медичних працівників. Результати показали найвищий ступінь кореляції між емоційним виснаженням і задоволеністю заробітною платою та винагородою, що вказує на те, що працівники, які менш задоволені своєю оплатою та винагородою, повідомляють про більший ступінь емоційного виснаження. Деякі дослідження також показали, що рівень оплати праці як зовнішній мотиватор може посилити стрес. Цей висновок узгоджується з дослідженням, яке показує, що молоді працівники, які менш задоволені ставкою своєї

оплати, як правило, частіше залишають професію. Отже, втрата зовнішніх винагород зменшує шанси, що експерт буде відданий своїй роботі [11].

У зарубіжній літературі досить докладно вивчали вплив соціально-демографічних характеристик на ефект вигорання. З усіх соціально-демографічних характеристик найбільш тісний зв'язок із вигоранням має вік, що підтверджується численними дослідженнями. Встановлено, що серед молодших фахівців рівень вигорання вищий, ніж серед фахівців, старших 30–40 років. Вік асоціюється з досвідом роботи, тому вигорання на ранніх етапах кар'єри є більшим ризиком. Причини такої інтерпретації не вивчені дуже ретельно. Однак до цих результатів треба ставитися з обережністю через проблему упередженості – тобто ті, хто вигорає на початку кар'єри, найімовірніше, покинуть роботу [10].

Демографічна змінна статі не є значущим фактором вигорання. Деякі дослідження показують більший рівень вигорання у жінок, інші – у чоловіків, ще інші не знаходять загальних відмінностей. Єдина невелика, але постійна відмінність між статями полягає у тому, що чоловіки часто мають вищий рівень цинізму. У деяких дослідженнях також спостерігається тенденція до того, що жінки мають вищий рівень виснаження.

Що стосується сімейного стану, то неодружені (особливо чоловіки) більш схильні до вигорання порівняно з одруженими. Самотні люди відчувають навіть вищий рівень вигорання, ніж розлучені.

Також дослідження показали, що люди з вищим рівнем освіти повідомляють про вищий рівень вигорання, ніж менш освічені працівники. Можна припустити, що освіченіші люди покладають великі надії на свою роботу і тому зростає відчуття напруги, якщо ці очікування не виправдовуються [5].

Причинами професійного вигорання може бути відсутність цікавих занять, одноманітна робота, що повторюється, низькі зарплати і пільги: все це призводить до постійної бездіяльності і хронічної нудьги на роботі. Під впливом таких чинників може статися професійне вигорання. Симптоми включають втрату інтересу до роботи, пасивність та небажання виявляти ініціативу, стомлюваність. Згідно з результатами дослідження, співробітники, які більш вільно виконують свої професійні обов'язки, менш схильні до синдрому перенапруги.

Українська дослідниця Т. Титаренко серед факторів професійного вигорання виділяє три

групи: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні). Вчена зазначає, що вигорання частіше проявляється у “трудоголіків”, тобто у людей, які надмірно відповідально ставляться до своїх обов’язків, більшість часу проводять на роботі, зосереджено працюючи над власною кар’єрою. Також вигорання переживають люди, які завжди прагнуть бути першими, емоційно реагують на стреси та негативно ставляться до перешкод на шляху досягнення мети [7].

Також до соціальних факторів вигорання належать: соціальні зміни, значущі життєві труднощі (розлучення, смерть близьких і т. д.), тривала емоційна напруга, значне переважання інтелектуальної праці, постійне відчуття нестачі часу та хронічна втома, що супроводжується дратівливістю, квапливістю у процесі роботи, хронічне порушення режиму праці та відпочинку, зниження інтересу до роботи, відсутність елементів творчості в роботі та надмірне трудове навантаження, екстремальні ситуації.

Варто звернути увагу на групу проблем, що сприяють вигоранню або посилюють його розвиток, пов’язану із ситуацією на роботі. Характерним чинником для ситуацій вигорання є переважання. Ще один важливий у цьому контексті аспект ситуації на роботі – можливість впливу на процес роботи та прийняття рішень, які стосуються працівника. Якщо в людини є почуття, що вона нічого не може змінити у своїй роботі, що від неї нічого не залежить, що її думка не має значення і т. д., ймовірність розвитку професійного вигорання збільшується. Рольова невизначеність – у сенсі нечіткого формулювання прав та обов’язків, можливостей людини, рольова конфліктність – як суперечності різних ролей, також сприяють професійному стресу та професійному вигоранню.

Проте деякі дослідники дотримуються думки, що саме індивідуально-психологічні особливості мають вагомий вплив на вигорання, не тільки в порівнянні з соціально-демографічними характеристиками, але і з факторами робочого середовища.

Так, серед індивідуально-психологічних чинників, що спричиняють вигорання, вчені виділяють схильність до стрес-реакцій як співвідношення екстернальності та інтернальності, що передбачає ступінь відповідальності людини за своє життя. Стратегія поведінки людини у ситуації стресу – один із найважливіших чинників, який визначає ймовірність розвитку в індивіда психосоматичних захворювань. Стратегії придушення емоцій часто підвищують ризик

станів передхвороби або хвороби. Проте вміння керувати емоційними проявами, інколи ж і придушувати їх – необхідна “навичка” для осіб комунікативних (соціальних) професій.

Для розвитку вигорання важливим є і те, як працівник справляється зі стресом. Дослідження показують, що найбільш уразливі ті, хто реагують на нього агресивно, нестримно, хочуть протистояти йому, не відмовляються від суперництва. Такі люди схильні недооцінювати складність завдань і час, необхідний для їх виконання. Стресогенний фактор викликає у них почуття пригніченості, зневіри, через те, що не вдається досягти поставлених цілей [6].

Проаналізувавши літературу з питання професійного вигорання, розглянувши зарубіжні та вітчизняні дослідження цього феномену, основні ознаки та чинники, можемо зробити висновок, що професійне вигорання – це процес, що розвивається на фоні хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і творчих ресурсів людини яка працює, в тісній міжособистісній взаємодії, в емоційно напруженій атмосфері.

Можливість розвитку синдрому вигорання на будь-якому етапі професійної діяльності людини свідчить про необхідність розроблення психопрофілактичних заходів, які б знижували ризик вигорання та нейтралізували його негативні наслідки.

Перспективою нашого дослідження є емпіричне вивчення чинників професійного вигорання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бочкарева Е. Н. Компоненты выгорания и стратегия поведения в стрессовых ситуациях операторов контактного центра. Организационная психология. 2016. Т. 6, № 2. С. 75–88.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. Психология здоровья / под ред. Г. С. Никифорова; Санкт-Петербург. ГУ. СПб., 2000. С. 443–463.
3. Грубі Т.В. Взаємозв’язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України. Організаційна психологія. Економічна психологія. № 2–3(5–6). 2016. С.46–53.
4. Гринберг Д. Управление стрессом. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 315 с.
5. Дослідження синдрому “професійного вигорання” учителів. /Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова, О.С. Ковальчук, Г.Л. Федосова, О.Ф. Філатова, О.А Філь. Київ: Міленіум. 2004. 24 с.
6. Максименко С. Д. Синдром “професійного

вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. закл. Та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за ред. С. Д. Максименка. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

7. Федоришин Г.М., Кицмен Н.З. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій Соціально-правові студії. 2020. Випуск 2 (8). С. 178–185.

8. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: an exploratory study. *Journal of organizational behavior*, 1992. Vol. 13(1). P. 1–11.

9. Maslach C., Jackson S. The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 1981. Vol. 2. P. 26–34.

10. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.

11. Ogresta J. Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers. / J. Ogresta, S. Rusac, L. Zorec // *Croat Med J*. 2008 черв.; 49(3): 364–374.

REFERENCES

1. Bochkareva, E. N. (2016). Komponenty vygoraniya i strategiya povedeniya v stressovykh situatsiyakh operatorov kontaktnogo tsentra. *Organizatsionnaya psikhologiya* [Components of burnout and strategy of behavior in stressful situations for contact center operators. *Organizational psychology*]. Vol. 6, No. 2, pp. 75–88.

2. Vodopyanova, N. E. (2000). Sindrom psikhicheskogo vygoraniya v kommunikativnykh professiyakh. *Psikhologiya zdorovya* (Ed.). Nikiforova [Syndrome of mental burnout in communicative professions]. *Health psychology*. Sankt-Peterburg, pp. 443–463.

3. Hrubı, T. V. (2011). Metody profilaktyky ta syndrom “profesiinoho vyhorannia” v profesiinii diialnosti pratsivnykiv derzhavnoi podatkovoi sluzhby Ukrainy [Methods of prevention and syndrome of “professional burnout” in the professional activities of employees of the State Tax Service of Ukraine]. *Problemy suchasnoi psikhologii: Zbirnyk*

naukovykh prats Kamianets-Podilskoho natsionalnoho universytetu imeni Ivana Ohienka, Instytutu psikhologii im. H.S.Kostiuka NAPN Ukrainy – Problems of modern psychology: Collection of scientific works of Kamianets-Podilsky National University named after Ivan Ohienko, H. S. Kostyuk Institute of Psychology NAPS of Ukraine. Issue 12. pp. 46–53. [in Ukrainian].

4. Gpinbebg, D. (2004). Upravlenie streptom [Stress management]. St.Petepbug, 315 p.

5. Karamushka, L.M., Zaichykova, T.V., Kovalchuk, O.S., Fedosova, H.L., Filatova, O.F. & Fil, O.A. (2004). Doslidzhennia syndromu “profesiinoho vyhorannia” u vchyteliv [Research of the syndrome of “professional burnout” in teachers]. Kyiv, 24 p. [in Ukrainian].

6. Maksymenko, S. D. (2004). Syndrom “profesiinoho vyhorannia” ta profesiina kariera pratsivnykiv osvitynih orhanizatsii: henderni aspekty [Burnout syndrome and professional careers of educational workers: gender aspects]. Kyiv, 264 p. [in Ukrainian].

7. Fedoryshyn, H. M. & Kytsmen, N. Z. (2020). Sotsilno-psykholohichni chynnyky profesiinoho vyhorannia personalu Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z nadzvychainykh sytuatsii [Socio-psychological factors of professional burnout of the staff of the Civil Service of Ukraine for Emergencies]. *Sotsialno-pravovi studii – Socio-legal studies*. Issue 2 (8). pp. 178–185. [in Ukrainian].

8. Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: an exploratory study. *Journal of organizational behavior*. Vol. 13(1), pp. 1–11. [in English].

9. Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, Vol. 2. pp. 26–34. [in English].

10. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*. Vol. 52. pp. 397–422. [in English].

11. Ogresta, J., Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers. / J. Ogresta, S. Rusac, L. Zorec // *Croat Med J*. Vol. 49(3), pp. 364–374. [in English].

Стаття надійшла до редакції 04.05.2022



“Навряд чи взагалі є щось гідніше, як вдосконалювати свій дух, увічнювати себе в своїх творіннях і дарувати їх нащадкам”.

Олесь Гончар

український письменник, літературний критик

