

ЕМОЦІЙНЕ “ВИГОРЯННЯ” ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ

Матієнко Т. В.

Емоційне “вигорання” - динамічний процес, який виникає поетапно, відповідно до механізму розвитку стресу. При емоційному “вигоранні” активуються три фази стресу. Кожна фаза передбачає конкретні симптоми, що сигналізують про розвиток та наростання професійного “вигорання”.

Ключеві слова: емоційне “вигорання”, професійна діяльність, фаза нервового напруження, фаза опору, фаза виснаження.

Эмоциональное “выгорание” это динамический процесс, который проходит поэтапно и приводит к развитию стресса. Каждая фаза стресса проявляется в конкретных симптомах, что указывает на развитие и нарастание профессионального “выгорания”.

Ключевые слова: эмоциональное “выгорание”, фаза нервного напряжения, фаза сопротивления, фаза истощения.

Emotional “burning-out” is a dynamic process, that passes stage-by-stage and leads to the development of stress. Every phase of stress is shown in concrete symptoms, that points at the development and increasing of the professional “burning-out”.

Keywords: emotional “burning-out”, phase of a nervous tension, phase of resistance, phase of exhaustion.

Однією із форм психологічного захисту суб'єкта професійної діяльності від надмірного напруження в межах явища професійної деформації є синдром емоційного “вигорання”, що припускає повне або часткове

вимкнення емоцій як реакцію на психотравматичні впливи.

Емоційним “вигоранням” психологи-дослідники професійної сфери життєдіяльності людини визначають ситуацію, в якій працівники професій, де особиста відповідальність перевищує зовнішній контроль, після певного періоду сумлінного виконання своїх обов'язків “вигорють”, проявляючи ознаки знервованості, напруження, апатії тощо [2].

Емоційне “вигорання” відрізняється від різноманітних форм емоційної ригідності механізмом розвитку. Перше набувається людиною в процесі життєдіяльності, друга визначається органічними причинами - особливостями нервової системи, ступенем рухливості емоцій, психосоматичними порушеннями.

Стан розробленості проблеми. Проблемні питання, пов'язані з вивченням впливу професійної діяльності на людину та її стан, розглядали у своїх працях такі дослідники, як: Л. Аболін, О. Бандурка, Б. Бовін, В. Воловіч, О. Леонтьєв, В. Медведєв, С. Рябов, О. Тімченко, Т. Форманюк, З. Шайхлисламов та ін.

Мета і завдання статті полягає в дослідженні соціально-психологічних засад професійної деформації державних службовців і визначенні шляхів оптимізації психологічного забезпечення щодо профілактики професійної деформації державних службовців.

Емоційне “вигорання” - динамічний процес, який виникає поетапно, відповідно до механізму розвитку стресу. При емоційному “вигоранні” активуються три фази стресу (рис. 1):

нервова (тривожна) напруженість, що виникає внаслідок

**ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ
ПРАВНИЧИЙ ЧАСОПИС**

лідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільної ситуації, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з навколишнім середовищем;

резистенція (опір) виявляється в намаганнях людини певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів;

виснаження - утрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону внаслідок неефективного опору [2].

Кожна фаза передбачає конкретні симптоми, що сигналізують про розвиток і наростання професійного “вигорання”. Розглянемо їх сутність і зміст.

I. Фаза напруження. Нервові (тривожні) напруження виступає передумовою, що розпочинає формування емоційного “вигорання”. Напруження має динамічний характер, який підсилює психотравматичні фактори.

Тривожна напруженість характеризується такими симптомами:

а) відчуття обставин, що травмують психіку - проявляється в посиленні розуміння факторів психотравмування, які складно або неможливо ліквідувати в професійній діяльності. Якщо особистість не ригідна, то роздратування поступово зростає, накопичується розпач і незадоволення. Невчасне вирішення проблеми призводить до розвитку інших проявів професійного “вигорання”;

б) незадоволеність собою - виникає в результаті невдач або неможливості впливати на обставини, що травмують психіку. Активізується механізм перенесення індивідом енергетики ззовні виключно на себе. Виникає замкнений енергетичний контур “я - обставини”: враження від зовнішніх обставин діяльності постійно травмують особу й змушують її повторно відчувати на собі психотравматичні впливи професійної діяльності. У цій схемі особливе значення мають внутрішні фактори емоційного “вигорання”: інтенсивна інтеріоризація обов’язків, ролі, обставин діяльності; підвищене почуття відповідальності й сумлінності. На початкових етапах емоційного “вигорання” вони породжують напруження й сприяють його підвищенню, а потім послідовно провокують психологічний захист;

в) відчуття “загнаності в клітку” - формується не в усіх випадках, хоча є логічним продовженням стресу, що розвивається. Коли обставини, що травмують психіку, мають надто сильний вплив і їх неможливо ліквідувати, людина починає відчувати безвихідь. У результаті людина розробляє план можливих змін, обмірковує аспекти незадоволення своєю роботою. Це призводить, у свою чергу, до посилення незадоволеності енергії за рахунок ідеального: працює мислення, розробляються плани, прораховуються різні варіанти, вступають у дію образи дійсного й бажаного. Зосередження психічної енергії сягає значних розмірів. Якщо енергія в цьому процесі не знаходить виходу, не спрацьовує психологічний захист, зокрема й процес емоційного “вигорання”, то в людини розвивається відчуття “загнаності в клітку”;

г) тривоги й депресії особливо помітні на тлі професійної діяльності в надзвичайно складних обставинах, які сприяють розвитку емоційного “вигорання” як способу психологічного захисту. Почуття незадоволеності собою породжують потужне енергетичне напруження у формі відчуття ситуативної або особистісної тривоги, розчарування в собі, обраній професії чи місці роботи. Тривога й депресія - найвищий щабель у формуванні тривожного напруження в процесі розвитку емоційного “вигорання” [3; 56].

Рис. 1 Фази емоційного “вигорання” фахівця

II. Фаза резистенції. Виділення цієї фази в самостійну досить умовне. Адже опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження: людина свідомо або несвідомо бажає психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у неї засобів. Формування емоційного “вигорання” як виду психологічного захисту в цій фазі охоплює такі симптоми:

1. Неадекватне вибіркове реагування розвивається на тлі нездатності індивіда ощадливо проявляти емоції. Останнє - корисний навик використовувати у взаєминах з діловими партнерами обмежені емоції: привітну усмішку, доброзичливий погляд, спокійний тон розмови, стримані реакції на сильні подразники, лаконічні форми вираження незгоди, відсутність категоричності, брутальності. Такий режим спілкування свідчить про високий рівень професіоналізму. Він цілком виправданий у тому разі, якщо:

не заважає інтелектуальній обробці інформації, яка впливає на ефективність діяльності;

не знижує розуміння положення й потреб партнера, не заважає прийняттю адекватних рішень і формуванню правильних висновків;

не насторожує й не відштовхує партнерів; за потреби замінюється іншими адекватними формами реагування на ситуацію.

Якщо ж службовець у процесі робочих комунікацій неадекватно заощаджує емоції, то він обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування. Його діяльність реалізується за принципом “хочу - не хочу”: увага приділяється колезі чи партнерові, якщо службовець вважає за потрібне. Такий стиль емоційної поведінки, при всій його неприпустимості, досить розповсюджений. Індивіду здається, що його дії вірні. Однак партнер по спілкуванню чи сторонній спостерігач фіксує лише емоційну черствість, байдужість, невивчливість. Неадекватне обмеження діапазону й інтенсивності включення емоцій у професійне спілкування розуміється партнерами як неповага до них, тобто переходить у площину моральних оцінок.

2. Емоційно-моральна дезорієнтація поглиблює неадекватну реакцію у взаєминах з діловими партнерами. Нерідко в службовця виникає необхідність бути виправданим самим собою. Він захищає свою стратегію, не проявляючи при цьому необхідного емоційного ставлення до партнера.

3. Розширення сфери економії емоцій має місце, коли психологічний захист здійснюється за межами професійної діяльності - при спілкуванні з рідними, приятелями, друзями. Найчастіше саме близькі люди страждають від суб’єкта емоційного “вигорання”. На службі людина себе стримує, а вдома замикається в собі або передає свої негативні емоції рідним [1].

Про це свідчать і результати соціологічного дослідження “Рівень професійного вигорання державних службовців”. На запитання про вплив професійної діяльності на їх особисте життя по 20 % респондентів відповіли, що вони настільки втомлюються на роботі, що вдома намагаються спілкуватися якомога менше, та часто приносять додому з роботи негативні емоції.

4. Редукції професійних обов’язків проявляється в спробах полегшити або скоротити обов’язки, які вимагають емоційних витрат [4].

III. Фаза виснаження. Ця фаза характеризується ви-

раженим скороченням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи. Психологічний захист у формі емоційного “вигорання” стає невід’ємним атрибутом особистості.

Фаза виснаження характеризується такими симптомами, як:

а) емоційний дефіцит - службовець усвідомлює, що емоційно він уже не може допомагати партнеру по спілкуванню, не здатен співчувати, хвилюватися, підвищувати інтелектуальну, волюву й моральну віддачу. З часом прояв цього симптому підсилюється й набуває більш складних форм. Рідше з’являються позитивні емоції, все частіше негативні. Різкість, брутальність, дратівливість, образи доповнюють характеристику симптому емоційного дефіциту;

б) емоційна відчуженість полягає в тому, що індивід майже повністю уникає прояву емоцій у сфері професійної діяльності. Ні позитивні, ні негативні обставини не викликають емоційного відгуку службовця. Така поведінка не є первинним дефектом емоційної сфери або ознакою ригідності, це - набутий емоційний захист.

Реакція без почуттів і емоцій є найбільш яскравим показником емоційного “вигорання”, що свідчить про деформацію особистості й завдає шкоди суб’єктові спілкування. Комунікативний партнер переживає через байдужість у ставленні до нього й може бути цим глибоко травмований. Особливо небезпечною є демонстративна форма емоційної відчуженості, за якої індивід усім своїм виглядом демонструє своє негативне ставлення до інших;

в) особистісна відчуженість або деперсоналізація проявляється в широкому діапазоні настрою та вчинків службовця в процесі спілкування. Поряд з цим відзначається повна або часткова втрата інтересу до людини як суб’єкта професійної дії. Він сприймається як неживий предмет, як об’єкт для маніпуляцій, який обтяжує своїми проблемами, потребами, присутністю і факт існування якого є неприйнятним.

Емоційне “вигорання” проникає в систему цінностей особи. Виникає деперсоналізований захисний емоційно-вольовий настрій. Людина стверджує, що робота нецікава, не приносить задоволення, не має соціальної цінності. У найважчих формах “вигорання” індивід самовпевнено захищає свою філософію ненависті та презирства до виконуваних ним службових функцій. У таких випадках “вигорання” поєднується зі психопатологічними проявами особистості, з неврозподібними або психопатичними станами;

г) психосоматичні й психовегетативні порушення. Цей симптом проявляється на рівні психічного й фізичного співчуття. Найчастіше він виникає через негативний умовно-рефлекторний зв’язок. Ситуації та факти, які стосуються суб’єктів професійної діяльності, провокують відхилення в соматичних або психічних станах. Іноді навіть думки про цих суб’єктів або контакти з ними викликають поганий настрій, негативні асоціації, безсоння, почуття страху, серцеві та судинні реакції, загострення хронічних захворювань.

Перехід реакції з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист - “вигорання” вже не здатен справитися з навантаженнями й енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної сили емоційної енергії.

Симптоми професійного “вигорання” вказують на більш значущі риси тривалого стресу й психічного перевантаження, що призводять або можуть призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і, насамперед, - емоційної [5].

Розвиток професійного “вигорання” носить поетапний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати внаслідок надзвичайно високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. Під впливом розвитку синдрому з’являється почуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Необхідно відзначити, що генезис синдрому носить індивідуальний характер, що визначається поділами в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких здійснюється професійна діяльність людини.

Професійне “вигорання” виникає під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів.

Серед зовнішніх факторів, що провокують професійне “вигорання”, можна виділити:

хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов’язана з насиченим спілкуванням. Державний службовець використовує емоції в різних аспектах спілкування: активно ставить і вирішує проблеми; уважно сприймає й запам’ятовує багато фактів; швидко відтворює візуальну, звукову й письмову інформацію; оперативно приймає важливі рішення в альтернативних ситуаціях тощо;

дестабілізуюча організація діяльності характеризується: нечіткою організацією й плануванням праці; погано структурованою й нечіткою інформацією; наявністю в інформації бюрократизмів. При цьому необхідно враховувати, що дестабілізуюча ситуація викликає багаторазовий негативний ефект: вона позначається на фахівцях, на суб’єкті діяльності, на стосунках обох сторін;

підвищена відповідальність за виконувані функції й операції провокує нервову напруженість державного службовця. Кожен державний службовець у сфері міжособистісних відносин перебуває під постійним тиском особливих соціальних установок, які вимагають відповідальності при виконанні професійних обов’язків; несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності державних службовців, яка визначається обставинами конфліктності по вертикалі й по горизонталі. Напружена ситуація спонукає одних витрачати емоції, інших - шукати способи економії своїх психічних ресурсів. У межах останніх індивід зі стійкою нервовою системою віддає перевагу тактиці професійного “вигорання”: триматися далі від усіх і усього; не брати нічого близько до серця; берегти нервову систему;

психологічно складний контингент, з яким спілкується державний службовець. Керівник органу державної влади спілкується із підлеглими з акцентованими характеристиками, невротизмом, рисами психопатизації; порушеннями дисципліни; безвідповідальними працівниками.

Серед внутрішніх факторів, що спричиняють професійне “вигорання” державного службовця виділяють такі:

здатність до емоційної ригідності. Професійне “вигорання” як спосіб психологічного захисту швидко розвивається в найменш реактивних та більш емоційно витриманих індивідів. Не так швидко набувають симптомів професійного “вигорання” імпульсивні люди з рухливими нервовими процесами. Підвищена вразливість і чуйність можуть повністю блокувати розглянутий механізм пси-

хологічного захисту й не дозволяти йому розвиватися;

інтенсивна інтеріоризація (сприйняття й переживання) умов професійної діяльності державного службовця виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, роль виконавця. Часто виникають випадки, коли недосвідчений службовець, що працює з людьми, сприймає все дуже емоційно, повністю віддається справі. Кожен стресогенний випадок викликає інтенсивну співучасть, співчуття, роздуми, безсоння. З часом емоційно-енергетичні ресурси виснажуються й виникає необхідність оновлювати їх і зберігати, використовуючи різні прийоми психологічного захисту. Нерідко в роботі державного службовця можна спостерігати чергування періодів інтенсивної інтеріоризації й психологічного захисту. Згодом сприйняття негативних, складних сторін діяльності заго-струється й людина боляче переживає стресові ситуації, конфлікти, допущені помилки;

моральні дефекти й дезорієнтація особистості. Моральний дефект проявляється в неможливості залучати до взаємодії зі суб'єктами професійної діяльності у сфері державної служби такі моральні категорії, як порядність, чесність, повага прав, почуття власної гордості тощо. Моральна дезорієнтація провокується іншими причинами - невмінням відрізнити моральне зло від добра, користь від шкоди для особистості.

Однак, як у випадку морального дефекту, так і при наявності моральної дезорієнтації, формування професійного "вигорання" спрощується. Розвивається байдужість до суб'єкта діяльності й апатія до виконання своїх службових обов'язків.

Отже, під емоційним "вигоранням" розуміється одна із форм психологічного захисту суб'єкта професійної діяльності в органах державної влади від надмірного напруження, що припускає повне чи часткове виключення емоцій у відповідь на обрані впливи, які спричиняють психотравми.

Професійне "вигорання" - це також професійна

криза, пов'язана з державною службою загалом, а не тільки з міжособистісними взаєминами в її процесі. Із цих позицій поняття деперсоналізації має ширше трактування й означає негативне ставлення не лише до оточуючих, але й до праці загалом.

Аналіз фаз розвитку професійного "вигорання" дав можливість виявити тенденцію, за якою надмірна залежність від державної служби призводить до повного розпаду й екзистенціальної порожнечі. Загальними ознаками емоційного та професійного "вигорання" є тривалий стрес і психічні перевантаження, які призводять або можуть призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і, передусім, - емоційної.

Література

1. Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека [Текст] / Л.М. Аболин. - Казань: КГУ, 1987. - 261 с.
2. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб., 1999. - 183 с.
3. Леонтьев А.Н. Избранные психологические произведения: в 2-х т. [Текст] / А.Н. Леонтьев. - Т. I. - М.: Педагогика, 1983. - 392 с.
4. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал, Т. 23. - 2002. - № 3. - С. 67-75.
5. Силин А.Н. Управление персоналом: учебник по кадровому менеджменту [Текст] / А.Н. Силин. - Тюмень: Вектор Бух, 1995. - 234 с.

Матієнко Т.В.,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри психології та педагогіки
ОДУВС
Надійшла до редакції: 12.12.2014