in particular, chronic compensated tonsillitis. Diseases of the nervous system and the digestive system are most characteristic of children with a low level of academic success.

Deepening the cooperation of family doctors, pediatricians, psychologists and teachers will contribute to more effective implementation of academic giftedness in school-aged children.

The conducted research does not cover all aspects of the investigated problem. The systemic aspect of the specified problem with the formation of a rating of factors of medical and social influence on the realization of academic giftedness in school-age children requires special study. It is no less important to coordinate the effective cooperation of teachers, medical workers and psychologists for adequate support of the development of children with signs of academic giftedness.

Keywords: *academic giftedness; adaptation state; school-age children; medical and social factors of influence; comparative analysis of morbidity groups.*

Стаття надійшла до редколегії 16 листопада 2022 року

УДК 316.62:159.944
DOI: *https://doi.org/10.32405/2413-4139-2020-2(29)-105-111*

Тесленко Валентин,
м. Київ, Україна,
https://orcid.org/0000-0001-8954-1230
Жукова Анастасія,
м. Київ, Україна

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА

Анотація.

У статті проаналізовано проблему і сутність емоційного вигоряння. Визначено підходи його оцінки. Розкрито сутність двох ключових підходів до визначення ознак емоційного вигоряння (результативний і процесуальний). Досліджуючи емоційне вигоряння щодо психологічної, фізичної, емоційної сфери людини, нами підкреслено необхідність пошуку ефективних способів профілактики та корекції цього явища. Зазначено, що рушійною силою профілактики професійного вигоряння є процес саморозвитку особистості.

Ключові слова: *емоційне вигоряння; дослідження; моделі; психологічна сфера; емоційна сфера; описовий та емпіричний періоди; профілактика; психологічна допомога; саморозвиток.*

Для сучасного розвитку цивілізаційного суспільства характерною ознакою є поглиблення й інтенсифікація міжособистісного спілкування людей у багатьох сферах життєдіяльності.

Упродовж останніх десятиліть у світі починає зростати загальна стурбованість тим, що багато професій, особливо у сфері активної комунікації, спричиняють розвиток негативних станів, які характеризуються емоційним виснаженням, пасивністю у професійній діяльності, зниженням продуктивності праці, погіршенням стану психічного й соматичного здоров'я людини тощо.

Метою статті є здійснення аналізу проблеми та сутності емоційного вигоряння, визначення підходів до його оцінки, визначення ознак емоційного вигоряння (результативний і процесуальний), дослідження емоційного вигоряння щодо психологічної, фізичної, емоційної сфери людини, пошуку ефективних шляхів профілактики та корекції цього явища.

Досліджуючи явище емоційного вигоряння, американський учений Г. Фрейденберг у 1970-х рр. ввів термін «емоційного вигоряння», трактуючи його як розчарування й глибоку стомленість у діяльності фахівців певних професій.

© Тесленко В., Жукова А., 2022

Варто зазначити, що у сучасній науці загальноприйнятого визначення поняття «емоційного вигоряння» не існує, проте вживаним є використання дефініції відомого соціального психолога Х. Маслач, яка ототожнювала його з наслідками довготривалої реакції людини на хронічний стрес при міжособистісних контактах під час довготривалої роботи, що супроводжувалося емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією професійних досягнень [4].

Причому накопичення відчуття неспроможності та неефективності щодо якості роботи в цьому контексті вважаються певними критеріями самооцінювання емоційного вигоряння.

Дослідник Кондо характеризує феномен «емоційного вигоряння» насамперед як дезадаптованість до робочого місця з причини високого професійного навантаження та неадекватних міжособистісних відносин.

Психологом В. Бойко було запропоновано концепцію, згідно з якою емоційне вигоряння особистості розглядається як механізм своєрідного психологічного захисту, що певним чином виключає емоції у відповідь на негативні впливи психотравмуючого характеру [1].

На думку автора, доцільність цього явища в площині професійної поведінки полягає в тому, що у людини з'являється можливість дозувати та економити власні психологічні ресурси. Однак, під впливом довготривалого робочого стресу виникають дисфункціональні реакції, наслідки яких проявляються в зниженні ефективності професійної діяльності й ускладненні відносин із партнерами у сфері ділового спілкування.

Багато вчених, аналізуючи сутність емоційного вигоряння, акцентують на стані тяжкого емоційного, психосоматичного виснаження й особистісної незадоволеності власною самореалізацією практично в усіх складових, важливої для особистості діяльності.

Зауважимо, що більшість дослідників вважають, що прояви «вигоряння» у великих масштабах характерні насамперед для професій із багатовекторним й постійно-активним міжособистісним спілкуванням, що характерно, зокрема для соціальних працівників, педагогів, психологів, лікарів, бізнесменів тощо.

Послідовне накопичення останніми роками досліджень й ідей щодо синдрому емоційного вигоряння у сфері активних міжособистісних контактів людей зумовлює необхідність предметно розглядати та вивчати приховані механізми професійної діяльності, які призводять до втрати інтересу щодо продукту праці, деформації трудових відносин, комунікацій і загальної деморалізації.

Варто зазначити, що процеси перевтоми, загострення стресових ситуацій, зниження порогу комунікацій між людьми під час виконання певних видів робіт були постійними супутниками розвитку людства.

Перше професійно обґрунтоване бачення емоційного вигоряння належать у середині XX ст. практикуючим фахівцям США (M. S. Schwartz, G. T. Will, R. Sennet та ін.) і мало *виключно описовий характер* окремих випадків, тобто цей феномен виявлявся саме в «польовій практиці» [7].

Означена проблематика отримала своє серйозне загострення всередині минулого століття під час постіндустріального суспільства, коли технічний прогрес і впровадження нових технологій сприяли чисельному вивільненню працюючих. Причому, в умовах неминучих локальних або глобальних економічних спадів й криз компаній як державного, так й приватного секторів, починають діяти раціонально і за логікою ринкової конкуренції йдуть на скорочення певного штату працівників, перекладаючи турботу про них на представників соціально-допомогаючих професій.

Усередині минулого століття церква та інші неформальні об'єднання поступово дезінтегрувалися, втрачаючи статус «лідерів» соціально-психологічної допомоги та їх функції поступово переходять до професійних соціальних служб.

Ці та інші фактори сприяли збільшенню кількості та значному перевантаженню соціальних і медичних працівників, психологів та інших професіоналів, що сприяло поширенню явища емоційного вигоряння.

Маючі практичне коріння, цей синдром спочатку розглядався з позицій різних дисциплін: фахівцями медицини – як форму депресії, психологами – у контексті задоволенням роботою, керівництвом – під кутом прогресуючого збільшення працівників, що звільняються, тощо.

Причому низький рівень готовності більшості фахівців-практиків значно обмежував якість робіт описового періоду, серед яких варто виділити: а) відсутність у середовищі спеціалістів єдиного розуміння сутності цього феномену; б) низький рівень методології дослідження, що наповнювало більшість робіт із цієї тематики лише різновекторними загальними ідеями та припущеннями щодо причин емоційного вигоряння та можливих відповідних інтервенційних втручань.

Таким чином, значна кількість наявних публікацій у «описовий період» не містила обґрунтованих гіпотез і підходів, що призвело до хаотичного розширення поглядів на емоційне вигоряння та надало підстави для довготривалої наукової критики означеної проблематики.

Поступово, починаючи з 80-х років XX ст., відбулася значна активізація процесу вдосконалення методологічного інструментарію дослідження в цьому напрямі. З'являються науково обґрунтовані методики відповідного дослідження й діагностичні інструменти для кваліфікованої оцінки емоційного вигоряння (англ. *MBI – Maslach Burnout Inventory*; *MBI-GS – Maslach Burnout Inventory-General Survey* тощо).

Вважається, що саме розробки діагностичного інструментарію щодо комплексної оцінки цього феномену визначили межу між *описовим* та *емпіричними періодами* дослідження означеної проблеми. При цьому поява нових науково обґрунтованих підходів відповідного спрямування в емпіричному періоді заклала нову якісну основу щодо більш глибокого вивчення емоційного вигоряння.

У емпіричному періоді кожний наступний напівперіод характеризувався повтором більш ранньої ступені пізнання, питання з більш точним виділенням закономірних ознак суттєвого характеру.

Ученим Т. Неруш надано системно-логічну характеристику часової динаміки наукової еволюції цього феномену, а саме:

– з кінця 1970-х й до середини 1990-х рр. у фокусі уваги науковців превалює психологічна оцінка емоційного вигоряння, об'єднання дослідів психологічного й медичного спрямування;

– до кінця століття відбувається занурення наукової спільноти в різноманітні аспекти емоційного вигоряння, а на початку XXI ст. проблема починає розглядатися здебільшого з позицій різних напрямів психології [9].

Варто зауважити, що більшість науковців дотримуються двох головних підходів щодо визначення ознак емоційного вигоряння (результативний і процесуальний). Прибічники першого підходу розглядають емоційне вигоряння як певний стан, що охоплює сукупність стабільних складових, а іншого – як процес, який містить певні послідовні стадії.

У рамках *результативного підходу* в науковому середовищі виокремлюють декілька найбільш поширених моделей та відповідних методів оціночного характеру, серед яких: однофакторна (А. Пайнс, А. Чиром), двофакторна (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма), трифакторна (Х. Маслач, С. Джексон, Е. Хартман) та чотирифакторна (Фірч, Мімс, Шваб).

Зазначимо, що відповідно до однофакторної моделі А. Пайнс, емоційне вигоряння розглядають як стан емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, що зумовлено довготривалим перебуванням у ситуаціях, що характеризуються різноплановим емоційним перевантаженням. Причому виснаження є головною причиною, а інші (дисгармонійні переживання, психологічно нестабільна поведінка тощо) – вважають наслідками [6].

Варто додати, що альтернативні теорії, які з'явилися пізніше, здебільшого мали характер однофакторності, зводячи емоційне вигоряння до виснаження.

Двофакторна модель передбачає зведення емоційного вигоряння до двомірного конструкту, що охоплює виснаження емоційного характеру (негативність в оцінюванні стану власного здоров'я, зайва нервовість, виснаження емоційного характеру тощо) та деперсоналізацію, прояв якої перебуває в площині зміни стану до себе й близького оточення.

У рамках трифакторної моделі автори концентрують увагу на розумінні вигоряння як накопичення стресових ситуацій у площині нетолерантних міжособистісних комунікацій, що провокують відповідні негативні реакції взаємодіючих суб'єктів. У структурі цієї моделі до виснаження та деперсоналізації додається також редукція особистих досягнень, що виявляється в перенапруженні емоційної сфери людини, негативної самооцінки, почуття вичерпності можливостей професійного характеру, втрата інтересу до творчої діяльності тощо.

Відмінність чотирифакторної моделі від трифакторної, на думку її розробників, полягає в поділу редукції персонального досягнення на дві підскладові: «відчуття провини» та «відношення до роботи з ентузіазмом». Наукове припущення вчених у цьому випадку базується на тому, що емоційне вигоряння необхідно редукувати до виснаження, оскільки деперсоналізація є своєрідним копінг-механізмом, а редукцію професійних досягнень варто зарахувати до наслідків емоційного вигоряння, що не входить до відповідної структури [3].

З позицій процесуального підходу тлумачення особливості емоційного вигоряння як процесу здійснюється за певними етапами, які розгортаються в часі та мають певні характеристики.

Дослідник Дж. Грінберг розглядає емоційне вигоряння як процес, що негативно прогресує впродовж п'яти послідовних етапів за наступною схемою:

– задоволення професійною діяльністю, енергійність;

– втомленість, апатія, зниження привабливості та продуктивності власної діяльності;

– фізичні прояви у вигляді виснаження, схильності до захворювань, дратівливістю, почуття пригніченості;

– розвиток певних хронічних захворювань, значна втрата працездатності, невдоволення власною якістю життя;

– перехід психолого-фізичних проблем у сферу небезпечних захворювань, виникнення загрози кар'єрі чи навіть життю людини.

На думку В. Бойка, який розглядає емоційне вигоряння як механізм психологічного захисту у відповідь на певні психотравмувальні впливи, важливими є три взаємопов'язані фази:

а) емоційне напруження (гостре сприйняття психотравмувальних обставин, розчарування у власних можливостях, зниження функціональних резервів);

б) емоційна резистентність (відновлення функціональних резервів за рахунок спроби відсторонитися від негативних емоційних переживань, економічність у міжособистісних відносинах і прояв емоцій обмеженого спектра й інтенсивності);

в) емоційне виснаження (повторне зниження функціональних резервів, відчуття нестачі позитивних емоцій, втрата інтересу до об'єкта діяльності, звуження потреб і зміна системи цінностей) [2].

Так, Б. Парлман і Е. Хартман запропонували в динамічній моделі опис розвитку процесу вигоряння як своєрідний прояв основних реакцій на стреси, серед яких:

– реакції фізіологічного характеру, що проявляються в фізичному виснаженні;

– афективно-когнітивні реакції у вигляді асоціальних установок, прояв яких лежить у площині емоційного виснаження, деперсоналізації;

– поведінкові реакції, які виявляються в певних типах подолання поведінки, зокрема: дистанціювання від професійних обов'язків, зниження рівня мотивації тощо [5].

Аналізуючи проблему емоційного вигоряння, сучасні дослідники виокремлюють головні чинники, які впливають на вигоряння, серед яких важливе місце посідають:

–психологічне й емоційне перевантаження людини (необхідність переробки, аналізу, систематизації постійно зростаючого інформаційного потоку, швидкість прийняття ефективних рішень суттєво виснажують емоційно-психологічний ресурс людини);

–зростання контролю за виконанням функцій працюючого (закони ринку вимагають постійного удосконалення трудових відносин із метою конкурентоспроможності організації або фірми, що провокує посилення контролю з боку керівних інституцій у вигляді рольових приписів, розпоряджень тощо. Зростання управлінських директив та обов'язковість їх виконання

вносить дисбаланс між вимогами і можливостями професіонала та провокує загострення професійного вигоряння);

– негативний мікроклімат у професійній діяльності (конфліктність у взаєминах на усіх комунікаційних рівнях у системі відносин «людина – людина», психологічна несумісність окремих членів колективу сприяють прискоренню професійного вигоряння);

– індивідуально-особистісні характеристики особистості, що збільшують інтенсивність професійного вигоряння: моральна дезорієнтація людини (нехтування правами і гідністю інших, нездатність налагодження морально-ділових відносин; низька мотивація, байдужість; відсутність емоційного задоволення від діяльності; схильність до емоційної ригідності, підвищена вразливість і чутливість; підвищення відповідальності за доручену справу тощо).

Науковці активно досліджують і класифікують характерні симптоматичні прояви професійного вигоряння.

Зокрема Г. Сельє, розглядаючи вигоряння крізь призму захисної реакції організму на психотравмувальні фактори, акцентує на трьох фазах стресу:

– нервове напруження, що створюється дестабілізуючою ситуацію, підвищеною відповідальністю, складністю контингенту;

– резистенція (супротив) – намагання людини огородити власну емоційну сферу від неприємних вражень;

– виснаження – критичне зменшення психічних ресурсів, емоційного тонусу, що підкреслює неефективність супротиву.

На кожному етапі виникають симптоми наростаючого емоційного вигоряння. Так, Т. Форманюк виділяє такі ознаки вигоряння як індивідуальна межа можливостей емоційного «Я» особистості протистояти виснаженню, самозберігаючись при цьому; внутрішній психологічний досвід (установки, мотиви, очікування); негативний індивідуальний досвід (дискомфорт, дисфункції та їх прояви).

Натомість В. Бойко зараховує до симптомів емоційного вигоряння: 1) «емоційний дефіцит»; 2) «емоційну відстороненість»; 3) деперсоналізацію; 4) психосоматичні порушення.

Зазначимо, що аналіз наукових робіт дослідників дає підстави стверджувати, що здебільшого симптоми вигоряння розглядають з позицій:

– *фізичного характеру:* безсоння, послаблення імунітету, хронічна втома, слабкість, нервові хвороби та хвороби серця прогресуючого характеру тощо;

– *емоційного-психічного характеру:* байдужість, розчарування, безнадійність, млявий стан, переживання самотності, депресія, а також агресивність, дратливість тощо;

– *розумового характеру:* байдужість до впровадження інновацій, винахідливості, створення творчого продукту тощо;

– *соціально-поведінкового характеру:* зниження соціальної активності та ініціативності, апатія, втрата інтересу до дозвілля, зловживання алкоголем й наркотичними речовинами, зменшення та блокування соціальних контактів, відчуття самотності, зростання негативних установок на життя та перспективи у трудовій діяльності тощо.

Складність й агресивність емоційного вигоряння щодо психологічної, фізичної, емоційної сфери людини зумовлює активний пошук у науковому середовищі ефективних шляхів профілактики та корекції цього явища.

Рушійною силою профілактики професійного вигоряння є процес саморозвитку. Базовою умовою профілактики та корекції професійних деструкцій у даному випадку буде систематичний розвиток самосвідомості. Важливим є спрямованість технології профілактики вигоряння на зміну самоставлення з послідуючим входженням у систему корекційних впливів усіх компонентів «Я-концепції».

До напрямів профілактики найчастіше зараховують: розвиток самоусвідомлення, перспективне самовизначення, цикли професійного становлення (подолання кризових ситуацій, соціальна адаптованість); розвиток саморефлексії, духовності; пріоритетність загальнолюдських і

особистісних цінностей, турботу за власним здоров'ям; пошук стабільної мотивації, здатність саморегуляції та саморозрядки (тренінги, медіації), спроможність до кар'єрного зростання, підвищення самовпевненості тощо.

Конкретизуючи напрями профілактики та корекції емоційного вигоряння, варто виокремити важливість конкретних дій щодо зменшення відповідного негативного впливу:

– зменшення стресового тиску організаційного та рольового характеру, на основі підвищення ефективності науково обґрунтованого керівництва та адміністрування в діяльності організації (умови праці, професійна підтримка, забезпечення справедливого «кар'єрного ліфту», корпоративний розвиток, дотримання належного рівня опрацьованих морально-етичних і ділових стандартів взаємин тощо);

– активація прихованих ресурсів особистості щодо протидії стресовим загрозам за рахунок формування позитивного мислення, нового формату конструктивної поведінки;

– оволодіння уміннями регулювання рівня персонального стресу для нівелювання наслідків професійного вигоряння та контролю ступеня власного психологічного стану;

– впровадження та опанування персоналом організації ефективних тренінгів і програм психологічної допомоги загальноуправлінського та індивідуально зорієнтованого характеру.

Варто зазначити, що у XXI ст. емоційне вигоряння в площині професійних відносин «людина – людина» набуває загрозливого характеру та стає предметом глибоких наукових досліджень.

Причому у сфері означеної проблеми з'являються нові сегменти, зокрема отримує розвиток концепції «батьківського вигоряння», «сімейного вигоряння», що свідчить про відповідну активність наукової спільноти до означеної проблеми, розширює межі розуміння та напрямів профілактичної протидії цьому негативному явищу.

Варто також акцентувати на сучасному тлумаченні сутності вигоряння Всесвітньою організацією охорони здоров'я, яка трактує цей феномен як стресову реакцію на тривалі виробничі й емоційні вимоги, які виникають унаслідок надмірної відданості людини своїй роботі з одночасним нехтуванням сімейним життям або відпочинком [8].

Важливо також відмітити, що в теперішній час емоційне вигоряння не класифікується як захворювання, оскільки його здебільшого зараховують до сукупності стресових проблем, що пов'язані з труднощами підтримки нормального рівня життя (МБК – 10). Це зумовлює інтерес до вигоряння не лише дослідників-психологів, а й науковців інших спеціалізацій.

Підсумовуючи викладене, необхідно підкреслити, що проблема емоційного вигоряння, а також його профілактики є соціально значущою для сучасного суспільства та потребує подальшого наукового вивчення на теоретичному та практично-дослідницькому рівнях.

Використані літературні джерела

1. *Boyko V. V.* Energy of emotions / V. V. Boyko. – St. Petersburg: Peter, 2004.

2. *Бойко В. В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.

3. *Kristensen T. S.* The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout / T. S. Kristensen, M. Borritz, E. Villadsen, K. B. Christensen. – Work & Stress. 2005.

4. *Maslach C.* Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry / C. Maslach, M. P. Leiter. – Worldpsychiatry. 2010.

5. *Perlman B.* Burnout: Summary and future research / B. Perlman, E. A. Hartman // Human Relations. 1982.

6. *Pines A. M.* Burnout: An existential perspective. Professional burnout: Recent developments in the theory and research / A. M. Pines; Ed. W. B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek. – Washington DC : Taylor & Francis, 1993.

7. *Sennett R.* The corrosion of character: The personal consequences of work in the new capitalism / R. Sennett // WWNorton & Company, 1998.

8. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines. – Geneva : WHO, 1992.

9. *Неруш Т. Г.* Основные этапы изучения феномена выгорания / Т. Г. Неруш // Известия Саратовского университета. – 2017. (Серия: Философия. Психология. Педагогика).

References

1. Boyko, V. V. (2004). Energy of emotions. St. Petersburg.

2. Boyko, V. V. (1999). *Sindrom emocional'nogo vygoranija v professional'nom obshhenii [Syndrome of "Emocial Burry" in a professional community]*. [In Russian].

3. Kristensen, T. S., Borritz M., Villadsen E., & Christensen K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress.*

4. Maslach, C., & Leiter M. P. (2010). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. Worldpsychiatry.

5. Perlman, B., Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. Human Relations.

6. Pines, A. M. (1993). Burnout: An existential perspective.Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek.Washington DC : Taylor & Francis,

7. Sennett, R. (1998). The corrosion of character: The personal consequences of work in the new capitalism. WWNorton & Company,

8. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines 1992. Geneva: WHO,

9. Nerush, T. G. (2017). Osnovnye etapy izucheniya fenomena vygoraniya [The main stages of studying the fencing phenomenon]. *Izvestiya Saratovskogo universiteta – News of the University of Saratov.*

Teslenko Valentin, Zhukova Anastasia

EMOTIONAL BURNOUT AS A SOCIO-PSYCHOLOGICAL PROBLEM

Summary.

The article analyzes the problem of emotional burnout, reveals the essence of this concept. The approaches of leading scientists to the assessment of this phenomenon in the "descriptive period" when emotional burnout was manifested mainly in the "field practice" and the "empirical period" were determined. The attention is focused on the fact that it was the development of diagnostic tools for a comprehensive assessment of this problem that determined the boundary between the "descriptive" and "empirical" periods of the relevant research. The essence of two main approaches of researchers in determining the signs of emotional burnout (productive and procedural) is revealed. Within the first approach, the scientific environment distinguishes one-factor, two-factor, three-factor, four-factor models. From the standpoint of the second- the interpretation of the features of emotional burnout as a process is carried out according to certain stages that unfold over time and have certain characteristics. Exploring the complexity and aggressiveness of emotional burnout in relation to the psychological, physical, emotional sphere of a person, we emphasize the need to find effective ways to prevent and correct this phenomenon. It is also emphasized that the driving force of the prevention of professional burnout is the process of self-development of the individual.

It is noted that at present, emotional burnout is not classified as a disease, since it is mainly attributed to a set of stressful problems associated with difficulties in maintaining a normal standard of living, which causes interest in burnout not only for researchers-psychologists, social workers and other specialists. At the end of the work the relevant conclusions are made.

Keywords: *emotional burnout; research; models; psychological sphere; emotional sphere; descriptive and empirical periods; prevention; psychological assistance; self-development.*

Стаття надійшла до редколегії 18 листопада 2022 року