

С.А. Прокоф'єва-Акопова

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ

В сучасних умовах ринкової економіки, посилювання конкуренції на національному і міжнародному рівнях вимоги до особистості професіонала з боку суспільства все більш зростають. Сьогодні накопичення спостережень і ідей стосовно синдрому емоційного вигорання викликало необхідність представникам професій, пов'язаних з роботою у сфері «людина-людина», розглянути приховані механізми своєї професійної діяльності, здатні привести до того, що вони перестають справлятися зі своїми обов'язками, втрачають творчий настрій щодо предмета і продукту своєї праці, деформують свої професійні відносини, ролі і комунікації. Акцент у розумінні цих симптомів був перенесений на патологію професійної діяльності (В.В. Бойко, Т.В. Большакова, В.Е. Орел).

За останнє десятиліття феноменові особистісних деформацій приділяється все більше уваги, як в особистісному, так і професійному аспектах (Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, Е.С. Старченкова, Н.В. Самоукіна, М. Вудкок, Д. Френсіс, Дж. Грінберг). Серед феноменів індивідуально-професійної деформації особливе місце належить вивченню емоційного вигорання (Л. А. Китаєв, В. В. Бойко) і психічного вигорання (А. А. Рукавішніков).

Таким чином, актуальність дослідження визначається напруженістю ритму життя в сучасних умовах і необхідністю створення науково-обґрунтованих, особистісно-орієнтованих стратегій профілактики даного явища і корекції його дезадаптивних наслідків у фахівців. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема виявлення чинників, що впливають на емоційне вигорання робітників торгівлі, оскільки чітке уявлення про них дозволило розробляти програми профілактики і ранньої діагностики цього дезадаптаційного явища.

Об'єктом дослідження визначено емоційну сферу особистості; предметом - прояви синдрому емоційного вигорання особистості в професійній діяльності робітників торгівлі.

В суспільстві змінюється ставлення людей до

роботи. Люди втрачають упевненість у стабільності свого соціального і матеріального положення, у гарантованості робочого місця. Загострюється конкуренція за престижну і високооплачувану роботу. Паралельно йдуть процеси вузької спеціалізації у професії і, одночасно, глобалізації з суміжними галузями. Швидко міняються запити ринку праці. Падає рейтинг ряду соціально значущих професій. Як наслідок, росте психічна, емоційна напруга, пов'язана із стресом на робочому місці. Виявляються тривога, депресія, синдром емоційного вигорання, психосоматичні розлади, залежності від психоактивних речовин (включаючи алкоголь, транквілізатори і ін.) [1, 2, 4].

У даний час синдром емоційного вигорання удостоєний діагностичного статусу (МКБ-10: Z 73 - Проблеми, пов'язані з труднощами управління своїм життям). Вважається, що синдром емоційного вигорання – справжній клінічний синдром з невротичними особливостями, а не тільки посилення нормальної втоми від роботи. Основними ознаками синдрому вигорання є: відчуття емоційного виснаження; наявність негативних відчуттів по відношенню до клієнтів; негативна самооцінка. Синдром емоційного вигорання (СЕВ) – результат не тільки дії виключно зовнішніх (професійних, соціальних, організаційних і інших) чинників, Таким чином, сьогодні професіонал у сфері «людина – людина» випробовує синдром вигорання в катастрофічних розмірах [3]. Це серйозна проблема, за яку дорого платять як люди, так і організації. СЕВ – головна проблема людства на сьогодні [5].

Для виявлення наявності синдрому емоційного вигорання та певних психологічних особливостей робітників торгівлі в залежності від стажу роботи було проведено психодіагностичне дослідження; базою дослідження було обрано комерційні торгові організації ТОВ «Юнілевер», ПП «Юнілодес». Було обстежено 2 групи респондентів: робітники зі стажем роботи до 10 років (50%), робітники зі стажем роботи більше 10 років (50%). Вік респондентів від 24 до 47 років.

Результати представлені в наступних таблицях.

Таблиця 1

Фаза напруги емоційного «вигорання» особистості (за В. В. Бойком)

Симптоми		Кількісні показники				
		рівні	1гр. (до 10 років)		2 гр. (більше 10 років)	
			Абсолютні (особи)	Відносні (%)	Абсолютні (особи)	Відносні (%)
Н	Переживання психотравмуючих обставин	В (16 і більше.)	4	16,7	8	33,3
		С (10-15)	5	20,8	7	29,2
		Н (9 і менше.)	15	62,5	9	37,5

А П Р У Г	Незадоволеність собою	В (16 і більше.)	2	8,3	10	41,7
		С (10-15)	4	16,7	6	25
		Н (9 і менше.)	18	75	8	33,3
	Загнаність за грати	В (16 і більше.)	3	12,5	11	45,8
		С (10-15)	6	25	9	37,5
		Н (9 і менше.)	15	62,5	4	16,7
	Тривога і депресія	В (16 і більше.)	2	8,3	11	45,8
		С (10-15)	8	33,3	9	37,5
		Н (9 і менше.)	14	58,3	4	16,7

Як ми бачимо за результатами, представленими в таблиці 1, синдром «емоційного вигорання» (фаза напруги по симптому «Переживання психотравмуючих обставин»), що склався, виявився у 16,7% респондентів 1 групи (до 10 років стажу роботи), тоді як у 2 групі – більш 10 років стажу - показники значно більше – 33,3%; у фазі формування синдрому «емоційного вигорання» у 20,8% - 1 група та 29,2% опитаних у 2 групі. У 62,5% опитаних 1 групи відсутній синдром «вигорання», тоді як в 2 групі цей показник складає 37,5%.

У стадії формування переважні показники

симптомів «тривога і депресія» – 33,3% у представників 1 групи, в той час як переважний показник (вже сформований) даного симптому в 2 групі – 45,8%.

Наступні результати (табл.2.) свідчать: симптом – «редукція професійних обов'язків» сформований у 4,2% опитаних 1 групи, а у респондентів 2 групи – 50%. «Неадекватне виборче емоційне реагування» у 4,2% опитаних 1 групи, а у респондентів 2 групи – 29,2%. Інтегральні показники «вигорання» «резистентність» в домінуючій фазі у 12,5% опитаних 1 групи, а у респондентів 2 групи – 45,8%.

Таблиця 2

Фаза резистентність емоційного «вигорання» особистості (за В. В. Бойком)

Симптоми		Кількісні показники				
		рівні	1гр. (до 10 років)		2 гр. (більше 10 років)	
			Абсолютні (особи)	Відносні (%)	Абсолютні (особи)	Відносні (%)
РЕЗИСТЕНТНІСТЬ	Неадекватне вибіркове емоційне реагування	В (16 і більше.)	1	4,2	7	29,2
		С (10-15)	4	16,7	5	20,8
		Н (9 і менше.)	19	79,2	12	50
	Емоційно-етична дезорієнтація	В (16 і більше.)	2	8,3	9	37,5
		С (10-15)	5	20,8	7	29,2
		Н (9 і менше.)	17	70,8	8	33,3
	Розширення сфери економії емоцій	В (16 і більше.)	3	12,5	11	45,8
		С (10-15)	8	33,3	5	20,8
		Н (9 і менше.)	13	54,2	8	33,3
	Редукція професійних обов'язків	В (16 і більше.)	1	4,2	12	50
		С (10-15)	6	25	8	33,3
		Н (9 і менше.)	17	70,8	4	16,7

Наступні дані (табл. 3) свідчать: «Психосоматичні і психо вегетативні порушення» – на етапі формування у 8,3% опитаних 1 групи, а у 25% респондентів 2 групи даний симптом вже сформований. Виходячи з одержаних даних, ми можемо зробити висновок, що проблема «вигорання» робітників торгівлі є актуальною, тільки в 16,7% не

виявлений синдром «вигорання», але у 95,2% опитаних в сформованій стадії знаходяться ті або інші симптоми «вигорання». У 45,8% робітників торгівлі, що взяли участь у дослідженні, «вигорання» знаходиться у стадії формування, що свідчить про необхідність профілактики і психокорекції їх емоційного і психічного стану.

Таблиця 3

Фаза виснаження емоційного «вигорання» особистості (за В. В. Бойком)

Симптоми		Кількісні показники				
		рівні	1гр. (до 10 років)		2 гр. (більше 10 років)	
			Абсолютні (особи)	Відносні (%)	Абсолютні (особи)	Відносні (%)
В И	Емоційний дефіцит	В (16 і більше.)	0	0	7	29,2
		С (10-15)	5	20,8	9	37,5

С Н А Ж Е Н Н	Емоційна відчуженість	Н (9 і менше.)	19	79,2	8	33,3
		В (16 і більше.)	3	12,5	5	20,8
		С (10-15)	6	25	5	20,8
	Особистісна відчуженість (деперсоналізація)	Н (9 і менше.)	15	62,5	14	58,3
		В (16 і більше.)	1	4,2	11	45,8
		С (10-15)	7	29,2	6	25
	Психосоматичні та психовегетативні розлади	Н (9 і менше.)	16	66,7	8	33,3
		В (16 і більше.)	0	0	6	25
		С (10-15)	2	8,3	7	29,2
		Н (9 і менше.)	22	91,7	11	45,8

Результати визначення психічного вигорання за методикою А.А. Рукавішнікова представлені в таблиці 4.

Як ми можемо спостерігати за результатами, представленими в таблиці 4, переважний рівень психоемоційного виснаження у представників 1 групи – низький (66,7%), на відміну від чого переважний рівень у представників 2 групи – високий (41,7%). По шкалі «Особистісне віддалення» у високому рівні також

попереду представники 2 групи – 62,5% супротив 20,8% у представників 1 групи. Професійна мотивація також страждає: низький рівень у представників 2 групи – 25% проти 79,2% у представників 1 групи. І як підсумок, за шкалою «Індекс психічного вигорання» високий рівень у представників 1 групи 8,3% проти 54,2% у представників 2 групи, що якнайяскравіше свідчить про вплив стажу роботи на прояви психічного вигорання.

Таблиця 4

Визначення психічного вигорання (за А. А. Рукавішніковим)

Шкали	рівні	Кількісні показники			
		1 гр. (до 10 років)		2 гр. (більше 10 років)	
		Абсолютні (особи)	Відносні (%)	Абсолютні (особи)	Відносні (%)
Психоемоційне виснаження	В (40 і більше)	2	8,3	10	41,7
	С (21-39)	6	25	9	37,5
	Н (0-20)	16	66,7	5	20,8
Особистісне віддалення	В (32 і більше.)	5	20,8	15	62,5
	С (17-31)	9	37,5	6	25
	Н (0-16)	10	41,7	3	12,5
Професійна мотивація	В (25 і більше.)	2	8,3	11	45,8
	С (13-24)	3	12,5	7	29,2
	Н (0-12)	19	79,2	6	25
Індекс психічного вигорання	В (93 і більше.)	2	8,3	13	54,2
	С (52-92)	8	33,3	11	45,8
	Н (0-51)	14	58,3	0	0

Для наочності проведеного порівняльного аналізу дані, отримані під час діагностики емоційного вигорання за методикою Бойко В.В. представлені на рисунках 1 – 12.

Найбільш відрізняються показники низького рівня симптому «Переживання психотравмуючих ситуацій» за шкалою «Напруга»: 62,5% проти 37,5% у представників 1 та 2 групи відповідно.

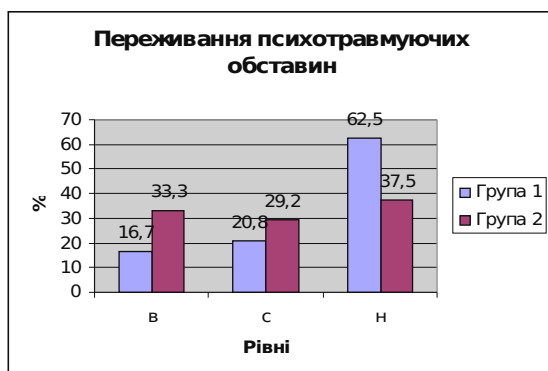


Рис.1. Фаза «напруга», симптом «Переживання психотравмуючих ситуацій»

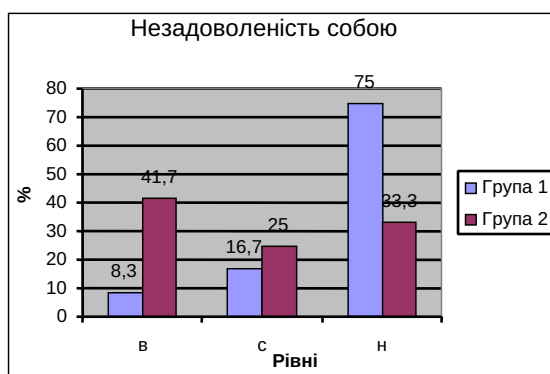


Рис. 2. Фаза «напруга», симптом «Незадоволеність собою»

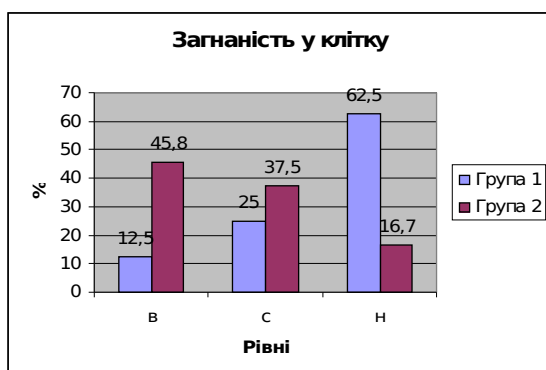


Рис. 3. Фаза «напруга», симптом «Загнаність у клітку»

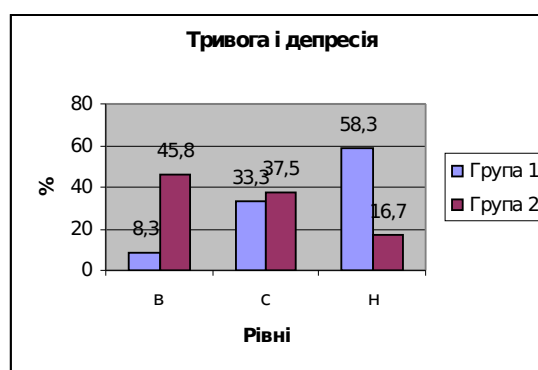


Рис. 4. Фаза «напруга», симптом «Тривога і депресія»

Фаза «напруга», симптом «Незадоволеність собою» також засвідчує велику різницю як за високим рівнем (8,3% та 41,7% відповідно), так і за низьким, тільки навпаки: 75% і 33,3% відповідно.

Дані, представлені на рисунку 3, свідчать, що у представників 1 групи цей симптом практично не

сформований (12,5%) на відміну від представників 2 групи (45,8%). За симптомами «Тривога і депресія» (рис.4.) дані аналогічні (8,3% і 45,8% відповідно).

За фазою «Резистентність», результати якої представлені на рисунках 5-8, спостерігається аналогічна картина.

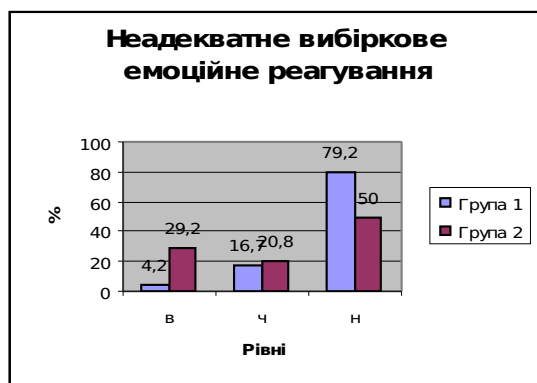


Рис. 5. Фаза «резистентність», симптом «НВЕР»

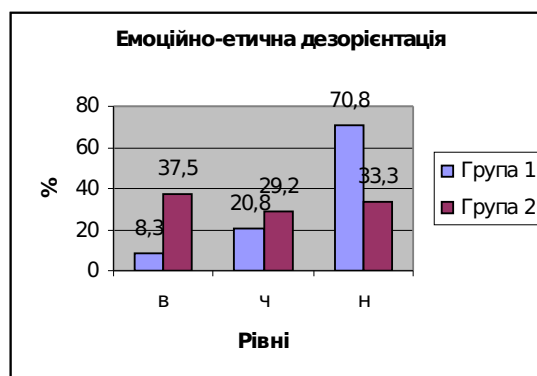


Рис. 6. Фаза «резистентність», симптом «ЕЕД»

Дані симптоми у представників 1 групи не сформовані (низький рівень – 79,2% проти 50% у представників 2 групи та 70,8% і 33,3% відповідно у представників 2 групи).

У представників 1 групи також по обох симптомах сформованості немає (54,2% проти 33,3% та 70,8% та 16,7% відповідно).

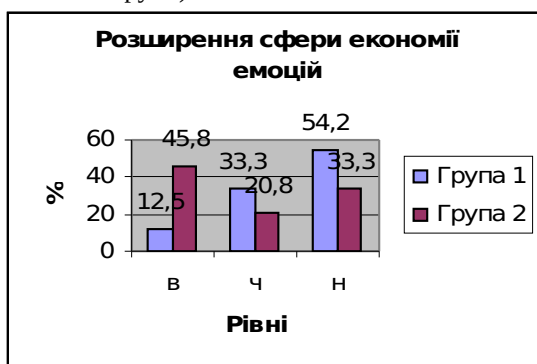


Рис. 7. Фаза «резистентність», симптом «РСЕЕ»

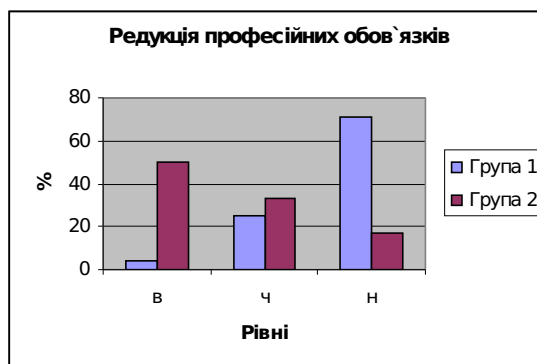


Рис. 8. Фаза «резистентність», симптом «РПО»

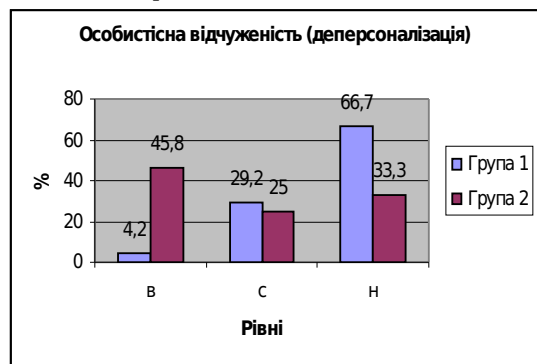


Рис. 9. Фаза «виснаженість», симптом «деперсоналізація»

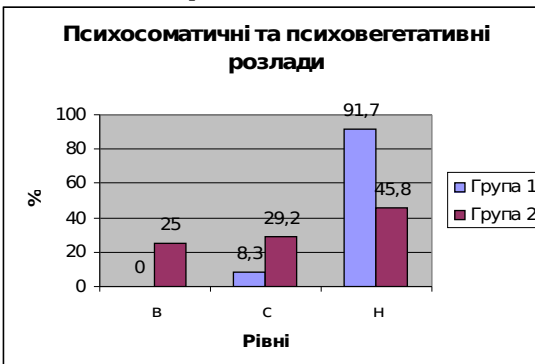


Рис. 10. Фаза «виснаженість», симптом «ППР»

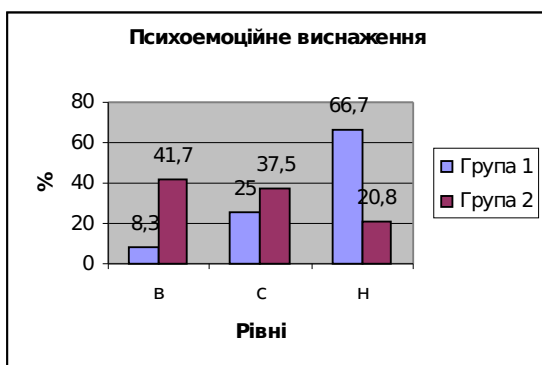


Рис. 11. Визначення психічного вигорання, «психоемоційне виснаження»

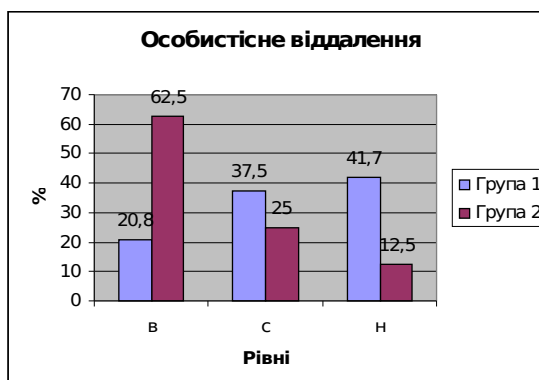


Рис. 12. Визначення психічного вигорання, «особистісне віддалення»

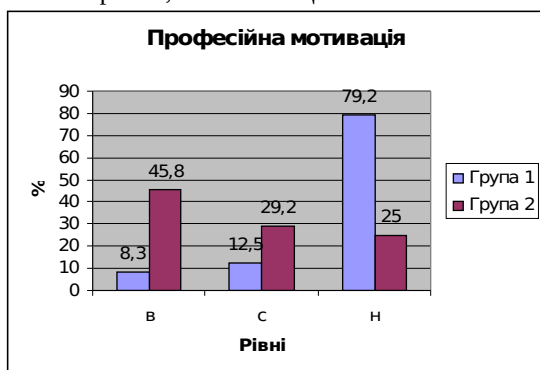


Рис. 13. Визначення психічного вигорання, «професійна мотивація»

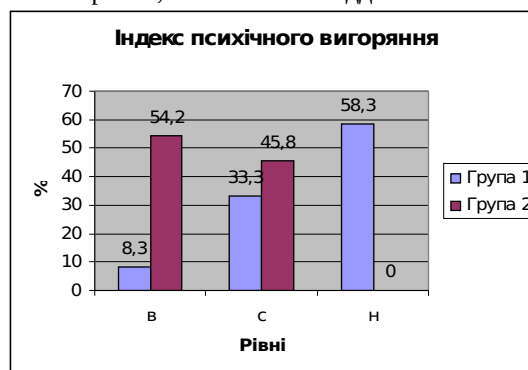


Рис. 14. Визначення психічного вигорання, «індекс психічного вигорання»

І тільки по симптому «Емоційна відчуженість» спостерігається несформованість даного симптому у представників обох груп (62,5% і 58,3% відповідно).

Особливо показово визначення психічного вигорання (А.А. Рукавішников) за шкалою «Індекс психічного вигорання» (рис.14): якщо у представників 1 групи його несформованість визначена у 58,3% респондентів, то у представників 2 групи тих, у кого він не сформований, немає зовсім (0%).

Для визначення відмінностей у рівнях емоційного вигорання між групами робітників торгівлі з різними стажем роботи нами була проведена статистична обробка отриманих даних за t-критерієм Ст'юдента, який за всіма показниками показав, що існують статистично значущі відмінності при високому рівні достовірності, що підтверджує закономірний, а не випадковий характер зв'язку стажу роботи з рівнем емоційного вигорання працівників торгівлі.

Таким чином, на підставі проведеного дослідження зроблено наступні висновки:

1. Виявлено, що інтегральні показники «вигорання» «резистентність» у домінуючій фазі у

12,5% опитаних 1 групи, а у респондентів 2 групи – 45,8%.

2. Встановлено, що проблема «вигорання» робітників торгівлі є актуальною, тільки у 16,7% не виявлений синдром «вигорання», але у 95,2% опитаних у сформованій стадії знаходяться ті або інші симптоми «вигорання». Ступінь вираженості проявів емоційного вигорання в робітників торгівлі пов'язаний зі стажем роботи.

3. Шкала «Деперсоналізація» теж не вселяє оптимізму: у представників 1 групи високий рівень складає 8,3%, а у представників 2 групи цей показник значно вищий – 41,7%.

4. І як підсумок, по шкалі «Індекс психічного вигорання» високий рівень у представників 1 групи 8,3% проти 54,2% у представників 2 групи, що якнайскраніше свідчить про вплив стажу роботи на прояви психічного вигорання.

5. У 45,8% робітників торгівлі, що взяли участь у дослідженні, «вигорання» знаходиться у стадії формування, що говорить про необхідність психологічної профілактики і психокорекції їхнього емоційного і психічного стану.

ЛІТЕРАТУРА

1. Безносів С.П. Професійна деформація
«Наука і освіта», №3, 2008

личности. – СПб: Речь, 2004. – 270 с.

2. Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 30с.

3. Маничев С.А. Критические жизненные события и профессиональное выгорание// Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд. СПб. Университета, 2004. – С.56-69.

4. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал.- 2001. – Т.22, №1. – С.90-101.

5. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. – 2002, – Т. 23, – №3. – С.85-95.

Подано до редакції 12.03.08

РЕЗЮМЕ

Статья посвящена актуальной проблеме проявления синдрома эмоционального выгорания в системе «человек – человек», что требует проведения

профилактической и психокоррекционной работы с представителями социальных профессий.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, фазы эмоционального выгорания, психоэмоциональное истощение, резистентность.

РЕЗЮМЕ

Статтю присвячено актуальній проблемі прояву синдрому емоційного вигорання в системі «людина – людина», що вимагає проведення профілактичної і

психокоректувальної роботи з представниками соціальних професій.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійна діяльність, фази емоційного вигорання, психоемоційне виснаження, резистентність.

SUMMARY

The article is on the actual problem of emotional burning out syndrome in the system of «person - person» that

requires prophylactic and psychological correction work with representatives of social professions.

Keywords: emotional burning out, professional activity, phases of emotional burning out, psychological emotional exhaustion, stability.