

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Проблема добору діагностичних методів і методик щодо висвітлення явища, яке вивчається, завжди була нелегкою. Це зумовлено тим, що віднайти сукупність прийомів і засобів, за допомогою яких можна отримати достовірні відомості, на основі яких у подальшому можна було б формулювати наукові теорії та розробляти практичні рекомендації, вкрай складно. Як зазначав С.Л. Рубінштейн, метод – це шлях пізнання, це спосіб, завдяки якому пізнається предмет науки. Отже, метод – це прийом, спосіб дослідження, методика – це сукупність методів дослідження, а методологія – це вчення про шляхи, методи наукового дослідження чого-небудь.

У зв'язку з тим, що предметом нашого дослідження є особливості перебігу емоційного вигорання у працівників слідчих підрозділів Служби безпеки України, ми провели аналіз методик, які можуть бути використані при вивченні цього явища. З'ясувалося, що в процесі дослідження емоційного вигорання ми, передусім, стикаємося з такими загальнометодологічними проблемами, як-то: з необхідністю врахування всіх основних факторів, які мають значення для виникнення і формування емоційного вигорання у фахівця (слідчого); з фактом мінливості основних симптомів емоційного вигорання на різних стадіях його формування (зміни у мисленні, поведінці, почуттях і здоров'ї); з проблемою зняття процесуальності, тобто з необхідністю одночасного врахування й динамічного аспекту подій і фіксації найбільш значущих подій і факторів у вигляді певного "процесуального зрізу"; нарешті, з урахуванням імовірних моментів у розвитку й формуванні емоційного вигорання та ін. На нашу думку, вирішенню означених загальнометодологічних проблем можуть сприяти наступні підходи: міждисциплінарний, системний, емпіричний, особистісно-соціально-діяльнісний, ситуаційний.

Зауважимо, що жертвою емоційного вигорання може стати як окремо взятий слідчий, так і цілий відділ. Це пов'язано з тим, що працівник, якому притаманно емоційне вигорання, стає песимістом, у нього сильні негативні сприйняття й оцінка ситуації. Перебуваючи в процесі робочої діяльності й у постійній взаємодії з людьми, які знаходяться під впливом тих же стресорів, відбувається розвиток у них однакових симптомів вигорання. Це в решті-решті і становить основну проблему й небезпеку синдрому "емоційне вигорання".

Особливо небезпечне емоційне вигорання на стадії появи, тому що "вигоряючий" співробітник, як правило, не усвідомлює його симптоми й зміни, які в цей період легше помітити збоку. Як і будь-яку хворобу, емоційне вигорання легше попередити, чим лікувати, тому важливо знати й попереджувати появу факторів, що можуть спричинити розвиток цього явища.

У зв'язку з тим, що емоційне вигорання – це досить складне явище, то досконалість його вивчення безпосередньо залежить від методів дослідження, що застосовуються. Але для того, щоб знати які методи використовувати під час дослідження, слід визначитися з тим, що ми розуміємо під емоційним вигоранням.

Враховуючи різні підходи до трактування поняття "емоційне вигорання": як стан фізичного, психічного й емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування (К. Маслач, В.Е. Орел, М.М. Скугаревська, Х. Фреденбергер та ін.) [5; 16]; як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, - з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе (М. Лейтер, В.Шафурел та ін.) [17; 19-22]; як трьохкомпонентна система, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних досягнень (В.В. Бойко, С.Джексон, К.Маслач, Т.В. Форманюк та ін.) [2; 9; 13], ми у своєму дослідженні виходили із такого розуміння емоційного вигорання – це відбиток пережитого слідчим стану фізичного, емоційного або психічного виснаження, зумовленого тривалою включеністю в психотравму середньої інтенсивності. А, отже, емоційне вигорання потрібно розглядати у зв'язку зі стадіями його сформованості й прояву, а також з'ясуванням причин, що спричиняють його появу.

На підставі узагальнення існуючих в літературі методів дослідження емоційного вигорання ми дійшли висновку, що до основних методик, які можуть бути використані при дослідженні, відносяться наступні [2; 4; 5; 8]:

1) для визначення компонентів "емоційного вигорання" можна використовувати *методику "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко)*. Досліджуваному пропонуються надати відповідь на 84 запитання, кожне з яких відповідає одному із провідних симптомів "вигорання", які, в свою чергу, відносяться до одного із 3-х компонентів "емоційного вигорання": 1) напруження, 2) резистенція, 3) виснаження.

Перший компонент - *напруження* - характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликані власною професійною діяльністю і проявляється у таких симптомах:

- 1) *переживання психотравмуючих обставин* - людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- 2) *незадоволеність собою* - незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- 3) *зананість у кут* - відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;
- 4) *тривога й депресія* - розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрії.

Другий компонент - *резистенція* - характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми, і виявляється у таких симптомах, як:

- 1) *неадекватне вибіркоче емоційне реагування* - неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- 2) *емоційно-моральна дезорієнтація* - розвиток байдужості у професійних стосунках;
- 3) *розширення сфери економії емоцій* - емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації;
- 4) *редукція професійних обов'язків* - згорання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третій компонент - *виснаження* - характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень і виявляється у таких симптомах, як:

1) *емоційний дефіцит* - розвиток емоційної нечутливості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

2) *емоційне відчуження* - створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

3) *особистісне відчуження (деперсоналізація)* - порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

4) *психосоматичні та психовегетативні порушення* - погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми із артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Відповідно до "ключа" рахуються: 1) сума балів окремо для кожного з 12 симптомів "вигорання"; 2) сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування "вигорання"; 3) підсумковий показник синдрому "емоційного вигорання" – сума показників усіх 12-ти симптомів. За показником виразності кожного симптому визначається фаза сформованості "емоційного вигорання": від 0 до 9 балів - симптом не сформований; від 10 до 15 балів - симптом на стадії формування; від 16 і більше балів - симптом сформований;

2) для діагностики прояву синдрому "вигорання" на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному) доречно використовувати *методику "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавінникова)*. Дана методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам:

1) *психоемоційне виснаження (ПВ)* - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;

2) *особистісне віддалення (ОВ)* - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших;

3) *професійна мотивація (ПМ)* - рівень робочої мотивації й ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як: продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботі з людьми.

Кількісна оцінка психічного "вигорання" за кожною шкалою здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему ("часто" - 3 бали, "зазвичай" - 2 бали, "рідко" - 1 бал, "ніколи" - 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за "сирим" балом. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного "вигорання" у кожній шкалі: 1) низький (сума балів за вкрай низькими і низькими значеннями), 2) середній (бали за середніми значеннями), 3) високий (сума балів за високими та вкрай високими значеннями). Після цього з'ясовуються прояви психічного "вигорання" на системно-структурних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному;

3) для визначення складових синдрому "вигорання" (за теорією синдрому "вигорання" К.Маслач, С.Джексон) можна використати *методику "Синдром вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров)*. Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам:

- 1) *емоційне виснаження* характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням;

2) *деперсоналізація* проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, а в інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно підлеглих, колег по роботі тощо;

3) *редукція особистих досягнень* полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізму щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожною субшкалою. Рівень "професійного вигорання" визначається за таблицею рівнів "вигорання": низький, середній, високий (для кожної із субшкал);

4) для виміру компонентів "вигорання" можна використати *методику "Оцінка власного потенціалу "вигорання" (Дж. Гібсон)*. Дана методика містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів "вигорання": деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Досліджуванам пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом "вигорання" підраховується середній бал, а потім за ключем проводиться визначення рівня "вигорання" (низький, середній, високий);

5) для визначення рівня "емоційного вигорання" можна застосувати *методику "Дослідження синдрому "вигорання" (Дж. Грінберг)*. Дана методика містить 20 запитань. Досліджуванам пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден". Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями "вигорання": низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів).

Наведені методики дослідження емоційного вигорання, як бачимо, спрямовані на:

- визначення компонентів "емоційного вигорання" та стадій сформованості емоційного вигорання у фахівця (методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко), методика "Синдром "вигорання" в професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров), методика "Оцінка власного потенціалу "вигорання" (Дж. Гібсон)),

- дослідження проявів емоційного вигорання у фахівця на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях (методика "Визначення психічного "вигорання" (О.О. Рукавішнікова); методика "Дослідження синдрому "вигорання" (Дж. Грінберг)).

Однак даний перелік методів, на нашу думку, буде неповним, якщо не зазначити, наприклад, такі методи, як-то:

- емпіричні (передусім, спостереження - безпосереднє отримання потрібної інформації через органи почуттів. За своїм характером і сутністю спостереження - об'єктивний психічний процес відображення дійсності [3]. Процеси і явища спостерігаються в безпосередній і звичайній обстановці),

- діагностичні (опитування, анкетування, особистісні тести). Наприклад, за результатами нашого дослідження констатовано, що серед причин емоційного вигорання слідчих можуть бути: дефіцит часу; невизначеність ситуації; різноманітність завдань, які необхідно розв'язувати; висока відповідальність за наслідки здійснюваних дій та рішень, що приймаються; висока ймовірність піддання під інтенсивний негативний психологічний (часто й фізичний) тиск; особливості організації служби, а також порушення взаємин у підрозділі, способи вирішення міжособистісних конфліктів, особистісні ознаки, вивчення яких можна здійснювати за допомогою, зокрема, методики "Особистісна агресивність і конфліктність" (С.П. Ільїн, П.А. Ковальов), тесту "Діагностика рівня конфліктності особистості", методики "Діагностика "перешкоди" у встановленні емоційних контактів" (В.В. Бойко), методики "Дослідження взаємостосунків адміністрації і колективу" (Л.М. Карамушка), тесту "Умілі вирішення проблеми" (Н.П. Петрова), модульний соціотест Анцупова (МСА) та ін. [1; 7; 8];

- експертне оцінювання. Сутність цього методу полягає в тому, що центром якісної й кількісної оцінки об'єктивних і суб'єктивних факторів, що впливають на формування емоційного вигорання, стає думка спеціалістів, яка спирається на їх професійний, науковий і практичний досвід. Завдяки цьому методу стає можливим отримати серію окремих або колективних думок із конкретних питань проблеми, що вивчається. Відповіді експертів узагальнюються, аналізуються, кількісні оцінки факторів підраховуються і визначаються середні значення,

- методи кількісної та якісної обробки даних (методи математичної статистики, диференціація матеріалу за групами) [6]. Так, при обробці отриманих даних можна використовувати комп'ютерну програму "SPSS 9.0 for Windows". Для співставлення двох вибірок за середнім значенням досліджуваної ознаки використовувати t-критерій Стьюдента. Це дозволить оцінити достовірність різниці між середніми значеннями двох вибірок, у яких реєструється досліджувана ознака.

Все це дає підстави стверджувати, що лише за наявності відповідного діагностичного інструментарію можна не лише відслідкувати фази розвитку емоційного вигорання у слідчих, підтвердити їх статистичними даними, а й розробити психопрофілактичні заходи щодо запобігання появи емоційного вигорання. Як перспективу подальшої нашої роботи ми вбачаємо дослідження особливостей гендерного прояву емоційного вигорання у слідчих.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Бахлановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. - СПб.: Питер, 2006.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций. - СПб.: Питер, 2004. - 474 с.
3. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии: Инфор.-метод. пос. - М.: РПА, 1998. - с.25.
4. Гринберг Дж. Управление стрессом. - 7-е изд. - СПб.: Питер, 2002.
5. Зайчикова Т.В. Диагностика та профілактика синдрому "вигорання" у вчителів: Метод. реком. - К., 2003. - 24 с.
6. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. - СПб.: Речь, 2006. - 392 с.
7. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учеб. пос. - Самара: БАХРАХ, 1998. - с.161-169.
8. Технології роботи організаційних психологів: Навч. пос. /За наук. ред. Л.М. Карамушки - К.: Фірма "ІНКОС", - 2005. - 366 с.
9. Форманюк Т.В. Синдром "эмоционального сгорания" как показатель профессиональной дезадаптации учителя //Вопросы психологии. - 1994. - №6. - С.57-63.
10. Adjkovic V. The burnout syndrome in helpers' //Mental health care of helpers. Zagreb, 2002, pp.27-31.
11. Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. Validation of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: An internet study. Anxiety, Stress and Coping, 2002, 15, pp.245-260.
12. Burke, R.J. and Richardson, A.M. Stress, burnout and health. In Handbook of Stress, Medicine and Health (ed. C. Cooper), London: CRC Press, 1998, pp. 101-117.
13. Daniel, J., Shabo, I. Psychological burnout in professional with permanent communication //Studia - Psychologica, 1993, V. 35 (4-5), pp. 412-414.
14. Kahill, S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. Canadian Psychology, 1988, 29, - pp.284-297.
15. Le Blanc, P. and Schaufeli, W.B. Burnout among oncology care providers: Radiation assistants, physicians and nurses. In M.F. Dollard, A.H. Winefield and H.R. Winefield (Ed). Occupational stress in the service professions. London: Taylor and Francis, 2003, pp.143-167.
16. Maslach, C., Goldberg, J. Prevention of burnout: New perspectives //Applied and Preventive Psychology, 1998, V.7, pp. 63-74.
17. Maslach, C., Leiter, M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.
18. Miller L. Practical police psychology: Stress management and Crisis Intervention for Law Enforcement. - N.Y.: Published, 2006. - 320 p.
19. Montgomery, A., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B. and Den Ouden, M. Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with Burnout and engagement. Anxiety, Stress and Coping, 2003, 16, pp.195-211.
20. Salanova, M., Peiry, J.M. and Schaufeli, W.B. Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the Job Demands Control Model. European Journal of Work and Organizational Psychology, 2002, 11, pp.1-25.
21. Schaufeli, W.B., Enzmann, D. The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and intervention. Washington DC: Taylor and France, 1999.
22. Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. The measurement of engagement and burnout and A confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies, 2003, 3, pp.71-92.
23. Tang, C.S-K., Lau, B.H-B., Gender role stress and burnout in Chinese human service professional in Hong Kong //Anxiety, Stress and Coping: An International J., 1996, V.9 (3), pp.217-227.

Подано до редакції 29.09.08

РЕЗЮМЕ

В статті розглядаються методи, которые могут быть использованы в процессе исследования эмоционального выгорания.

SUMMARY

The article demonstrates some methods which can be used during research on emotional burnout.