

## ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ: СУЧАСНІ ПОГЛЯДИ НА ПРОБЛЕМУ

Представлено сучасні підходи до проблеми вигорання у представників соціономічних професій у контексті емоційної праці, емоційного і когнітивного дисонансу. Проаналізовано й узагальнено наукову літературу з питань вигорання, визначено три основні його компоненти: емоційне і/або фізичне виснаження, зниження продуктивності праці і надмірна деперсоналізація. На основі аналізу визначень вигорання встановлено його зв'язок з емоційною працею (регуляцією і вираженням емоційних станів). Обстоюється думка, що фахівці соціономічних професій особливо вразливі до вигорання, оскільки тривалий час перебувають у стані, коли необхідно постійно контролювати свої емоції, брати на себе відповідальність і відчувати невизначеність, працюючи з іншими людьми. Емоційну працю розглянуто як предиктор вигорання у фахівців соціономічних професій. На основі аналізу літератури, присвяченої проблемам вигорання та емоційного дисонансу, висловлено припущення, що вимоги щодо емоційної праці зумовлюють різноманітність проявів синдрому вигорання (у тому числі виснаження, цинізму, зниження продуктивності праці та погіршення самопочуття), а знання симптомів вигорання дало б змогу фахівцям соціономічних професій запобігти виникненню та загостренню цього стану.

*Ключові слова:* вигорання, емоційна праця, емоційний дисонанс, когнітивний дисонанс, автентичність.

*Проблема.* Професійний розвиток особистості передбачає її активне намагання впливати на зовнішні обставини; усвідомлення своїх дій і відповідальності за те, що відбувається з нею; планування і постановку мети професійної діяльності, внутрішню роботу над собою заради її досягнення. Усе це вимагає великих зусиль, що нерідко зумовлює емоційне виснаження, а згодом і вигорання, зокрема у фахівців соціономічних професій.

Вигорання є станом емоційного, розумового і фізичного виснаження, зумовленого надмірним і тривалим стресом. Це відбувається, коли людина відчуває себе пригніченою, емоційно виснаженою, не може задовольнити свої повсякденні потреби, що зумовлює втрату інтересу та мотивації до виконуваної роботи. Вигорання знижує продуктивність діяльності людини,

негативно впливає на її психоемоційний стан; вона відчуває безпорадність і образу, нерідко стає надмірно цинічною. На перший погляд здається, що вигорання прямо корелює з незадоволеністю роботою, бажанням змінити професію тощо. Утім, такі судження нині піддаються сумнівам, оскільки вигорання хоча й зумовлює погіршення психологічного благополуччя людини, однак далеко не завжди мотивує її до зміни роботи. Водночас доведено, що в стані загального психологічного благополуччя фахівець часом полишає свою колишню роботу й намагається віднайти нову сферу професійної діяльності задля задоволення нових, актуальних потреб.

Останнім часом у зарубіжній психології з'являються численні публікації, присвячені проблемам вигорання в контексті емоційної праці, автентичності та професійної ідентичності особистості. З огляду на це виникає потреба детальнішого вивчення проблеми вигорання представників зокрема й соціономічних професій, беручи до уваги новітні зарубіжні і вітчизняні дослідження.

*Мета статті:* аналіз сучасних досліджень вигорання, можливостей застосування зарубіжних концепцій до реалій нашої країни.

У пострадянській науковій літературі власне поняття “вигорання” практично не вживається. Натомість поширеними є такі терміни, як “синдром психічного вигорання” (О. М. Рибников), “синдром професійного вигорання” (Н. Є. Водоп'янова), “синдром особистісної (професійної) деформації” (Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц), “емоційне згорання” (Л. Д. Дьоміна, І. О. Ральникова), “синдром емоційного згорання” (В. В. Бойко; М. О. Амінов), “синдром емоційного перегорання” (В. Д. Від, Є. І. Лозинська), “феномен психічного вигорання” (Л. А. Вайнштейн), “синдром емоційного вигорання” (Г. А. Макарова), “психічне вигорання” (О. О. Рукавішников, В. О. Орел).

До 1980-х років поняття “вигорання” використовувалося переважно у сфері бізнесу та стосувалося нестачі мотивації до виконання професійної

діяльності й низького рівня продуктивності; при цьому емоційні складові поняття, окреслені згодом, до уваги не бралися. Протягом 1980 – початку 1990-х років дослідження вигорання проводилися поза концептуальними моделями та стосувалися виключно професій типу “людина – людина” (вчителів, медичних сестер, лікарів, соціальних працівників і поліцейських), тобто людино-центрованих фахівців, орієнтованих на досягнення соціально важливих, часто ідеалізованих цілей. Представники цих професій часто працюють позанормово, витрачаючи багато емоційної, розумової й нерідко фізичної енергії, щоб допомогти користувачам їхніх послуг.

Варто зазначити, що в радянській психології термін “вигорання” не набув поширення, оскільки згідно з ідеологічними настановами, що панували за часів комуністичного режиму, радянська людина незламна і не може “вигоріти”. Поняття “burnout” перекладалося як “емоційна слабкість”, “психологічне виснаження”, “вигорання емоцій”, тобто акцент робився лише на одному з аспектів зарубіжного поняття “вигорання”, а поширене й нині поняття “професійне вигорання” наголошує лише на результаті – погіршенні працездатності, упускаючи головне – деформацію особистості професіонала.

Процесуальні моделі аналізують вигорання як динамічний процес, що має певні фази. В основі динамічної фазової моделі вигорання, запропонованої Р. Т. Голембієвським і Р. Ф. Мунзенрідером (1988), в адаптації Н. Є. Водоп'янової (2009) лежить уявлення про складну динаміку розвитку цього синдрому. Дослідники виділяють три ступені і вісім фаз вигорання, які діагностуються за допомогою опитувальника МВІ. Запропонована модель дає змогу виділити низький (1-3-тя фази), середній (4-5-та фази) і високий (6-8-ма фази) ступені вигорання. Остання фаза – перехід до енергетичного виснаження; до цього часу емоційно-енергетичний запас протидіє наростаючій деперсоналізації і редуції особистих досягнень. Згідно із запропонованою моделлю, у першій фазі працівник поводить себе з іншими людьми шанобливо й тактовно; вважає, що добре виконує свою роботу, яку розглядає як соціально значущу; у нього достатньо емоційних ресурсів для

подолання більшості стресорів, з якими він стикається. У восьмій фазі ситуація протилежна: індивіди, що переживають вигорання, дистанціюються від людей, а отже, не можуть отримувати конструктивну інформацію (у тому числі у вигляді зворотного зв'язку) і соціальну підтримку; робота не дає їм психологічної компенсації (морального задоволення). У цій фазі “згорілі” працівники мають низьку самооцінку персональних досягнень і розглядають свою роботу як непривабливу, також у них спостерігається дефіцит емоційних ресурсів для подолання нових стресів [1].

Інші представники процесуального підходу, зокрема Б. Перлман і Е. А. Хартман [8], виділяють чотири стадії емоційного вигорання. Перша стадія – напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями, необхідними для адаптації до ситуаційних робочих вимог. Її зумовлюють такі ситуації: 1) навички і вміння працівника недостатні, щоб відповідати статусно-рольовим і професійним вимогам; 2) робота може не відповідати очікуванням людини, її потребам або цінностям. Друга стадія супроводжується сильними переживаннями стресу. Рух від першої стадії емоційного вигорання до другої залежить від ресурсів особистості, від статусно-рольових та організаційних змінних. Третя стадія супроводжується фізіологічними, афективно-когнітивними та поведінковими реакціями в індивідуальних варіаціях. Четверта стадія являє собою емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу – фізичного або психологічного дискомфорту. Дослідники розробили модель, яка визначає особистісні та організаційні змінні, пов'язані з вигоранням. Три виміри вигорання відображають основні симптоматичні категорії стресу: а) фізіологічну, сфокусовану на фізичних симптомах (фізичне виснаження); б) афективно-когнітивну, зосереджену на настановленнях і почуттях (емоційне виснаження, деперсоналізація); в) поведінкову, пов'язану із симптоматичними типами поведінки (дезадаптація, знижена продуктивність праці). Згідно із цією моделлю, індивідуальні характеристики, виробниче і соціальне оточення важливі для сприйняття стресу (який ототожнюється з

вигоранням) і разом з ефективним чи неефективним подоланням впливають на нього.

Учені довели, що виробничий стрес (стрес, пов'язаний із роботою) більше корелює із професійними деформаціями, ніж із вигоранням, водночас важливість роботи більше пов'язана саме з вигоранням, ніж із хронічним стресом. Тобто вигорання властиве переважно представникам соціально значущих професій, чия діяльність пов'язана з насиченими соціальними контактами та відповідальністю перед іншими. На відміну від професійної деформації, наслідками вигорання є незадоволеність власною діяльністю, бажання змінити роботу і низький рівень продуктивності праці.

На перший погляд очевидно, що регуляція емоцій позитивно впливає на ефективність діяльності людини, однак наразі відомі й інші, достатньо обґрунтовані, погляди на цю проблему. Згідно з теорією розподілу ресурсів (D. Kahneman, 1973), існує негативний зв'язок між емоційною регуляцією і продуктивністю праці, оскільки контроль над емоціями вимагає залучення альтернативних ресурсів; цей процес виснажує людину, відволікаючи її від виконання професійних завдань [2]. Схожих поглядів дотримуються й деякі інші вчені, вважаючи, що емоційна регуляція позитивно впливає на завдання, які не вимагають значних когнітивних зусиль [5].

Як стверджує А. Хохшильд, професійна діяльність, що характеризується як емоційна праця, має відповідати певним вимогам. Найчастіше це тривале спілкування віч-на-віч і необхідність впливати на емоційний стан інших людей [4]. Емпатійність, стурбованість почуттями інших призводять до відчуження фахівця від своїх емоцій, що певною мірою позначається на його психологічному та фізичному самопочутті. Дослідниця вводить в ужиток поняття емоційного дисонансу, який розглядає як стан, коли людина виражає емоції не так, як вона їх відчуває, унаслідок чого виникають незадоволеність роботою та емоційне виснаження. У цьому контексті емоційний дисонанс відбиває невідповідність справжніх та удаваних емоцій як складову професійної діяльності. Емоційна праця за своєю суттю є амбівалентною: з

одного боку, вона фасилітує міжособову взаємодію, а другого – призводить до стресу і вигорання. Враховуючи цю амбівалентність, можна констатувати наявність позитивного впливу емоційного дисонансу на ефективність праці. Було розроблено класифікацію видів емоційної праці, в основі якої лежить ступінь контрольованості працівником власного вираження емоцій. У цій типології регуляція емоційної праці контролюється як організацією (правила, навчання, супервізії), так і власне працівником. Перший вид відповідає визначенню А. Хохшильд, а другий відображає невизначеність праці і ті дії працівників, які не піддаються контролю. Уявлення про регульовану й автономну емоційну працю підтвердилося і в ході дослідження емоційної праці лікарів.

На думку Е. В. Larson і Х. Yao, попри технологічний прогрес у медичній галузі емпатія залишається важливим компонентом лікувальної взаємодії, оскільки особливості міжособових стосунків лікаря та пацієнта значною мірою зумовлюють результат лікування. Дослідники визначають емпатію як форму емоційної праці. При цьому глибока дія емоційної праці виявляється лікарями до, в процесі та після взаємодії з пацієнтом. Це справжнє співпереживання, яке властиве меншості лікарів і негативно позначається на їхньому психологічному благополуччі. Натомість більшість медичних працівників поверхово виявляють дію емоційної праці, що є компонентом їхньої професійної компетентності; така поведінка забезпечує їх від надмірних емоційних навантажень і запобігає розвитку симптомів емоційного вигорання. Попри це Е. В. Larson і Х. Yao вважають, що справжнє задоволення від роботи отримують лікарі, що демонструють емпатію в контексті глибокої дії емоційної праці [7].

Доречно також згадати поняття емоційної автентичності (R. Goffee, G. Jones, M. Salmela) [3]. Емоційна автентичність – це один із показників психологічного благополуччя людини, що визначається оптимальним функціонуванням, гнучкістю думок і поведінки, особистісним і соціальним зростанням людини, психологічною пружністю в стресових ситуаціях.

Ключовим аспектом емоційної автентичності є вираження автентичних емоцій, які характеризуються щирістю, відповідністю обставинам життя та обмеженістю в часі. Автентичне самовираження передбачає: щирість, контакт зі співрозмовником, неупередженість, доброзичливість, справжність, чесність, справедливість, відкритість, прямотинійність, непідкупність, безхитрісність, безпосередність, транспарентність, шляхетність, точність висловлювань [6]. Автентичне самовираження в комунікації можна описати шістьма базовими елементами: рівністю в стосунках, повагою, чесністю, щирістю, відкритістю і конструктивним мисленням. Діалог є єдиною формою спілкування, де учасники виступають у ролі справжніх колег, які працюють разом для досягнення взаємного розуміння; при цьому спілкування базується на фактах, а не доведенні домінування одного з комунікантів. За неавтентичної комунікації завжди бракує одного або кількох зазначених елементів, причому недоліки можуть бути як умисними, так і несвідомими. Приміром, образі не вистачає поваги, директивному спілкуванню бракує рівності й балансу сил, неоднозначні висловлювання завжди позбавлені чіткості – вони хоча й продумані, але нещирі і незрозумілі. Пуста балаканина – це мовлення без мислення, а лаконічне спілкування часто беземоційне. Окреслені особливості так чи інакше впливають на ефективність праці співробітників.

Окрім емоційної складової, велике значення з погляду продуктивності праці має когнітивна складова, яка охоплює не лише професійні компетентності, необхідні знання та навички, а й когнітивний образ себе як професіонала, уявлення про значущість професії, її базові цінності. Автентичні емоції людини, яка виконує професійні завдання на певному робочому місці, стикаються з вимогами до емоційного стану під час виконання професійної діяльності, що нерідко зумовлює емоційний дисонанс. Поняття когнітивної автентичності (вірність власним цінностям і переконанням) використовується переважно в контексті професійної підготовки студентів і визначається двома аспектами: 1) відповідністю

професії життєвій історії людини, її психологічним особливостям і контексту її функціонування; 2) бажанням отримати відповіді на актуальні для себе питання, задовольнити власні потреби та потреби інших людей (зазвичай це стосується осіб, що обирають суспільно корисні професії з вираженою емоційною працею). Когнітивна автентичність (автентичні очікування щодо професії) часто не відповідає організаційним вимогам щодо виконання працівником професійних обов'язків (наприклад, лікар замість того, аби лікувати хворих, має продавати їм ліки, ефективність яких сумнівна; або психолог, який більшу частину свого робочого часу повинен витратити на надмірну паперову звітність). Це, закономірно, зумовлює виникнення когнітивного дисонансу. Беручи до уваги теорію Л. Фестінгера, Е. Аронсон стверджує, що когнітивний дисонанс зумовлюється конфліктом когніцій, які негативно впливають на Я-концепцію людини (наприклад, “Я чесний” і “Я брехав керівникові, що моя робота мені цікава”). Долання когнітивного дисонансу може відбуватися двома шляхами: із домінуванням Я-реального (Я-особистісного, Self) або з перевагою Я-соціального. Утім, на думку J. T. Tedeschi, B. R. Schlenker, T. V. Vonoma, більшість людей, а особливо фахівці соціономічних професій, вирішують когнітивний дисонанс переважно на користь Я-соціального [9]. Домінування Я-реального, Я-автентичного у професійних міжособових стосунках зумовлює емоційне виснаження, а згодом і професійне вигорання.

Водночас емоційний дисонанс є зовнішньою вимогою діяльності, що нерідко убезпечує людину від надмірної емоційної участі в житті клієнта й уможливорює успішну професійну діяльність. Тобто емоційний і когнітивний дисонанс є своєрідним буфером між вигоранням і продуктивністю праці, зумовлює як виснаження, так і психологічне благополуччя, а ключовим аспектом у цьому процесі є професійна ідентичність, у тому числі ставлення людини до своєї діяльності, відчуття належності до певної професійної групи тощо.



*Висновки.* На цей час у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-10) синдром вигорання визначають як “перевтому”. На відміну від МКХ, наявні керівництва із діагностики й статистики психічних розладів (DSM) не оперують цим поняттям. Співвіднесення емоційного вигорання з категоріями “психічної норми” і “психічної патології” дає змогу розглядати його як феномен, що лежить на межі “норми” і “патології” та являє собою крайній варіант норми. Однією з важливих умов профілактики професійного вигорання є соціальна підтримка на робочому місці, яка полягає в спільному розв’язанні проблем, забезпеченні необхідною для професійної діяльності інформацією, допомозі в переосмисленні кризових ситуацій і наданні можливостей для особистісного і професійного зростання. Вигорання є результатом емоційної праці, яка характеризується когнітивним та емоційним дисонансом. Одночасне переживання людиною емоційного та когнітивного дисонансу призводить до виснаження і цинізму як базових симптомів вигорання. Емоційний і когнітивний дисонанси впливають на формування професійної ідентичності, яка опосередковує вигорання або психологічне благополуччя, що виражається в ефективності професійної діяльності, характері міжособових стосунків з оточенням.

#### *Література*

1. *Водопьянова Н. Е.* Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья / под. ред. Г. С. Никифорова. – СПб., 2000. – С. 443–463.
2. An episodic process model of affective influences on performance / D. J. Beal, H. M. Weiss, E. Barros, S. M. MacDermid // *Journal of Applied Psychology*. – 2005. – Vol. 90. – P. 1054–1068.
3. *Goffee R.* Managing authenticity: The paradox of great leadership / R. Goffee, G. Jones // *Harvard Business Review*. – 2005. – Vol. 83. – P. 87–97.
4. *Hochschild A. R.* Emotion work, feeling rules, and social structure / A. R. Hochschild // *American Journal of Sociology*. – 1979. – Vol. 85 (3). – P. 551–575.
5. Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative / K. Vohs, R. Baumeister, B. Schmeichel, J. Twenge, N. Nelson, D. Tice // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 2008. – Vol. 94. – P. 883–898.

6. Mumford M. D. How creative leaders think: Experimental findings and cases / M. D. Mumford, S. Connelly, B. Gaddis // *Leadership Quarterly*. – 2003. – Vol. 14. – P. 411–432.
7. Larson E. B. Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship / E. B. Larson, X. Yao // *Jama*. – 2005. – Vol. 293 (9). – P. 1100–1106.
8. Perlman B. Burnout: summary and future research / B. Perlman, E. A. Hartman // *Human Relations*. – 1982. – Vol. 35 (4). – P. 283–305.
9. Tedeschi J. T. Cognitive dissonance: Private ratiocination or public spectacle? / J. T. Tedeschi, B. R. Schlenker, T. V. Bonoma // *American Psychologist*. – 1971. – Vol. 26 (8). – P. 685–695.

#### *References*

1. Vodopyanova, N. Ye. (2000) Sindrom psikhicheskogo vygoraniya v kommunikativnykh professiyakh [Burnout of the persons of communicative professions]. In G. S. Nikiforov (Eds.), *Psikhologiya zdorovya* [Psychology of health] (pp. 443–463). St. Petersburg (rus).
2. Beal, D. J., Weiss, H. M., Barros, E. and MacDermid, S. M. (2005). An episodic process model of affective influences on performance. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1054–1068.
3. Goffee, R. and Jones, G. (2005). Managing Authenticity: The Paradox of Great Leadership. *Harvard Business Review*, 83, 86–97.
4. Hochschild, A. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575.
5. Vohs, K., Baumeister, R., Schmeichel, B., Twenge, J., Nelson, N. and Tice, D. (2008). Making choices impairs subsequent self-control: A limited-resource account of decision making, self-regulation, and active initiative. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(5), 883–898.
6. Mumford, M. D., Connelly, S. and Gaddis, B. (2003). How Creative Leaders Think: Experimental Findings and Cases. *Leadership Quarterly*, 14, 411–432.
7. Larson, E. B. and Yao, X. Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *Jama*, 293 (9), 1100–1106.
8. Perlman, B. and Hartman, E. A (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35 (4), 283–305.
9. Tedeschi, J. T., Schlenker, B. R. and Bonoma, T. V. (1971). Cognitive dissonance: Private ratiocination or public spectacle. *American Psychologist*, 26, 685–695.

#### **Lukomska S. O. Emotional burnout of sociology professionals: modern views on the problem**

This article deals with the modern approaches to the problem of burnout of helping professionals in the context of emotional labor, emotional and cognitive dissonance. The burnout literature is reviewed, compared, and summarized. The definition of burnout is proposed including three components: emotional and/or physical exhaustion, lowered work productivity, and excessive depersonalization.

Based on an analysis of the definitions of burnout, the paper focuses on the connection of burnout and emotional work (regulation of feelings and emotional expression). It is also maintained a fact that helping professionals are especially vulnerable to burnout because of the necessity to control own emotions for a long time, to take responsibilities, and to feel uncertainties they encounter while working with others. The current study discussed emotional labor as a predictor of burnout of helping professionals. On the basis of the literature on burnout and emotional dissonance, the author of this article hypothesized that emotional job demands would explain variances of burnout (i.e., exhaustion and cynicism). Knowledge of abovementioned syndromes would help sociology professionals to avoid emergence and aggravation of emotional burnout.

*Key words:* burnout, emotional labor, emotional dissonance, cognitive dissonance, authenticity.