

19. Піскун С. М. Сутність прокурорського нагляду в сфері оперативно-розшукової діяльності міліції / С. М. Піскун // Право і безпека. – 2003. – № 2'1. – С. 112–117.

20. Позиненко Ю. В. Роль саморегуляції в оптимізації професійної діяльності працівників правосуддя : дис. ... к. психол. наук : 19.00.06 / Позиненко Юлія Вадимівна. – Харків, 2004. – 177 с.

21. Прокуратура в Україні / [відп. ред. М. О. Потебенько]. – К. : Юрінком Інтер, 2000. – 400 с.

22. Рьжаков А. П. Правоохоронительные органы / А. П. Рьжаков. – М. : Контракт, 2002. – 432 с.

23. Рисін О. О. Судовий контроль як особлива конституційна форма реалізації судової влади України / О. О. Рисін // Вісник Національного університету внутрішніх справ. – 2003. – № 22. – С. 233–239.

24. Смородинський В. С. Судова влада в Україні (загальнотеоретичні проблеми) / В. С. Смородинський. – Харків : НУВС, 2001. – 36 с.

25. Тимченко А. В. Прикладная психология в практике правоохранительной деятельности / А. В. Тимченко, В. Е. Христенко. – Харків : Одиссей, 2004. – 448 с.

26. Шаранов Ю. А. Психология деятельности служебного коллектива органов внутренних дел (управленческо-развивающий подход) : [монография] / Ю. А. Шаранов. – СПб. : Санкт-Петербургская академия МВД России, 1998. – 380 с.

Рецензенти: д. психол. н. Тімченко О.В., д. психол. н. Коваленко А.Б.

УДК 159.947:159.9:35

Андрух І.В., СБ України

ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ФОРМУВАННЯ ФЕНОМЕНУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ»

На основі теоретичного аналізу досліджено феномен «емоційного вигоряння» як складного психофізіологічного феномену, зумовленого професійними стресами або тривалими конфліктами середньої інтенсивності, тобто ситуаціями з тривалими емоційними навантаженнями і великими емоційними витратами. Виявлені фактори, що впливають на формування емоційного вигоряння. Розкрита залежність між особистісними характеристиками, зовнішніми і внутрішніми факторами, що обумовлюють розвиток емоційного вигоряння і його вплив на подальшу діяльність.

Ключові слова: особистість професіонала, емоційне вигоряння, стрес, відреагування, аспекти діяльності, особистісні особливості, розвиток емоційного вигоряння.

На основе теоретического анализа исследован феномен «эмоционального выгорания», как сложного психофизиологического феномена, обусловленного профессиональными стрессами или затяжными конфликтами средней интенсивности, то есть, ситуациями с длительным эмоциональным напряжением и большими эмоциональными затратами. Определены факторы, что влияют на формирование эмоционального выгорания. Раскрыта зависимость между личностными характеристиками,

внешними и внутренними факторами, що обуславлюють развитие емоционального выгорания и его влияние на дальнейшую деятельность.

Ключевые слова: личность профессионала, эмоциональное выгорание, стресс, отреагирование, аспекты деятельности, личностные особенности, развитие эмоционального выгорания.

Постановка проблеми. Аналіз робіт по вивченню синдрому «емоційного вигоряння» демонструє, що основні зусилля дослідників були спрямовані на виявлення факторів, що викликають «вигоряння». Традиційно, ці фактори групувались у два великих блоки: особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих професіоналів. Деякі автори виокремлюють і третю групу факторів, розглядаючи змістовні аспекти діяльності, як самостійні. Ми пропонуємо більш детально зупинитись на результатах досліджень, згаданих вище факторів у їх взаємозв'язку з феноменом «емоційного вигоряння».

В деяких роботах підкреслюється провідне значення особливостей професійної діяльності у виникненні вигоряння [11]. Група організаційних факторів, куди включені умови середовища, матеріальна складова, зміст виконуваної діяльності і соціально-психологічні умови праці, є провідною в галузі дослідження вигоряння.

Серед соціально-психологічних факторів, що розглядаються в контексті вигоряння, найбільш важливими є взаємовідносини в організації, як по вертикалі, та і по горизонталі. Вирішальну підтримку в цьому плані грає соціальна підтримка колег і осіб, що є вищими за своїм професійним і соціальним становищем.

Мета статті – розкрити сутнісний зміст факторів, що впливають на формування та розвиток емоційного вигоряння та дослідити його взаємозв'язок з особистісними характеристиками професіонала.

Виклад основного матеріалу. При вивченні впливу умов праці основний акцент був зроблений на часові параметри діяльності і об'єму роботи. Практично у всіх дослідженнях за даним напрямком показано, що збільшення навантаження в діяльності, понаднормова робота стимулюють розвиток вигоряння [4]. Аналогічні результати отримані і між тривалістю робочого дня і вигорянням [12]. Перерви в роботі дають позитивний ефект і знижують рівень вигоряння, але цей ефект має тимчасовий характер: рівень вигоряння частково підвищується через три дні після повернення до роботи і повністю відновлюється за три тижні [9].

Аналіз робіт, присвячених ролі змістовності праці ц виникненні вигоряння показав, що ця група факторів включає в себе кількісні і якісні аспекти роботи з людьми: кількість людей, частота контактів з ними та глибина контактування. Данні, відносно взаємодії між вигорянням і кількістю контактів, встановлених за певний період неоднозначні. Ряд досліджень підтверджує наявність позитивного зв'язку між цими змінними, але в деяких такого зв'язку не було виявлено [10]. Можна припустити, що відсутність такого зв'язку може опосередковуватись і іншими факторами, а саме, тривалістю даного контакту. Так, в роботі P. Vierick показано, що тривалий контакт з однією людиною на протязі робочого періоду може сприяти розвитку вигоряння. Більш визначену тенденцію викриває співставлення глибини контакту з об'єктом

праці і гостроти його проблем. Близький контакт і гострота проблем зазвичай сприяють виникненню вигоряння. Найбільш яскраво проявляється вплив цих факторів у тих видах професійної діяльності, де гострота проблем співставляється з мінімізацією успіху в ефективності їх вирішення. Це робота з людьми, які мають кримінальне минуле, неодноразово притягувалися до відповідальності та схильні до скоєння протиправних дій і т.д. [7].

Важливим фактором, що впливає на вигоряння є ступінь самостійності і незалежності професіонала у своїй діяльності і можливість самостійно приймати важливі рішення. Вказані змінні негативно корелюють з вигорянням.

Серед соціально-психологічних факторів, що розглядаються в контексті вигоряння, найбільш важливими є взаємовідносини в організації, як по вертикалі, та і по горизонталі. Вирішальну підтримку в цьому плані грає соціальна підтримка колег і осіб, що є вищими за своїм професійним і соціальним становищем. В більшості досліджень виявлена негативна залежність між вигорянням і соціальною підтримкою у представників практично всіх професій, пов'язаних з наданням професійної допомоги людям. Більш того, деякі дослідники підкреслюють, що конфлікти по горизонталі в групі працівників менш психологічно небезпечні, ніж конфлікти з людьми, що займають більш високе професійне становище. Тим не менш, соціальна підтримка від колег і інших референтних груп, хоча і в меншій мірі, також є важливим фактором в попередженні вигоряння. Ряд досліджень показує, що інструментальна, інформаційна і емоційна підтримки, особливо в умовах рольового конфлікту і великого об'єму роботи, мають більш тісний зв'язок з вигорянням [11].

Існує ряд досліджень, які присвячені вивченню впливу стилю керівництва на тенденцію до вигоряння у підлеглих. Відмічається незначна кореляція між цими двома змінними, при чому, демократичний стиль керівництва в меншій мірі сприяє виникненню вигоряння (даний стиль керівництва є несумісним з діяльністю, яка виконується Службою безпеки України, адже вона є військовим формуванням).

Аналіз взаємодії між соціально-психологічними стосунками працівників до об'єкту їх праці і вигорянням проводився в двох напрямках: позиції працівників по відношенню до своїх реципієнтів і особливостей поведінки самих реципієнтів.

Практично всі роботи, пов'язані з вивченням позиції працівників, по відношенню до своїх реципієнтів, показують наявність взаємозв'язку між даною характеристикою і вигорянням, а також те, що тактика усунення від контактів у вигляді самовідчуження або відсутності значущості в своїй роботі у соціальних працівників і в оперативного персоналу дає низькі або середні значення вигоряння [5]. Дана залежність може бути обумовлена специфікою самої діяльності. Так, оперативні співробітники, що працюють в тісному безпосередньому контакті з правопорушниками, що мають емоційні проблеми, більш схильний до впливу стресових чинників. Вчителі, що характеризуються наявністю опікаючої ідеології у взаєминах з учнями, а також що не використовують репресивну і ситуаційну тактики, демонстрували високий рівень вигоряння. При цьому виявлені гендерні відмінності: вигоряння у чоловіків більшою мірою викликається неухважністю учнів, а у жінок - їх нешанобливістю.

Наведені дослідження підкреслюють важливість такого чинника, як зворотній зв'язок, відсутність якого співвідноситься зі всіма трьома компонентами вигорання, призводячи до підвищення рівня емоційного виснаження і деперсоналізації, знижуючи професійну самоефективність.

Розглядаючи взаємозв'язок стимулювання працівників, тобто винагороди працівників за їх працю - матеріальне і моральне, у вигляді схвалення з боку адміністрації і вдячності реципієнтів, більшість дослідників відзначають, що недостатня винагорода або його відсутність сприяють виникненню вигорання. При цьому деякі дослідники відзначають, що для працівників в запобіганні вигоранню важлива не абсолютна кількість винагороди, а її співвідношення з власною витраченою працею і працею своїх колег, що в даному контексті позначається як справедливість. Існують роботи, які показують, що додаткова винагорода за виконання певної роботи підвищує відчуття професійної ефективності, тоді як покарання призводить до розвитку деперсоналізації [3].

Внесок у розвиток вигорання вносять також рольовий конфлікт (протиріччя між функціями, які виконує працівник) і рольова амбівалентність (відсутність значимої інформації для ефективного виконання діяльності). У всіх дослідженнях, присвячених даному аспекту проблеми, підкреслюється позитивний зв'язок між вказаними характеристиками і емоційним виснаженням і деперсоналізацією, а також негативні кореляції з професійною ефективністю.

Серед індивідуальних чинників, що викликають вигорання традиційно виділяють соціально-демографічні характеристики (вік, стать, рівень освіти, стаж роботи і так далі) і особистісні особливості (витривалість, локус контролю, стиль подолання фруструючої ситуації, самооцінка і так далі).

Вплив соціально-демографічних характеристик на вірогідність виникнення феномену вигорання досить детально вивчався в зарубіжній психології.

Багаточисельними дослідженнями підтверджується тісний зв'язок віку і вигорання. Виявляється наявність негативного кореляційного зв'язку віку і вигорання. В роботах С. Maslach показане, наприклад, що середній медичний персонал психіатричних клінік «вигоряє» через 1,5 роки після початку роботи, соціальні працівники починають відчувати даний симптом через 2-4 роки, а оперативні співробітники – через 1,5-3 роки. У деяких дослідженнях підтверджується і чутливість старшого віку до даного синдрому. Зокрема, в дослідженні, проведеному на середньому персоналі військових медичних установ, наголошувалося, що найбільш чутливими до вигорання є не лише молоді люди (19-25 років), але і більш старші (40-50 років) [12].

Схильність молодших за віком до вигорання пояснюється емоційним шоком, який вони відчують при зіткненні з реальною дійсністю, часто невідповідною їх очікуванням. Специфіка впливу віку на ефект вигорання теж неоднозначна. Найбільш тісний його зв'язок виявляється з емоційним виснаженням і деперсоналізацією, менш – з редукацією професійних досягнень.

Взаємозв'язок між статтю і вигоранням не однозначні. У ряді досліджень наголошується, що чоловіки більшою мірою схильні до процесу вигорання, ніж жінки, тоді як інші дослідники приходять до абсолютно протилежних висновків. Примиренням даних протилежних точок зору, мабуть, буде розгляд цієї проблеми з позицій специфіки впливу статі на компоненти вигорання і наявності опо-

середкованих чинників, таких, як статево-рольові орієнтації [11].

Встановлено, що у чоловіків вищі бали з деперсоналізації, а жінки більшою мірою схильні до емоційного виснаження. Це пов'язано з тим, що у чоловіків переважають інструментальні цінності, жінки ж емоційніше чуйні і у них менше відчуття відчуження від своїх клієнтів. Ризик піддатися вигоранню залежить від того, наскільки виконувані працівниками функції відповідають їх статево-рольовій орієнтації. Так, в дослідженні встановлено, що чоловіки виявилися чутливішими до дії стресорів в тих ситуаціях, які вимагали від них демонстрації істинно чоловічих якостей, таких, як фізичні дані, чоловіча відвага, емоційна стриманість, показ своїх досягнень в роботі. У той же самий час жінки виявилися чутливіші до стресових чинників при виконанні тих обов'язків, які вимагали від них співпереживання, виховних умінь, підпорядкування.

В якості іншого пояснення пропонується теза про те, що працююча жінка має вищі робочі перенавантаження (в порівнянні з чоловіками) через додаткові домашні і родинні обов'язків [11].

Дані про взаємозв'язок між досвідом роботи за фахом і вигоранням також досить суперечливі. У більшості досліджень наголошується відсутність значимих кореляцій між вказаними змінними і лише окремі роботи виявляють негативну залежність між ними. Зокрема, наголошується незначна негативна кореляція між загальним досвідом роботи і досвідом роботи в даній установі і вигоранням у оперативних співробітників.

Маються дослідження, що свідчать про наявність зв'язку між сімейним станом і вигоранням. У них відмічається вища міра схильності до вигорання осіб (особливо чоловічої статі), що не заміжні. Причому неодружені більшою мірою схильні до вигорання навіть в порівнянні з розведеними чоловіками. Найімовірніше, це може бути обумовлено одночасною дією інших чинників.

Існують деякі дані про позитивний зв'язок між рівнем освіти і мірою психічного вигорання. Причиною цього можуть бути завищені домагання у людей з вищим рівнем освіти. Проте така тенденція спостерігається лише відносно деперсоналізації, а емоційне виснаження не залежить від даного чинника. Редукція ж професійних досягнень дає абсолютно зворотню картину, маючи найбільші значення у досліджуваних з середньою, ніж вищою освітою. Причина такого диференційованого впливу рівня освіти на компоненти вигорання, швидше за все - в наявності зв'язку між рівнем освіти і конкретним змістом праці [11].

У набагато меншій мірі вивчався вплив етнічної і расової приналежності, місця проживання, соціально-економічного статусу, рівня зарплати на вигорання.

Вивчення особистісних особливостей в їх взаємодії з вигоранням представляється нам важливішою областю вивчення даного феномену. Деякі дослідники дотримуються думки, що особистісні особливості вносять набагато більший вклад до розвитку вигорання, не лише в порівнянні з демографічними характеристиками, але і з чинниками робочого середовища.

Досить популярним напрямом досліджень є виявлення зв'язку між вигоранням і індивідуальними стратегіями подолання фруструючої ситуації.

Огляд робіт, присвячених даній темі, показує, що високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками опору стресу; і навпаки, люди, активно протидіючі стресу, мають низький рівень вигорання.

Багато авторів відзначають зв'язок між вигоранням і «особистісною витривалістю», яка визначається в зарубіжній психології як здатність особистості бути високоактивною щодня, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями і гнучко реагувати на різного роду зміни. Виявлений тісний зв'язок між витривалістю і всіма компонентами вигорання.

Виявлений тісний зв'язок між емоційним вигоранням і «локусом контролю», який традиційно підрозділяється на зовнішній і внутрішній. Люди з переважанням зовнішнього «локусу контролю» схильні приписувати все, що сталося з ними або свої успіхи випадковим обставинам або діяльності інших людей, тоді як індивіди з внутрішнім «локусом контролю» вважають свої досягнення і що все сталося з ними власною заслугою, результатом своєї активності, здібностей або готовності до ризику. Практично в більшості робіт цієї тематики наголошується позитивний кореляційний зв'язок між зовнішнім «локусом контролю» і складовими вигорання, особливо з емоційним виснаженням і деперсоналізацією. Що стосується професійної ефективності, то наголошується позитивний зв'язок між внутрішнім «локусом контролю» і високою оцінкою професійної ефективності, правда, дана тенденція підтверджується лише для чоловічої вибірки.

У багатьох дослідженнях була виявлена негативна кореляція між компонентами вигорання і самооцінкою. Проте, як справедливо відзначає W.B. Schaufeli, низька самооцінка, хоча і є передумовою суб'єктів до вигорання, але сама може бути віддзеркаленням чинників довкілля або навіть віддзеркаленням дії самого вигорання [11].

Знайдені позитивні кореляції між поведінкою типу А і складовими вигорання, перш за все з емоційним виснаженням. Люди, що демонструють цього типу поведінки, віддають перевагу бурхливому темпу життя, подоланню труднощів, конкурентній боротьбі, сильній потребі тримати все під контролем, тому вони більш схильні до впливу стресових чинників і, як наголошується у ряді робіт, більшою мірою - захворюванням нейрогенної природи [10]. Наголошується також і наявність статевих відмінностей. У жінок зв'язок між поведінкою типу А і показниками вигорання виражена сильніше, ніж у чоловіків.

Існують ряд досліджень, які показують наявність позитивного зв'язку між вигоранням і агресивністю, між вигоранням і тривожністю. Крім того, виявлена наявність негативного зв'язку вигорання з відчуттям групової згуртованості. Є дані, які демонструють залежність вигорання від емоційної сенситивності. Наявність позитивного зв'язку між даною межею особистості і вигоранням підтверджена рядом досліджень, підкреслюється опосередкована роль емоційної сенситивності на передбачення вигорання.

Що стосується інших особистісних характеристик, то їх зв'язок розглядається з позицій їх комплексного впливу, в руслі якої-небудь певної концепції особистості. Багато досліджень використовують п'ятифакторну модель особистості, запропоновану P. Costa і R. McCrae. Згідно цієї моделі структура особистості представлена п'ятьма основними особистісними характеристика-

ми: нейротизм, екстраверсія, відкритість досвіду, співпраця, сумлінність.

W. Schaufeli, провівши додатковий статистичний аналіз, виявив зв'язок останніх складових вигорання з особистісними характеристиками. Так деперсоналізація найтісніше позитивно пов'язана з нейротизмом і негативно - із співпрацею, а персональна ефективність - з 4-ма з 5-ти чинників «Великої П'ятірки», а саме, нейротизмом, екстраверсією, відкритістю і сумлінністю, а це говорить про те, що остання компонента вигорання більшою мірою є особистісною характеристикою, чим реакцією індивіда на стресову ситуацію [11].

Є ряд досліджень, в яких для вивчення зв'язку особистісних характеристик і вигорання використовують особистісний опитувальник Кеттелла 16-РФ. У цих роботах була отримана значима пряма позитивна залежність між вигоранням і такими особистісними рисами як емоційна нестійкість, тривожність, конформність, боязкість, підозрілість, схильність до відчуття провини, консерватизм, імпульсивність, інтроверсія.

Ряд досліджень демонструють тісний зв'язок параметрів п'ятифакторної моделі особистості і компонентами вигорання. Зарубіжні дослідники відзначають, що найбільш тісні зв'язки зі всіма характеристиками вигорання має шкала нейротизму, особливо з емоційним виснаженням і чинником відкритості досвіду. У вітчизняних дослідженнях також показано, що найбільш тісний позитивний зв'язок вигорання мають із шкалою нейротизму і негативну – з шкалою сумлінності. Розглядаючи взаємозв'язок між особистісними особливостями і вигоранням, ми стикаємося з проблемою інтерпретації кореляційних залежностей цих змінних. Проблема полягає в тому: чи то особистісні особливості, синдроми, сприяють розвитку феномену психічного вигорання, чи то вигорання провокує розвиток певних особистісних рис. Ця проблема вимагає свого вирішення. Перехід з рівня аналізу окремих факторів, що впливають на вигорання, до більш узагальненого рівня має на увазі аналіз відмінностей в ступені вигорання у представників різних професій і робітників різних видів діяльності в рамках однієї професії.

Висновки. Аналізуючи джерела емоційного вигорання, можна зазначити, що велика кількість підходів і течій при розгляді цього феномену обумовлена впливом багатьох факторів, що його викликають. У зв'язку з цим, важливим аспектом при вивченні емоційного вигорання є розгляд конкретних досліджень, присвячених аналізу взаємозв'язку вигорання і зовнішніх, і внутрішніх факторів, що проявляються в професійній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бодров В. А. Психологические исследования проблемы профессионализации личности / В. А. Бодров // Психологические исследования формирования личности профессионала / под ред. В. А. Бодрова. – М. : Ин-т психологии СССР, 1991. – С. 3–26.
2. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 216 с.
3. Вассерман Л. И. Социальная фрустрированность личности и ее роль в генезисе психологической адаптации // Л. И. Вассерман, М. А. Березин // Обозрение психиатрии и медицинской психологии. – 1988. – № 1. – С. 33–34.

4. Вассерман Л. И. Психологическая диагностика индекса жизненного стиля : пособие для врачей и психологов // Л. И. Вассерман, О. Ф. Ерышев. – СПб., 1998. – 48 с.
5. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.
6. Зеер Э. Ф. Психология профессиональных деструкций : [уч. пос.] / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. – Екатеринбург : Деловая книга, 2005. – 240 с.
7. Зеер Э. Ф. Кризисы профессионального становления личности / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк // Психологический журнал, 1987. – Т. 5, № 4. – С. 43–47.
8. Кирьянова Е. Н. Психология формирования личности профессионала / Е. Н. Кирьянова // Психологический журнал. – 1995. – Т. 16. – № 4. – С. 147–149.
9. Корнеева Л. Н. Профессиональная психология личности / Л. Н. Корнеева // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. – Спб. – 1991. – С. 61–68.
10. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: Эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, №1. – С. 90–101.
11. Byrne B. M. The Maslach Burnout Inventory : Validating factorial and invariance across intermediate, secondary and university educators // Multivariate Behavioral Research. 1991. – V.26. – P. 583–605.
12. Schaufeli W. B., Enzmann D. Girault N. Measurement of burnout : A review. In W. B. Schaufely, C. Maslach T. Marek, Professional Burnout : Resent Developments in Theory and Reserch. Washington, D.C. : Taylor Francis, 1993. – P. 199–215.
13. Van Wijk C. Factors influencing burnout and job stress among military nurses // Military Medicine, 1997. – V. 162 (10). – P. 707–710.

Рецензенти: д. біол. н. Перелигіна Л.А., к. психол. н. Кучеренко С.М.

УДК 159.98

Асоцький В.В., науковий співробітник Науково-методичного центру навчальних закладів МНС України;

Куфлієвський А.С., к.психол.н., доцент, начальник соціально-психологічного факультету НУЦЗУ

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ МОТИВАЦІЇ РЯТУВАЛЬНИКІВ МНС

В статті автором визначено які саме особистісні якості сприяють формування оптимальної професійної мотивації, яка дозволяє рятувальникам МНС максимально ефективно виконувати свої обов'язки.

Ключові слова: особистісні особливості, мотивація, професійна мотивація, особистість.

В статье автором определено какие конкретно личностные качества способс-