

УДК 378.046.4

ПРОБЛЕМАТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

А. М. Зачепа, О. М. Микитюк, З. М. Сельменська

Українська академія друкарства,
вул. Під Голоском, 19, Львів, 79020, Україна

Висвітлено проблеми емоційного здоров'я в освітньому середовищі закладу вищої освіти. Упродовж останнього року дедалі більше психологів і психіатрів указують не стільки на професійний стрес у науково-педагогічного персоналу і студентів у період пандемії, а на наявність синдрому емоційного вигорання, який розвивається на фоні постійного професійного стресу в окреслених умовах. Синдром емоційного вигорання пов'язаний насамперед із постійними емоційними перевантаженнями, з постійним міжособистісним спілкуванням, з певними проявами когнітивного дисонансу. Актуальність проблеми дослідження професійного вигорання зараз можна пояснити підвищеними вимогами до особистісних професійних якостей, а також необхідністю пошуку способів корекції емоційного вигорання та запобігання йому і протидії стрес-факторам у період пандемії.

Висвітлено результати емпіричного дослідження стану емоційного вигорання в освітньому середовищі навчального закладу у контексті аналізу емоційного здоров'я. Дослідження проводились із використанням трьох методик із групами викладачів і студентів упродовж 2019–2020 років. Окреслено способи запобігання емоційному вигоранню у науково-педагогічних працівників і студентів як превентивно-профілактичні, так і психокорекційні з використанням тренінгових занять та інших технологій.

Синдром емоційного вигорання у науково-педагогічних працівників і студентів у період пандемії є, по суті, процесом зміни орієнтації особистості в інтраіндивідуальному просторі, що охоплює індивідуальні зміни (психо-конституційні особливості і зміни у суб'єктивно-особистісному ставленні до професійної діяльності, що виявляються у порушенні аутоідентифікації особистості (когнітивний дисонанс). Проблематика протидії емоційному вигоранню науково-педагогічних працівників у період пандемії коронавірусної хвороби потребує подальших досліджень.

Ключові слова: психічне здоров'я, синдром емоційного вигорання, освітнє середовище, заклад вищої освіти.

Постановка проблеми. Проблематика дослідження емоційного вигорання зумовлена тим, що кардинальні зміни суспільної свідомості у період пандемії коронавірусу в нашій державі призвели до виникнення численних соціально-психологічних парадоксів та їх особистісних модифікацій. Трансформаційний характер суспільних, економічних, політичних процесів спричиняє коливання

емоційного інтелекту і деструктивної психіки, проявляючись як у площині індивідуального існування, так і на рівні емоційної взаємодії. Доводиться констатувати, що численні соціально-економічні детермінанти стають основною причиною того, що особистість у різних векторах власної самореалізації досить часто зазнає фрустраційно-депресивних переживань та емоційного вигорання. Не варто забувати, що у цьому складному періоді пандемії коронавірусу є повсякчасні спроби особистості (а ми розглядаємо освітнє середовище, викладачів і студентів) вибудувати систему власного психолого-емоційного захисту задля уникнення емоційного вигорання і забезпечення особистісної та соціальної комфортності в межах освітнього середовища.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Сьогодні у науковій літературі для визначення особливого типу професійних деформацій найчастіше використовують поняття «професійний стрес», «емоційне вигорання», «професійне вигорання». Вкрай часто їх використовують як синонімічні, хоча там є низка розбіжностей, і ми у нашій статті їх розділимо.

Отже, термін «вигорання» (англ. burnout — згорання, вигорання) вперше використав американський вчений Х. Дж. Фрейденберг для характеристики психологічного стану у здорових людей-фахівців, які тісно спілкувалися з хворими пацієнтами. Впродовж багатьох десятиків років проблему професійного вигорання активно досліджували різні науковці, серед них такі вчені, як П. Бріл, М. Буриш, Н. Водоп'янова, Р. Голембієвський, К. Кондо, Р. Лазарус, К. Маслач, С. Мейер, Н. Ноур, В. Слабінський, А. Рукавішников та інші. Окрім того, дотичною до професійного вигорання є проблема професійного стресу (англ. occupational stress). Однією з перших і найбільш поширених концепцій стресу є концепція Р. Лазаруса. Науковець розглядав стресову ситуацію як результат відмінностей між вимогами, що висуває середовище, та ресурсами, якими володіє індивід. Також він вперше описав і ввів у користування термін «психологічний стрес». Феномен «психологічного стресу» він визначив як комплексну реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю і навколишнім світом, зокрема як загрозливе «емоційне переживання», що впливає на здатність людини ефективно займатися своєю діяльністю.

Дослідженням проблеми стресу у професійній діяльності активно займався Г. Сельє. Він під поняттям «стрес» розумів стан напруги, що може виникати внаслідок дії сильного подразника, незвичайної ситуації. Г. Сельє [2, с. 36–40] у середині минулого століття висунув власну концепцію теорії стресу. Якщо розглядати професійне вигорання, спираючись на концепцію стресу (за Г. Сельє), то, відповідно, впливає висновок, що професійне вигорання — це дистрес із завершенням адаптаційного синдрому після стресу — наявності стадії виснаження, що характеризується помітним зниженням енергетичного тону організму й емоційною лабільністю.

Згідно з уявленнями Г. Сельє, стрес, або загальний адаптаційний синдром, — це фізіологічна реакція організму, яка може виникати внаслідок дії різних факторів, зокрема фізичних, хімічних або органічних. Науковець описав три послідовні

стадії адаптаційного синдрому: тривоги, резистентності (опору), виснаження або пристосування.

Теорія збереження ресурсів — праці науковців С. Хобфолла і Дж. Фріді, зокрема модель стресу Дж. Грінберга частково пояснює феномен «професійного вигорання». Зокрема, ця теорія збереження ресурсів поєднує стрес особистості із певними загрозами втрати ресурсів або неможливістю відновити ті ресурси, які індивід використав. Тобто вигорання виникає тоді, коли цінні ресурси втрачені або їх недостатньо. На сьогодні найбільш популярною є теорія емоційного вигорання К. Маслач і С. Джексона. Зокрема, американська дослідниця К. Маслач [5, с. 63–74] описує явище вигорання як феномен, що впливає на професійну ідентифікацію та поведінку працівників, який супроводжує втрата інтересу до роботи і прояви негуманного ставлення до клієнтів або інших осіб та складається з емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції професійних досягнень.

На сьогодні не існує єдиного погляду на структуру та динаміку феномену емоційного вигорання. Розглянемо основні моделі. Група дослідників описує професійне вигорання як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження [4, 5, 6]. Вчені А. Пайнс та Е. Аронсон визначали вигорання як стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, що спричинений тривалим перебуванням в емоційно нестабільних ситуаціях. Науковець В. Бойко зазначає, що емоційне вигорання — це синдром, що розвивається на основі неперервного впливу на людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної та фізичної перевтоми і виснаження. Окрім того, цей науковець розглядає також явище вигорання [2] як поетапний процес, і для кожного етапу характерні певні ознаки. Він підкреслює, що вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового вилучення емоцій виникає у відповідь на обрані психотравмувальні впливи. Науковець Н. Онищенко деталізує професійне вигорання як особливий вид професійної деформації особистості.

Як синоніми до поняття «професійне вигорання» зараз застосовують терміни «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «психоемоційне вигорання», «згорання», «емоційне згорання», що описують те саме явище вигорання. Оскільки йдеться про розвиток вигорання внаслідок дії професійних стресів у представників широкого кола професій, ми будемо застосовувати термін «емоційне вигорання» і «професійне вигорання».

Низка науковців [2, 3, 4, 5, 6] дотримуються думки, що прояви емоційного захисту як вигорання є невіддільним атрибутом емоційного захисту особистості. Зокрема, у працях науковця О. Рукавишнікова підкреслюється, що синдром емоційного вигорання характеризується стійким психічним виснаженням, розвитком дисфункціональних професійних установок і зниженням професійної мотивації [2, с. 66]. Водночас науковець Д. Грінберг вважає, що професійне вигорання характеризується несприятливою реакцією особистості на стрес, який отриманий у процесі здійснення професійної діяльності, що містить поведінкові та психофізіологічні компоненти [3]. Інтерперсональний підхід акцентує увагу на тому, що вигорання є наслідком сильного емоційного напруження, що

виникає у процесі міжособистісної взаємодії. Організаційний підхід наголошує на принциповому впливі організаційних чинників на виникнення професійного вигорання та розглядає вигорання через організаційну поведінку.

Теоретичні й емпіричні підвалини дослідження синдрому емоційного вигорання досліджували багато науковців, зокрема М. Anderson, Е. Iwanicki, D. Cronin-Stubbs, Ш. Бунк, Д. Гаррісон, С. Rooks, М. Davis-Sacks, М. Leiter, Т. Marek, С. Maslach, С. Меєр, S. Jackson, А. Pines, W. Schaufeli, J. Winnubst та інші. Багато досліджень провели також М. Амінов, В. Бойко, А. Маркова, Л. Мітіна, О. Рукавишніков, Т. Форманюк [4]. Детальний аналіз літературних джерел свідчить про те, що емоційне вигорання є полісистемним утворенням, що належить до низки взаємодіючих систем різного рівня. Серед науковців як вітчизняних, так і зарубіжних немає єдиної думки щодо причин, які зумовлюють виникнення емоційного вигорання. Зокрема, автори Т. Форманюк, 1994; К. Кондо, 1991; С. Maslach, 1982 [5, 6]; А. Pines, 1981 та інші вважають, що синдром розвивається під впливом трьох змінних: організаційних, особистісних та рольових. Емоційне вигорання тісно пов'язане з емоційним інтелектом. Перш ніж перейти до розгляду феномену емоційного інтелекту, розглянемо поняття інтелекту. У «Психологічному словнику» зазначається, що інтелект — «загальна здатність до пізнання і вирішення проблем, яка визначає успішність будь-якої діяльності та є основою інших здатностей; система пізнавальних (когнітивних) здібностей індивіда: відчуття, сприймання, пам'ять, уявлення, мислення, уява; здатність до рішення проблем без проб та помилок». Поняття «інтелект» як загальна розумова здатність використовується для узагальнення поведінкових характеристик, пов'язаних з успішною адаптацією до нових життєвих задач. Проблему емоційного інтелекту досліджували зарубіжні вчені, зокрема, Р. Барон, Дж. Блок, Д. Гоулман, Д. Карузо, Дж. Мейер, Дж. Меттьюс, П. Селовей, Р. Робертс, Р. Стернберг та інші. Серед вчених пострадянського простору емоційний інтелект досліджували такі вчені, як І. Андреева, О. Власова. Емоційний інтелект, особливо коли він занижений, пов'язаний з виникненням емоційного вигорання. Д. Гоулман виділяв такі компоненти емоційного інтелекту: самосвідомість, соціальна чутливість, самоконтроль, управління взаєминами [4]. На його думку, самосвідомість — це розуміння своїх переваг та обмежень, а емоційне самоусвідомлення — це вміння розпізнавати та аналізувати свої емоції, усвідомлювати їх вплив на спілкування, інтуїцію, впевненість в собі, що ґрунтується на гідності та адекватній оцінці своїх можливостей, наявність критичного мислення.

Мета статті — дослідження аспектів, деталізований аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження щодо емоційного вигорання у науково-педагогічного персоналу і студентів та пошук способів протидії емоційному вигоранню і соціальної комунікації осіб, що страждають від емоційного вигорання.

Вклад основного матеріалу дослідження. Метою нашого емпіричного дослідження є отримання експериментальних даних щодо емоційного вигорання суб'єктів освітнього процесу. Ми для цієї мети використали опитувальники-методики визначення вираженості кризогенних чинників і подолання професійних

криз (за О. Чоросовою), два авторських опитувальники щодо рівня емоційного здоров'я (шкалювання емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції професійних досягнень та емоційного виснаження).

Як уже зазначалося, дослідження проводились упродовж 2019–2020 років в УАД серед науково-педагогічного персоналу і студентів. Кількість респондентів, які брали участь у добровільному опитуванні, становила 102 особи.

Проведені результати емпіричних досліджень (сумарно після проведення опитування й анкетування груп науково-педагогічного персоналу і студентів) дали нам змогу зробити такі висновки. Більша частина науково-педагогічного персоналу має наявні симптоми емоційного вигорання, зокрема, приблизно 60 % респондентів із науково-педагогічного персоналу підтвердили наявність симптомів емоційного вигорання. Тестування науково-педагогічного персоналу констатувало «психоемоційне виснаження», що проявляється в сильних емоційних переживаннях, підвищеному психічному виснаженні, повній або частковій втраті інтересу і відсутності позитивних емоцій до оточення, відчутті «пересиченості роботою», наростання незадоволення собою, оточенням. «Деперсоналізація» респондентів (за даними анкетування) проявляється в «емоційній глухоті», емоційній деструкції та «емоційному відстороненні», частковому формальному виконанні професійних обов'язків, відсутності «особистої включеності і співпереживання». Респонденти стверджують, що на поведінковому рівні зростають прояви звинувачень колег у непрофесіоналізмі, відстороненості від виконання поточних справ і небажання вступати у полеміку. Щодо професійної редукції, то у науково-педагогічних працівників вона відображає ступінь впевненості у своїх силах, задоволеності собою як особистістю і почуття гордості своїм професіоналізмом.

У проведеному анкетуванні у студентському середовищі констатували часткове зниження професійної мотивації, поступове наростання почуття негативізму щодо одногрупників, небажання вступати у діалог з одногрупниками, відчуття порожнечі, бажання зняти з себе відповідальність за свої вчинки, прагнення ізолюватися від оточення, намагання уникнути виконання своїх обов'язків. Студенти висували різноманітні припущення щодо своїх різноманітних хвороб, поганого самопочуття, стану панічних атак. Констатовані результати є підставою стверджувати про потребу надання нагальної системної кваліфікованої психологічної допомоги із залученням сучасних розвивальних технологій студентам, які схильні до багатьох виявів психоемоційного вигорання.

Зібраний емпіричний матеріал проведених трьох опитувань дав змогу окреслити фактори, що призводять до емоційного вигорання у науково-педагогічних працівників, зокрема зростання середнього рівня тривожності, міжособистісної тривожності, зростання недовіри до нових людей, речей, ситуацій, гностичної емоційної спрямованості. Викладачі зауважували, що ускладнюється і відбувається обмеження професійних очікувань щодо особистісних досягнень студентів — 26 %; зменшується суб'єкт-суб'єктна взаємодія, зумовлена постійною емоційною напругою, зростаюча деструкція у відносинах — 29 %; є потреба у професійному самовдосконаленні — 22 %; значно зросла нереалізованість особистісних

прагнень, відчуття ефемерності майбутнього — 25 %, зросла непрогнозованість і непередбачуваність студентів у період пандемії, досить частими є виникнення складних педагогічних ситуацій з незрозумілим емоційним статусом — 22 %.

Серед студентів також ми виокремили фактори впливу, що спричинили дезадаптацію: 40 % — недотримання і нехтування правилами здорового способу життя, потреба у вуглеводах для зняття стресу; 42 % — вкрай низький рівень соціальної адаптації, зокрема наростання підвищеної тривожності, невпевненості у собі, емоційної нестійкості, низький рівень самооцінки тощо — 26 %; брак часу на виконання родинних справ — 40 %; зростання матеріальних труднощів, брак можливості подорожувати — 62 %; великі матеріальні проблеми — 82 %; часткова або недостатня самоактуалізація особистості — 58 %; відчуття жалю до себе — 24 %.

У нових умовах пандемійного світу нова реальність впливає не тільки на його організаційні, комунікаційні особливості, а й на характер суспільних відносин, які стають більш стрімкими, медіанасиченими, розмаїтими та інтенсивними. Представник комунікативної філософії Ю. Габермас зазначав, що «комунікація визнається останнім підґрунтям і свідомості, і пізнання, і суспільного буття» і вважається не лише засобом обміну інформацією, а й соціокультурним феноменом — важливим аспектом розвитку людства, який безпосередньо корелює із загальним характером культури та зміною історичних епох [1]. Комунікативна філософія вважає за потрібне раціонально обґрунтувати універсальні підстави людського взаєморозуміння й гармонізацію стосунків між людьми, а також між індивідом і довкіллям.

Зокрема, науковець Соколов трактує соціальну комунікацію як «рух смислів у соціальному часі й просторі та взаємодії учасників цього руху», починаючи від особистісної свідомості комуніканта і реципієнта до «світу емпіричної реальності» й «інтегрованого результату пізнання — соціальної пам'яті» [1]. На думку вченого, вивчення соціальної комунікації як руху смислів у соціальному просторі та часі означає дослідження знання, уміння, емоцій, стимулів, що доходять до реципієнтів і вони їх сприймають, а також як довго ці смисли зберігають свою цінність для суспільства [1]. Він наголошує, що соціальна комунікація — необхідний аспект, невіддільна частина культури.

У сучасний період між комунікантом та реципієнтом встановлюються канали комунікації, без яких неможливий зв'язок (обмін, передача інформації). Зустрічі, конференції, радіо і телебачення, видавництва, редакції журналів, бібліотеки — це все ті канали, що забезпечують можливість безпосередньої чи опосередкованої наукової комунікації. Можна зробити припущення, що ці інститути є активними учасниками процесів обміну науковою інформацією, структурами для генерації, опрацювання і поширення наукового знання для протидії емоційного вигорання.

Аналіз результатів нашого емпіричного дослідження спрямовує нас до розуміння поняття емоційної адаптації. Життєвий успіх людини, особистий та професійний, залежать не стільки від її розумових здібностей та академічних знань, скільки від тих особливостей людського розуму, які визначають здатність

до самопізнання і саморегулювання власного емоційного стану, уміння розуміти емоційні стани інших, скеровувати міжособистісну взаємодію на позитивне вирішення практичних проблем.

Ми висловлюємо припущення, що емоційна адаптація дає змогу протиставляти емоційному вигоранню через комплекс набутих адаптивних ознак. Зокрема, з даних нашого дослідження ми перераховуємо: аспекту адаптивності відповідає гнучкість і швидкість адаптації до нових умов життєдіяльності; аспекту асертивності — прямолінійність, відвертість, готовність стати на захист інших людей; аспекту усвідомлення емоцій — здатність адекватно сприймати як власні емоції та почуття, так і людей, які нас оточують; аспекту емоційної експресії — своєрідна емоційно-комунікативна конгруентність (уміння адекватно передавати свої почуття іншим людям у процесі спілкування з ними); аспекту регулювання емоцій інших людей — здатність впливати на почуття інших людей; аспекту емоційної саморегуляції — самоконтроль емоцій; аспекту імпульсивності — невіддатливість імпульсам; аспекту міжособистісних взаємин — доброзичливість і гармонія у стосунках; аспекту самооцінки — впевненість і відчуття себе успішною людиною; аспекту самомотивації — орієнтація на досягнення стійкого високого рівня самооцінки; аспекту соціальної обізнаності — високі соціальні здібності; аспекту управління стресом — стресостійкість.

Висновки. З даних нашого дослідження, яке ми детально систематизували і узагальнили, випливає, що емоційне вигорання в освітньому середовищі у період пандемії можна охарактеризувати як полісистемне утворення, що належить до систем різного рівня, тобто воно, по суті, є професійним феноменом. Найбільш відчутних деструкцій зазнає система особистісного і професійного становлення у студентів. У науково-педагогічних працівників в освітньому середовищі деструкції проходять з боку емоційного інтелекту. Емоційне вигорання є як причиною, так і наслідком, як емоційного так і психічного відчуження та незадоволеності власною самореалізацією.

Зараз на кафедрі СГН АУД ми працюємо над створенням програми навчальної дисципліни за вибором для студентів «Психологія емоцій» та методичного наповнення тренінгів з протидії емоційному вигоранню.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амлинский Л. З. Читатель в научной библиотеке информационного общества. Научные и технические библиотеки. 2011. № 7. С. 6.
2. Кирхлер Э., Родлер К. Мотивация в организациях. Психология труда и организационная психология. Харьков : Гуманитарный центр, 2004. 168 с.
3. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Москва : Наука, 1983. 368 с.
4. Курлянд З. Н. Педагогические способности и профессиональная устойчивость. Одесса, 1992. 122 с.
5. Maslach C., Golberg J. Prevention of burnout: New perspectives. Applied and preventive Psychology. 1998. Vol. 7. Pp. 63–74.
6. Maslach C. Job burnout: How people cope. Public Welfare. 1978. Vol. 36 (2). Pp. 56–58.

REFERENCES

1. Amlinskij, L. Z. (2011). Chitatel' v nauchnoj biblioteke informacionnogo obshhestva: Nauchnye i tehnicheckie biblioteki, 7, 6 (in Russian).
2. Kirhler, Je., & Rodler, K. (2004). Motivacija v organizacijah. Psihologija truda i organizacionnaja psihologija. Har'kov : Gumanitarnyj centr (in Russian).
3. Kitaev-Smyk, L. A. (1983). Psihologija stressa. Moskva : Nauka (in Russian).
4. Kurljand, Z. N. (1992). Pedagogicheskie sposobnosti i professional'naja ustojchivost'. Odesa (in Russian).
5. Maslach, C., & Golberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives: Applied and preventive Psychology, 7, 63–74 (in English).
6. Maslach, C. (1978). Job burnout: How people cope: Public Welfare, 36 (2), 56–58 (in English).

doi: 10.32403/1998-6912-2021-1-62-183-191

PROBLEMS OF EMOTIONAL BURNOUT IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT

A. M. Zachepa, O. M. Mykytyuk, Z. M. Selmenska

*Ukrainian Academy of Printing,
19, Pid Holoskom St, Lviv, 79020, Ukraine
mktk.oksana@gmail.com*

The article is devoted to the problems of emotional health in the educational environment of the university. Over the past year, more and more psychologists and psychiatrists are talking not so much about the professional stress of research and teaching staff and students during the pandemic, but about the presence of emotional burnout. This syndrome develops against the background of constant occupational stress during a pandemic. Emotional burnout is associated primarily with constant emotional overload, with constant interpersonal communication, with certain manifestations of cognitive dissonance. The urgency of the problem of the study of burnout at present can be explained by increased demands on personal professional qualities, as well as the need to find ways to correct and prevent emotional burnout and counteract stressors during a pandemic.

In this article, the authors highlight the results of an empirical study of the state of emotional burnout in the educational environment of the educational institution in the context of the study of emotional health. The research is conducted using three methods with groups of teachers and students in the period 2019–2020. Ways to prevent emotional burnout in research and teaching staff and students, including both preventive and psychocorrective with the use of training sessions, other technologies. The syndrome of emotional burnout in research and teaching staff and students during the pandemic is, in essence, a process of changing the orientation of the individual

in the intra-individual space, which includes individual changes (psycho-constitutional features and changes in subjective and personal attitudes to professional activities). violation of self-identification (cognitive dissonance) The problem of combating emotional burnout of research and teaching staff during the coronavirus pandemic requires further research and study.

Keywords: *mental health, emotional burnout, educational environment, higher education institution.*

Стаття надійшла до редакції 07.05.2021.

Received 07.05.2021.