

УДК 159.9

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.10.15>

ДІАГНОСТИКА, ПРОФІЛАКТИКА, КОРЕКЦІЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»

Олександра Льошенко

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка,
вул. Володимирська, 60, Київ, Україна, 01033
e-mail: psiholog3003@gmail.com*

Вероніка Кондратьєва

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка,
вул. Володимирська, 60, Київ, Україна, 01033
e-mail: veron.kondratieva@knu.ua*

У статті розглядається проблема синдрому «емоційного вигорання» в сучасній науці – становлення категорії, діагностика та шляхи психологічної корекції станів «емоційного вигорання». Розкривається сутність синдрому як предмета психологічних досліджень із погляду зарубіжних і вітчизняних дослідників. Феномен емоційного вигорання характеризується динамічним процесом, результатом якого є підвищення ступеня його прояву. У контексті даного підходу емоційне вигорання визначається безліччю різних симптомів – емоційне виснаження, зниження рівня професійної активності, незадоволеність діяльністю, а також неадекватною оцінкою своїх професійних можливостей. Внаслідок тривалого стресу і психічного навантаження формуються певні симптоми професійного вигорання, з подальшим деструктивним впливом на всі сфери психічної діяльності, але перш за все на емоційну сферу. Дослідження вказують, що синдром емоційного вигорання викликає відчуття безпорадності, депресивні настрої та відчуття даремності свого життя, низьку оцінку власної професійної компетентності. Все це впливає на зниження продуктивності роботи, втрати інтересу. Актуальність дослідження профілактичних аспектів феномену емоційного вигорання обумовлена його міждисциплінарним характером і включеністю в низку фундаментальних проблем сучасної психології.

У статті наголошується на необхідності профілактики та запобігання появи емоційного спустошення й усунення стресогенних факторів, що негативно впливають на емоційний стан особистості. Розглянуто методики, що використовуються для дослідження синдрому «емоційного вигорання» та систематизовано симптоми за психофізичною, соціально-психологічною та поведінковою ознаками. Окремо розглянуто процес корекції синдрому «емоційного вигорання». Корекція є своєрідною системою спеціальних, психологічних та медичних прийомів, які спрямовані на подолання недоліків у психофізичному розвитку. Також корекція передбачає виправлення як окремих недоліків, так і комплексний вплив на особистість із метою досягнення позитивного результату.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, стрес, виснаження, корекція, профілактика, особистість.

Останніми роками актуальними серед досліджень науковців стали проблеми, пов'язані з порушенням психічної адаптації. Це викликано зростанням вимог до психологічних ресурсів людини у професійній сфері. Також соціально-економічна та політична нестабільність у країні впливає на появу масових специфічних соціально-психологічних явищ, до яких можна віднести і емоційне вигорання. «Синдром вигорання» нині є поширеною

причиною для лікарняних на роботі і, таким чином, це стає вагомим фактором, який може дестабілізувати українську економіку.

Прийнято вважати, що з емоційним вигоранням стикаються люди, професії яких відносяться до типу «людина – людина», проте зараз досить швидко змінюється ринок праці, з'являються нові професії, старі набувають нових зон відповідальності. Водночас розширюється кількість симптомів емоційного вигорання, а отже, збільшується і варіативність тих спеціалістів, які можуть стикатися з цим небезпечним синдромом XXI століття.

За даними компанії HackerRank, Україна займає 11 місце серед 50 країн з найкращими розробниками програмного забезпечення в світі. Також вона посідає шосте місце у рейтингу кращих програмістів TopCoder. Згідно з інформацією Міністерства юстиції України за 2020 рік кількість ІТ-спеціалістів збільшилась на 16%, а саме на 29 тисяч працівників. Зростає і кількість жінок в ІТ індустрії. Це означає, що кількість програмістів та інтенсивність їх роботи постійно у тренді та на високому рівні, вона є затребуваною, а отже психологічному середовищу ІТ світу також потрібно приділяти більше уваги, що обумовлює актуальність теоретичного вивчення питання діагностики, профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання у програмістів.

Більшість науковців розглядає «вигорання» як довгострокову стресову реакцію чи синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Слід зазначити, що термін «стрес» включає в себе достатньо велике коло явищ, які насамперед пов'язані із його формуванням, особливостями розвитку, проявами та наслідками. Вивченням феномену «стресу» займаються різні науки, такі як: психологія, фізіологія, медицина тощо. У перекладі з англійської слово стрес перекладається як «напруга», і досить часто ним характеризують багато різних станів людини, які вона може переживати під тиском різних зовнішніх або внутрішніх обставин. Вперше поняття «стрес» було запропоновано канадським фізіологом Г. Сельє, який вважається засновником і «батьком» теорії стресів. Він розглядав стрес як фізіологічну реакцію організму, яка виникає у результаті впливу фізичних, хімічних або органічних факторів. В.А. Ганзен дає таке визначення стресу – це полідетермінована, інтегрована якість особистості, цілісна реакція особистості на зовнішні та внутрішні стимули, що спрямована на досягнення корисного результату [4]. Ю.А. Олександровський визначає емоційний (психологічний) стрес як напругу бар'єру психічної адаптації у складних умовах діяльності, а патологічні наслідки стресу пов'язував з проривом цього бар'єру [1]. І.В. Ващенко й О.Г. Антонова вказують, що стрес – це нормальна психологічна реакція людини на незвичайну ситуацію, яка виконує функцію самозбереження й дозволяє сконцентрувати всю увагу на реальній небезпеці, мобілізуватися й підготуватися до дій щодо її запобігання [3].

Синдром емоційного вигорання розцінюється як стрес-реакція у відповідь на низку зовнішніх і внутрішніх чинників передумов. На думку провідних вчених синдром емоційного вигорання можна ототожнити з дистресом у його крайньому прояві, але мить, коли стрес переходить у вигорання, неможливо чітко визначити.

Уперше термін «вигорання» був введений американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергером у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, що знаходяться в постійному інтенсивному спілкуванні з людьми (клієнтами, колегами) для надання їм професійної допомоги. У своїй книзі «Burnout: The High Cost of High Achievement / Вигорання: висока ціна високих досягнень» Г. Фрейденбергер написав: «Кожен працівник усвідомлює, що стрес може стати вогнем радості від роботи, яка виконується, але, якщо у працівника не вистачає ресурсів для управління і контролю над цим вогнем, він може “згоріти”...». Саме він став першим дослідником, який опублікував у науковому журналі дослідження цього синдрому. Робота була написана на основі його спостережень добро-

вольців (у тому числі і його самого) в безкоштовній клініці для наркоманів [12]. Він характеризував вигорання як сукупність симптомів, що включає в себе виснаження, викликане надмірними потребами в роботі, а також фізичні симптоми, такі як головний біль і безсоння, «швидкість наростання гніву» і замкнутість мислення. Він зауважив, що вигорівший працівник «виглядає, діє і здається пригніченим».

К. Маслач, професор Каліфорнійського університету, вважається однією з найперших та найвідоміших дослідників феномену емоційного вигорання. Вона дає наступне визначення емоційного вигорання – це «синдром фізичного й емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного відношення до роботи і втрату розуміння і співчуття стосовно іншої людини»; це «не утрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а реакція виснаження, що виникає на тлі стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням» [10]. Окрім того, дослідниця ототожнює поняття емоційного та професійного вигорання.

Варто зазначити, що в літературі термін «професійне вигорання» з'являється у тому ж 1974 році. Його спершу використовували для характеристики психічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному комунікаційному контакті з пацієнтами, клієнтами і, відповідно, постійно перебувають в емоційному стресовому середовищі під час того, як надають професійну допомогу у своїй роботі. Сьогодні цей термін вже діагностований у Міжнародному статистичному класифікаторі захворювань та проблем здоров'я.

Згідно з М. Буріш «Вигорання – психологічний термін, який позначає симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи» [11, с. 24]. В.В. Бойко дає таке визначення поняття: «Професійне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив» [2, с. 137]. Варто звернути увагу, що дослідник також ототожнює у своїх роботах поняття емоційного та професійного вигорання.

Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно. К. Маслач, В.В. Бойко, Н.С. Водоп'янова дотримуються такої періодизації синдрому:

- I стадія триває 3–5 років;
- II стадія 5–15 років;
- III стадія від 10 до 20 років.

Узагальнення багатьох визначень вигорання свідчить, що термін «емоційне вигорання» розглядається науковцями як синдром фізичного й емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також описується втратою особистістю позитивних почуттів, розуміння і співчуття щодо суб'єктів діяльності та колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи.

Базуючись на дослідженнях багатьох авторів, зокрема і на 12-ступінчатій моделі синдрому вигорання, запропонованої Г. Фрейденбергером і Г. Нортоном, у 2005 році П. Сидоров та О. Матвієнко виокремили та систематизували такі симптоми емоційного вигорання, як [8]:

Перша група: психофізичні симптоми:

- почуття постійної втоми не лише вечорами, але і вранці, відразу після сну;
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- апатія – відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію;
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності й енергії, погіршення біохімії крові та гормональних показників);

- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата або різке збільшення ваги;
- повне або часткове безсоння;
- постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом всього дня;
- задишка або порушення дихання за фізичного або емоційного навантаження;
- помітне зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Друга група: соціально-психологічні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (почуття пригніченості);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;
- часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, відхід у себе);
- постійне безпричинне переживання негативних емоцій (почуття провини, образи, сорому, підозрілість, скутість);
- почуття неусвідомленої підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- почуття гіпервідповідальності та постійне почуття страху, що «не вийде» або «я не впораюся»;
- загальна негативна установка на життєві та професійні перспективи (по типу «як не старайся, все одно нічого не вийде»).

Третя група – поведінкові симптоми:

- відчуття, що робота стає дедалі важчою і важчою, і виконувати її дедалі складніше;
- людина помітно змінює свій робочий режим (працює більше 45 годин на тиждень);
- постійно, без необхідності, бере роботу додому, але вдома її не робить;
- не може приймати рішення;
- почуття непотрібності, невіра у покращення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, трата більшої частини робочого часу на виконання автоматичних і елементарних дій;
- дистанційованість від співробітників і людей, підвищення імпульсивності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, застосування наркотичних засобів.

Четверта група – когнітивні симптоми:

- зниження інтересу до нових теорій та ідей, альтернативних підходів;
- нудьга, туга, апатія, зниження інтересу до життя;
- перевагу людина надає стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу;
- цинізм або байдужість;
- низька участь або відмова від участі у розвиваючих експериментах – тренінгах, освіті, самоосвіті;

- формальне виконання роботи.

П'ята група – соціальні симптоми:

- низька соціальна активність;
- зниження інтересу до дозвілля, захоплень;
- соціальні контакти обмежуються роботою;
- мізерні відносини на роботі та вдома;
- почуття ізоляції, нерозуміння інших та іншими;
- почуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

На сьогодні ми маємо ряд основних методик, які можна використовувати для дослідження синдрому «вигорання». До таких належать:

1) Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка. Ця методика дає можливість провести діагностику на різних етапах формування та протікання синдрому емоційного вигорання та включає в себе три фази: напруження, резистенція, виснаження. Вона є найбільш комплексною та показує особливості прояву емоційного вигорання у конкретної особистості, а також виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Вона дає можливість побачити сформовані симптоми, або які перебувають на стадії формування [9].

2) Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова. Доречно використовувати для діагностики прояву синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Ця методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам.

3) Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина». (Г.С. Нікіфоров). Її можна використати для визначення складників синдрому «вигорання» (за теорією синдрому «вигорання» К. Маслач, С. Джексон) Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам.

4) Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання». (Дж. Гібсон). Її можна використати для виміру компонентів «вигорання». Ця методика містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів «вигорання»: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Опитуваним 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) Методика «Дослідження синдрому «вигорання». (Дж. Грінберг). Ця методика містить 20 запитань. Досліджуваним 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).

6) Методика Опитувальник «Професійне вигорання» (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптації Н.С. Водоп'янової, створений для оцінки за трьома шкалами: емоційного виснаження; деперсоналізації; редукції особистих досягнень. До MBI входять 22 твердження, які складаються у три описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». MBI К. Маслач визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання протягом уже більше ніж трьох десятиліть.

Дослідники К. Лаврова й А. Левін запропонували такі методи профілактики та попередження синдрому емоційного вигорання:

- розвиток і «підживлення» власних інших інтересів, що є відмінними від професійної діяльності;
- за можливості урізноманітнити свою роботу, повсякденну рутину;
- дотримуватися режиму сну та харчування, допомагати своєму організму в періоди малої кількості вітамінів;
- оволодіти техніками медитацій і дихальних практик, із їх допомогою звільняти мозок від думок перед сном;
- пробувати різноманітні речі, нові у житті, можливо, те, що раніше було страшно спробувати;
- випрацьовувати у собі звичку не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі та житті;

- погоджуватися лише на те, що справді хочете та можете виконати;
- читати не тільки професійну, а й іншу художню літературу, щоб мозок переключався з побудови аналітичних зв'язків та опрацювання на формування зорових, звукових образів, а також, щоб розвивалася увага;
- брати участь у семінарах, конференціях, де буде можливість познайомитися з новими людьми і обмінятися досвідом;
- при можливості сформувати професійну групу, де можна обговорити виниклі особистісні проблеми, пов'язані з роботою, а також отримати пораду;
- обов'язково мати хобі, що приносить задоволення, на яке можна переключитися після робочого дня (вигорання посилюється, коли межі між професійним і власним життям починають стиратися, а робочі задачі потребують все більшої кількості часу).
- фізичне навантаження щоденно або через день: спортзал, зарядка, пробіжка [7].

Психологічна корекція як один із видів надання психологічної допомоги, спрямована на зміну невідповідних оптимальним моделям психологічного розвитку за допомогою спеціальних методів, а також забезпечує формування необхідних психологічних якостей, які сприяють ефективній соціалізації особистості та успішної адаптації до життєвих умов. Корекція визначається як психологічний вплив на конкретні структури психіки з метою забезпечення повноцінного розвитку і функціонування особистості.

Зміст і визначення психокорекційної допомоги мають свої відмінності у рамках різних психологічних підходів. Так, психокорекційна робота у рамках психоаналітичного підходу орієнтована на пом'якшення симптомів, які проявляються внаслідок конфлікту між структурами психіки «Я» і «Воно», через подолання неадекватних механізмів психологічного захисту. У гуманістичному підході основний акцент зводиться на створенні сприятливих умов з метою укріплення позитивних особистісних змін, наприклад, особистісного зростання, самоактуалізації. Завдання психолога в усіх випадках – викликати мобілізацію унікальних можливостей і потенціалу особистості.

Корекція синдрому «емоційного вигорання» насамперед спрямована на поліпшення міжособистісної взаємодії, надбання оптимальної поведінкової моделі особистості, ефективних способів подолання складних життєвих ситуацій і гнучкості реакцій на умови, що постійно змінюються. Корекція визначається як психологічний вплив на конкретні структури психіки з метою забезпечити повноцінний розвиток і функціонування особистості. Існують деякі вікові й індивідуальні особливості психологічного впливу корекційної роботи – динамічний зміст розвитку в різних вікових періодах відрізняється, відповідно, результати психокорекційного впливу також будуть неоднаковими. Також суттєве значення мають своєчасність та адекватність наданої допомоги, ступінь відповідності індивідуальних особливостей особистості.

Можна зробити висновок, що нині психокорекція спрямована на відновлення психічного здоров'я людини, виправлення значущих якостей особистості та допомогу в розвитку соціальних навичок і професійних здібностей.

Синдром емоційного вигорання із соціальної площини перейшов у дослідницьку, інтерес до цього складного та багатомірного явища передусім обумовлений тим потужним негативним ефектом, який вигорання здійснює на професійну діяльність і особливості поведінки особистості у професійній діяльності та приватному житті. З 1974 року, відколи Г. Фрейденбергер вперше описав синдром, світ дуже сильно змінився, а сьогодні із цим станом мають справу дедалі більше представників різноманітних професій і навіть школярі. Синдром емоційного вигорання розвивається під впливом як зовнішніх так і внутрішніх факторів, що мають вплив на людину: понаднормова робота і нерегульовані строки виконання завдань від керівництва, внутрішні конфлікти цінностей та інтересів, постійне

перебування в умовах жорстких дедлайнів, високі вимоги до професійної діяльності тощо. Це не лише стан виснаження ресурсів особистості, а й наявність інших симптомів, мова йде про складний психологічний феномен. Це призводить до зміни поведінки та вкрай негативних емоційних реакцій, а також повної втрати працездатності та значного погіршення фізичного здоров'я людини.

Синдром емоційного вигорання – складний психофізіологічний феномен, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження, виражається в депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, нестачі енергії й ентузіазму, втрати здібностей бачити позитивні результати своєї праці, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Існують різні думки щодо причин виникнення і самих симптомів емоційного вигорання. Дослідники сходяться на думці, що головне джерело вигорання – це взаємодія з людьми.

Синдром емоційного вигорання формується поступово, поетапно (напруга, резистенція, виснаження) і для кожного етапу характерні певні ознаки. Незважаючи на схожість ефектів згорання і професійних стресів, не слід ототожнювати їх. Синдром «емоційного вигорання» швидше є не різновидом стресу, а наслідком впливу комплексу стресових факторів, як зовнішніх, так і внутрішніх у системі особистих і ділових відносин, однак своєчасне застосування способів і засобів пропрофілактики сприяє значному зниженню патогенного впливу синдрому на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості.

Список використаної літератури

1. Александровский Ю.А. Состояния психической напряженности и их компенсация. Москва : Наука, 1976. 270 с.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. Москва : Наука, 1996. 154 с.
3. Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. Київ : Знання, 1998. 289 с.
4. Ганзен В.А. Системные описания в психологии. Ленинград : Изд-во Ленингр. ун-та, 1984. 176 с.
5. Дербеньова А.Г., Кунцевська А.В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів. Харків : Вид. група «Основа», 2009. 223 с.
6. Дудяк В. Емоційне вигорання. Київ : Главник, 2007. 126 с.
7. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы. 2006. 86 с.
8. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. Матвієнко, М. Пересадин, Є. Андросов. *Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні* : матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). Мелітополь, 2007. С. 30–37.
9. Міщенко М.С. Молодий вчений. № 104 4 (19). Ч. 3. 2015. Економічні науки.
10. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания. *Управление персоналом, российский опыт*. Москва : МГУ, 2000. С. 201–215.
11. Burns M.S. You're crunching. So now what? *Хабр*. 2016. URL: <https://habr.com/ru/post/305446/>.
12. Freundberger H.J. Staff burnout. *Social Sciences*. 1974. P. 159–166.

DIAGNOSIS, PREVENTION, CORRECTION OF THE “EMOTIONAL BURNING” SYNDROME

Oleksandra Lyoshenko

*Taras Shevchenko National University of Kyiv,
60, Volodymyrska str., Kyiv, Ukraine, 01033
e-mail: psiholog3003@gmail.com*

Veronika Kondratieva

*Taras Shevchenko National University of Kyiv,
60, Volodymyrska str., Kyiv, Ukraine, 01033
e-mail: veron.kondratieva@knu.ua*

The article discusses the problem of the «emotional burnout» syndrome in modern science – the formation of a category, diagnostics and ways of psychological correction of «emotional burnout» states. The essence of the syndrome as a subject of psychological research from the point of view of foreign and domestic researchers is revealed. The phenomenon of emotional burnout is characterized by a dynamic process, the result is an increase in the degree of its manifestation. In the context of this approach, emotional burnout is determined by many different symptoms –emotional exhaustion, a decrease in the level of professional activity, dissatisfaction with activities, as well as an inadequate assessment of one’s professional capabilities.

As a result of prolonged stress and mental stress, certain symptoms of professional burnout are formed, followed by a destructive effect on all areas of mental activity, but above all on the emotional sphere. Studies show that emotional burnout causes feelings of helplessness, depressed mood and a sense life uselessness, low assessment of human professional competence. All this factors ultimately affects the reduction of productivity, loss of interest. The relevance of the study of preventive aspects emotional burnout phenomena is due to its interdisciplinary nature and inclusion in a number of fundamental problems of modern psychology.

The article emphasizes the need to prevent and the emergence of emotional devastation and eliminate stress factors that negatively affect the emotional state of the individual. The methods used to study the “emotional burnout” syndrome are considered and symptoms are systematized according to psychophysical, socio-psychological and behavioral characteristics. The process of correction of the “emotional burnout” syndrome is considered separately. Correction is a kind of system of special, psychological and medical techniques aimed at overcoming deficiencies in psychophysical development. Also, correction provides for the correction of both individual shortcomings and a complex impact on the personality in order to achieve a positive result.

Key words: emotional burnout syndrome, stress, exhaustion, correction, prevention, personality.