

УДК 159.923.2

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.15>

ВПЛИВ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ОСОБИСТІТЬ ПСИХОЛОГА: ФЕНОМЕН ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ПРОФІЛАКТИКА

Оксана Паркулаб

*Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника,
вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, Україна, 76018
oksana.parkulab@pnu.edu.ua*

Яна Шпет

*Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника,
вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, Україна, 76018
yana.shpet88@gmail.com*

У статті представлено психологічний аналіз стану сучасних наукових досліджень проблеми впливу професійної діяльності на особистість психолога. З'ясовано, що консультант виконує подвійну роль – одночасно є і спостерігачем, і безпосереднім учасником життя клієнта, що вимагає від нього великої майстерності. Під впливом професії в особистості відбуваються певні якісні зміни, які розглядаються як головні аспекти розплати фахівця за можливість працювати психологом і допомагати людям. Йдеться про небезпеку професійного вигорання, що загрожує представникам психологічного консультування та психотерапії. Виокремлено основні професійні помилки, що негативно відбиваються на самопочутті психолога, – «Друга жертва» (провина, ганьба, сором; відчуття неадекватності; труднощі з концентрацією уваги; поверхневий рівень аналітичних суджень; труднощі в проведенні консультативного аналізу проблем клієнта; втрата впевненості в собі; проблеми зі сном; труднощі з відчуттям задоволення від дозвілля та повсякденного життя тощо). Вивчено основні причини вигорання в представників професій, що допомагають, і шляхи профілактики такого явища.

Розглянуто одну з найсерйозніших проблем сучасної консультативної психології – синдром емоційного вигорання. Розкрито його ключові ознаки й симптоми. Показано негативний вплив такого явища на особистість психолога: втрата ідентичності й «розчинення» в клієнтах; погіршення взаємостосунків; психічні порушення через занурення у вир чужих проблем. Обґрунтовано, що синдром психологічного вигорання як реакція на тривалі міжособистісні й емоційні стресові фактори в професійній сфері призводить до зниження ефективності, а отже, і якості надання консультативних послуг. Вигорання – це відповідь людини на нерозв'язану проблему, тому воно потребує системної організаційної реакції.

Досліджено, що професійна діяльність психолога:

- 1) є потенційно афектогенною;
- 2) містить сукупність соціально-психологічних компонентів, що зумовлюють емоційне вигорання фахівців.

До соціально-психологічних аспектів вигорання належать: негативний настрій; підвищення дратівливості й агресії, бурхливе реагування на поточні події; стійке відчуття хвилювання та безпричинного занепокоєння, різке зниження самооцінки, невдоволення собою; бездіяльність, апатія, зниження емоційних реакцій, адиктивна поведінка.

У поглибленому вивченні синдрому зацікавлені фахівці, що працюють в області консультативної психології, медичної психології, психології праці, психіатрії, освіти. Однак, попри велику кількість наукових досліджень, не розроблено єдиної теоретичної бази із цієї проблеми. Уважаємо, що корекційні програми емоційного вигорання повинні будуватися на комплексному підході до розв'язання проблеми з урахуванням усіх соціально-психологічних аспектів такого процесу.

Ключові слова: профілактика вигорання, синдром емоційного вигорання, психологічне консультування, саморегуляція, рефлексія, професійний стрес.

Постановка проблеми. Особистість консультанта знаходиться в центрі уваги майже всіх теоретичних систем і розглядається як важливий зміцнювальний засіб у психотерапії та консультуванні, що стимулює вдосконалення особистості клієнта. Водночас дослідники виокремлюють декілька важливих аспектів розплати за можливість спілкуватися з багатьма людьми, які треба враховувати під час надання психологічної допомоги. Особливе занепокоєння нині викликає проблема поширення «синдрому вигорання» серед представників психологічного консультування та психотерапії, позаяк це справляє великий негативний вплив на їхнє самопочуття та призводить до зниження ефективності праці. Як відомо, «вигорілі» працівники знаходяться в стані фізичного й емоційного виснаження, відчувають втому й дратівливість, водночас в їхній свідомості домінують робочі проблеми, від яких важко позбутися навіть у колі сім'ї та друзів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Уважається, що поняття «емоційне вигорання» виникло в 60-х роках минулого століття в США серед американських психологів, які працювали в соціальних службах із допомоги безробітним, дружинам алкоголіків, ветеранам в'єтнамської війни тощо. Термін «вигорання» запропонував Г. Фройденбергер для опису деморалізації, розчарування та крайньої втоми, які він спостерігав у працівників системи відносин людина – людина. Б. Анан'єв, який вперше описав феномен «психологічного вигорання» у вітчизняній психології, зауважував, що тривалі взаємини з клієнтами можуть зумовити стан стійкої душевної перевтоми, що супроводжується емоційною байдужістю та втратою життєвих сил [1]. Більшість авторів розглядали феномен професійного вигорання як фізичне, психічне або емоційне виснаження, втрату мотивації та відповідальності, а також як результат невідповідності між особистістю та родом занять. С. Хобфолл та А. Широм [7] вважали вигорання ознакою певних психологічних станів хронічної втомлюваності, депресії та фрустрації. Г. Фройденбергер і Д. Річелсон відокремили від хронічної втомлюваності синдром хронічної втоми (далі – СХВ), який пов'язаний із дисбалансом між вимогами навколишнього середовища й здатністю людини їх виконувати. Вони підкреслювали, що особливістю синдрому вигорання є насамперед емоційне (пізніше фізичне й когнітивне) виснаження. Н. Водоп'янова та Є. Старченкова [2] називають це синдромом психічного вигорання, а П. Сидоров – синдромом емоційного вигорання.

М. Буріш, відомий дослідник вигорання, вважав, що хронічне почуття безнадійності із часом породжує почуття безглуздості людського існування. Отже, однією з основних причин вигорання є переживання психологом своєї безпомічності в разі зіткнення з невиліковною хворобою клієнта й іншими даностями існування. Нашу увагу привернули також і результати інших досліджень, згідно з якими серед консультантів і терапевтів досить розповсюдженим явищем є психічна й фізична залежність від алкоголю та медикаментів, а також патологічна зміна емоцій і почуттів (депресія, апатія тощо). За даними Е. Клайбера, серед представників різних професій найвищий відсоток розлучень виявлено в письменників, акторів і психотерапевтів.

Попри те, що про вигорання та способи подолання стресу написано багато публікацій, питання психогієни, мотивації та особистісних чинників ризику психологічної діяльності все ще не досить інтегровані в професійне навчання консультантів і психотерапевтів.

Мета статті – на основі аналізу сучасних підходів до вивчення феномену вигорання створити цілісне уявлення про сучасні методи його запобігання та корекції в психологів.

Методи й методика дослідження. Психологічне консультування та психотерапія належать до індивідуально орієнтованої сфери застосування психологічних знань, тому пропонується неекспериментальна дослідницька стратегія. Для досягнення поставленої мети використано комплекс методів: теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення) та герменевтичний (розуміння, інтерпретація).

Виклад основного матеріалу. У процесі інтенсивного спілкування з клієнтом психолог є і спостерігачем, і безпосереднім учасником життя клієнта. Ця подвійна роль вимагає від нього високої професійної майстерності, щоб прийняти реальність іншої людини, її почуття, думки й світ загалом із погляду партнера по взаємодії [6]. Під впливом професії в особистості відбуваються певні якісні зміни, які розглядаються як розплата за можливість допомагати людям. Йдеться про небезпеку професійного вигорання, що загрожує представникам психологічного консультування та психотерапії.

Професійне вигорання – це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу й веде до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини-працівника [2]. Воно містить ряд негативних переживань: фізичне й емоційне виснаження, байдужість, погане ставлення до роботи й клієнтів, відчуття власної некомпетентності тощо.

Виокремлюють три ключові ознаки синдрому вигорання:

- 1) граничне виснаження;
- 2) відстороненість від клієнтів і від роботи;
- 3) відчуття неефективності й недостатності своїх досягнень.

На думку багатьох дослідників [5], саме працівникам різних сфер надання допомоги (педагогам, соціальним і медичним працівникам, викладачам вишів) більшою мірою властиве психічне вигорання. До цієї групи професій також належать фахівці служби психічного здоров'я – психологи, консультанти, психіатри й психотерапевти. Нижче розглянемо особливості професійної діяльності консультанта, які впливають на його особистість. Ми виокремили основні професійні помилки, що негативно відбиваються на самопочутті психолога – «Друга жертва»:

- провина;
- ганьба, сором;
- відчуття неадекватності;
- труднощі з концентрацією уваги;
- поверхневий рівень аналітичних суджень;
- труднощі в проведенні консультативного аналізу проблем клієнта;
- втрата впевненості в собі;
- проблеми зі сном;
- труднощі з відчуттям задоволення від дозвілля та повсякденного життя;
- депресія;
- надмірна турбота за свою репутацію;
- посттравматичний стресовий розлад.

Психологічне консультування – безпосередня робота психолога й клієнта, що пов'язана з розв'язанням різних життєвих труднощів останнього за допомогою методу бесіди (або інтерв'ю). Завдання психолога-консультанта полягає в тому, щоб допомогти клієнтові подивитись на свої труднощі з дещо іншого боку. Для цього психолог має забезпечити збалансоване обговорення альтернатив розв'язання проблеми, сприяти формулюванню стратегій вибору й зміни установок клієнта стосовно інших людей. Таким чином, у процесі професійного становлення психолога, в тому числі й на етапі навчання у виші, потрібно розвивати професійно важливі якості – комунікабельність, емпатійність, прийняття індивідуальних особливостей клієнтів, уважність, перемикавання, тактовність, спостережливість тощо. Головними ознаками фахової компетентності консультанта є сформованість системи умінь, зокрема здібність уважно вислуховувати скаргу клієнта, сконцентруватися на його проблемі, швидко перемикнути з однієї зустрічі на іншу тощо.

Оскільки робота психолога пов'язана з інтенсивним і тривалим спілкуванням, то внаслідок цього виникає надмірне витрачання психологічних і фізіологічних ресурсів. Це

супроводжується зростанням внутрішньої напруги й втоми. Психолог через великі перевантаження відчуває емоційне, фізичне й розумове виснаження. Від фахівця потрібно вміння встановлювати довірливі стосунки й керувати емоційною напруженістю, тому що існує безліч ситуацій із високою емоційною насиченістю та когнітивною складністю міжособистісного спілкування. Як правило, людина не одразу усвідомлює, що саме з нею відбувається, хоч і відчуває роздратування, підвищену тривогу, агресію, апатію тощо. Згодом з'являються й інші ознаки погіршення її стану – зниження працездатності, головний біль, погіршення апетиту, порушення сну, відчуття безпорадності, безнадійності, почуття байдужості до чужого горя. На тлі втрати власних адаптаційних можливостей у психолога розвивається негативне ставлення до праці й людей, з якими необхідно співпрацювати.

До соціально-психологічних аспектів вигорання належать: негативний настрій; підвищення дратівливості й агресії, бурхливе реагування на поточні події; стійке відчуття хвилювання та безпричинного занепокоєння, різке зниження самооцінки, невдоволення собою; бездіяльність, апатія, зниження емоційних реакцій. Можуть виникати різні види адикцій – зловживання алкоголем і сигаретами, переїдання або повна відсутність апетиту. Таким чином, професійна діяльність психолога має низку характеристик, що дозволяють визначати її як потенційно афектогенну, і містить сукупність соціально-психологічних компонентів, що сприяють емоційному вигоранню фахівців.

Так, за дослідженнями науковців [4] типовими для клінічних психологів симптомами вигорання є неадекватне вибіркове емоційне реагування та редукція професійних обов'язків, що виражається в зниженні якості й обсягів професійної діяльності.

Розглянемо чинники, що ускладнюють роботу психолога-консультанта й зумовлюють професійне вигорання:

- необхідність бути спонтанним і розуміти своїх клієнтів;
- переживання власної некомпетентності (психолог відчуває дефіцит інформації або відчуття нерозуміння клієнта та його запиту);
- усвідомлення власної суб'єктивності, що накладає відбиток на інформаційну частину бесіди;
- відсутність зворотного зв'язку (клієнтам надано допомогу, але вони не завжди висловлюють вдячність консультантові);
- механізм проєкції та реакція контрпереносу;
- рефлексивність психолога.

Нашу увагу привернули дослідження, що вказують на прямий зв'язок між рефлексивністю та синдромом професійного вигорання [3]. Отже, рефлексія займає чільне місце в структурі саморегуляції, проте розвиненість цієї властивості особистості ще не свідчить про її продуктивність. Водночас за даними інших науковців серед багатьох детермінант фахової компетентності психолога рефлексія є базовою якістю професійного мислення психологів, що сприяє оптимізації професійної діяльності й знижує рівень вигорання. Існує дві форми рефлексії: інтрапсихічна (здатність до сприйняття власної психічної діяльності) і інтерпсихічна (здатність розуміти психіку інших людей, передбачати їх реакцію на свої дії, ставити себе на місце іншого). Перспективою вивчення проблеми є встановлення характеру детермінації синдрому професійного вигорання окремими параметрами рефлексії. Одним із варіантів деструктивного стилю терапевтичної взаємодії на основі пасивних роздумів психолога в стані «автопілоту» є румінативне мислення, пов'язане з різними патологічними симптомами, песимізмом, нейротизмом, а також із браком соціальної підтримки.

У когнітивній психотерапії рефлексія розглядається як важливий внутрішній механізм розвитку мислення, корекції когнітивних спотворень і дисфункціональних переко-

нань. У диференціальній моделі рефлексії Д. Леонтьєва здатність до рефлексії поділяється на три якісно різні процеси [3]:

- системна рефлексія, заснована на вмінні одночасно бачити як себе з боку, так і іншого;
- інтроспекція, змістом якої стає власне переживання;
- квазірефлексія, спрямована на сторонній об'єкт за межами актуальної ситуації, занурення в роздуми й фантазії про минуле й майбутнє.

Професійне вигорання входить у структуру професійного стресу [7]. Саме тому останнім часом в Україні, як і в інших країнах, посилено увагу не лише до проблеми профілактики професійного стресу, а й до питань запобігання синдрому вигорання. Як зазначалось вище, це негативне явище пов'язано передусім із незадоволеністю нашої потреби в емоційній розрядці за важких обставин і звільнення від негативних емоцій та їх накопичення. Наприклад, якщо клієнт із суїцидальними намірами звернувся по психологічну допомогу, а пізніше він не дає про себе знати, то психолог відчуває, що витрачено багато зусиль та енергії, а результати їхньої роботи невідомі. Подібна діяльність наосліп і пов'язане з нею напруження значною мірою сприяють «вигоранню» фахівців.

З погляду концепції стресу (Г. Сельє) професійне вигорання – це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження, яка характеризується вираженим зниженням енергетичного тону та ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невіддільним атрибутом особистості.

Шляхи профілактики професійного вигорання [2]:

1. Турбота про себе передбачає:

- прагнення до здорового способу життя та задоволення потреби в спілкуванні;
- уміння абстрагуватися від переживань, пов'язаних із професійною діяльністю.

2. Намагання трансформувати негативні переконання:

- прагнення знаходити сенс у роботі, навіть коли не отримуєш зворотного зв'язку;
- прагнення боротися зі своїми негативними переконаннями з приводу роботи.

3. Підвищення рівня професійної майстерності:

- підвищення компетентності за допомогою різних тренінгів і лекторіїв;
- підвищення кваліфікації.

На етапі фахової підготовки майбутніх психологів важливо забезпечити їх можливість взяти участь у різних тренінгових програмах із питань управління стресом. Наприклад, Програма релаксації та стійкості, розроблена науковцями Інституту медицини Бенсона-Генрі, базується на таких основних принципах:

- опанування методів релаксації та медитації;
- поінформованість про стрес і когнітивне перекомпонування;
- позитивна перспектива й пошук сенсу.

Саморегуляція – найголовніше джерело в уникненні професійного вигорання.

Саморегуляція – управління своїм психоемоційним станом шляхом впливу людини на саму себе за допомогою слів, думок тощо. Існують різні вправи й прийоми саморегуляції. До основних способів психічної саморегуляції належить:

- сміх, посмішка, гумор;
- роздуми про хороше, приємне;
- релаксація (фізичне й психічне розслаблення);
- медитація (сфокусування уваги на певному об'єкті, наприклад, розглядання квітів у приміщенні, пейзажу за вікном, фотографій, інших приємних або дорогих речей).

Синдром вигорання спостерігається переважно в групі людей, які мають низький рівень професійної захищеності: молодий вік, відсутність життєвого досвіду й досвіду

практичної роботи в області, відсутність навичок застосовувати знання, отримані в професійній освіті, а також періодичного підвищення кваліфікації, недостатня участь у супервізійних групах. У фахівців виникає почуття некомпетентності, а внаслідок цього й професійні деформації.

Висновки. Професійна діяльність психолога:

- 1) є потенційно афектогенною;
- 2) містить сукупність соціально-психологічних компонентів, що зумовлюють емоційне вигорання фахівців.

Останні вдаються до неконструктивних моделей поведінки, чим посилюють власне переживання дистресу й підвищують напруженість навколо себе, що відбивається на зниженні якості роботи й комунікативної активності. До основних драйверів вигорання належить: надмірний стрес, опосередкований втому та щільним графіком роботи, а також інтенсивністю робочого середовища; втрата сенсу до психологічної практики й надання допомоги людям (зменшення підтримки, збільшення відповідальності без автономії та гнучкості); проблеми з досягненням балансу між роботою та особистим життям.

Позитивна динаміка подолання професійного вигорання спостерігається під час використання:

- груп підтримки як способу досягнення розуміння несвідомих і свідомих механізмів, що зумовлюють рівень ефективності діяльності й задоволеності від процесу роботи;
- Т-груп (груп тренінгу) – відбувається розвиток комунікативних навичок професіонала;
- дебрифінгу – сприяє зниженню негативних, неефективних реакцій на процес роботи;
- технік, спрямованих на зміцнення особистісного щастя людини;
- творчого самовираження – застосування мистецтва в контексті терапії (до розв'язання життєвих і консультативних ситуацій);
- технік, спрямованих на корекцію життєвої перспективи, розвиток креативного мислення та бажання вдосконалювати власну фахову компетентність.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо в розробці й упровадженні корекційних програм профілактики емоційного вигорання, які мають будуватися на засадах комплексного підходу до розв'язання проблеми з урахуванням усіх соціально-психологічних аспектів процесу.

Список використаної літератури

1. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 265 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 336 с.
3. Леонтьев Д.А., Аверина А.Ж. Феномен рефлексии в контексте проблемы саморегуляции. *Психологические исследования*. 2011. Т. 2 (16). URL: <http://psystudy.ru/index.php/num/2011n2-16/463-leontiev-averina16.html> (дата звернення: 11.01.2019).
4. Особливості стосунків «психотерапевт-клієнт» у сучасному соціокультурному середовищі : монографія / З.Г. Кісарчук, Я.М. Омельченко, Г.П. Лазос та ін. ; за ред. З.Г. Кісарчук. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2017. 225 с.
5. Синдром професійного вигорання в сімейній медицині: шляхи діагностики та профілактики / М.М. Островський, М.В. Франко, З.Й. Остальська та ін.. *Практична медицина*. 2008. № 4. С. 13–18.
6. Паркулаб О.Г. Терапевтичні діалог як співтворчість консультанта і клієнта. *Габітус*. 2020. № 15. С. 187–191.

7. Hobfoll S.E. The Plenum series on stress and coping. Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress. Plenum Press, 1998. P. 254.

THE INFLUENCE OF PROFESSIONAL ACTIVITY ON THE PERSONALITY OF A PSYCHOLOGIST: THE PHENOMENON OF BURNING OFF AND ITS PREVENTION

Oksana Parkulab

*Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,
57, Shevchenko str., Ivano-Frankivsk, Ukraine, 76018
e-mail: oksana.parkulab@pnu.edu.ua*

Yana Shpet

*Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,
57, Shevchenko str., Ivano-Frankivsk, Ukraine, 76018
e-mail: yana.shpet88@gmail.com*

In this article, we present a psychological analysis of the state of the art of modern research on the problem of impact of profession on the personality of a psychologist. It turns out that the consultant has a dual role – both observer and immediate participant in the client's life, which requires a great skill. Under the influence of profession, the personality undergoes certain qualitative changes, which are considered as the main aspects of specialist's retribution for the possibility to practice as a psychologist and help people. This is the danger of professional burnout, which threatens the representatives of psychological counseling and psychotherapy. We have distinguished the main professional mistakes that negatively affect the well-being of the psychologist – “Second victim” (guilt, dishonor, shame; feelings of inadequacy; difficulty concentrating; superficial level of analytical research; difficulties in conducting a consultative analysis of the client's problem; loss of self-confidence; problems with sleep; difficulties with the feeling of pleasure from leisure and everyday life, and so on).

The article elucidates the main causes of burnout in representatives of caring professions and ways to prevent this phenomenon. We considered one of the most serious problems of modern counseling psychology – the syndrome of emotional burnout and disclose its key signs and symptoms. The negative impact of this phenomenon on the psychologist's personality is shown: loss of identity and “dissolution” in clients; deterioration of interpersonal relationships; mental disorders due to immersion in the whirlpool of other people's problems. It is proved that the psychological burnout syndrome as a reaction to the long-term interpersonal and emotional stressors in the professional sphere leads to a decrease in the efficiency and, consequently, the quality of counseling services. Burnout is a person's response to an unresolved problem, so it requires a systematic organizational response.

We have substantiated that the professional activity of a psychologist is: 1) potentially affectogenic; 2) contains a set of socio-psychological components that cause emotional burnout of professionals. The socio-psychological aspects of burnout include: negative mood; increase of irritability and aggression, violent reaction to current events; persistent feeling of excitement and unreasonable anxiety, an abrupt decrease in self-esteem, dissatisfaction with themselves; inaction, apathy, decreased emotional reactions, addictive behavior.

The specialists working in the field of counseling psychology, medical psychology, occupational psychology, psychiatry and education are interested in the in-depth study of this syndrome. However, despite the large number of scientific studies, the unified theoretical basis for this problem has not been developed. We believe that the correctional programs for emotional burnout should be based on a comprehensive approach to solving the problem, taking into account all the socio-psychological aspects of this process.

Key words: burnout prevention, emotional burnout syndrome, psychological counseling, self-regulation, reflection, professional stress.