

УДК 159.944:159.923

К 36

Оксана КЕРИК

## ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ТА ПРОЯВИ ВТОРИННОЇ ТРАВМИ У ФАХІВЦІВ СИСТЕМИ “ЛЮДИНА – ЛЮДИНА”

*Стаття присвячена теоретичному аналізу явища професійного вигорання серед фахівців, які працюють у системі “людина – людина”. Розглядаються причини його виникнення та механізми прояву серед психологів, соціальних працівників, педагогів. Окремо розкрито симптоми “вторинної травми”, що є наслідком емпатійного співпереживання при роботі з клієнтами, які перебувають у складних психотравмувальних ситуаціях.*

***Ключові слова:** синдром “професійного вигорання”, стрес, “вторинна травма”, фази синдрому вигорання, емоційне виснаження, резистенція, деперсоналізація, психотравмувальна ситуація, супервізія.*

**Постановка проблеми.** Кризові явища, стресові ситуації є невід’ємним атрибутом життя сучасної людини. Необхідність постійної адаптації до вимог часу, намагання підтримувати необхідний рівень фахової компетентності й інші чинники часто стають причиною професійного вигорання, яке є ознакою кризи професійної діяльності особистості.

Фахівці соціонічних типів професій повсякчас стикаються з невідповідністю балансу роботи і відпочинку, можливістю віддавати й отримувати. Діяльність соціальних працівників, психологів, волонтерів, лікарів, рятувальників тісно пов’язана з підвищеною емоційною насиченістю, необхідністю виявляти уміння співпереживати та допомогти. Загальновідомо, що ці спеціалісти перебувають під впливом негативних емоцій і переживань

клієнтів, підвищеного емоційного напруження, що призводить до внутрішнього виснаження, особистісної кризи. Синдром “професійного вигорання” є небезпекою не тільки для фахівців, але і їхніх клієнтів, які звертаються за допомогою, однак в умовах, що виникли, не можуть отримати її. Обґрунтування психологічної сутності та механізмів виникнення професійного вигорання має не тільки теоретичне, але й важливе практичне значення. Психопрофілактика професійних труднощів фахівців системи “людина – людина” сприятиме збереженню їх психічного здоров’я й успішній самореалізації у професійній діяльності.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Проблема професійного вигорання активно вивчається представниками різних наукових шкіл як в Україні, так і за кордоном. Науковцями розкрито детермінанти розвитку цього психологічного феномену, методи його діагностики, запропоновано засоби профілактики та корекції синдрому “професійного вигорання” (В. Бойко [2]). Досліджено його прояви у представників так званих підтримувальних професій: педагогів (М. Борисова [1], Ю. Жогно [4]), психологів (І. Малкіна-Пих [5]), соціальних працівників (Р. Чубук [9]). К. Маслач [10], яка вважається засновником концепції професійного вигорання, визначає його як синдром фізичного й емоційного виснаження, що супроводжується розвитком негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втратою розуміння і співчуття стосовно клієнтів. Зацікавленість проблемою виникнення синдрому “професійного вигорання” є свідченням важливості його попередження у фахівців соціонічних типів професій.

*Мета статті* – висвітлення теоретичних аспектів явищ “професійного вигорання” та “вторинної травми” у фахівців соціальної сфери, характеристика основних підходів розуміння цих явищ у психологів, соціальних працівників, які працюють в умовах підвищеного емоційного напруження; розкриття основних ознак їх прояву й обґрунтування необхідності використання шляхів подолання професійного вигорання.

У сучасній психологічній науці термін “вигорання” не є новим і трактується як виснаження у професіоналів сфери соціальної допомоги, коли вони відчують себе перевантаженими проблемами інших. Цей термін був уведений 1974 р. американ-

ським вченим Х. Фрейденбергером для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно взаємодіють із клієнтами та перебувають у атмосфері емоційного перенапруження під час надання професійної допомоги [5].

Згідно з визначенням ВООЗ (2001), “синдром вигорання (burnout syndrome) – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі і втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань...” [7, 5].

Емоційне вигорання є наслідком адаптації до умов стресу. Воно починається тоді, коли вимоги до людини (внутрішні й зовнішні) перевищують наявні у неї внутрішні ресурси та призводять до порушення психофізіологічної рівноваги. Емоційне вигорання розглядається як “стан, у якому людина очікує не винагороди за виконану роботу, а покарання, що є наслідком недостатньої мотивації чи професійної компетентності” [5]. Дослідники [2; 7; 8] констатують, що найбільш схильними до професійного емоційного вигорання є співробітники-інтроверти, які завдяки індивідуально-психологічним особливостям відчувають накопичення емоційного дискомфорту та внутрішній конфлікт; жінки, що переживають суперечність між роботою і сім’єю, а також працівники, які перебувають у стані постійного стресу через страх втрати роботи.

Синдром “професійного вигорання” характеризується трьома основними компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація, відчуття недостатності професійних досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчутті постійної втоми, нервового збудження, зростанні тривожності, психосоматичних реакціях тощо. Деперсоналізація передбачає зміну ставлень до клієнтів із позитивного на негативне, почуття роздратованості, злості, гніву, байдужості до чужих проблем тощо. Третій компонент характеризується зміною ставлення до роботи і до себе як до професіонала. Це – виникнення відчуття власної некомпетентності, зниження професійної самооцінки, втрата мотивації до професійної діяльності [3].

Науковець В. Бойко [2] трактує професійне вигорання як механізм психологічного захисту, який виявляється у формі часткового чи повного виключення емоцій у відповідь на

психотравмувальні впливи з метою економного витрачання енергетичних ресурсів. Автор розглядає цей процес як професійну деформацію особистості, що виникає під впливом внутрішніх і зовнішніх чинників.

Причинами виникнення синдрому “професійного вигорання” є сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників:

- схильність до емоційної ригідності – синдром частіше виникає в емоційно стриманих людей, у яких підвищена вразливість і чутливість блокують механізм психологічного захисту, а у людей більш імпульсивних формування зазначеного синдрому відбувається повільніше;

- слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності;

- хронічно напружена психоемоційна діяльність;

- дестабілізуюча організація діяльності (постійне присвячення себе роботі, коли вона замінює нормальне соціальне життя особистості);

- підвищена відповідальність при виконанні професійних обов’язків та ілюзія надважливості виконуваної роботи, яка є опорою самооцінки (якщо результат роботи не відповідає очікуванням, поступово втрачається її значущість і цінність, що призводить до вигорання);

- ставлення до роботи як до важкої необхідності, що не приносить емоційного та професійного задоволення;

- рольові конфлікти, професійна невизначеність.

Сукупність впливу зазначених чинників, їхня постійність і невіршеність на певних етапах лише ускладнює процес психологічного захисту особистості та посилює прояви синдрому “професійного вигорання”. Його ознаками також є зростання негативних взаємостосунків із сім’єю, значущими людьми, зниження здатності успішно розв’язувати особисті та професійні проблеми.

Науковці [2] виокремлюють три фази синдрому “професійного вигорання”: напруження, резистенція (опір), виснаження.

Фаза напруженості є певним “пусковим механізмом”, що має динамічний характер і проявляється у приглушенні емоцій, утраті гостроти почуттів, невдоволеності собою. Фаза резистенції

(опору) характеризується відчуттям “загнаності у клітку”, тобто інтелектуально-емоційною безвихідністю, негативним сприйняттям колег і клієнтів, спрощенням професійних обов’язків, незважаючи на достатній рівень професійних навиків, а також перенесенням емоційного невдоволення у середовище сім’ї, близьких тощо. Фаза виснаження характеризується станом відсутності сил, емоцій, волі, а виконання обов’язків здійснюється на “автопілоті”. Ослаблення нервової системи спонукає до включення механізму емоційного захисту. На цьому етапі спостерігаються процеси емоційного дефіциту, відчуженості, деперсоналізації, також такі психосоматичні симптоми, як головний біль, безсоння, біль у спині, апатія, депресія, анорексія тощо.

Аналізуючи інтенсивність професійного вигорання, В. Орел вказує на наявність різних типів кореляційних зв’язків між рівнем його вияву та індивідуально-особистісними якостями працівника:

- відзначено позитивні зв’язки між вигоранням і індивідуальними стратегіями подолання стресу. У фахівців, які використовують пасивні тактики захисту, рівень вигорання більш високий, порівняно з тими, хто активно протидіє цьому явищу;

- виявлено, що серед жінок професійне вигорання переважає у формі емоційного виснаження, тоді як серед чоловіків – у формі деперсоналізації;

- відзначено наявність позитивних кореляційних зв’язків між професійним вигоранням і рівнем освіти фахівця, а також задоволеністю результатами роботи. До професійного вигорання більше схильні молоді працівники, котрі лише прийшли на роботу та працюють на рівні початкового ентузіазму і мають надто завищені вимоги до рівня виконаної роботи;

- засвідчено вплив на підвищення рівня професійного вигорання таких емоційних якостей особистості, як агресивність, тривожність, а почуття групової згуртованості, навпаки, його знижують [6].

Ще одним негативним явищем, що впливає на виникнення кризи професійного вигорання, є так звана “вторинна травма”, або “вторинний травматичний стрес”. Це – зміни внутрішнього досвіду фахівця, що виникають через його емпатійне включення

у стосунки з клієнтами, які переживають психотравмувальні ситуації. Для того, щоб допомогти клієнту, психолог має співпереживати його стражданням, а це створює умови для виникнення вторинної травми. Ще одним важливим чинником вторинної травматизації фахівців є неможливість швидких змін. Під час консультування чи терапії психолог намагається полегшити страждання свого клієнта. Часто це призводить до відчуття власного безсилля й розчарування, що є одним із чинників виникнення синдрому “емоційного вигорання” та “вторинної травми”.

Специфіка впливу вторинної травми залежить від особливостей ситуації й особистісних якостей психолога. На думку науковців [5; 6; 10], її симптоми є спробою адаптації психіки особистості до травмувальної події. Ірраціональні і деформовані уявлення відображають спробу людини захистити свою систему цінностей і внутрішніх орієнтирів від руйнувань, спричинених травмою.

Психолог І. Малкіна-Пих констатує, що фахівці, які працюють із клієнтами, що переживають психотравмувальні ситуації, можуть відчувати втрату стійкості, здатності підтримувати внутрішню рівновагу. Перенасиченість негативними емоціями часто призводить до нападів плачу чи гніву. Отже, у фахівців знижується рівень чутливості до фрустрації, з'являється почуття надмірної тривоги, втрачається здатність радіти життю. Прояви вторинної травми спричиняють відчуття ізоляції, відчаю, самотності. Фахівець, який не може подолати власні переживання, не підтримує віру і надію своїх клієнтів [5].

Ослаблення власних ресурсів призводить до втрати психологом здатності приймати ефективні рішення, тому зростає ймовірність професійних помилок у роботі з клієнтами. Наслідком переживання вторинної травми, на думку автора [5], є втрата довіри до себе й інших, зростання почуття безпорадності, ізолюваності від близьких людей.

“Вторинна травма” – це не одинична подія, а процес, до якого залучені особисті способи захисту від сильних негативних почуттів, зокрема уникання, вторгнення й ізоляція.

У психологічній літературі явища “емоційного вигорання” та “вторинної травми” розглядаються по-різному, незважаючи на

подібність симптомів їхнього прояву. Синдром “емоційного вигорання” виникає поступово (накопичений стрес) і може виявлятися під час роботи з будь-якими клієнтами, тоді як “вторинна травма” (Secondary Traumatic Stress – STS) може виникнути раптово і є реакцією на емпатійне співпереживання клієнтам, які перебувають у травмувальних або проблемних ситуаціях.

Для того, щоб попередити професійне вигорання та зберегти здатність повноцінно працювати, необхідно вміти піклуватися про себе. Спеціалісту, котрий звик надавати психологічну допомогу іншим, важко самому звернутися за нею.

Супервізія – це один із найефективніших засобів надання допомоги фахівцям, які переживають професійне вигорання. Це співпраця двох професіоналів (більш досвідченого і менш досвідченого) з метою виявити й обговорити труднощі, проблемні ситуації та підвищити професійність. Її варто запроваджувати на різних етапах професійної кризи, адже процес професійного вигорання розвивається поступово, а невчасне реагування на прояви кризових симптомів призводить до ускладнення ситуації.

Здійснення супервізії, її завдання та методи відрізняються залежно від етапу професійного вигорання. Супервізор здійснює перевірку рівня стресу працівника, аналізує його попередній робочий досвід, оцінює внутрішні резерви подолання наслідків вигорання, підтверджує професійні досягнення.

Заходи супервізії здійснюються як індивідуально, так і в груповому форматі, метою яких є емоційна підтримка фахівця, котрий переживає професійне вигорання, сприяння у розв’язанні його проблем, заохочення до мобілізації внутрішніх ресурсів.

Методи подолання синдрому “професійного вигорання” та “вторинної травми” є індивідуальними та груповими. До індивідуальних належать аутотренінги, вправи на регуляцію емоційного стану, відпочинок, заняття спортом тощо. Колективні методи передбачають прийоми групового втручання та підтримки, релаксації, тренінги, психологічні дебрифінги, арт-терапію тощо.

**Висновок.** Отже, професійне вигорання – це один із механізмів психологічного захисту особистості в умовах емоційного напруження під час виконання професійних обов’язків. Як вияв

особистісного ставлення до виконання професійної діяльності, він залежить від індивідуально-психологічних особливостей працівника, стажу роботи, уміння долати емоційне напруження у процесі організації допомоги клієнтам.

Фахівці соціонічних типів професій потребують спеціальної допомоги у попередженні виникнення, подоланні емоційного вигорання та появи “вторинної травми”. Особливо успішним засобом такої допомоги є супервізія.

*Подальше* дослідження цієї проблеми спрямоване на пошук шляхів формування психофізіологічної готовності майбутніх психологів, соціальних працівників, волонтерів до роботи в умовах підвищеної емоційної напруженості й оволодіння засобами профілактики і подолання професійного вигорання.

### Література

1. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М.В. Борисова // Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 97 – 104.
2. Бойко В.В. Синдром “эмоционального выгорания” в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
3. Емоційне вигорання / упоряд. В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с. (Серія “Психологічний інструментарій”).
4. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 “Педагогічна та вікова психологія”. – Одеса, 2009. – 21 с.
5. Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации. Справочник практического психолога / И.Г. Малкина-Пых. – М. : Эксмо, 2005. – 960 с.
6. Орел В.Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3. – С. 69 – 80.
7. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. М.Л. Авраменка. – Львів : Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.
8. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за ред. С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2006. – 365 с.
9. Чубук Р.В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників / Р. Чубук // Наукові праці. Соціологія : збірник праць Чорноморського державного гуманітарного університету імені Петра Могили. – 2012. – Вип. 172. – Т. 184. – С. 102 – 105.

10. Maslach C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. Leiter. – San Francisco : Jossey-Bass, 1997. – 200 с.

**Керик Оксана. Профессиональное выгорание и проявление вторичной травмы у специалистов системы “человек – человек”.** Статья посвящена теоретическому анализу явления профессионального выгорания среди специалистов, работающих в системе “человек – человек”. Рассмотрены причины его возникновения и механизмы проявления среди психологов, социальных работников, педагогов. Отдельно раскрыты симптомы “вторичной травмы”, последствия эмпатического сопереживания при работе с клиентами, пребывающими в сложных психотравмирующих ситуациях.

**Ключевые слова:** синдром “профессионального выгорания”, стресс, “вторичная травма”, фазы синдрома выгорания, эмоциональное истощение, резистенция, деперсонализация, психотравмирующая ситуация, супервизия.

**Keryk Oksana. Professional burnout and symptoms of secondary trauma in specialists in the system *man – man*.** This article deals with the theoretical analysis of the phenomenon of professional burnout among professionals, who are working in the system *man – man*. The causes and mechanisms of emotional burnout manifestation among psychologists, social workers and volunteers are considered. *Secondary trauma* symptoms are separately highlighted. It might be due to emotional empathy while working with the clients, who are in difficult stressful situations. The ways to overcome the crisis of professional burnout at the individual and the group level are proposed by the author.

**Key words:** syndrome of *professional burnout*, stress, *secondary trauma*, phase of burnout syndrome, emotional exhaustion, resistance, depersonalization, psycho-traumatic situations, supervision.