

## ТЕМА 5. СТРЕС ТА ПРОФЕСІЙНО-ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ

### *Управління стресами: поняття стресу*

Важливою складовою будь-якого конфлікту є стрес. Стрес – термін, який використовується для характеристики різноманітних станів людини, що виникають у відповідь на надзвичайні або екстремальні впливи факторів внутрішнього та зовнішнього середовища, тобто стресорів (при цьому людина говорить про стрес, коли, наприклад, жаліється на вимогливого керівника, або на сварку із сусідами, для когось це певні фізіологічні реакції організму: головний біль, печія, тиснення грудях, для когось – очікування першого побачення тощо).

Уже в кінці минулого століття стрес було визнано глобальною проблемою виживання людства. Його назвали «тихим вбивцею», який може призвести до захворювань серця, високого кров'яного тиску, болів у грудях і аритмії. Тож питання профілактики та боротьби із стресом стали розглядатися на міжнародному рівні.

Негативний вплив стресу, пов'язаного з трудовою діяльністю на організм людини, призвів до того, що в Міжнародній класифікації хвороб (МКБ-10) професійний стрес було виділено в окрему рубрику. Тож, без сумніву, проблема стресу на робочому місці, у зв'язку з його впливом на стан здоров'я, а також працездатність, продуктивність і якість праці є надзвичайно актуальною. При цьому, вона знаходиться на сфері перетину багатьох дисциплін – фізіології, психології, медицини, соціології і навіть політики. Це обумовлено, з одного боку, фізіологічними і психологічними механізмами стрес-реакцій, а з іншого – соціальним характером наслідків стресу.

Дослідження проблем стресу триває вже досить довго. Для позначення психічних станів людини у важких умовах вчені використовують різні поняття, зокрема: психічна напруга, емоційні переживання, емоційне збудження, нервово-психічна напруга, тривога, стрес тощо. Але найбільш розповсюдженим залишається поняття «стрес». Його застосовують для позначення широкого кола не тільки психічних, але й фізіологічних станів людини.

Термін «стрес» походить від англійського слова «stress», що в перекладі означає «тиск, напруга, стан підвищеної напруги». Історія вивчення стресу пов'язана з ім'ям Ганса Сельє (канадський дослідник). Г. Сельє (1936 р.) виявив неспецифічну (тобто не

пов'язану з конкретною причиною), універсальну, або загальну, реакцію організму на зовнішні впливи (зокрема й патологічні), що потребують змін. Її він і назвав спочатку «загальним адаптаційним синдромом», а потім перейменував на «стрес».

Стрес – це сукупність неспецифічних адаптаційних реакцій організму на вплив різних несприятливих чинників – стресорів (фізичних або психологічних), які порушують його стабільну роботу, а також відповідний стан нервової системи організму (або організму в цілому).

Досить влучним є визначення поняття стресу, запропоноване І.В. Ващенко, О.Г. Антоною: «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 дії щодо її запобігання».

По суті, стрес – захисна реакція організму (в т.ч. нервової, гормональної та ін. систем) у відповідь на дуже сильну дію (подразник) зовні, яка перевищує норму. Він пов'язаний з викидом великої кількості адреналіну, який необхідний для адаптації організму до стресової ситуації. Але коли таких ситуацій надто багато, організм «дає збій», слабшає, втрачає фізичне і психічне здоров'я: від порушення імунітету до сильних неврозів.

Варто пам'ятати, що стрес – це звичайний процес в нашому повсякденному житті. Практично кожен день людина відчуває легкий стрес, який є реакцією на зміни у зовнішньому середовищі, він дозволяє мобілізувати сили на подолання цих змін, і, долаючи їх, робити людину сильнішою, розумнішою та професійнішою. Вважається, при виникненні стресових ситуацій людина може проявити свої приховані здібності і таланти, які виникають несподівано.

Відзначимо, що виникнення стресів різного характеру досить згубно впливають на організм, виснажуючи його ресурси протягом тривалого часу і призводячи його до руйнування. Це явище має найбільш яскраве відображення в трудовому середовищі, де існує безліч обставин для виникнення реакцій на небезпечні для людського існування чинники.

У 1972 р. Всесвітня організація охорони здоров'я прийняла таке визначення стресу: це неспецифічна (тобто одна і та сама на різні подразники) реакція організму на будь-яку висунуту до нього вимогу. Стресори (стрес-фактор, стрес-ситуація) – різноманітні

екстремальні впливи, що викликають небажані функціональні стани – стреси. Тобто стресор – це фактор, який викликає стан стресу.

Розрізняють два основних види стресорів: фізіологічні та психологічні. До перших з них відносяться: надмірне фізичне навантаження, висока або низька температура, больові відчуття і т.ін. Другий вид включає в себе інформаційні та емоційні стресори: Інформаційний стрес – це інформаційний дефіцит або перевантаження (наприклад, коли людина не виконує завдання, не встигає приймати правильні рішення), монотонність діяльності, негативні емоції та ін. Емоційний стрес проявляється у ситуаціях загрози, небезпеки, гніву, образи тощо. В загальному сенсі стрес можна визначити як ситуацію, коли вимоги, що пред'являються до трудової діяльності, перевищують здатності персоналу.

Зазначимо, що походження стресових факторів (стресорів) різноманітне: фізичні, хімічні, теплові, соціальні, психічні чинники. Напруга, втома, біль, приниження, втрата крові, довготривала фізична або розумова робота, безсоння, раптовий успіх, проте, незалежно від того позитивні чи негативні чинники, – відповідь організму буде однаковою.

Американський вчений Вейтц описав вісім стресогенних ситуацій:

- 1) необхідність прискорення переробки інформації;
- 2) шкідливе (конфліктне) оточення;
- 3) усвідомлена загроза;
- 4) порушення фізіологічних функцій, в тому числі хвороба людини, хронічне безсоння;
- 5) соціальна ізоляція;
- 6) ув'язнення, позбавлення волі;
- 7) остракізм (вигнання та переслідування);
- 8) груповий тиск.

До них можна додати безсилля, неможливість змінити ситуацію, відсутність контролю за подіями, необхідність приймати особливо відповідальні рішення, необхідність зміни стратегії поведінки.

Виділяють позитивну (еустрес) і негативну (дистрес) форми стресу.

Г. Сельє в своїй праці «Стресс без дистресса» ввів термін «еустрес» для позначення «хорошого стресу». Він акцентував увагу на тому, що приємні події також можуть викликати у людини стресоподібні фізіологічні реакції (наприклад, психоемоційний стан відразу ж після звістки про великий виграш у лотерею; перше побачення; перший поцілунок з коханою людиною).

Поняття еустреса має два значення – стрес, викликаний позитивними емоціями та несильний стрес, який мобілізує організм. Перебуваючи в такому стані, людина відчуває втрату рівноваги. При цьому вона має певні ресурси для того, щоб вирішити поставлені перед нею завдання.

Як правило, стан еустресу є короткочасним. Він проявляється проблемами в спілкуванні (збивається мова, людина не може чітко сформулювати і висловити свої думки), тимчасовими провалами в пам'яті, соматичними реакціями (короткочасним потемніння в очах, припливом крові до шкірних покривів, прискореним серцебиттям та ін.). Водночас психічні функції особистості (пам'ять, мислення, уява) та фізіологічні функції організму протікають набагато краще. У стані еустресу людина відчуває підйом внутрішніх сил.

Щодо «поганого стресу», то Г. Сельє запропонував застосовувати для його позначення старе, яке йде коренями в XIII століття, англійське слово «дистрес», що означає біль або страждання, які вражають тіло чи душу; стан небезпеки або розпачливої нужди.

Дистрес є негативним типом стресу, з яким організм не в силах впоратися. Він підриває здоров'я людини і може призвести до важких захворювань. Від стресу страждає імунна система. У стресовому стані люди частіше опиняються жертвами інфекції, оскільки продукція імунних клітин помітно падає в період фізичного або психічного стресу.

Дистрес – це руйнівний процес, який характеризується погіршенням перебігу психофізіологічних функцій.

Отже, у сучасній науковій літературі термін «стрес» використовується в трьох значеннях:

По-перше, поняття стрес може визначатися як будь-які зовнішні стимули чи події, які викликають у людини напругу або збудження. У теперішній час в цьому значенні частіше вживаються терміни «стресор», «стрес-фактор».

По-друге, стрес може відноситися до суб'єктивної реакції і в цьому значенні він відображає внутрішній психічний стан напруги і збудження; цей стан інтерпретується як емоції, оборонні реакції і процеси подолання (coping processes), що відбуваються в самій людині. Такі процеси можуть сприяти розвитку і вдосконаленню функціональних систем, а також викликати психічну напругу.

По-третє, стрес може бути фізичною реакцією організму на вимогу або шкідливий вплив. Саме в цьому сенсі і В. Кеннон і Г. Сельє вживали цей термін. Функцією цих фізичних (фізіологічних) реакцій, імовірно, є підтримка поведінкових дій і психічних процесів з подолання цього стану.

## *Види стресу*

Залежно від виду стресора і характеру його впливу виділяються фізіологічний стрес і психологічний стрес.

Фізіологічний стрес – це безпосередня реакція організму на вплив певного стимулу, як правило, фізико-хімічної природи. В цьому випадку стани виражені змінами у функціонуванні фізіологічних систем і відчуттями дискомфорту фізіологічного характеру (головні болі; дратівливість; неуважність і втома, слабкість імунної системи і т.ін.).

Дискомфорт зачіпає різні психічні функції і сторони особистості. У зв'язку з тим, що існують індивідуальні особливості особистості (темпераментальні, характерологічні, здатності до подолання і т.ін.), то переживання дискомфорту може залежати не тільки від зовнішніх подразників, але і від особистісних характеристик людини, що переживає стресовий стан: мотивів поведінки, вольових якостей, системи саморегуляції, інших особливостей.

Як правило, фізіологічний дискомфорт виникає при невідповідності умов життєдіяльності характеру діяльності або фізіологічним потребам (наприклад, при наявності шуму, холоду або спеки, при поганій організації робочого місця, при невідповідності темпу діяльності тощо).

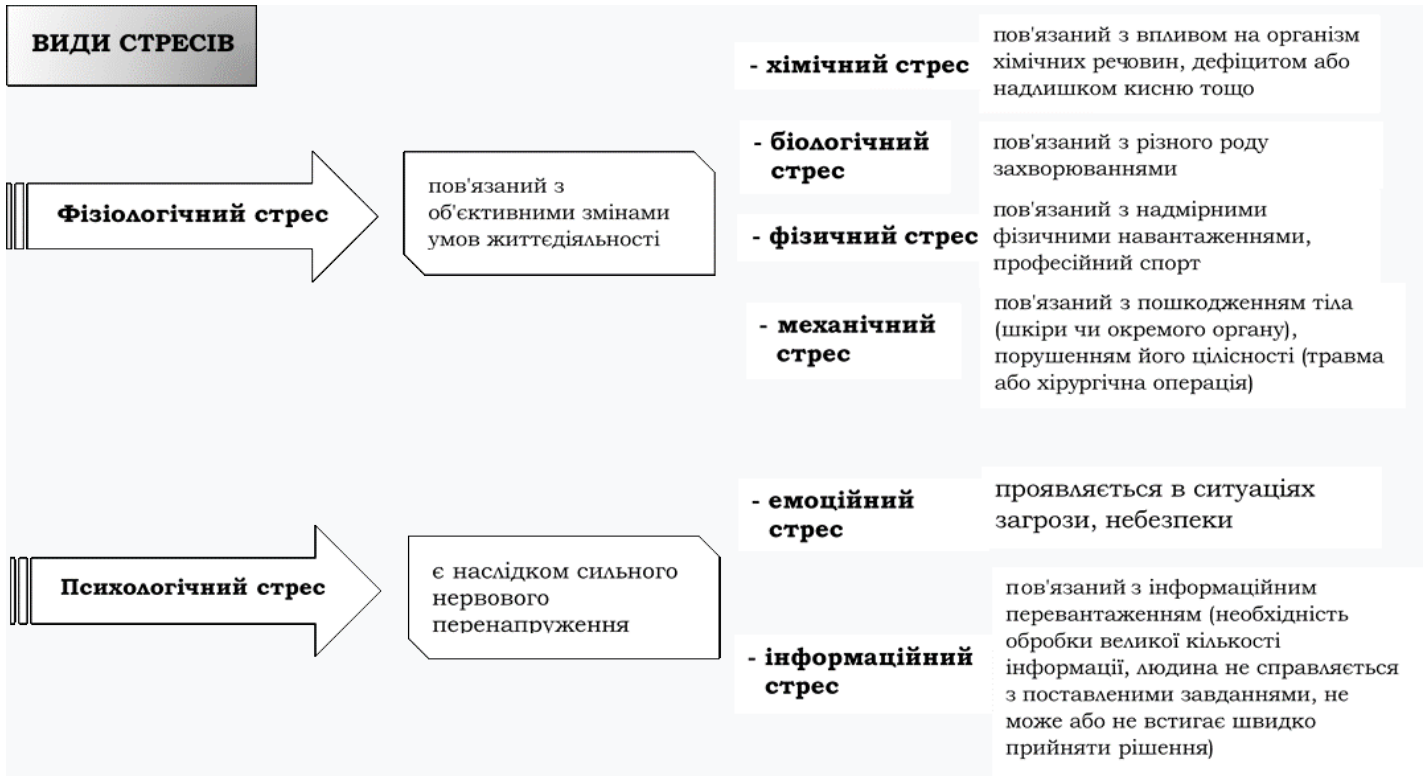


Рис. 4. Основні види стресів

Психологічний стрес характеризується включенням складної ієрархії психічних процесів. Найбільш типовими проявами такого стресу є зміни в протіканні різних психічних процесів, в емоційних реакціях, зміни мотиваційної структури діяльності, порушення рухової та мовної поведінки.

Психологічний стрес як особлива сукупність психічних станів є своєрідною формою реакції на надзвичайний подразник, сила якої залежить від специфіки відображення людиною екстремального фактора або ситуації.

У сучасній психології психологічний стрес підрозділяють на два види - інформаційний та емоційний. Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень, коли суб'єкт не справляється із завданням, не встигає прийняти вірне рішення. Емоційний стрес виявляється в ситуаціях загрози, небезпеки. Терміном «емоційний стрес» позначають різні стани організму, які характеризуються як психоемоційне напруження, в деяких випадках призводять до патологічних змін особистості, її дезадаптації.

У науковій літературі з даного напрямку дослідження виділяють також наступні види стресів: соціальний, фінансовий, екологічний, громадський, посттравматичний (рис. 5).





Рис 5. Види стресів

В залежності від тривалості та інтенсивності стрес-фактора виділяють наступні види стресу: короткочасний, гострий та хронічний (рис. 6)

#### ВИДИ СТРЕСІВ В ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ТРИВАЛОСТІ ТА ІНТЕНСИВНОСТІ СТРЕС-ФАКТОРА

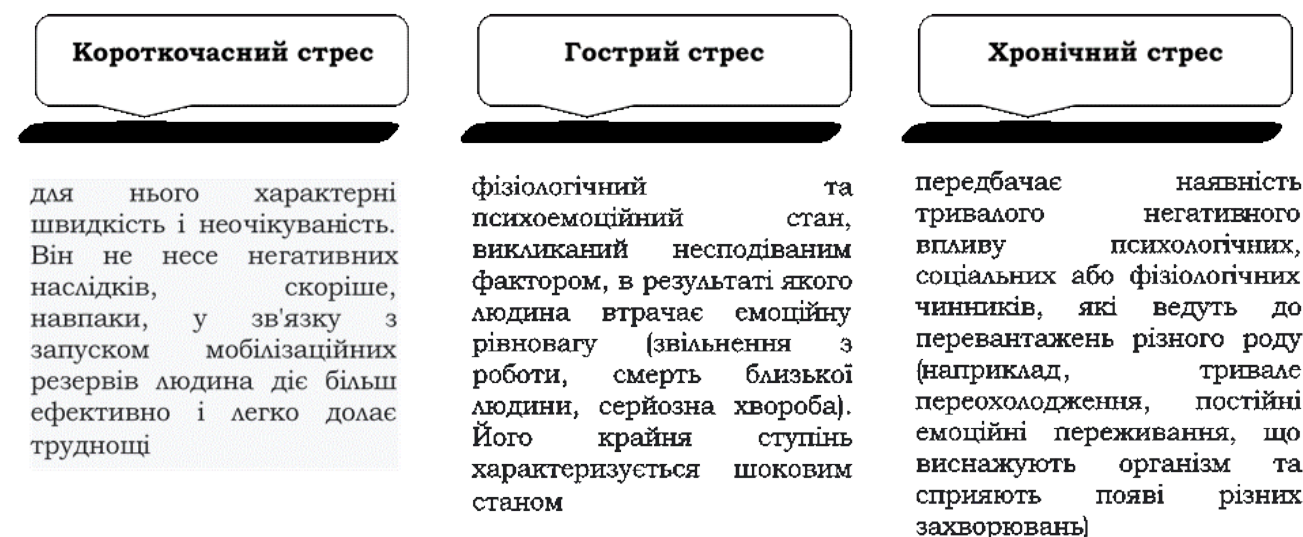


Рис. 6. Види стресів в залежності від тривалості та інтенсивності стрес-фактора

В науковій літературі досить широко розглядається такий вид стресу як професійний. Професійний стрес суттєво впливає на трудову діяльність, на продуктивність діяльності, а також на стан здоров'я працівника та його особисте життя.

Професійний стрес – це напружений стан працівника, що виникає у нього при впливі емоційно-негативних та екстремальних факторів, пов'язаних з виконуваною



професійною діяльністю. До професійного стресу частіше призводять такі фактори, як нечітке обмеження повноважень та посадових обов'язків працівника, жорсткий ліміт робочого часу, деструктивна конфліктна поведінка колег, невисокий рівень оплати праці, поганий морально-психологічний клімат в колективі і т. ін.

Т.В. Зайчикова, О.В. Винославська, М.П. Малигіна, Н.М. Самолюк усі чинники, які викликають професійний стрес, поділяють на три групи:

1) зовнішні, щодо організації: зміни в суспільстві, економічні і фінансові умови, зміни в особистому житті (сімейні проблеми, старіння, смерть близького родича, народження дитини тощо);

2) групові: відсутність колективної згуртованості та наявність внутрішньоособистісних, міжособистісних та внутрішньогрупових конфліктів;

3) внутрішньо організаційні: фізичні (погані побутові умови, температура повітря, погане освітлення, надмірний шум, больові стимули тощо) та психосоціальні, які обумовлені комбінацією трудових, організаційних і соціальних особливостей робочого місця (характер виконуваної роботи; ставлення працівника до своєї роботи; перевантаження або надмірно мала завантаженість роботою; конфлікт ролей та ін.).

Практично всі аспекти трудової діяльності можуть стати причиною стресу, якщо вони оцінюються працівником як такі, що переважають його можливості справитися з ними.

До професійних стрес-факторів належать:

Робочі – виникають з причин, пов'язаних з умовами праці, організацією робочого місця (мікроклімат робочого приміщення, незручний графік роботи, понаднормові, одноманітна робота, недостатня завантаженість працівника, безпека праці, організація індивідуального робочого місця і т. ін.).

Виробничі – пов'язані з професією, видом діяльності (рівень компетентності працівника, розуміння цілей діяльності, статус співробітника в організації, психологічний клімат в колективі, професійний досвід, рівень знань, можливість професійної самореалізації тощо).

Організаційні – виникають внаслідок негативного впливу на працівника особливостей організації (організаційні зміни, стиль управління, кадрова політика, спеціалізація і розподіл праці, неефективна організаційна структура та комунікації).

Рівень стресу залежить також від місця працівника в організаційній ієрархії. Робота керівника вважається більш стресовою, ніж робота співробітників нижчого рівня.

Багато дослідників (Л.В. Щетініна, С.Г. Рудакова, О.О. Іванець, Л.В. Куликов, О.А. Михайлова, Н.М. Самолюк) виділяють й інші види стресу у трудовій діяльності, зокрема:

- робочий стрес (job stress, work stress) – викликаний причинами, що безпосередньо пов'язані з роботою (умови праці, робоче місце);
- професійний стрес (occupational stress) – зумовлений причинами, які пов'язані з професією, родом або видом діяльності;
- організаційний стрес (organizational stress) – викликаний негативним впливом на працівника особливостей організації, в якій він працює.

Організаційний стрес – психічна напруга, пов'язана з подоланням недосконалості організаційних умов праці, з високими навантаженнями при виконанні професійних обов'язків на робочому місці в конкретній організаційній структурі, а також з пошуком нових неординарних рішень при форс-мажорних обставинах. У більшості випадків причиною стресу є організаційні чинники:

- високе робоче навантаження, брак часу для виконання функціональних обов'язків;
- відсутність або недолік підтримки з боку колег і керівництва;
- неможливість контролювати робочу ситуацію, впливати на прийняття важливих рішень;
- неоднозначні вимоги до роботи;
- нераціональна організація праці та робочого місця;
- постійна необхідність зовні виявляти емоції, які не відповідають реальним.

До суб'єктивних причин та проявів організаційного стресу належать наступні страхи працівників:

- страх не впоратися з роботою;
- страх припуститися помилки;
- страх бути обійденою іншими;
- страх втратити роботу.

До причин організаційного стресу можна віднести наступні:

- порушення почуття комфорту та безпеки праці;

- дефіцит часу для завершення запланованих завдань;
- важкі й раніше незнайомі виробничі завдання;
- надзвичайні події, стихійні лиха, нещасні випадки;
- конфлікти з керівниками, підлеглими, втрата керівником свого авторитету та керуючого впливу на колектив;
- тривала робота без відпочинку, перевтома;
- несправедливе покарання, незаслужене осуд або упереджена критика, позбавлення винагороди.

Таким чином, підсумовуючи вищевикладене, до негативних наслідків організаційних та професійних стресів відносяться:

- хвороби і фізіологічні наслідки;
- зниження стабільності персоналу (плинність кадрів, збільшення числа нещасних випадків на виробництві);
- зниження продуктивності (кількості і якості праці);
- зниження трудової мотивації, залучення в роботу, лояльності та привабливості роботи в організації;
- психологічні наслідки (порушення вольового контролю, збільшення конфліктності в колективі, переживання депресії, перевтома, переживання самотності та незадоволеності життям, різні комплексні переживання, що називаються стрес-синдромами).

Наслідком тривалого організаційного стресу може бути «професійне вигорання» як сукупність негативних переживань, пов'язаних з роботою, колективом і всією організацією в цілому.

### Фази (стадії) розвитку стресу

У своєму розвитку стрес проходить три основні фази (Г. Сельє) (рис. 7):

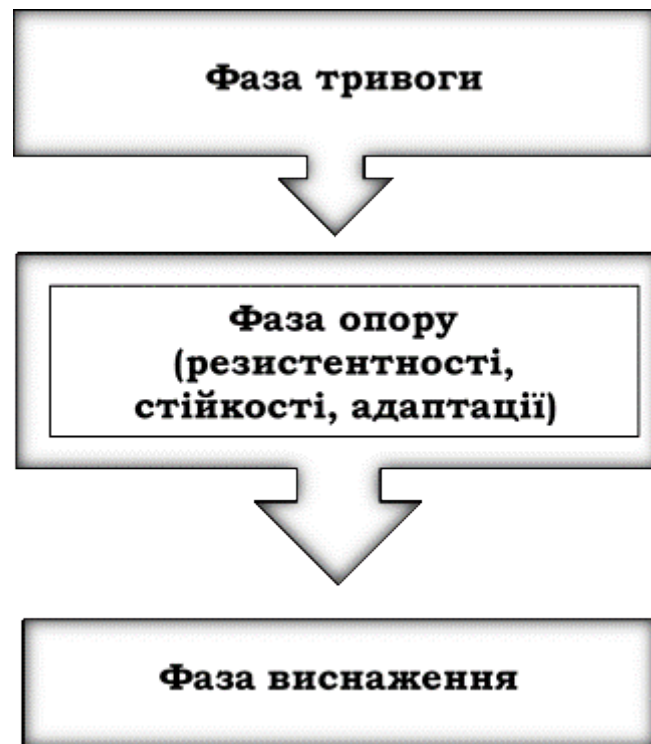


Рис. 7. Фази розвитку конфлікту за Г. Сельє

1. Фаза (стадія) тривоги. Настає усвідомлення того, що звичні умови сильно змінилися. Організм мобілізується для зустрічі із загрозою (хоча це й не обов'язково почуття небезпеки. Наприклад, несподівана поява довгоочікуваного гостя неминуче викличе шквал емоцій та підштовхне до активних дій.). Відбуваються біологічні реакції, які обумовлюють боротьбу або втечу. Виникають гострі стресові реакції, діапазон яких буде дуже широким – від неймовірної активності до повного ступору. З погляду фізіології це певні зрушення: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки тощо. Опір організму спочатку знижується («фаза шоку»), а потім включаються захисні механізми («фаза протишоку»).

В цей час живий організм підключає всі наявні резерви, інтенсивно працюють всі системи, в кров викидається величезна кількість гормонів для стабілізації стану.

2. Фаза опору (резистентності, стійкості, адаптації). Організм намагається опиратися загрозі або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Фізіологічні реакції перевищують норму, і це робить тіло вразливішим для інших стресорів (наприклад, коли людина захворіє, то гостріше реагує на неприємності).

Протягом цього етапу приймаються дії, спрямовані на пристосування до нових умов. Залежно від ефективності адаптації поведінка може бути реорганізована та дезорганізована. У першому випадку прийнято говорити про еустрес, коли мобілізація всіх ресурсів дозволить повністю адаптуватися до нових умов та увійти в зону комфорту. У разі якщо пристосуватися не вдалося, виникає дистрес, проявами якого стають паніка, відчай, погіршення фізичного самопочуття, зниження емоційного фону. Цілеспрямована активність руйнується, адаптаційний механізм не спрацьовує. Упродовж всієї резистентної стадії організм працює на межах своїх можливостей. Процес адаптації вимагає максимальної напруги фізичної та емоційної сфер. Врешті-решт тіло адаптується до стресу і повертається до нормального, стану. За рахунок напруги систем, що функціонують, досягається пристосування організму до нових умов.

3. Фаза виснаження настає, якщо дія стресу продовжується, а людина неспроможна адаптуватися, це може виснажити ресурси тіла. Перебіг цієї фази залежить від результатів попереднього етапу. При сприятливій адаптації може виникати відчуття втоми, сонливості, спустошеності. Якщо пристосуватися до стресу не вдалося, настає емоційний колапс, заперечення, відчуття безвиході, туги, розвивається депресія. З безуспішним досвідом адаптації пов'язані і різноманітні соматичні захворювання. Якщо стрес був потужним, а нездатність ефективно пристосуватися привела до фатальних наслідків, на стадії виснаження високий ризик розвитку особистісних деформацій і розладів психіки.

Фаза виснаження характеризується вразливістю до втоми. Фізичні проблеми призводять до хвороб і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короткочасним стресорам, – підсилення енергії напруження м'язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, підвищення тиску крові – за тривалої дії шкідливі. Виявляється неспроможність захисних механізмів і наростає порушення погодженості життєвих функцій.

У 1952 році в публікації «Лікар загальної практики і синдром загальної адаптації» Бернард Голдстоун (Bernard Goldstone. The general practitioner and the general adaptation syndrome; S.A. Medical Journal 2, 1952) піддав критиці і запропонував розвиток теорії Г. Сельє, описавши три стадії розвитку синдрому загальної адаптації, сьогодні більш відомого, як стрес.

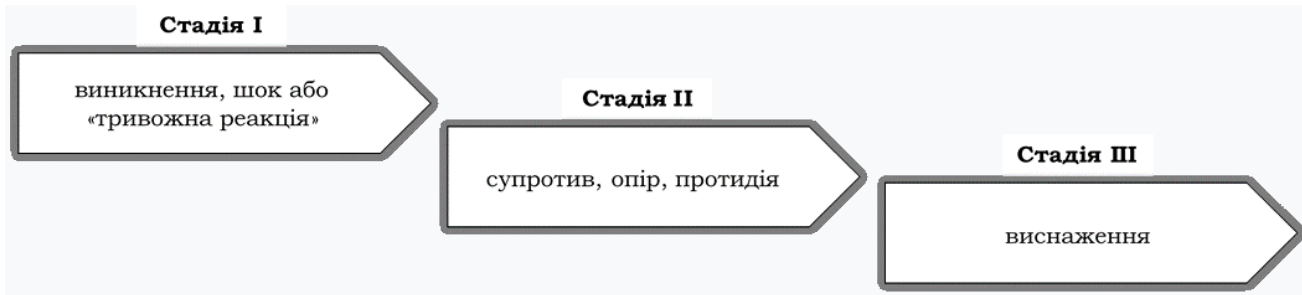


Рис. 8. Стадії розвитку стресу за Б. Голдстоуном

Перша стадія – стадія шоку, або «тривожної реакції». На цій стадії організм активно чинить опір тиску, що проявляється в масі різноманітних клінічних симптомів (як соматичних, так і психічних).

На цій стадії працівник відчуває поступово наростаючу нервову напругу. Виявляється тривожний стан. Виникають страхи, пов'язані з роботою: наприклад, що її буде багато і він не впорається, або що начальник буде незадоволений. Зазнаючи труднощів при вирішенні поточних завдань, співробітник може почати сумніватися у власному професіоналізмі.

На цій стадії інтерес до роботи знижується навіть у самих заряджених членів команди. На зміну приходять апатія, почуття безпорадності та внутрішнє спустошення. Людина може помічати якусь подобу поліпшення стану ближче до п'ятниці, але з початком нового робочого тижня знову скочуватися в тривожно-апатичні симптоми.

Друга стадія – стадія опору, або протидії. Резистентна стадія відрізняється почуттям «опору» роботі, небажанням що-небудь робити та спробою ухилитися від прямих обов'язків, так чи інакше перекинувши їх на інших співробітників.

На цій стадії погіршується якість життя людини. Перш миролюбний колега може перетворитися в «токсичного» співробітника, що особливо помітно на керівних посадах.

З'являються проблеми з колективом. Гостро переживається почуття несправедливості. Насилу стримуване роздратування починає виливатися на колег та клієнтів. Це може виражатися в неконтрольованих спалахах гніву, порушення субординації і професійної етики, небажання дотримуватися норм і внутрішніх правил, прийнятих в компанії.

Підвищується ймовірність емоційного зриву. Пунктуальний працівник раптом починає регулярно спізнюватися на роботу, затримується на обіді і намагається раніше «втекти» додому. Виявляється халатне ставлення до справи. Колишній трудоголік може

довго дивитися в порожній монітор, не в силах змусити себе приступити до роботи. Працівник починає всерйоз замислюватися про звільнення.

Третя стадія – стадія виснаження, проявляється при постійному впливі стресора і в кінцевому підсумку призводить до повного просідання біологічних механізмів адаптації, серйозній шкоді здоров'ю, втрати продуктивності.

На стадії виснаження у працівника загострюються наявні хронічні захворювання, нерідко виникає стійке безсоння, втома набуває перманентну форму. Ця стадія характеризується крайнім ступенем нервового виснаження. Апатія з роботи переноситься на всі сфери життя. Падає імунітет: працівник починає часто хворіти, випадаючи з робочого процесу.



## *Синдром вигорання*

Професійне або емоційне вигорання – це феномен, викликаний тривалим стресом, який може впливати на розвиток захворювань.

Сучасний світ безперервно створює умови для вигорання. Людина проводить перед екраном по 8-10 годин на день, практично припинила особисте «живе» спілкування, постійно і безперервно користується соціальними мережами та месенджерами, потік інформації, що надходить, постійно зростає, часто це тривожна інформація, яка вимагає безпосередньої участі в процесі та прийняття рішень в умовах невизначеності. В таких обставинах вигорання неминуче.

В основі розвитку лежать нейрофізіологічні зміни – мозок в якийсь момент перестає переробляти стреси та інформацію належним чином, адаптація до постійно діючих факторів поступово знижується, розвиваються симптоми професійного вигорання. Які соматичні захворювання будуть супутниками професійного вигорання залежить від індивідуальних особливостей, схильності, професійних шкідливих і багатьох інших факторів.

Термін «вигорання» або «burnout» був введений американським психіатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 році. Цей термін він використовував для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами (пацієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Синдром вигорання – це стан фізичного, емоційного, психічного або мотиваційного виснаження, що розвивається як результат хронічного стресу та характеризується порушенням продуктивності, втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, розвитком негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрати розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів.

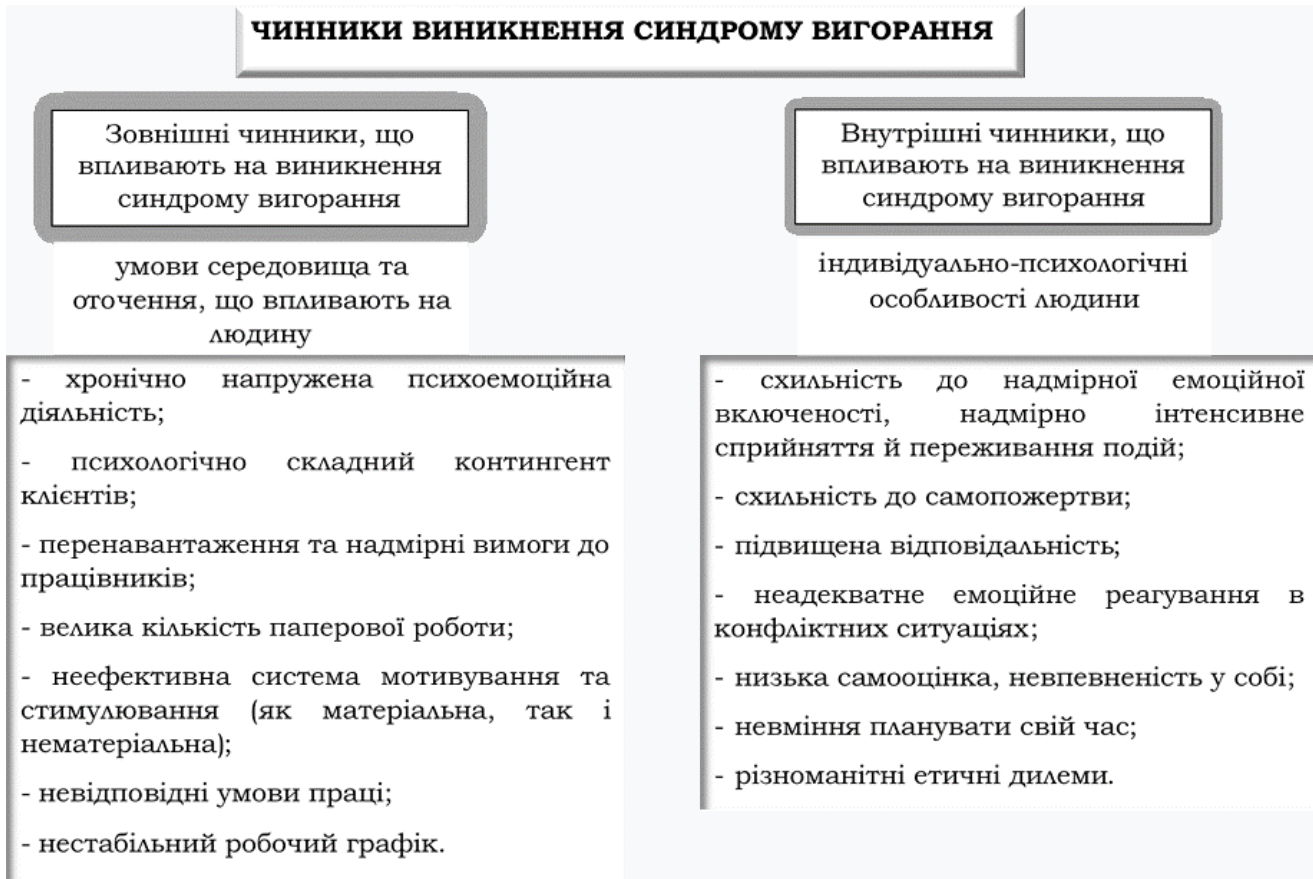


Рис. 9. Чинники виникнення синдрому вигорання

Професійне вигорання – це виснаження емоційних, розумових і енергетичних ресурсів людини, яке розвивається на тлі сильного хронічного стресу в роботі. Виявляється повною втратою інтересу до професійної діяльності і відчуттям безглуздості подальшого розвитку, відсутністю сил і бажання займатися діяльністю, яка нещодавно була по-справжньому цікавою.

Найбільша небезпека професійного вигорання в тому, що розвивається цей синдром поступово, неквапливо, день за днем. Якщо ігнорувати його перші ознаки, то почуття задоволення від добре виконаної роботи ставати все меншим, а бажання покинути раніше улюблену діяльність буде стрімко збільшуватися.

Чим довше людина накопичує внутрішнє напруження, тим яскравіше проявляється вигорання. Самостійно справитися з синдромом, що проявився в повну силу, людині практично нереально. І замість гордості за успішну професійну кар'єру, з'являється відчуття спустошеності і втраченого часу. Тому пряма відповідальність кожного фахівця – відстежувати у себе подібні симптоми і вживати необхідних заходів на ранніх стадіях.

Компоненти синдрому професійного вигорання:

- емоційне виснаження;

- цинізм (деперсоналізація);
- знецінення власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Емоційне виснаження представляє собою відчуття емоційної перенапруги, спустошеності, втоми та вичерпності емоційних ресурсів, що викликані власне роботою (виникає відчуття «притупленості» емоцій, в особливо важких проявах можливі емоційні зриви).

Цинізм, по суті, це психологічна захисна реакція, яка передбачає негативне, байдуже, бездушне, негуманне, цинічне ставлення до роботи, клієнтів, колег, організації, своєї праці.

Знецінення власних професійних досягнень – у працівника виникає почуття власної некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності, знецінення результатів своєї праці, негативне самосприйняття своїх професійних якостей та незадоволеність собою.

#### Основні симптоми професійного вигорання

Перша група – психофізичні симптоми:

- почуття постійної втоми не лише вечорами, але й вранці, одразу 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 та енергії, погіршення біохімії крові і 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 при фізичному або емоційному навантаженні;
- зниження сенсорної чутливості (погіршення зору, слуху, нюху, дотику тощо).

Друга група – соціально-психологічні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія;
- підвищена дратівливість на незначні події;

- часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, замкненість у собі);

- постійне переживання негативних емоцій, для яких немає причин;
- відчуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності;
- відчуття гіпервідповідальності і постійне почуття страху;
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.

Третя група – поведінкові симптоми:

- відчуття, що робота стає дедалі важчою і що виконувати її дедалі важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим (збільшує або скорочує час роботи);

- постійно й без необхідності бере роботу додому, але і вдома її не робить;
- керівникові важко ухвалювати рішення;
- відчуття даремності, зневіра, що справи поліпшаться, зниження ентузіазму у ставленні до роботи, байдужість до її результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «зациклення» на дрібних деталях;
- дистанційність від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотичних засобів.

Основні напрями профілактики професійного вигорання працівника наведені на рис 10.

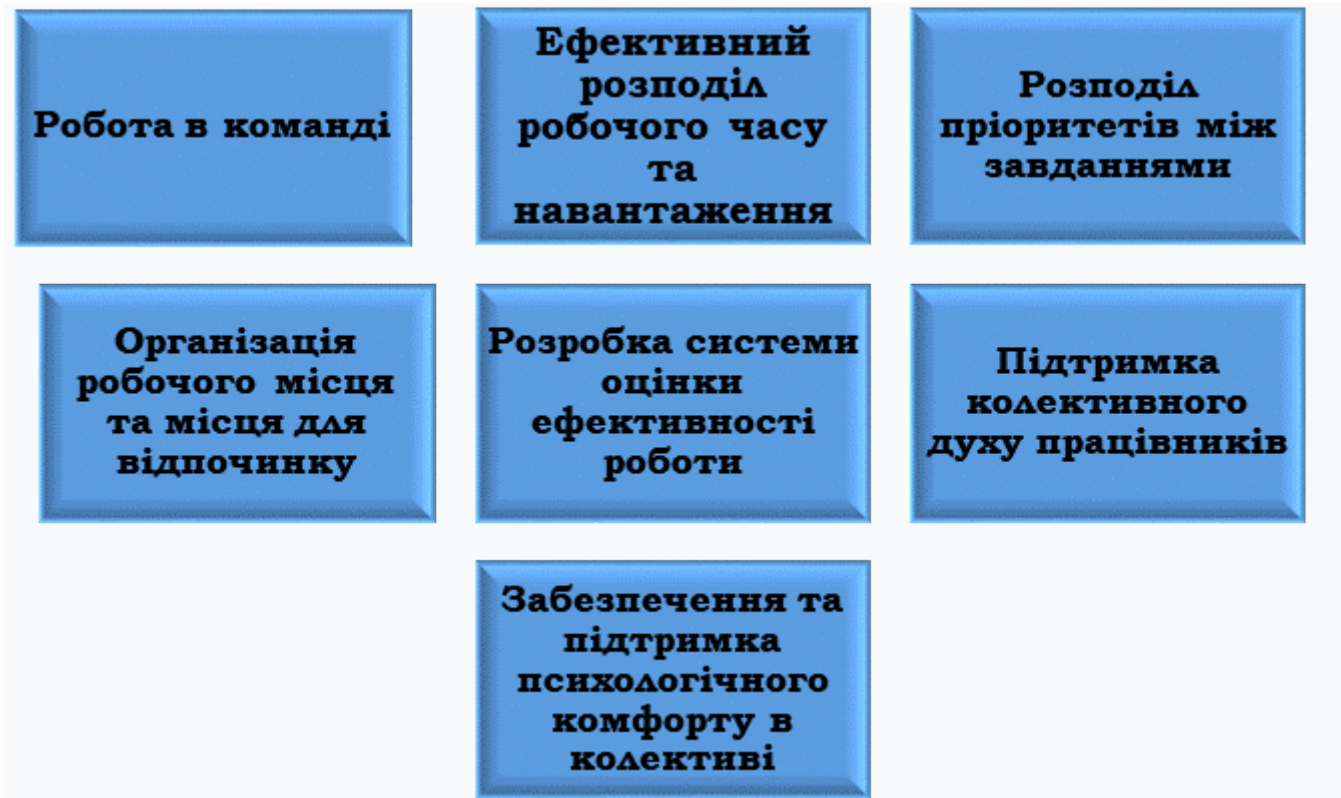


Рис. 10 Профілактика професійного вигорання