

ПРОБЛЕМА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СТУДЕНТІВ

Любов Помиткіна,

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри авіаційної психології

Гуманітарного інституту

Національного авіаційного університету

Тетяна Ковалькова,

магістрант факультету психології та соціології

Гуманітарного інституту

Національного авіаційного університету

У статті пропонується дослідження синдрому емоційного вигорання студентів, висвітлюються основні причини та симптоми. Подається експериментальне дослідження та порівняльний аналіз симптомів емоційного вигорання студентів факультету психології та соціології та факультету інформаційних технологій.

Постановка проблеми

В X перегляді Міжнародної класифікації хвороб синдром вигорання був описаний під рубрикою Z.73.0 як „стан повного виснаження”. Як відомо, особистості, яким є притаманний синдром вигорання зазвичай мають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Спостерігаються хронічна втома, когнітивна дисфункція (порушення пам'яті й уваги), порушення сну, особистісні зміни. Також можливий розвиток тривожних, депресивних розладів, залежностей від психоактивних речовин, схильність до суїциду. До загальних соматичних симптомів В.В.Бойко, Н.М.Буллатевич та Т.В.Зайчикова відносять головний біль, діарею, синдром роздратованого шлунку, тахікардію, аритмію, гіпертонію, тощо. Основними передумовами емоційного вигорання є наявність організаційних проблем (велике навчальне навантаження, недостатня можливість контролю за ситуацією, відсутність організаційної спільності, недостатнє оцінювання знань, відчуття загостреної несправедливості, відсутність значимості виконуваної роботи). У той же час Н.Е.Водопьянова та Е.С.Старченкова більш важливими вважають особистісні характеристики, такі як низька самооцінка, високий невротизм,

тривожність та ін. Таким чином, можна сказати, що на сьогоднішній день відсутні єдині критерії діагностики вказаного синдрому.

Метою данної статті є дослідження та порівняння емоційного вигорання студентів різних факультетів, а саме студентів психології та соціології, а також інформаційних технологій.

Як відомо, до найбільшого ризику виникнення синдрому емоційного вигорання схильні особи, що пред'являють непомірно високі вимоги до себе. У їх баченні справжній фахівець - це зразок невразливості й досконалості. Особистості цієї категорії асоціюють свою працю із призначенням, місією, тому в них стирається грань між навчанням й особистим життям. У ході досліджень були виділені ще три типи людей, яким загрожує синдром емоційного вигорання.

Перший тип - педантичний. Основні характеристики цього типу: сумлінність, зведена до абсолюту, надмірна, хвороблива акуратність, прагнення в будь-якій справі домогтися зразкового порядку (навіть на шкоду собі). Люди першого типу часто бувають надто прив'язані до минулого; у них основні симптоми перевтоми - апатія, сонливість.

Другий тип - демонстративний. Люди цього типу прагнуть першості в усьому, завжди бути на видноті. Разом із цим їм властивий високий ступінь виснаженості при виконанні кропіткої, рутинної роботи. У людей другого типу перевтома виражається в зайвій дратівливості, гнівливості. На цьому тлі підвищується тиск, виникають проблеми із засинанням.

Третій тип - емотивний. Емотики нескінченно, протиприродно чутливі й вразливі. Їх чуйність, схильність сприймати чужий біль як власний граничить із патологією, із саморуйнуванням, і все це при явній недостатці сил пручатися будь-яким несприятливим обставинам. Люди третього типу при стресах страждають безсонням, появою підвищеної тривожності.

На сьогоднішній день виділяють близько 100 симптомів, так чи інакше пов'язаних із синдромом емоційного вигорання. Насамперед, слід зазначити, що умови навчальної діяльності часом можуть з'явитися й причиною синдрому хронічної втоми, що, до речі, досить часто супроводжує синдром емоційного

вигорання. При синдромі хронічної втоми типовими скаргами є: прогресуюча втома, зниження працездатності; погана переносимість раніше звичних навантажень; м'язова слабкість; біль у м'язах; розлади сну; головні болі; розлади пам'яті; дратівливість; зниження розумової активності й здатності до концентрації уваги [5; 24].

Отже, до основних симптомів синдрому емоційного вигорання дослідники відносять:

- погіршення відносин з одногрупниками й родичами;
- наростаючий негативізм стосовно оточуючих;
- зловживання алкоголем, нікотином, кофеїном;
- втрата почуття гумору, постійне почуття невдачі й провини;
- підвищена дратівливість – під час навчання і вдома;
- завзяте бажання змінити рід занять;
- неуважність;
- порушення сну;
- загострена сприйнятливність до інфекційних захворювань;
- підвищена стомлюваність, почуття втоми протягом усього навчального дня.

Виділяють три ключових ознаки синдрому емоційного вигорання: граничне виснаження, відгороженість від одногрупників і від навчання та відчуття неефективності й недостатності своїх досягнень.

Розвитку синдрому емоційного вигорання передуює період підвищеної активності, коли людина повністю заглинена у навчання, відмовляється від потреб, з нею не пов'язаних, забуває про власні потреби, а потім настає перша ознака – виснаження. Воно визначається як почуття перенапруги й вичерпання емоційних і фізичних ресурсів, почуття втоми, що не проходить після нічного сну. Після відпочинку ці явища зменшуються, однак відновляються після повернення в колишню робочу ситуацію.

Другою ознакою синдрому емоційного вигорання є особистісна відстороненість. У крайніх проявах емоцій людину майже ніщо не хвилює із

навчальної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні, ні негативні обставини.

Третьою ознакою є відчуття втрати власної ефективності, або падіння самооцінки. Молода людина не бачить перспектив у своїй навчальній діяльності, не задоволена собою, втрачає віру у свої професійні можливості.

Отже, бачиться необхідним досліджувати розвиток симптомів емоційного вигорання, та шукати шляхи запобігання йому.

На сьогоднішній день, хоча немає єдиного погляду на структуру синдрому емоційного вигорання, але, незважаючи на це, можна сказати, що він являє собою особистісну деформацію внаслідок емоційно напружених відносин у системі людина-людина. Як було вказано вище, наслідки вигорання можуть проявлятися як у психосоматичних порушеннях так і в психологічних (когнітивних, емоційних, мотиваційно-настановчих) змінах особистості. Те й інше має безпосереднє значення для соціального й психосоматичного здоров'я особистості [6; 214].

Дослідники виділяють п'ять ключових груп симптомів, характерних для синдрому емоційного вигорання:

- фізичні симптоми (фізична втома, виснаження; зміна ваги; недостатній сон, безсоння; поганий загальний стан здоров'я, неритмічне дихання, нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння; підвищення артеріального тиску; виразки й запальні захворювання шкіри; хвороби серцево-судинної системи);

- емоційні симптоми (нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті; байдужність; відчуття безпорадності й безнадійності; агресивність, дратівливість; тривожність, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; істерії, щиросердечні страждання; втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї або інших - люди стають безликими, як манекени; переважає почуття самотності);

- поведінкові симптоми: під час навчання з'являється втома й бажання відпочити; байдужність до їжі; мале фізичне навантаження; виправдання

вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки - падіння, травми, аварії та ін.; імпульсивна емоційна поведінка;

- інтелектуальні симптоми (падіння інтересу до нових теорій та ідей у навчанні, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія, втрата смаку й інтересу до життя; більша перевага стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу; цинізм або байдужність до нововведень; мала участь або відмова від участі в розвиваючих експериментах - тренінгах, утворенні; формальне виконання роботи);

- соціальні симптоми (низька соціальна активність; падіння інтересу до дозвілля, захоплень; обмеження соціальних контактів; убогі відносини при навчанні й вдома; відчуття ізоляції, нерозуміння інших; відчуття недоліку підтримки з боку родини, друзів, колег.

Таким чином, синдром емоційного вигорання характеризується вираженим сполученням симптомів порушення в психічній, соматичній і соціальній сферах життя [8; 99].

Під час дослідження виділяють три основних фактори, що грають істотну роль у синдромі емоційного вигорання — особистісний, рольовий і організаційний.

Особистісний фактор. Такі змінні, як вік, родинний стан, стаж даної роботи, ніяк не впливають на емоційне вигорання. Але на думку В.В.Бойко у жінок у більшій мірі розвивається емоційне виснаження, ніж у чоловіків, у них відсутній зв'язок мотивації і розвитку синдрому при наявності зв'язку зі значимістю професії як мотиву діяльності.

Так, психолог Фрейденберг описує „згораючих” як співчуваючих, гуманних, м'яких, захопливих, ідеалістів, і — одночасно — нестійких, інтровертованих, одержимих настирливими ідеями (фанатичні), „полум'яних”. Махер (Махер Е.) доповнює цей список „авторитаризмом” (авторитарним стилем керівництва) і низьким рівнем емпатії. В.В.Бойко вказує на наступні особистісні фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних

обставин діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в навчальній діяльності [1; 152].

Рольовий фактор. Установлено зв'язок між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю й емоційним вигоранням. Діяльність у ситуації розподіленої відповідальності обмежує розвиток синдрому емоційного вигорання, а при нечіткій або нерівномірно розподіленій відповідальності за свої дії цей фактор різко зростає навіть при істотно низькому навчальному навантаженні. Сприяють розвитку емоційного вигорання ті ситуації, при яких спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, є конкуренція, у той час як успішний результат залежить від злагоджених дій.

Організаційний фактор. Розвиток синдрому емоційного вигорання пов'язаний з наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробка й інтерпретація одержуваної інформації й прийняття рішень. Інший фактор розвитку емоційного вигорання — дестабілізуюча організація діяльності й неблагополучна психологічна атмосфера. Це — нечітка організація й планування життєдіяльності, багатогодинна навчальна діяльність, що має важко вимірюваний зміст, наявність конфліктів як у системі „викладач — студент”, так і між студентами.

Виділяють ще один фактор, що обумовлює синдром емоційного вигорання - наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу в сфері спілкування (конфліктні студенти і т.ін.) [10; 37].

Практична частина дослідження

Нами було проведено долідження, що мало за мету дослідження симптомів емоційного вигорання студентів психологів та студентів інформаційних технологій.

Для визначення рівня емоційного вигорання були застосовані наступні психодіагностичні методики:

1) Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

- 2) Методика діагностики оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою.
- 3) Методика діагностики самооцінки І.Д.Спілбергера, Ю.Л.Ханіна.
- 4) Методика диференціальної діагностики депресивних станів Зунге.

Вибір вище зазначених методик зумовлений існуючою кореляцією між вказаними методиками.

Дослідження проводилося на базі факультету психології та соціології, зокрема психологів (23 особи) і факультету інформаційних технологій (23 особи). Середній вік респондентів 1 групи 20 – 21 років, 2 групи – 19 – 20 років. Розподіл за статтю: в основному дівчата у 1 групі (18 осіб) і хлопці (5 осіб), у 2 групі дівчат (14 осіб), хлопців (9 осіб). Середній вік респондентів 1 вибірки 21 рік, 2 вибірки – 19 років. Перша вибірка – студенти, які навчаються на психологічному факультеті; друга вибірка – студенти факультету інформаційних технологій.

Інтерпретація отриманих даних

Аналізом результатів є загальні дані, за допомогою яких ми оцінили *рівень розвитку компонентів синдрому „емоційного вигорання”*.

Як видно з табл. 1 і 2, домінуючим компонентом у синдромі „емоційного вигорання” у студентів 1 і 2 вибірок є „*резистенція*”, яка характеризується згортанням навчальних обов'язків, зменшенням взаємодії з викладачами та студентами, розширенням сфери економії емоцій, бажанням побути на самоті, неадекватним емоційним реагуванням тощо.

Варто підкреслити, що 47,3% і 40,2% опитаних мають високий рівень розвитку цього компонента. Тобто можна стверджувати, що *розвиток „емоційного вигорання” у студентів відбувається саме через другий компонент синдрому*.

Як відомо, діяльність студента завжди містить у собі перевантажену емоціями комунікативну діяльність: спілкування зі студентами, викладачами. Результати дослідження свідчать, що за таких умов люди схильні реагувати згортанням комунікативної діяльності. Для того, щоб зберегти власне емоційне здоров'я та благополуччя студенти дуже часто вдаються до тактики економії емоцій, вибудовують захисні бар'єри на шляху виснажливого спілкування.

Таблиця 1

Рівень розвитку компонентів синдрому „емоційного вигорання” студентів факультету психології та соціології

№ з/п	Компоненти синдрому „емоційного вигорання”	Рівні розвитку компонентів синдрому „емоційного вигорання”, (% від загальної кількості опитаних)		
		низький	середній	високий
1.	Напруження	66,4	21,5	12,1
2.	Резистенція	32,8	19,8	47,3
3.	Виснаження	57,8	23,1	14,6

Таблиця 2

Рівень розвитку компонентів синдрому „емоційного вигорання” студентів факультету інформаційних технологій

№ з/п	Компоненти синдрому „емоційного вигорання”	Рівні розвитку компонентів синдрому „емоційного вигорання”, (% від загальної кількості опитаних)		
		низький	середній	високий
1.	Напруження	69,0	16,5	14,5
2.	Резистенція	33,0	26,8	40,2
3.	Виснаження	53,7	23,8	22,5

В.В. Бойко так характеризує компоненти згаданого синдрому:

Перший компонент – „напруження” - характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликані власною професійною діяльністю. Він знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1) *переживання психотравмуючих обставин* - людина сприймає умови роботи та міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- 2) *незадоволеність собою* - незадоволеність власною навчальною діяльністю;
- 3) *„загнаність у кут”* - відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити рід занять чи навчальну діяльність взагалі;
- 4) *тривога й депресія* - розвиток тривожності у навчальній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

Другий компонент – „резистенція” - характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які

роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такій основі будь-яке емоційне залучення до справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної переваги.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1) *неадекватне вибіркоче емоційне реагування* - неконтрольований вплив настрою на стосунки з колегами;
- 2) *емоційно-моральна дезорієнтація* - розвиток байдужості у стосунках зі студентами та викладачами;
- 3) *розширення сфери економії емоцій* - емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;
- 4) *редукція навчальних обов'язків* - згортання навчальної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третій компонент – „виснаження” - характеризується психофізичною перевагою людини, спустошеністю, нівелюванням власних досягнень, порушенням міжособистісних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, розвитком психосоматичних розладів.

Вказаний компонент має такі симптоми:

- 1) *емоційний дефіцит* - розвиток емоційної нечуттєвості на основі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні навчальних обов'язків;
- 2) *емоційне відчуження* - створення захисного бар'єру у міжособистісних комунікаціях;
- 3) *особистісне відчуження (деперсоналізація)* - порушення стосунків із студентами та викладачами, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до життєдіяльності взагалі;
- 4) *психосоматичні та психовегетативні порушення* - погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних змін, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Особливості прояву симптомів „емоційного вигорання” подані у табл. 3.

Таблиця 3

Прояв симптомів „емоційного вигорання”

№ з/п	Симптоми „емоційного вигорання”	1 вибірка	2 вибірка
1.	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	70,6	70,0
3.	Розширення сфери економії емоцій	41,2	20,0
4.	Переживання психотравмуючих обставин	18,0	40,0
5.	Емоційно-моральна дезорієнтація	24,5	15,0
6.	Психосоматичні та психовегетативні порушення	1,0	5,0
7.	Тривога й депресія	17,6	10,0
8.	Особистісне відчуження (деперсоналізація)	12,8	20,0
9.	Емоційний дефіцит	31,4	35,0
10.	Незадоволеність собою	1,0	1,0
11.	Емоційне відчуження	12,8	30,0
12.	„Загнаність у кут”	11,8	7,0

Отже, основними симптомами для двох вибірок являються неадекватне вибіркоче емоційне реагування (70,6 і 70,0), редукція власних обов’язків (52,9 і 56,0). Також високі значення у першій вибірці спостерігаються у сфері економії емоцій, а у другій – переживання психотравмуючих обставин.

За результатами дослідження було виявлено, що показники депресії більш проявляються у студентів психологів, ніж у студентів факультету інформаційних технологій. Це може стосуватися характеру спеціалізації і діяльності. Психологи – це професія взаємодії людини із людиною, що може більше викликати негативні емоційні стани, в тому числі депресію, а також саме емоційне вигорання. Студенти інформаційних технологій перш за все співпрацюють із технікою, тим самим нівелюючи особистісними контактами.

Висновки

Емоційне вигорання студента в навчальній діяльності може виникати із-за невідповідності між особистістю й запропонованими до неї вимогами, тобто, високе навантаження студентів, відсутність або недолік підтримки з боку викладачів, неможливість впливати на прийняття рішень, монотонна учбова діяльність, відсутність відпочинку й інтересів поза навчанням.

У студентів факультету психології може проявлятися синдром емоційного вигорання при вивченні патопсихологічних особливостей людей, суїцидальних особистостей, людей із залежностями. Як видно із результатів досліджень, у студентів психологів емоційне вигорання більш виражене, ніж у студентів факультету інформаційних технологій, так як контакт із людьми у них досить характерний. Студенти психологи більш схильні до підвищеної тривоги й депресивних реакцій, блокування у собі негативних емоційних переживань.

Студенти психологи вчаться взаємодії людини із людиною, що може більше спричинювати негативні емоційні стани, а саме емоційне вигорання. Студенти інформаційних технологій нівелюють особистісні контакти задля взаємодії із технікою.

За результатами дослідження виявлено, що студентам-хлопцям більш властиві високий рівень деперсоналізації, а дівчата – більш підвласні неадекватному емоційному реагуванню.

Отже, можна зробити висновок, що більш схильні до емоційного вигорання студенти психологи, ніж студенти інформаційних технологій. Подальші дослідження у сфері феномену емоційного вигорання необхідно спрямувати на розробку шляхів і методів запобігання розвитку зазначеного явища у студентів, що буде висвітлено нами у наступних публікаціях.

Список використаної літератури:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Информ. издат. дом Филин, 1996. - С 210.

2. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання/Автореферат - К.: 2004. – 20 с.
3. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике СПб.: Питер Ком., 1999. - 528 с.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
5. Зайчикова Т.В. Діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у вчителів: Методичні рекомендації. - Київ - Рівне, 2003. - 24 с.
6. Кириленко Т.С. Психологія: емоційна сфера особистості: Навч. Посібник. -К.: Либідь, 2007. - 256 с.
7. Ложкин Г., Видай А. Психологическое „выгорание” лидера // Персонал. - 1999. -№ 6. - С. 36-43.
8. Малец Л. Внимание: „выгорание” // Персонал. - 2000. - № 2. - С. 99-102.
Организационная психология / Сост. и общая редакция Л.В. Винокурова, И.И. Скрипюка. - СПб.: Питер, 2000. - 512 с.
9. Помиткіна Л.В. Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування: Монографія. – К.: Книжкове ви-во НАУ, 2007. - 180 с.
10. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. - Самара: Издательский Дом „БАХРАХ”, 1998. - С. 161.