

УДК 159.942.5

*В.М. Федорчук*

## **ПРОБЛЕМА ЕМОЦІЙНОГО «ВИГОРАННЯ» КЕРІВНИКА ТРЕНІНГУ ТА ЙОГО ПРОФІЛАКТИКА**

У статті здійснено аналіз поняття «синдром професійного вигорання», також встановлено основні чинники синдрому «вигорання», а на їх основі вироблено профілактичні заходи щодо його запобігання.

**Ключові слова:** керівник тренінгу, стрес, дистрес, «синдром професійного вигорання», симптоми вигорання, профілактика.

В статье осуществлен анализ понятия «синдром профессионального выгорания», также установлены основные факторы синдрома «выгорания», а на их основе выработаны профилактические мероприятия по его предотвращению.

**Ключевые слова:** руководитель тренинга, стресс, дистрес, «синдром профессионального выгорания», симптомы выгорания, профилактика.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Перманентні зміни (позитивні і негативні), які відбуваються у світі, певною мірою впливають на нашу державу, яка тісно співпрацює з зовнішнім світом у різних сферах (економічній, технічній, політичній, гуманітарній та ін). Криза, яка охопила майже всі країни, надзвичайно сильно вплинула на кожного громадянина України, оскільки процес світових проблем доповнився внутрішньою політичною кризою. На тлі тотального безробіття, економічного спаду виробництва, інфляції, втрати сенсу і цілей життя різко загострюються особистісні проблеми людини (стрес, емоційне «вигорання», депресія та ін.), що викликані зовнішніми чинниками. У таких кризових умовах суспільство все більше потребує кваліфікованої допомоги з боку психологів, які покликані допомогти людям справитися з особистими проблемами. У цих обставинах на керівників тренінгових груп (психологів-практиків) покладаються серйозні завдання щодо надання різноманітної психологічної допомоги суспільству у подоланні життєвих

труднощів (синдрому «емоційного вигорання»). Останнє набуло значного поширення, стало надбанням нашої цивілізації і є актуальним для людей усіх професій, а особливо торкається тих, хто працює у сфері «людина – людина». У психологічній науці є статистика постраждалих від синдрому вигорання. Так, професії, пов'язані з наданням допомоги, – 40%, вчителі – 30%, управлінці – 10 %, інші професії – 20%.

**Аналіз публікацій і досліджень, в яких започатковано розв'язання даної проблеми.** Аналіз літератури приводить до висновку, що серед дослідників, які займаються питанням синдрому «професійного вигорання» керівника тренінгу (КТ), надзвичайно мало. Окремі публікації [1; 2; 5; 6] стосуються синдрому «професійного вигорання» управлінців виробничої сфери, педагогів, психологів, лікарів-психіатрів тощо.

Серед психологів існують різні погляди на поняття «синдром вигорання». Вперше термін «вигорання» («англ. – burn out») був застосований в 1974 році американським психоаналітиком Хербертом Фрейденбергером.

«Синдром «професійного вигорання» є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності» [цит. за кн. Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової с, 5]. Водночас у наукових колах панує думка, що «вигорання» не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу».

Вперше слово стрес як потрясіння було згадано англійським поетом Р.Маннінгом в 1903 році. В XIV столітті терміном «стрес» позначали приступи болю і горя, виснаження, втоми тощо.

У 1936 р. канадський вчений Г. Сельє, узагальнивши результати своїх досліджень, висунув концепцію стресу. За його визначенням, "стрес є неспецифічна відповідь організму на будь яку пред'явлену йому вимогу". Керівники тренінгових груп у своїй професійній діяльності зобов'язані бути творчими і артистичними, потенційно підлягали впливу феномену «професійного вигорання».

**Мета цієї статті** – дослідження поняття «синдром професійного вигорання»; встановлення основних чинників синдрому «вигорання» та на їх основі вироблення профілактичних заходів щодо його запобігання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Очевидним є те, що складні соціально-економічні умови в нашій державі, вимоги до професійної діяльності КТ, його фізичне і психологічне перевантаження, зумовлюють необхідність серйозного розгляду проблеми емоційного виснаження, стресу, профілактики та

подолання синдрому «професійного вигорання».

Питання збереження психічного здоров'я є актуальним для кожної людини і особливо для керівника тренінгу, який навчає інших, як зберегти внутрішню гармонію. Адже КТ не тільки надає допомогу іншим, його підготовка також потребує великого емоційного виснаження, щоб бути готовим справитися з важкими ситуаціями, які зустрічаються під час ведення групової роботи («хвилювання КТ перед групою», «ламається задуманий керівником сценарій чи програма тренінгу», «дратує тренера учасник чи окрема група», «несерйозне ставлення до роботи окремих учасників тренінгу», «в групі виникла конфліктна ситуація», «група вимагає від окремих учасників більшої активності і відкритості», «окремі члени групи не бачать для себе користі в груповій роботі», «чекають від керівника більшої активності» та ін). Названі труднощі, які є типовими для тренінгового процесу, потребують від керівника неабияких фізичних і розумових зусиль, нервового напруження, що часто супроводжується стресами. Крім цього, професія КТ вимагає від нього володіння певними особистісними рисами, успішного виконання цілої низки функцій, ролей і високого професіоналізму.

У психологічній науці усі фахівці солідарні в тому, що для того, щоб вести тренінги, психолог повинен відповідати багатьом вимогам, які зумовлені його професіограмою, зокрема тими, що стосуються групової роботи, тобто ведення тренінгів. На думку В.Г. Пузікова, під час тренінгу по колу ходить дуже багато енергії: «Відбувається надзвичайно інтенсивний енергетичний обмін. Кожний учасник групи витрачає певну кількість енергії. Помножите це на кількість людей – приблизно стільки енергії витрачає тренер.

Є певний своєрідний міжнародний стандарт, якого ніколи не дотримуються у нашій країні (Україна тут не виняток. – В.Ф.). Він полягає в тому, що тренер повинен проводити одну групу в місяць» [4, с. 49-50].

Існує багато підходів до проблеми визначення значення стрес-реакції. Найбільш вірним є той, який характеризує стрес як реакцію організму на відсутність відповідності між ним і середовищем. На особистісному рівні стрес – феномен усвідомлення, що виникає при порівнянні вимог, які висуваються до особистості, з її здатністю справитися з цими вимогами. Виникнення стресу визначається силою подразника, тривалістю його дії і повторюваністю.

Стресори поділяються на емоційні, фізичні та соціальні. Емоційні стресори подані широким спектром негативних почуттів і

емоційних переживань. До фізичних належать шкідливі стимули оточуючого середовища (загазованість, високий рівень радіації, несприятливий клімат та ін.), порушення фізіологічних процесів в організмі. Соціальні подразники пов'язані з підвищеним темпом життя, дефіцитом часу, енергії й інформації, роботою в умовах ризику для власного життя або інших людей, конфліктними ситуаціями, відсутністю мети в житті та ін.

Виникнення стрес-реакції в кожному випадку має індивідуальний характер і залежить від особливостей нервової системи людини.

Можливий перехід стресу в хронічний стан називається дистресом. Дистрес – це стрес-реакція, при якій захист від шкідливого фактора, який негативно впливає на організм, послаблює його можливості. Чим вища інтенсивність і тривалість стресового впливу, тим вірогідніше виникнення дистресу.

Виділяють п'ять ключових груп симптомів, характерних для синдрому вигорання [9].

1. Фізичні симптоми:

втома, фізична втома, виснаження;  
зменшена або збільшена вага;  
недостатній сон, безсоння;  
поганий загальний стан здоров'я;  
важке дихання, задишка;  
нудота, головокружіння, надмірне виділення поту, тремтіння рук;  
гіпертензія (підвищений тиск);  
виразки, нариви;  
серцеві хвороби.

2. Емоційні симптоми:

недостатність емоцій, неемоційність;  
песимізм, цинізм і черствість в роботі і особистому житті;  
байдужість і втома;  
відчуття фрустрації і безпомічності, безнадійності;  
подразливість, агресивність;  
хвилювання, підсилення ірраціонального хвилювання, нездатність зосередитися;  
депресія, почуття вини;  
нервові ридання, істерики, душевні страждання;  
втрата ідеалів, надії або професійних перспектив;  
збільшення деперсоналізації своєї або інших (люди стають безликими, як манекени);  
переважає почуття самотності.

#### 4. Поведінкові симптоми:

під час робочого дня з'являється втома і бажання зробити перерву на відпочинок, відпочити;  
байдужість до їжі; стіл бідний, не вишуканий;  
мале фізичне навантаження;  
виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків;  
нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії та ін.);  
імпульсивна емоційна поведінка.

#### 4. Інтелектуальний стан:

зменшення інтересу до нових теорій та ідей в роботі;  
зменшення інтересу до альтернативних підходів у розв'язанні проблем (наприклад, в роботі);  
збільшення нудьги, апатії або недостатність куражу, смаку й інтересу до життя;  
надання переваги стандартам, шаблонам, рутині, а не творчому підходу;  
цинізм або байдужість до новинок, нововведень;  
мала участь або відмова від участі в розвиваючих експериментах (тренінгах, освіті);  
формальне виконання роботи.

#### 5. Соціальні симптоми:

немає часу або енергії для соціальної активності;  
зменшення активності й інтересу до відпочинку, хобі;  
соціальні контакти обмежуються роботою;  
збіднені взаємовідносини з іншими, як вдома, так і на роботі;  
відчуття ізоляції, нерозуміння інших та іншими;  
відчуття недостатньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

Серед особистісних особливостей, які зумовлюють «вигорання», сам Х.Фрейденберг виділив: емпатію, гуманність, м'якість, захопленість, ідеалізованість, інтровертованість, фанатичність.

К.Маслач зазначає, що прояви професійного «вигорання» можуть мати три головних стадії:

- емоційне і/або фізичне виснаження;
- деперсоналізація (відгородження від інших людей);
- знижена робоча продуктивність [2].

Для ефективною профілактики негативних наслідків стресу потрібно чітко уявляти фактори, які викликають його появу. Мартин Грабе акцентує увагу на тому, що вигорання починається тоді, коли людина впродовж тривалого часу витрачає надто багато енергії і практично не відновлює її.

Далі він наголошує, що, описуючи синдром вигорання,

звернувся до теорій М.Буріш, який взяв їх із різних джерел і узагальнив. Всього їх сім.

Отже, процес вигорання: 1. Симптоми-попередники початкової фази: підвищена активність, відчутна втома. 2. Зниження активності. 3. Емоційні реакції, пошук винних: депресія або агресія. 4. Спад. 5. Збіднення. 6. Психосоматичні реакції. 7. Відчай [див. кн. М. Грабе, с, 20]. При цьому він звертає увагу на те, що ці фази не міняють одна одну послідовно. Швидше за все, це різні ознаки вигорання. Може статися так, що якась фаза взагалі не виявляється.

Три головних причини, на думку М. Грабе, які призводять певних людей до вигорання, «це «внутрішні чинники», «зовнішні чинники», які пов'язані з недостатніми успіхами, та недостатні здібності» [1, с. 4].

Далі він пише: «Для «кандидатів на вигорання» є тільки два шляхи уникнення повсякденних проблем: кризи і роздуми.

Із цих двох кризи виявляються недобровільним шляхом. Крім того, кризи не завжди ведуть до успіху. Той, хто знаходиться в процесі вигорання на стадії «відчаю», переживає гостру кризу. І виникає питання, чи зможе він знову повернутися до нормального життя» [1, с. 66].

Е.Ф.Зеєр у своїй науковій праці «Психологія професії» (2003) визначає такі деформуючі чинники в роботі психолога:

– особистісні особливості психолога, зокрема: психічна рухливість/ригідність, світоглядна незалежність/податливість, особистісна зрілість/незрілість та ін.

– професійні рамки, в які він себе поміщає: принципи і установки, професійна картина світу, професійні навички, контингент клієнтів та їх проблематика, посадові обов'язки, умови роботи та ін.

– рівень впливу попередніх чинників, які залежать від таких параметрів як: віра в метод і авторитет вчителів, особиста значущість професійної діяльності, почуття відповідальності, емоційне включення в професійну діяльність, мотивація, відчуття місії, сила зовнішнього контролю та ін.

– чинник, який пов'язаний здебільшого з одержанням позитивних емоцій: професійний успіх, вдячність від клієнтів, похвала вчителя, визнання колег, захоплення оточуючих.

Тренеру потрібно знати різницю між стресом і перевантаженням. Ми можемо витримати значне перевантаження, але фізіологічні зміни, які відбуваються внаслідок стресу, можуть значно послабити його. Тому важливо в таких умовах здійснювати відновлення організму і психіки.

**Висновки.** Отже, вигорання не є медичним діагнозом, хоча такий синдром, частіше за все, стає причиною захворювань, що мають безпосереднє відношення до медицини. Частіше всього це депресія, страхи, психосоматичні розлади.

Аксіоматичним є твердження, що психолог може надати дієву допомогу людині тільки тоді, коли він сам готовий до розв'язання власних проблем.

Накопичені психологічною наукою шляхи виходу зі стресу та способи його профілактики можна запропонувати не лише керівнику тренінгу, але й усім, для кого ця проблема є актуальною.

«Найкраще лікування – профілактика». Це правило має безпосереднє відношення до вигорання. Але чому ми забуваємо навіть про прості профілактичні заходи? Не перепрацюуйте! Однією із причин вигорання може бути банальна втома.

Вихід зі стресового стану передбачає обов'язкове виконання трьох послідовних етапів:

- 1-й – виявлення стресору і активний вплив на нього;
- 2-й – ліквідація фізіологічних наслідків стресу;
- 3-й – зняття психічного напруження.

При виникненні стресової ситуації необхідні активні дії щодо ліквідації джерела стресу з метою найменших психічних і фізичних втрат організму:

- зменшення сили впливу стресу;
- ліквідація повторення стресової ситуації;
- перерозподіл тимчасового фактору.

Зняття психологічних механізмів стресу також сприяє мистецтво, спілкування, переключення на будь-яке інше заняття, читання художньої літератури, слухання музики.

Величезну роль у ліквідації негативних наслідків стресу відіграє трудова діяльність. Необхідно пам'ятати, що праця – це не лише соціальна потреба, але й біологічна необхідність. Різні види фізичної діяльності є основним способом ліквідації фізіологічних механізмів стресу.

Одним із ефективних шляхів є зниження суб'єктивної значущості стресового чинника.

У тренерській практиці для зняття напруження, емоційного виснаження можна використовувати щоденний повноцінний сон для відновлення фізичного та емоційного стану.

Хорошій фізичній формі і позитивному настрою може слугувати комплекс вправ, які виконуються регулярно, а також гумор як кращі ліки від стресу.

Для КТ важливо отримувати позитивний зворотний зв'язок

від учасників групи.

Важливо тренеру також урізноманітнювати своє професійне життя, щоб не застрягати в одноманітності повторення одних і тих самих дій та вчинків.

Тренеру потрібно кожного день відводити час для самого себе. Його доцільно використовувати для розвантаження, відпочинку, релаксації, саморегуляції і медитації.

### Список використаних джерел

1. Грабе М. Синдром вигорання – болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять? Пер. с нем. – СПб.: Речь, 2008. – 96 с.
2. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти. – К.: Міленіум, 2003. – 40 с.
3. Лосев В., Луньков А., Русакова Н. Учимся быть счастливыми. – М.: Смысл; СПб.: Питер, 2006. – 151 с.
4. Пузиков В.Г. Технология ведения тренинга.– СПб.: Речь, 2007. – 224 с.
5. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-ів післядипломної освіти / За наук. ред.. Л.М. Карамушки. – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
6. Торн К., Маккей Д. Тренинг. Настольная книга тренера.– 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 240 с.
7. Kahill S. Interventions for burnout in the helping professions: A review of the emperical evidence. // Canadian Journal of counseling review. - 1988. - V.22 (3), p.310-342.

In article the concept analysis "a syndrome of professional burning out" is carried out, the basic major factors of a syndrome of burning out also are established, and on their basis preventive actions for prevention are developed.

**Key words:** training manager, stress, distress, syndrome of professional burning out, symptom of burning out, prevention.

*Отримано 26.03.2009*