

***Г.О. Коцюба***

Інститут післядипломної педагогічної  
освіти Київського університету  
імені Бориса Грінченка  
кафедра методики та психології  
дошкільної і початкової освіти  
м. Київ, Україна

### **Анотація**

#### ***Клієнт-центрований підхід до профілактичної роботи з емоційним виснаженням та професійним вигоранням педагогів***

В тезах розглянуті основні фактори, що призводять до емоційного виснаження та професійного вигорання. Наведені фази емоційного вигорання з характерними і типовими ознаками поведінки. Надано ключові рекомендації з точки зору гуманістичного підходу в психології, а саме клієнт-центрованого, про методи профілактики та подолання небажаних емоційних станів пов'язаних з вигоранням.

*Ключові слова:* емоційне вигорання, виснаження, цінності, втомлюваність, психотравмуючі обставини, економія емоцій.

**Вступ.** Емоційне вигорання (burn-out) – це механізм психологічного захисту, вироблений особистістю, який має форму повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи. Емоційне вигорання є надбаним і частково функціональним стереотипом емоційної, частіше професійної поведінки, оскільки дає змогу людині дозувати та економно витратити енергетичні ресурси. Водночас можуть виникнути його дисфункціональні наслідки, коли вигорання спричиняє негативний вплив на професійну діяльність та стосунки з партнерами. Емоційне вигорання виникає, як професійна деформація особистості.

У 1974 році психіатр з Нью-Йорка Г.Фройденбергер вперше опублікував статтю про волонтерів, які працювали у соціальній сфері від імені місцевої

церкви. У цих людей були симптоми, схожі на депресію. В їх анамнезі він виявляв завжди одне і те ж: спочатку ці люди були в абсолютному захваті від своєї діяльності. Потім цей захват поступово починав зменшуватися. І в кінцевому підсумку вони вигоріли. У всіх було виявлено подібну симптоматику: емоційне виснаження, постійна втома. При одній лише думці, що завтра потрібно йти на роботу, у них виникало відчуття втоми.

Що стосується їхніх почуттів, то вони більше не мали сили. Сталося те, що Г.Фройденбергер назвав дегуманізацією. Змінилося їхнє ставлення до людей, яким вони допомагали: спочатку це було любляче, уважне ставлення, потім воно перетворилося на цинічне, негативне. Також погіршилися відносини з колегами, виникло почуття провини, бажання піти, покинути це все. Вони працювали менше і робили все по шаблону, як роботи. Ці люди вже не були здатні, як колись, вступати у відносини і не прагнули цього.

*Фази емоційного вигорання.* Вчені дійшли висновку, що синдром емоційного вигорання виникає поетапно і може ділитися на фази. Кожен з дослідників наводить різну динаміку. Нижче представлені чотири фази за Матіасом Бурішем:

*Попереджувальна фаза* - передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання. На думку автора перший етап виглядає абсолютно нешкідливо. Це ще не вигорання, симптоми ледь помітні, а головним передвісником є надто високі вимоги людини до себе. Людиною рухає ідеалізм, якісь ідеї, захопленість. Вона надто багато вимагає від себе протягом тижнів і місяців. Для цієї фази характерними є:

- надмірна активність;
- відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, або іншою справою, що захоплює;
- витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарувань,
- обмеження соціальних контактів.

Другий етап - це *фаза виснаження*: фізичне, емоційне, тілесна слабкість. Даються ознаки постійне почуття втоми, безсоння. З'являються наступні симптоми:

- незадоволеність собою: проявляється відчуттям незадоволеності собою, обраною професією, посадою, розвивається при неможливості конструктивного вирішення ситуації;

- «загнаність до клітки»: проявляється відчуттям безвихідності, гостро переживається, коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо. Людина розвивається при марних спробах усунути натиск психотравмуючих обставин. Це стан інтелектуально-емоційного затору, безвиході.

Третю стадію, М. Буріш називає власне *фазою «дегуманізації»*. На цьому етапі зазвичай починають діяти перші захисні механізми. Якщо вимоги надмірні - відбувається дегуманізація. Це реакція протидії, для того щоб виснаження не збільшувалось. Інтуїтивно людина відчуває, що їй потрібен спокій, і в меншій мірі підтримує соціальні відносини. В принципі, це правильна реакція, але тільки та сфера, де ця реакція починає діяти, не є вдалою. Людині потрібно бути спокійнішою щодо тих вимог, які їй висувуються. Але саме це їй не вдається - піти від запитів і претензій.

Цей період характеризується втратою позитивного сприйняття колег, переходом від допомоги до нагляду і контролю, приписуванням вини за власні невдачі іншим людям. Спостерігається домінування стереотипів у ставленні до співробітників (учнів, клієнтів, пацієнтів і так далі) – втрата гуманності. У поведінці переважає байдужість, цинічні оцінки оточуючих. Людина захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за припущену грубість або відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізує свої вчинки або проектує провину на суб'єкта, замість того, щоб адекватно визнати свою провину. У емоційно складних ситуаціях використовуються думки: «Це не той випадок, щоб переживати», «Таким людям не можна співчувати». На роботі фахівець не бажає виконувати свої обов'язки, намагається штучно продовжити перерви у

роботі, запізнюється, завчасно йде з роботи. Крім того, акцентує увагу на матеріальному аспекті при одночасній незадоволеності роботою.

В емоційній сфері відбувається дисбаланс, неадекватне вибіркоче емоційне реагування, коли професіонал перестає уловлювати різницю між двома явищами, що принципово відрізняються: економним проявом емоцій і неадекватним вибіркочим емоційним реагуванням. Тобто, професіонал неадекватно «економить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування. Емоційний контакт встановлюється не зі всіма суб'єктами, а за принципом «хочу – не хочу» — неадекватним або вибіркочим чином.

Розширення сфери економії емоцій: проявляється поза професійною діяльністю — вдома, під час спілкуванні з приятелями і знайомими. На роботі спеціаліст так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими.

Четверта фаза «емоційної відрази». Характеризується вираженим падінням загального тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист стає невід'ємним атрибутом особистості - відбувається посилення того, що з'явилося на третьому етапі, термінальна стадія вигорання. М. Буріш називає це "синдром відрази". Це означає, що людина більше не відчуває жодної радості. У ставленні до всього виникає відраза. Дана фаза також проявляється низкою симптомів: людину переслідують безпідставні страхи, постійне почуття провини, що веде до зниження самооцінки, апатії. Ситуація загострюється звинуваченнями інших, ігноруванням своєї участі в невдачах, підозрлістю і конфліктами з оточенням. Відтак починається фаза деструктивної поведінки в усіх сферах. У фахівця знижується концентрація уваги, він позбавляється здатності виконати складні завдання, проявити власну ініціативу. Для людини нормою стає постійна байдужість, уникнення неформальних контактів, відстороненість від життя інших людей або надмірна прихильність до конкретної особистості. Фахівець уникає тем, пов'язаних із роботою, починає тяжіти до самотності, відмовляється від хобі, нудьгує.

*Загальні рекомендації для профілактики та подолання емоційного вигорання:*

- Більшість фахівців, що працювали із проблемою емоційного вигорання радять спробувати піднятися над ситуацією, змінити кут зору на себе і значення власної роботи, подивитися на оточуючий світ з глобальнішої точки зору - не тільки зрозуміти свої цілі і уявити образ майбутнього, а відповісти собі на питання: в чому сенс того, чим ви займаєтесь і навіщо ви це робите?.

За словами А. Ленгле : *«"Як добре, що я буду грати на скрипці!" - це проживання власної цінності. Але якщо я хочу бути першою скрипкою на концерті, тоді, граючи якийсь твір, я буду постійно порівнювати себе з іншими. Я знаю, що мені потрібно ще вправлятися, грати і грати, щоб досягти мети. Тобто у мене переважає орієнтація на ціль за рахунок орієнтації на цінність»*. Таким чином, виникає дефіцит внутрішнього ставлення. Ви робите щось, але в тому що виробите, немає внутрішнього життя. І тоді ваше життя втрачає життєву цінність. Ви самі знищуєте внутрішній зміст заради досягнення цілей. А коли людина таким чином нехтує внутрішньою цінністю речей, недостатньо приділяє цьому уваги, виникає недооцінка цінності власного життя. Тобто, ви використовуєте час свого життя на ціль, яку перед собою поставили. Це призводить до втрати відносин і до невідповідності самому собі. При такому неуважному ставленні до внутрішніх цінностей і цінності власного життя виникає стрес, а з часом дістрес.

- Також сприятиме одужанню здобуття нових знань, зацікавлень. Переключитись і відпочити допоможе заняття спортом або хобі. Інший спосіб – зміна діяльності, перехід у суміжну область, коли набуті знання, вміння, навички знаходять нове застосування, або ж не припиняти виконання обов'язків, а зробити їх інструментом для досягнення серйозніших цілей.