

Вольнова Л. М. Психологічні чинники професійного вигорання в соціокультурному середовищі великого міста / Л. М. Вольнова // Київський науково-педагогічний вісник. Науковий журнал. – 2015. – № 5(05). – С. 21-27.

УДК 159.944 : 159.922.2

Вольнова Л.М.,
*кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри галузевої психології та психології управління,
Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова*

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ В СОЦІОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ВЕЛИКОГО МІСТА

Анотація: У статті проаналізовано психологічні чинники професійного вигорання в соціально-культурному середовищі великого міста. Розкрито вплив міського спілкування та стресорів довкілля (несприятливого візуального оточення, великих відстаней, транспортного шуму тощо). Визначено потенційні можливості великого міста у попередженні професійного вигорання.

Аннотация: В статье проанализированы психологические факторы профессионального выгорания в социально-культурной среде большого города. Раскрыто влияние городского общения и стрессоров окружающей среды (неблагоприятного визуального окружения, больших расстояний, транспортного шума и др.). Определены потенциальные возможности большого города в предупреждение профессионального выгорания.

Annotation: In the article the psychological factors of the professional burning down in the social-cultural environment of the city are analyzed. The influence of the city communication and stressful factors of environment (unfavorable visual surroundings, large distances, heavy traffic etc.) are founded. Potential possibilities of the city in prophylaxis of the professional burning down are defined.

Постановка проблеми. У зв'язку з ускладненням соціально-економічних умов та інтенсифікацією інформаційних процесів у нашій країні зростає

актуальність досліджень, пов'язаних із негативними наслідками професійного вигорання. Діяльність фахівців сфери «людина-людина» в усі часи була однією з найбільш емоційно напружених. Це пов'язано зі значною кількістю непередбачуваних та неконтрольованих комунікативних ситуацій, необхідністю встановлення і підтримки довірчих відносин, постійним перебуванням в емоційно наповненій атмосфері, з нерегламентованим режимом роботи, з високим ступенем особистої відповідальності працівника, оскільки від нього часто залежить не лише підвищення якості життя чи здоров'я клієнта (пацієнта), але і їхнє збереження. Результати досліджень вітчизняних науковців свідчать, що ознаки синдрому вигорання мають: 80% лікарів, 65% педагогів, 85% соціальних працівників, 60% працівників органів внутрішніх справ [2, с. 47].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі формування стійкості до емоційного вигорання у фахівців з психологічної точки зору відведена достатня увага. Так, опубліковані роботи, які присвячені розробці моделі емоційного вигорання (К. Маслач, С. Джексон та ін.), визначенню структурних компонентів вигорання (Е. Аронсон, А. Пайнс, Т. Кокс та ін.), основних проявів професійного вигорання (О. М. Гнезділова, Т. В. Форманюк та ін.). Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні вивчали В. В. Бойко, Т. В. Зайчикова, А. В. Ільків, Л. М. Карамушка, С. Д. Максименко та ін.

Останнім часом активізувалась увага до вивчення впливу урбанізованого середовища на особистість. На теренах України дослідження в галузі соціології міста проводять такі вчені, як В. Г. Гордієнко, Л. В. Малес, Л. С. Оришин, В. В. Середа, О. М. Семашко, М. О. Соболевська, В. А. Яровий та ін. Особливо актуальними і розробленими виступають валеоекологічні аспекти (Г. В. Івенс, О. Л. Пруцакова, В. А. Філін), однак набагато менше уваги відводиться чинникам впливу міського середовища на психічні стани городян, в тому числі і на виникнення у них синдрому емоційного вигорання. Разом із тим вплив соціально-культурних чинників важливо враховувати, адже проживання в міській чи сільській місцевості, безперечно, є значущим для фахівця, оскільки

він поринає в різний середовищний простір. Враховуючи означене, **метою** нашої **роботи** було визначено: виокремлення та аналіз психологічних чинників професійного вигоряння в соціокультурному середовищі великого міста.

Виклад основного матеріалу. Перед тим, як перейти до безпосереднього аналізу зв'язку між впливами міського середовища та виникненням професійного вигоряння, вважаємо за необхідне актуалізувати низку ключових понять. Зазначимо, що питання емоційного вигоряння загалом та професійного зокрема висвітлені у працях як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Так, С. П. Безносков, О. О. Єлдишова, А. О. Молдованов, М. В. Сіцінська, Т. М. Траверсе розкривають проблеми професійної деформації особистості. В. В. Бойко, Н. М. Булатевич, Н. Є. Водоп'янова, Ю. П. Жогно, С. Д. Максименко, К. О. Малишева, К. Маслач, В. О. Орел, Л. С. Пілецька, В. В. Шульга вивчають поняття, структуру та причини виникнення синдрому емоційного вигорання в професійному спілкуванні. Л. О. Кітаєв-Смик та Г. Сельє особливу увагу відводять переживанню стресу як передумові емоційного вигоряння. Н. Г. Осухова, О. І. Бабич, Л. Г. Федоренко пропонують практичні матеріали щодо профілактики професійного вигорання. В. І. Долгова, О. А. Льошенко, Я. В. Латюшін, І. М. Матійків, О. М. Семенова, І. А. Ясточкіна розглядають означену проблему через призму формування емоційної стійкості та емоційної компетентності особистості.

Найбільш узагальнене визначення вигоряння подано у підході К. Маслач (1976), яка визначає цей *стан* як синдром фізичного і емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття щодо клієнтів або пацієнтів [16]. Слід звернути увагу на те, що у тлумаченні К. Маслач, емоційне вигоряння розглядається як стан, тобто вже кінцевий результат дії якихось стресогенних чи дестабілізуючих чинників. Більш широко це явище пояснює Т. І. Рогінська. Вона зазначає, що «синдром емоційного вигоряння є *процесом* поступової втрати експансивної, когнітивної і фізичної енергії, що проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичного стомлення, особової

відчуженості та зниження задоволення виконанням роботи». Це також «... *результат* невдало вирішеного стресу на робочому місці» [10, с. 85-86] (*курсив наші*). Другий підхід дозволяє оцінити професійне вигорання в аспекті поетапності, тобто з урахуванням різних чинників – як внутрішніх, так і зовнішніх (К. С. Мілевич, В. О. Орел, А. Д. Серьогіна та ін.).

Низка питань, що стосуються особистісних, рольових та організаційних чинників вигорання, значною мірою вже розкриті в психолого-педагогічній літературі. І ми погоджуємося з думкою, що сукупність особистісних рис характеру (як от, підвищена емоційна лабільність, емпатійність, інтровертованість, занижена самооцінка й самоповага та ін.), конфлікт ролей і рольова невизначеність, несприятливі фізичні й матеріальні умови роботи у поєднанні з напруженою психоемоційною атмосферою в трудовому колективі крок за кроком наближають фахівця до межі емоційного напруження, емоційно-моральної дезорієнтації, а в кінцевому результаті – до виснаження. Водночас ми вважаємо, що означені вище чинники активізуються і сприймаються більш гостро, якщо і оточуючий соціокультурний простір діє на фахівця несприятливо, тобто має місце дія – *середовищного чинника*. Хоча різні явища природного та соціокультурного середовищ і були предметом дослідження багатьох учених, проблема професійного вигорання через призму соціально-культурних впливів ще не висвітлена достатньою мірою. Ми спробуємо встановити цей зв'язок – між впливом соціокультурного середовища, зокрема міського, та ризиком зростання чи зниження у фахівця схильності до професійного вигорання.

Як правило, міське середовище сповнене чинниками, які цілком можна визначити як стресогенні. В першу чергу, це: висока щільність населення, а тому більш часті вимушені контакти, інтенсифікація взаємодій між людьми; постійна шумова дія; високий розвиток транспорту і, як наслідок, інтенсивність просторових пересувань; територіальна роз'єднаність (родичів, друзів, культурного центру від місця проживання і т.д.); інформаційні перевантаження за рахунок розвитку ЗМІ і високої інтенсивності соціальних взаємодій; мінливі

умови праці, побуту, дозвілля; концентрація та інтеграція різних сфер і галузей діяльності, різних соціальних та демографічних груп і типів соціальної поведінки на відносно обмеженій території; високий ступінь диференціації в системі суспільства і розподілу праці з постійною зміною та ускладненням структури соціальних зв'язків [1].

Багато дослідників поділяють думку, що життя у великому місті спричиняє стрес, який пов'язаний, насамперед, із чинниками довкілля. Так, Г. В. Івенс зазначає, що стрес виникає у кожній ситуації, в якій вимоги довкілля перевищують можливості людини реагувати на них [15]. *Стрес довкілля* містить у собі три головні компоненти: емоційний, поведінковий і фізіологічний, які взаємопов'язані й не існують окремо один від одного. Л. С. Оришин зауважує, що частину стресорів ми можемо переживати тільки в урбанізованому середовищі. «Саме в таких стресорах, як забрудненість довкілля, велика кількість людей на вулиці, злочинність, галас, анонімність, міститься специфіка міста, яка відрізняє його від інших місць, де проживають люди» [8, с. 260]. На думку вченої, хоча міське середовище містить не лише негативні особливості, однак вони певною мірою заважають побачити індивіду позитивні аспекти проживання у мегаполісі (наприклад, багатоманітність можливостей для самовизначення в освітній, інформаційній, дозвіллевій, культурно-побутовій, професійній сферах).

Разом із тим поліфонічність сучасної міської культури не тільки надає фахівцям, які працюють у мегаполісах, різнопланові можливості, але й примушує їх постійно робити вибір, а отже – постійно знаходитися в стані стресу, оскільки кожен вибір пов'язаний з чималими психічними зусиллями. Зрозуміло, що це позначається, на їхньому житті в цілому, створюючи атмосферу напруженості, нестабільності, нескінченного пошуку і поспіху [3]. Особливо це стосується тих індивідів, які мають нестачу автономності, самостійності, схильні до підвищеної тривоги і депресивних реакцій.

У дослідженнях Л. М. Бармашиної та О. В. Гуцїної було виявлено, що тривале перебування в умовах несприятливого *візуального оточення* також

негативно позначається на психічному стані людини, викликаючи тривалі депресії, стреси. «Якщо людина дивиться на голу стіну, де немає зорових елементів для фіксації погляду хоча б на три секунди, очі відчують не менший дискомфорт, ніж ноги, що втратили опору» – стверджують учені [4, с. 42]. Це пов'язано із тим, що, наприклад, довгі заводські бетонні огорожі, стіни, фанеровані кахляною плиткою, цегляна кладка з широким швом, ряди однакових будівель, навіть групи будинків, пофарбовані в одні й ті ж кольори, примушують перенапружуватися нервову систему, викликаючи дискомфортні відчуття фізіологічного та психічного характеру. Аналогічний стан викликає і безліч гомогенних зорових об'єктів, які постійно діють на працівника на робочому місці. Це однотонні стіни, однакові меблі і їхнє розташування в багатьох приміщеннях. «Агресивне видиме поле – це поле, на якому зосереджена велика кількість одних і тих самих елементів» – стверджує російський фізіолог В. А. Філін [13, с. 41].

Мешканці міста також по-різному сприймають та оцінюють самі умови міського довкілля. Деякі люди важко переносять бурхливий темп міста – галас із кав'ярень та крамниць, нічне освітлення будинків. Для інших – тиша та спокій навколо викликають нестерпну нудьгу та бажання вирватися до галасливої, переповненої людьми, площі з яскравою ілюмінацією [8, с. 263]. Така вибіркова сприйнятливність може залежати від місця роботи фахівця та від атмосфери, що там панує: нечітка організація, нереальні терміни виконання, напруженість і конфлікти в професійному середовищі або, навпаки, монотонність, строга регламентованість тощо.

Сприйняття стресу довкілля залежить також і від того, чи можемо ми контролювати стресові чинники, змінювати їх або зменшувати їхню інтенсивність залежно від наших бажань. Адаптувавшись до навколишнього середовища і конструктивно самореалізуючись у ньому, фахівець таким чином, легше бореться з різноманітними стресорами на роботі.

О. Л. Пруцакова відзначає, що «в мегаполісах люди *спілкуються* абсолютно інакше, чим у невеликих населених пунктах» [9, с. 39]. Така ситуація

теж підвищує схильність індивіда піддатися стресу. Адже, з одного боку, у великому місті більше можливостей для спілкування з представниками інших націй і уродженцями інших міст, тобто городянин не тільки бачить і знає різні стилі життя й ціннісні устремління, але й має можливість «примірювати» їх на себе. Фактично він може одночасно брати участь мовби у декількох «соціальних світах». З іншого боку, це створює певну психологічну напруженість, оскільки у кожному із цих «світів» складається свій кодекс вимог, свої стандарти життя, посилюється кількість контактів і високий темп життя [12, с. 31]. Все це значно розширює загальнокультурний і соціальний світогляд фахівця, хоча зовсім необов'язково у позитивному напрямі. «Все міське життя будується на соціально-культурних контрастах. Соціальна строкатість призводить до співіснування городян, які дотримуються прямо протилежних норм поведінки» – стверджує Л. А. Лур'є [6, с. 104]. Окрім того, фахівцю може здаватися, що інші люди досягли більшого, а його просто недооцінюють. При цьому він може не зважати на те, що саме власні рольові поведінкові стереотипи та/або гендерні установки, надмірна сконцентованість лише на робочій меті обмежують його творчу активність на шкоду іншим особистим інтересам і потребам.

А. В. Шевчук та Я. В. Шевчук зосереджують увагу на такому специфічному міському чиннику як *відстань*, яку багато працівників змушені долати для того, щоб дістатися до місця роботи. З одного боку, використання транспортних засобів спрощує та полегшує дорогу. Однак такі переміщення часто «супроводжуються загрозою для життя в результаті аварійного стану транспортних засобів та дорожньо-транспортних пригод ...; негативним впливом на здоров'я у зв'язку із скупченням людей у транспортних засобах, вібрацією таких засобів, стресовими ситуаціями в них...» [14, с. 403]. Додатковим потужним фактором негативного впливу на психічне здоров'я працівників є сам транспортний *шум*, який долинає з вулиць у робочі приміщення. Так, А. Д. Серьогіна, зауважує, що у тому випадку, коли фізичні чинники середовища, зокрема шум, поєднуються з чинниками організаційними

– високим робочим навантаженням, виснажливістю і напруженістю роботи, зокрема, коли фахівець постійно контактує з кризовими клієнтами (геронтологічними, онкохворими, агресивними і суїцидентами, клієнтами із залежністю тощо), то ризик активізації професійного вигорання теж зростає [11, с. 87].

Як ми вже зазначали вище, попередження професійного вигорання розглядається вченими у двох напрямках: цілеспрямована профілактика, тобто залучення до різноманітних тренінгів з метою пошуку конструктивних стратегій подолання, оптимізація режиму роботи, активізація ресурсів емоційно-вольової регуляції психофізичного стану тощо; формування емоційної стійкості та емоційної компетентності особистості. В. І. Долгова, Я. В. Латюшин, О. О. Напрімеров вважають, що: «Емоційна стійкість, з одного боку – результат цілісної функціональної системи емоційної саморегуляції напруженої та одночасно продуктивної діяльності, з іншого – системна якість особистості, яка набута індивідом і проявляється у нього в єдності емоційних, інтелектуальних, вольових та інших відносин, в які він залучається в умовах напруженої діяльності» [5, с. 6]. Враховуючи означене, можна припустити, що міське середовище може не лише загострювати професійне вигорання, але й сприяти підвищенню особистісних ресурсів, тобто активізувати і розвивати емоційну стійкість. Адже різні альтернативи, що надаються міським способом життя, створюють жителю міста потенційні можливості для індивідуального вибору в різних сферах життєдіяльності. Окремі аспекти таких можливостей ми вже визначили.

Слід також звернути увагу на низку інших альтернатив, які розкриваються, наприклад, Д. Ю. Мамаєвим [7]. Він указує, що, по-перше, у сучасному місті людина послідовно і одночасно є членом багатьох колективів і груп, причому територіально між собою часто не пов'язаних. Тобто психологічне розвантаження працівнику може давати вже сама зміна місця перебування – житлового будинку на навчальний корпус, навчального корпусу на будівлю офісу (центру, школи) чи на місце проведення дозвілля (парк, кінотеатр).

Головне при цьому – сприймати свої переміщення як відпочинок, а не як зайве навантаження, а також не обмежувати себе мікрорайоном чи кварталом. По-друге, велике місто надає значно більше можливостей у налагодженні взаємодії, пошуку нових приятелів, друзів, коханих, аніж невеликий населений пункт. Тобто, якщо працівник не отримує достатньої соціальної підтримки на роботі від колег чи адміністрації, то велике місто пропонує йому широкий вибір інших партнерів по взаємодії. По-третє, у великому місті суттєво диференційовані самі взаємостосунки. Так, у кожному новому колективі (клубі за інтересами, волонтерській групі, фінтес-групі), може відрізнятись схвалювана і не схвалювана поведінка, тому індивід може презентувати себе по-різному; зберігаючи певну анонімність, працівник, таким чином, відволічється від звичного, монотонного ритму роботи. І, останнє, у великому місці фахівець має більші можливості у пошуку нової роботи (для зміни місця роботи, яке його не задовольняє), підвищення рівня кваліфікації (якщо його обтяжує низький професійний статус), а також отримання кваліфікованої психологічної підтримки (якщо стрес чи депресія заважають професійній та особистісній самореалізації).

Висновки і пропозиції. Підсумовуючи вище означені положення, слід зазначити, що професійне вигоряння – процес складний, багатоаспектний і детермінований різними чинниками. Однак, оскільки це процес, то впливати на його перебіг можна і потрібно на кожному з етапів. При цьому важливо, щоб, насамперед, сам фахівець зрозумів те, що потрібно щось змінювати у своєму житті та спробував активізувати як власні особистісні ресурси, так і ресурси, якими наповнене середовище його проживання. Ми розглянули плюси і мінуси міського середовища у плані попередження емоційного вигоряння. Водночас *перспективою* для подальшого дослідження може стати вивчення профілактичного потенціалу інших населених пунктів (малих міст, селищ) чи окремих соціальних інститутів.

Література:

1. Барковская А. Ю. Стресс-факторы в социокультурном пространстве современного большого города [Текст] / А. Ю. Барковская, М. П. Назарова // Известия ВолгГТУ. – Выпуск № 5 (132) / том 16. – 2014. – С. 38-42.

2. Гінгіна Олена. Профілактика та подолання синдрому професійного вигорання: семінар-тренінг [Текст] / О. Гінгіна // Соціальний педагог : всеукр. газ. для фахівців. – 2014. – № 10 (жовтень). – С. 47-56.

3. Город в процессах исторических переходов. Теоретические аспекты и социокультурные характеристики [Текст] / [ред. кол. В. Л. Каганский и др.] ; [отв. ред. Е. В. Сайко]. – М. : Наука, 2001. – 392 с.

4. Гущина О. В. Вплив архітектурних об'єктів на психоемоційний стан людини [Текст] / О. В. Гущина, Л. М. Бармашина // Проблеми розвитку міського середовища : наук.-техн. збірник. – К. : НАУ, 2010. – Випуск 3. – С. 41-48.

5. Долгова В. И. Формирование эмоциональной устойчивости личности [Текст] / В. И. Долгова, А. А. Напимеров, Я. В. Латюшин. – СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2002. – 167 с.

6. Лурье Л. Я. Питерщики. Русский капитализм. Первая попытка [Электронный ресурс] / Лев Я. Лурье. – БХВ-Петербург, 2011. – 286 с. – Режим доступа : <http://libatriam.net/read/316303/> (дата обращения 27.02.15)

7. Мамаєв Д. Ю. Фактори соціалізації особистості: гендерні особливості [Електронний ресурс] / Д. Ю. Мамаєв // Теоретичні і прикладні проблеми психології. Зб. наук. праць. – 2010. – №1(24). – С. 1-5. – Режим доступу : www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Tipp/2010_1/mamaev.pdf (дата звернення – 27.02.15)

8. Орищин Л. Стрес міського довкілля і його різновиди [Текст] / Лідія Орищин // Вісник Львів. ун-т. Серія. Філософська. – 2009. – Вип. 12. – С. 260-268.

9. Пруцакова О. Л. Вплив зовнішніх чинників міського середовища на екологічну поведінку школярів [Текст] / О. Л. Пруцакова // Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді. Зб. наук. праць / Ін-т

проблем виховання АПН України. – Кіровоград : ТОВ «Імекс-ЛТД», 2010. – Вип. 14, кн. I. – С. 388-397.

10. Рогинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т. И. Рогинская // Психологический журнал. – 2002. – Том 23, № 3. – С. 85-95.

11. Серегина А. Д. Проблема синдрома эмоционального выгорания в современном обществе [Электронный ресурс] / Серегина Альбина Дмитриевна // Психология в России и за рубежом : материалы междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, октябрь 2011 г.). – СПб. : Реноме, 2011. – С. 87-89. – Режим доступа : <http://www.moluch.ru/conf/psy/archive/32/1184/> (дата обращения – 01.11.14).

12. Соціальні технології. Конспект лекцій [Електронний ресурс] // UkrKniga.org.ua. – Режим доступу : http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga-text/books/_book-768.htm (дата звернення 27.02.15)

13. Филин В. А. Видеоэкология и архитектура [Текст] / В. А. Филин. – М. : Московский центр «Видеоэкология», 1995. – 52 с.

14. Шевчук Я. В. Вплив транспорту великого міста на розумову працездатність студентів [Текст] / Я. В. Шевчук, А. В. Шевчук // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – 2010. – Вип. IV(40). Економічні науки. – С. 403-406.

15. Evans G. W. Environmental stress and health [Text] / G. W. Evans // Baum A., Revenson T., Singer J. E. (Eds.) Handbook of health psychology. – Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum, 2001. – P. 365-385.

16. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis [Text] / C. Maslach // The Burnout syndrome / ed. J. W. Jones. – London, 1982. – P. 30-53.