

містить конфліктогенну складову, яка проявляється у поєднанні бажання щось створювати та страху критики.

Одним з яскравих прикладів даного феномену є нереалізована творча особистість, у якої страх критики переважає над силою творчих імпульсів. Іншим прикладом є особистість, яка формує компенсаторний механізм ставлення до творчості, за якого вона сама нічого не створює, але оцінює та критикує творчість інших.

Подальші дослідження даної теми є досить актуальними, оскільки даний феномен є недостатньо вивченим. Вимагає більш детальної уваги сам феномен знецінювального ставлення та емоційні й комунікативні його аспекти, а також його вплив на формування ставлення творчої особистості до самої себе і своєї творчої діяльності.

БОДНАР А.Я., канд. психол. наук, доцент, НаУКМА (Київ)

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ВНУТРІШНЬОСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ

Як відомо синдром психоемоційного виснаження і вигорання набуває домінуючого значення як внутрішньособистісний конфлікт, насамперед, через свій амортизаційний та нівеляційний вплив на життєдіяльність значної кількості людей. Синдром психоемоційного вигорання здебільшого розпочинається при хронічній повсякденній нарузі, емоційній перевтомі, через різноманітні стресогенні чинники.

Більшість фахівців, що вивчають проблеми психоемоційного вигорання, визначають його як складний психофізіологічний феномен, якому властиві емоційне, фізичне й когнітивне виснаження унаслідок тривалого (іноді перманентного) емоційного навантаження. Типовими засадничими ознаками, психоемоційного вигорання особистості є: психосоматичне нездужання, безсоння, негативне ставлення до навколишніх людей, роботи, зловживання хімічними агентами (алкоголь, тютюн, кава, наркотики інші психотропні речовини) тощо. Частими є відсутність апетиту або, навпаки, переїдання, а також агресивні почуття, насамперед тривожність, дратівливість, напруженість, гнів, образливість, загальний пригнічений настрій та закономірний спектр пов'язаних з ним емоцій – цинізм, песимізм, апатія, депресія, відчуття безглуздості й безнадійності подальшого життєіснування, переживання почуття провини, виснаження, втрату мотивації та відповідальності. Синдром вигорання проявляється в депресивному стані, почутті втоми та спустошеності, нестачі енергії й ентузіазму, неспроможності бачити позитивні результати своєї праці, негативних настановленнях на роботу й життя загалом [2, с.110-111; 5].

Цікавим є те, що не всі дослідники вважають феномен емоційного вигорання особистості негативним процесом. Так Д. Трунов трактує «синдром вигорання» як природний, нормальний процес, адже горіння людини як віддання себе – це один з найважливіших глобальних сенсів людського існування, оскільки лише в горінні людина проявляє себе для інших. Спектр «горіння» дуже розгорнутий,

тому в принципі неважливо, в яких масштабах відбувається це горіння – у вигляді тління або палання. Дослідник апофеозно стверджує, що немає приватного «синдрому згорання», а є тотальний процес Горіння Людини [6]. Емоційне вигорання за В. Бойко це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі чинники. На думку вченого, вигорання є своєрідним функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати й ощадливо витратити енергетичні ресурси. Водночас можуть виникати і дисфункційні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності. Виокремлюється ціла низка компонентів, зокрема 1) напруження, яке характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю; 2) резистенція, якій притаманні надмірне емоційне виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою; 3) виснаження, якому властиві психофізична перевтома людини, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвиток психосоматичних порушень тощо [3].

Дослідження синдрому емоційного вигорання неможливе без вивчення та аналізу системи тих факторів, що гальмують розвиток цього феномену або сприяють його функціонуванню. Серед різноманітних соціально-психологічних та особистісних чинників умовно виокремлюють три основні групи.

Особистісні детермінанти – переживання несправедливості, самотності, соціальної незахищеності, соціально-економічної нестабільності, соціальної та міжособистісної ізоляції, неконструктивні моделі поведінки, високу мотивацію влади, «трудоголізм», слабку «Я-концепцію», низький соціальний інтелект і насамперед високий рівень емпатії та низьку професійну мотивацію.

Ситуативні чинники – соціальне порівняння й оцінки інших, несправедливість, нерівність взаємин, негативні, напружені або «холодні» стосунки з колегами і підлеглими, ролєві конфлікти тощо.

Професійні фактори – когнітивно-складні комунікації, емоційно насичене ділове спілкування, необхідність постійного саморозвитку і підвищення професійної компетентності, адаптація до нових людей, змінні професійні ситуації, пошук нових рішень, самоконтроль і вольове рішення, нецікава або нелюбима робота, бюрократизм і «паперова» робота, відсутність готових рішень, необхідність творчого пошуку тощо. Стверджується важлива роль ще однієї детермінанти, яка зумовлює синдром емоційного вигорання – наявність психологічно важкого й емоційно напруженого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналові у сфері спілкування (так звані важкі хворі, конфліктні покупці, «важкі» підлітки та ін.) [4].

На особистісні детермінанти акцентує увагу М. Скугаревська, яка вважає, що на розвиток синдрому емоційного вигорання мають істотний вплив особистісні характеристики людини, зокрема з показниками психоемоційного виснаження

корелюють, насамперед, такі риси особистості, що пов'язані з високим ступенем тривожності – низька емоційна стійкість, боязкість, підозрілість, фрустрованість, імпульсивність, схильність до відчуття провини тощо. Водночас дослідниця зазначає, що протилежні полюси цих особистісних рис, а також внутрішній локус контролю, ширість, доброта, домінантність, практичність, гнучкість, соціабельність, екстраверсія, незалежність можуть відігравати захисну роль при психоемоційному стресі. Дослідницею було встановлено, що люди, які є неспокійні, чутливі, емпатійні, схильні до інтроверсії, з гуманістичними життєвими настановами, схильні ототожнюватися з іншими, більше піддані цьому синдрому та зазнають відчутніших психоемоційних виснажень [7].

В контексті професійних факторів у процесі фахової підготовки у ЗВО важливим є дослідження Т. Щербана, який вивчаючи психологічні особливості навчального спілкування у контексті генетичної психології (за С. Максименком), наголошує на істотному значенні скоординованості когнітивних та емоційних факторів академічної комунікації, адже будь-які розлади цього складного процесу призводять до розбалансування системи позитивного психосоціального гомеостазу людини: від професійних функцій до сімейного мікроклімату [8].

А. Амбрумова та М. Брано в контексті ситуативних чинників пропонують виділяти такі реакції на стрес, які подібні з ефектами «вигорання»: реакція емоційного дисбалансу, тобто виразне превалювання негативної гами емоцій; песимістична ситуаційна реакція, тобто явно виражена зміна світовідчуження, простежується похмуре забарвлення світогляду, суджень і оцінок, видозмінена система цінностей; ситуаційна реакція демобілізації, тобто різкі зміни в сфері контактів (від відмови від звичних контактів до їх значного обмеження) викликають стійкі, тривалі й болісні переживання самотності, безпорадності, безнадійності; ситуаційна реакція опозиції, тобто підвищення ступеня агресивності, зростання різкості негативних оцінок навколишніх людей та їхньої діяльності; ситуаційна реакція дезорганізації, тобто наявність тривожного компонента, на що вказують різноманітні види соматовегетативних проявів (гіпертонічні, судинно-вегетативні кризи, порушення сну тощо).

Проте, незважаючи на схожість ефектів вигорання й професійних стресів, їх не слід ототожнювати, адже синдром емоційного вигорання, скоріше, є не різновидом стресу, а наслідком впливу комплексу стресогенних факторів [1].

Попри визнання загальності впливу стресогенних та інших невротично-патогенних чинників на процес емоційного вигорання людини, все ж часто виводиться базовий, ключовий фактор – готовність особистості брати на себе або віддавати зовнішнім обставинам відповідальність за все, що відбувається в житті. Екстра-, інтра- та імунітивність характеру людини, рівень її інтернальності-екстернальності висуваються в ранг детермінант процесу психоемоційного вигорання та визначають міру опірності організму людини його нівеляційному впливові [4; 5; 7]. Типовими симптомами емоційного вигорання є постійне почуття хронічної втоми навіть після вихідних днів,

відпустки або зміни обстановки, перманентне переживання байдужості, афективного виснаження, знемоги, фрустрації та депресії. Синдром проявляється на рівні дегуманізації взаємин, насамперед у негативному й роздратованому ставленні до членів сім'ї, своїх колег і клієнтів, а також у неадекватному самосприйманні власних сімейних статусно-рольових позицій та у професійному плані – почуття зниження професійної майстерності, непотрібності, знехтуваності, недооціненості, аутсайдерстві тощо. Особистості з ознаками психоемоційного вигорання притаманні імпульсивність, поривчастість, істеричність, підвищена дратівливість, депресивність, схильність скаржитися на життя, тривожність і невпевненість у теперішньому та майбутньому, агресивні й автоагресивні тенденції.

Супутніми ознаками психоемоційного виснаження можуть бути соматичні захворювання, зумовлені сімейними і службовими проблемами, адже нервова перенапруга й перевтома часто провокують чимало серйозних хвороб: аритмію, інсульт, інфаркт тощо. За такими клінічними симптомами, як болі в ділянці серця, шлунку, кишечника, проявами алергії, гормональними збоями й захворюваннями ендокринної системи можна відшукувати соматичні параметри й індикатори психоемоційного вигорання, адже організм людини чуйно реагує на тривалі стреси і неможливість відволіктися від нагальних і нав'язливо-невирішених проблем. Особливо негативний вплив має психоемоційне вигорання на особистість, яка проживає в режимі депривації та зазнає різнотипних обмежень для повноцінного задоволення потреб [2, с. 118]. Вірогідність синдрому емоційного вигорання як внутрішньоособистісного конфлікту знижується якщо є високою особистісна орієнтація на співпрацю і компроміс, висока мотивація саморозвитку і професійного зростання, креативність підходу до вирішення актуальних сімейних завдань, високий рівень комунікативних умінь, просоціальний життєвий тонус. Тому інтенсивне партнерське спілкування, підкріплення його сприятливими гедоністичними емоціями, адекватне самосприйняття, переробка й інтерпретація отриманої інформації в позитивно-оптимістичному ракурсі, ухвалення активних рішень і дій є запорукою подолання синдрому психоемоційного вигорання.

1. Амбрумова А.Г. Брано Е.М. О ситуационных реакциях у подростков в суицидологической практике /А.Г. Амбрумова, Е.М. Брано //Журнал невропатологии и психиатрии им. С.С.Корсакова. – 1985. – Т.85, вып.10. – С. 1557-1560.

2. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості / І.І. Брецько // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г.С.. Костюка НАПН України. – Вип. №12. – 2011. – С. 110-120.

3. Бойко В.В. Энергия эмоций: [эмоции в общении. Эмоции в проявлениях личности. Созидающая и разрушающая сила эмоций. Методики для изучения эмоций] / В.В. Бойко. – 2-е издание, дополненное и переработанное. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 474 с.

4. Водопьянова Н. Е. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности / Н. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова, Е. С. Старченкова // Вестник СПб ГУ.— Сер. 6. – Вып. 2. – № 13. – 1997. – С. 83-91.
5. Кондрацька Л. В. Сімейні конфлікти як фактор емоційного вигорання у підлітків: дис.... канд. психол наук : 19.00.07 / Лариса Вікторівна Кондрацька. – Х., 2008. – 249 с.
6. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме/ Д. Г.Трунов //Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84–89.
7. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская.//Медицинские новости. – 2002. – №7. – С.3-9.
8. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування: монографія/ Т. Д. Щербан. – К. : Міленіум, 2004. – 346 с.

БРИК О.М., ст.. викладач, НаУКМА (Київ)

ТРЕНІНГИ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОГО СПРЯМУВАННЯ ТА УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ЛІДЕРІВ MLM

Питання ефективного вирішення соціально-психологічних конфліктів завжди відносились до вельми актуальних. Проте особливої важливості і гостроти вони набувають в часи значних суспільних, політичних та економічних змін, які є найвизначнішою характеристикою нашого часу, що задає і відповідні тенденції в розвитку організаційної і соціально-психологічної культури трудової взаємодії та часто несе з собою збільшення вірогідності соціально-психологічних конфліктів, характерних для кризових часів. Особливо актуальним це видається для компаній основний напрямок роботи яких – це робота з людьми, а саме такими є компанії MLM, які хоча і є комерційними фірмами, що працюють з товарами, інформацією, послугами тощо, та все ж торговий оборот фірми і її прибуток залежить перш за все від дистриб'юторського загалу, ефективність роботи якого в свою чергу залежить від мережевих лідерів різних рівнів, тих, хто, власне, безпосередньо працює з дистриб'юторськими групами і стикається в своїй управлінській діяльності з необхідністю вирішувати або елімінувати конфлікти, що виникають. Проте, слід зауважити, що хоча MLM компанії завжди надавали великого значення професійній, в тому числі і управлінській та психологічній підготовці мережевих лідерів та роботі з ними, і приділяли цьому досить значну увагу, часто-густо лідери MLM визнають, що не завжди готові до тих конфліктних ситуацій, що виникають, хоча розуміють природність та навіть «певну корисність» їх виникнення. Тому, на жаль, і ставляться до цих ситуацій як до «небажаних», нерегламентованих, та покладають відповідальність за них виключно на дистриб'юторські кадри. Стереотипність, формальність та нерелевантність вимогам часу такого підходу не сприяє покращенню робочої ситуації в мережі – хоча б щодо втримання на відповідному рівні активності та вмотивованості дистриб'юторських кадрів, проте активно сприяє, власне виникненню і поширенню самих конфліктів. Задачі надання соціально-