УДК 519.922 : 316.612

І. Г. ЗБРОДСЬКА

ПРОЦЕСУАЛЬНИЙ ПІДХІД У ДОСЛІДЖЕННІ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

У статті розкрито феномен емоційного вигорання з точки зору процесуального підходу. У контексті історичного екскурсу обговорюються питання виокремлення феномену вигорання, здійснено опис його змістової сутності та динаміки розгортання. Висвітлюються зарубіжні процесуальні моделі вигорання особи у професійній діяльності. Розкриті симптоми явища вигорання в емоційній, фізичній та поведінковій сферах. Окреслено вплив особистісних, соціальних та організаційних детермінант, які сприяють або запобігають розвитку емоційного вигорання

Ключові слова: емоційне вигорання, процесуальний підхід, етапи вигорання, стрес, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних обов'язків, особистісні, соціальні та організаційні детермінанти, симптоми.

В статье раскрыт феномен эмоционального выгорания с точки зрения процессуального подхода. В контексте исторического экскурса обсуждаются вопросы изучения феномена выгорания, осуществляется анализ его содержания и динамики. Обсуждаются зарубежные процессуальные модели выгорания личности в профессиональной деятельности. Раскрыты симптомы эмоционального выгорания в эмоциональной, физической и поведенческой сферах. Обозначено влияние личностных, социальных и организационных детерминант, которые способствуют или препятствуют развитию эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, процессуальный подход, этапы выгорания, стресс, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных обязанностей, личностные, социальные и организационные детерминанты, симптомы.

Постановка проблеми. Уже більше сорока років феномен вигорання є предметом наукового аналізу як у вітчизняній, так і зарубіжній психологічній науці. Зростаюча стурбованість щодо здоров'я та благополуччя особистості, спонукає до вивчення цього багатфакторного феномена в

Випуск 11, 2018. Збірник наукових праць РДГУ

особистісній, соціальній та організаційній площинах. Як зазначається у науковій літературі, до кінця ХХ-го століття з'явилося більше 6000 наукових публікацій на тему вигорання [13, с. 385] і кількість публікацій з того часу постійно зростає.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вперше синдром емоційного вигорання був описаний американськими психологами в сімдесятих роках минулого століття. Серед сучасних досліджень необхідно назвати роботи Н. Водопьянкової (2009) Т. Грубі (2012), Г. В. Гнускіної (2016), Т. Зайчикової (2003), Л. Карамушки (2015), Н. Перегончук (2011), Т. В Темірова (2011) Л. Н. Юрьової (2004).

Одним із важливих напрямків аналізу феномена є спроба психологів змодельовати процес погіршення самопочуття людини у професійній сфері, її емоційного виснаження. Найпопулярнішою моделлю вигорання вважається трикомпонентна модель соціального психолога Крістіни Маслач [11]. Ключовими особливостями синдрому вигорання, на думку К. Маслач та її колег є: емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення персональних досягнень, що можуть з'являтися у осіб, професійна діяльність яких передбачає взаємодію з людьми [11, с. 4]. К. Маслач дає визначення вигоранню, яке, на її думку, є пролонгованою реакцією особистості на хронічні емоційні чи міжособистісні стресори на роботі. Основними критеріальними показниками вигорання є виснаження, цинізм та низька ефективність [10].

Отже, емоційне вигорання – це складний і багатовимірний феномен, який можна розглядати як процес, що відбувається поступово і залежить від сукупності різноманітних факторів. У даній статті ми розглянемо погляди деяких зарубіжних науковців, представників так званого «процесуального підходу», в якому емоційне вигорання особистості розглядається як динамічний процес, що проходить декілька стадій.

Формулювання цілей статті. Наукове повідомлення спрямоване на висвітлення процесуального підходу щодо феномену емоційного вигорання. Воно передбачає розгляд існуючих зарубіжних теорій, означення особистісних, соціальних та організаційних детермінант явища, виокремлення його симптомів в емоційній, фізичній та поведінковій сферах.

Виклад основного матеріалу. Одним із перших дослідників, який розглянув вигорання як процес, є американський психолог Г. Черніз (Gary Cherniss). Вивчав питання професійного життя працівників соціальної сфери, він дійшов висновку, що вигорання є психологічним відчуження особи від професійної діяльності у відповідь на надмірний стрес чи незадоволення. Цей феномен з'являється у ситуаціях, де покликанням трансформується у буденність. Людина більше не живе, щоб працювати, а працює задля того, щоб жити. Іншими словами, цей термін відноситься до втрати ентузіазму, наснаги, відчуття місії у роботі [3]. За Г. Чернізом процес вигорання відбувається у три стадії. Перша стадія це відчуття впливу робочих стресорів: поява зростаючого, затяжного стресового стану, який є результатом незбалансованості між вимогами, що ставляться до особистості та її психологічними ресурсами. Зазвичай це призводить до наступної стадії – напруги, яка проявляється через короткострокові емоційні реакції, що характеризуються тривожністю, стомленістю, дратівливістю та відчуттям виснаження. На останній, третій стадії, яку можна назвати психологічним пристосуванням або захисним коупінгом, є помітні зміни у стосунках та поведінці, що спостерігається через різні форми апатії та цинічному чи відстороненому ставленню до потреб інших [4, с. 5]. Дослідник увів термін «індивідуальний спосіб подолання стресу», бо вважає, що особистісна реакція на стрес та здатність його долати є одним з найвпливовіших чинників вигорання. Якщо індивід використовує адекватний спосіб подолання стресу – ризик розвитку вигорання зменшується, в іншому разі – підвищується. Ще одним впливовим чинником виникнення вигорання він вважає зміни в суспільстві. «В професійній сфері акцент робиться на індивідуалізмі та високому ступені автономності, отже професіонали стають ізольованими один від одного. Соціальна підтримка слабшає, що призводить до стресу та вигорання» [5, с. 226]. Отже, в моделі Г. Черніза важливу роль у процесі вигорання відіграють наступні чинники: наявність робочих стресів; здатність особистості справлятися з ними; наявність чи відсутність соціальної підтримки.

Не менш значущою є модель американських психологів з університету м. Ошкоша Б. Пельмана та Е. Хартмана (Baron Perlman, E. Alan Hartman). Як і К. Маслач, вони притримуються позиції, що вигорання є багатофакторним конструктом, дослідження якого не можна звести до вимірювання однією шкалою [12, с. 293]. Аналізуючи явище, дослідники не лише дають нове визначення феномену як реакції особи на хронічний емоційний стрес, а й виокремлюють його компоненти: (а) емоційне або фізичне виснаження; (б) знижена робоча продуктивність; (в) над-деперсоналізація» [12, с. 293]. У своїй моделі дослідники також звертають увагу на те, що індивідуальні характеристики особистості, робочий та соціальний контекст є факторами впливу на появу стресу та вигорання, а здатність особистості справлятися з ним впливає на розвиток вигорання.

Модель складається з чотирьох стадій: на *першій стадії* виникають ситуації, які сприяють появі стресу.

За Б. Пельманом і Е. Хартманом існує два типи ситуацій, в яких найвірогідніше з'явиться стрес: а) коли навичок та компетенцій особи недостатньо для задоволення організаційних вимог (мова йде як про реальні, так і про уявні вимоги); б) коли робота не відповідає сподіванням, цінностям або потребам особи. Тобто «стрес буде з'являтися там, де є невідповідність або суперечливість між особою і її організаційним оточенням». На *другій стадії* особа переживає «відчутний стрес», який з'являється від невирішених стресових ситуацій. В залежності від характеру особи, її оточення, підготовки, кваліфікації, досвіду, її ролі в організації та умов роботи відбувається перехід від першого до другого етапу. На *третьій стадії* реакція на стрес проявляється на трьох рівнях: фізичному (фізичне виснаження), через фізичні симптоми; афективно-когнітивну (емоційне виснаження та над-деперсоналізація), через ставлення та почуття; поведінковому (над-деперсоналізація, зниження робочої продуктивності), через симптоматичну поведінку. На цьому етапі організація помічає зміни та реагує на симптоми, які проявляє особа. *Четверта стадія* характеризується результатами довгострокового стресу, де вигорання переживається як багатоаспектний досвід хронічного емоційного стресу.» [12, с. 296 – 298].

Звертаючись до питання способів подолання вигорання, Б. Пельмана та Е. Хартмана зазначають, що соціальна підтримка, включаючи дружбу, є одним з небагатьох відомих механізмів, які можуть допомогти у подоланні дистресу, а отже важлива при боротьбі з вигоранням [12, с. 300]. У роботах Дж. Еделвічем та А. Бродським (Jerry Edelwich, Archie Brodsky) вигорання визначається як «прогресуюча втрата ідеалізму, енергії та мети, яку переживають люди у «допомагаючих» професіях як результат робочих умов» [6]. Вони вважають що для боротьби з вигоранням необхідні втручання як на індивідуальному, так і на організаційному рівнях. Процес вигорання розглядається як такий, що складається з чотирьох етапів: Перший етап – етап *ідеалізму та ентузіазму*, пов'язаний з високими ідеалами та високим рівнем енергії. Він характеризується нереалістичними очікуваннями та встановленням високої планки. Енергія, часто, витрачається надмірно або нерационально, особа перевантажує себе роботою на волонтерських засадах. Переоцінка своїх внутрішніх і зовнішніх ресурсів, розчарування від нездійснених очікувань, зменшення ентузіазму щодо роботи веде до другого етапу – *стагнації*. Отже, на етапі стагнації професійна активність особи зменшується, коли вона розуміє, що її очікування нереалістичні, втрачається ідеалізм та ентузіазм. Робота не приносить минулого збудження і задоволення, зникає відчуття її значущості. Особа починає усвідомлювати, що необхідно вносити зміни в своє професійне життя. Поступово на перший план виходять такі речі, як бажання отримувати вищу зарплатню, мати більше вільного часу, більш цікаву, різноманітну або творчу роботу. Труднощі в подоланні цих протиріч можуть призвести до переходу на наступний етап. На етапі *фрустрації* працівник піддає сумніву як свою ефективність на робочому місці, так і саму цінність роботи. Формалізованість, бюрократична інертність та втома ще більше підкреслюють обмеження роботи і призводять до змін у психологічній (уникання) або поведінковій (відсторонення) сфері. Останній етап, *апатія*, вважається центральним ядром вигорання, який базується на хронічній фрустрації, розчаруванні та відчутті «прикутості» до роботи задля економічного виживання. Під час цього етапу відбувається «психічне оніміння», яке проявляється через мінімізацію будь-яких зусиль та часу, які вкладаються в роботу, особа усвідомлено та невтомно уникає будь-яких викликів або змін та докладає зусилля на підтримку стабільності та безпеки. У програмі попередження вигорання Дж. Еделвіч більше фокусується на впливі організаційних факторів, робота відбувається у напрямку підвищення усвідомленості, покращення навичок, пов'язаних з організаційними обов'язками, зовнішніми можливостями підвищення освіти та балансу між обов'язками, які викликають стрес. Не менш важливим є реалістичне оцінювання успіху. Для цього дослідник пропонує встановлювати реалістичні цілі; фокусувати свою увагу на перемогах, а не на поразках; фокусуватися на процесі, а не на результаті; бачити довготривалу перспективу та не очікувати миттєвих результатів [6].

Наступною розглянемо модель вигорання, яку запропонували дослідники Р. Венінга та Дж. Спредлі (R. L. Veninga and J. P. Spradley). Вона складається з п'яти чітко виражених стадій: Перша стадія – «*медовий місяць*», характеризується почуттям хвилювання, захвату, ентузіазму та гордості щодо викликів, які ставить нова робота. Дослідники зазначають, що через стан ейфорії особа використовує багато енергії, що пізніше приводить до негативних наслідків. Наступна стадія – «*дефіцит палива*»: з'являється такі симптоми, як загальне почуття стомлення, відчуття втрати енергії та неефективності, незадоволення роботою, знижується якість сну, що говорить про майбутні труднощі. Це порушення рівноваги може призводити до збільшення споживання алкоголю та куріння. Третя стадія – «*стадія хронічних симптомів*», під час якої ті фізичні симптоми, які проявилися на попередній стадії, стають більш вираженими та акцентованими та можуть призводити

до появи фізичних захворювань. Через втому та відсутність енергії з'являються такі емоційні реакції як гнів, роздратування, депресія. Стадія «криза»: з плином часу симптоми можуть перейти у гострі психосоматичні розлади такі, як виразка шлунку, сильні головні болі, хронічний біль у спині, підвищений артеріальний тиск, порушення сну та ін. Одночасно з цим виробляються механізми уникання або втечі від зростаючого відчуття невпевненості, песимістичного погляду на життя та загальної пригніченості. На останній, п'ятій стадії, під назвою «впирання в стіну», відбувається повна дезадаптація, неспроможність особи адаптуватися до життєвих обставин, через її нездатність використовувати механізми подолання стресу [14]. Дана модель досить ретельно описує процес та симптоматику емоційного вигорання. Нездатність особистості використовувати механізми подолання стресу та неспроможність бути гнучким до обставин призводять до розвитку вигорання особистості.

Питання професійного вигорання виступає предметом аналізу також у роботі Дж. Грінберга «Управління стресом». Автор зазначає, що «працівник відчуває сильний стрес у випадках: коли йому незрозумілі цілі; коли є конфлікт вимог; коли працівнику доручають надто багато чи надто мало роботи; коли він мало впливає на рішення, які його стосуються; коли на нього перекладають відповідальність за роботу інших людей» [1, с. 352]. Також він звертає увагу на те, що «часті фрустрації на роботі можуть призводити до синдрому емоційного та фізичного виснаження, що називається вигоранням» [1, с. 349]. Отже, вигорання Дж. Грінберг визначає як синдром психічного і фізичного виснаження; це стресова реакція на роботу, що містить у собі психологічні, психофізичні та поведінкові компоненти. За Дж. Грінбергом симптомами вигорання є погіршення почуття гумору, скорочення відпочинку та обідніх перерв, часті скарги на самопочуття, відсторонення від суспільного життя, зниження продуктивності праці, почуття «загнаності» та депресія [1, с. 352]. Для опису процесу вигорання він теж застосовує модель Р. Венінга та Дж. Спредлі, доповнивши її більш широким спектром симптомів. Окрім цього він зазначив, що на п'ятій стадії фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму, що може призводити до хвороб, які загрожують життю людини. Кар'єра людини знаходиться під загрозою. Для боротьби з вигоранням Дж. Грінберг пропонує визначити мотиви, цілі та причини, задля яких працює особа у цій організації; виокремити заняття, які приносять їй задоволення; створити систему підтримки як на роботі, так і поза нею; почати піклуватися про своє психологічне та фізичне здоров'я [1].

У своїй книзі «Синдром вигорання: Теорія внутрішнього виснаження» німецький дослідник М. Буріш (Matthias Burisch) говорить, що феномен вигорання описувався ще в Старому Завіті, де яскравими прикладами можуть бути життєдіяльність Ілія та Мойсей. Він описує синдром емоційного вигорання як процес, який проходить сім фаз. Перша, *попереджувальна*, фаза характеризується надмірною активністю та залученістю у волонтерську неоплачувану наднормову роботу, при цьому особисті потреби не помічаються, що спричиняє виснаження, яке проявляється через недостачу енергії та недостатній сон. Друга фаза, *зменшення посвяти*, проявляється у дистанціюванні від клієнтів або пацієнтів, втраті позитивних емоцій; змінюється ставлення до колег і оточуючих взагалі. З'являється байдужість, цинізм, втрата емпатії. Знижується рівень залученості по відношенню до своєї професійної діяльності, з'являється відчуття розчарування, втоми, нудьги, з'являється абстентизм; особа вважає, що її експлуатують, що вона заслуговує на більше, отже з'являється відчуття недооціненості. Третя фаза, *«емоційні реакції»*, проявляється через депресію (почуття провини, почуття, що ти – невдаха, зниження самооцінки, жалість до себе) або агресію (звинувачення оточуючих та виправдовування себе; відбуваються часті зміни настрою, проявляється роздратованість та нетерпимість по відношенню до інших). Під час четвертої фази, *«погіршення»*, страждають когнітивна (дезорганізація, нерішучість, недостатня концентрація, знижується рівень креативності та уяви, з'являється «чорно-біле» ригідне мислення); мотиваційна (зниження ініціативності, зниження ефективності та мінімізація зусиль); емоційно-соціальна (відстороненість, супротив до будь яких змін) сфери. На наступній, п'ятій фазі під назвою *«сплощення»*, емоційне життя характеризується байдужістю, знеохоченням, апатією; соціальне – униканням неформальних контактів, самотністю; духовне – спустошеністю та нестачею інтересу, відсутністю бажання бути залученим у активності, які заряджають енергією і раніше приносили задоволення такі, як садівництво, читання та ін. Шоста фаза, *«психосоматичні реакції»*, може мати багато форм і проявів у залежності від особистості. У більшості людей відбувається загальне зниження імунітету. Найчастіше можна помітити наступні симптоми: головні болі, підвищений тиск, ускладнене дихання, безсоння або проблеми зі сном, сексуальні дисфункції, розлади травлення та ін. На останній сьомій фазі людина відчуває відчай та безвихідність, почуття безпорадності і безнадійності, що може призводити до суїцидальних думок та тенденцій [2].

Останньою розглянемо модель розвитку вигорання американського дослідника Р. Голембієвскі та його колеги Р. Манзенрайдера. Вона базується на трьохкомпонентній моделі,

запропонованій дослідниками Х. Масlach та С. Джексон, яка складається з емоційного виснаження (коли ліміти коупінгу «на межі» або перевищені); деперсоналізації (тенденція дистанціюватися та емоційно відсторонюватися від інших); редукція особистих досягнень (відчуття, що особа добре справляється з справою, яка того варта, знижується). Модель цікава тим, що першим компонентом вигорання виділяється деперсоналізація. Автори моделі вважають, що під час розвитку вигорання саме вона проявляється в першу чергу. Деперсоналізація є спробою особистості справитися з вимогами, які перевищують її коупінг – спроможність. Відстороненість та зміни поведінки, що не відповідають етичним або професійним нормам ставлять під загрозу відчуття щодо особистих досягнень. Отже, редукція особистих досягнень – це наступна фаза у розвитку вигорання. Емоційне виснаження є останньою фазою вигорання і розвивається на фоні деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Дослідники умовно поділили процес вигорання на вісім можливих комбінацій і назвали їх стадіями. По кожній зі шкал (деперсоналізація, редукція особистих досягнень та емоційне виснаження) було виставлено високі (В) та низькі (Н) оцінки, причому «більш пізні стадії асоціюються з більш високим рівнем фізичних симптомів та зниженням задоволеності від роботи. Відповідно рівень задоволення від роботи особою, яка знаходиться на першій стадії, значно вище, ніж у тих, хто знаходиться на другій, а рівень задоволення від роботи на другій стадії значно вищий, ніж на третій стадії і т.д.» [9, с. 176]. Схема моделі представлена у таблиці (де Н – низький, а В – високий рівень прояву певного компонента).

Таблиця 1

Послідовність рівнів прояву основних показників вигорання

Показники вигорання	Рівні прояву вигорання на кожній із стадій							
	1	2	3	4	5	6	7	8
деперсоналізація	Н	В	Н	В	Н	В	Н	В
редукція особистих досягнень	Н	Н	В	В	Н	Н	В	В
емоційне виснаження	Н	Н	Н	Н	В	В	В	В

Отже, на першій стадії, що відповідає низькому рівню вигорання, деперсоналізація і емоційне виснаження ледве присутні і особа має високий рівень персональних досягнень. На другій і третій стадії з'являються перші ознаки деперсоналізації, а також відчуття зниження особистих досягнень. На четвертій стадії вже присутні обидва компоненти, а на п'ятій з'являється емоційне виснаження, яке вже не зникає до восьмої стадії. Чим більше прогресує вигорання, тим більш воно небезпечне і супроводжується більш серйозними наслідками [7; 8]. Автори моделі звертають увагу, що не обов'язково кожна особа, яка переживає вигорання буде проходити всі його стадії, іноді вони можуть пропускатися. В залежності від природи робочих стимулів, вигорання може розвиватися різними шляхами. Проте дослідники наголошують, чим більше прогресує кожний компонент від стадії до стадії, тим більш важкими є наслідки вигорання [7, с. 174-179]. Також вони зауважують, що на розвиток вигорання впливає пасивна чи активна модель реакції особистості на вигорання та наявність соціальної підтримки [9].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Аналіз вищенаведених підходів дає підставу розглядати емоційне вигорання як процес, який складається з декількох фаз або етапів. На розвиток вигорання впливають індивідуальні характеристики особистості, робочий та соціальний контексти. Симптоми вигорання проявляються у емоційній, фізичній та поведінковій сфері особистості. У більшості моделей зазначається, що робочий стрес, високий рівень вимог та низький рівень ресурсів, високі очікування та ідеалізм, неспроможність особистості протистояти стресу та нерациональне використання енергії призводять до фізичного та емоційного виснаження, деперсоналізації, цинічного ставлення та редукції персональних досягнень, що негативно впливає на здоров'я (емоційне та фізичне), поведінку, стосунки з оточуючими, продуктивність та ставлення до роботи. З іншого боку, здатність бути гнучким до обставин, вміння раціонально розподіляти енергію, адекватно долати стрес та існування мережі соціальної підтримки є факторами попередження розвитку емоційного вигорання. Зважаючи на це, перспективою подальшого дослідження є розробка профілактичних заходів, щодо розвитку емоційного вигорання.

Список використаних джерел

1. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 496 с.
2. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: theorie der inneren Erschopfung (The Burnout- Syndrome: a theory of inner Exhaustion) / M. Burisch. – Heidelberg : Springer Medizin Verlag, 2013. – 292 p.

3. Cherniss C. Long-term consequences of burnout : an exploratory study / C. Cherniss // *Journal of Organizational Behavior*. – 1992. – № 13 (1). – P. 1–11.
4. Cherniss C. Beyond burnout: helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment / C. Cherniss. – New York : Routledge, 2016. – 221 p.
5. Cherniss C. Different ways of thinking about burnout / C. Cherniss // *Redefining Social Problems* / E. Seidman & J. Rappaport (Eds.). – New York : Plenum, 1986. – P. 217–229.
6. Edelwich J. Burn-out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession / J. Edelwich, A. Brodsky. – New York : Human Sciences Press, 1980. – 255 p.
7. Golembiewski R. T. Phases of Burnout: development in concepts and applications / R. T. Golembiewski, R. F. Munzenrider. – New York : Praeger, 1988. – 231 p.
8. Golembiewski R. T. Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives / R. T. Golembiewski, K. Scherb, R. A. Boudreau // *Professional burnout* / W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Eds.). – Washington : Taylor & Francis, 1993. – C. 217 – 236.
9. Golembiewski R. T. Phases of Burnout, Models and Social Support : Contributions To Explaining Differences in Physical Symptoms / R. T. Golembiewski, R. F. Munzenrider // *Journal of Management Issues*. – 1990. – C. 176–183.
10. Maslach C. H. Job Burnout / C. H. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // *Annual Review of Psychology*. – 2001. – № 52. – C. 397–422.
11. Maslach C. Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) / C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter // *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.) / C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter (Eds.). – Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, 1996. – C. 3–17.
12. Perlman B. Burnout: Summary and Future Research / B. Perlman, E. A Hartman // *Human Relations*. – 1982. – C. 283–305.
13. Schaufeli W. B. Burnout: an overview of 25 years of research in theorizing / W. B. Schaufeli, B. P. Buunk // *The handbook of work and health psychology* (2nd ed.) / M. J. Winnubst, C. L. Cooper (Eds.). – New York : Wiley, 2003. – C. 383–425.
14. Veninga R. L. The Work Stress Connection: How to Cope with the Burnout? / R. L. Veninga, J. P. Spradley. – 1982. – 293 c.

References

1. Greenberg J. Upravljenje stressom / J. Greenberg. – 7th ed., SPb. : Piter, 2004. – 496 p.
2. Burisch M. Das Burnout-Syndrom: theorie der inneren Erschöpfung (The Burnout- Syndrome: a theory of inner Exhaustion) / M. Burisch. – Heidelberg : Springer Medizin Verlag, 2013. – 292 p.
3. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study / C. Cherniss // *Journal of Organizational Behavior*. – 1992. – № 13 (1). – P. 1–11.
4. Cherniss C. Beyond burnout: helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment / C. Cherniss. – New York : Routledge, 2016. – 221 p.
5. Cherniss C. Different ways of thinking about burnout / C. Cherniss // *Redefining Social Problems* / E. Seidman & J. Rappaport (Eds.). – New York : Plenum, 1986. – P. 217–229.
6. Edelwich J. Burn-out : Stages of Disillusionment in the Helping Profession / J. Edelwich, A. Brodsky. – New York : Human Sciences Press, 1980. – 255 p.
7. Golembiewski R. T. Phases of Burnout: development in concepts and applications / R. T. Golembiewski, R. F. Munzenrider. – New York : Praeger, 1988. – 231 p.
8. Golembiewski R. T., Scherb, K., & Boudreau, R.A. 1993 Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives / R. T. Golembiewski, K. Scherb, R. A. Boudreau // *Professional burnout* / W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Eds.). – Washington : Taylor & Francis, 1993. – C. 217 – 236.
9. Golembiewski R. T. Phases of Burnout, Models and Social Support: Contributions To Explaining Differences in Physical Symptoms / R. T. Golembiewski, R. F. Munzenrider // *Journal of Management Issues*. – 1990. – C. 176–183.
10. Maslach C. H. Job Burnout / C. H. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // *Annual Review of Psychology*. – 2001. – № 52. – C. 397–422.
11. Maslach C. Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) / C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter // *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.) / C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter (Eds.). – Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, 1996. – C. 3–17.

12. Perlman B. Burnout: Summary and Future Research / B. Perlman, E. A Hartman // Human Relations. – 1982. – С. 283–305.
13. Schaufeli W. B. Burnout: an overview of 25 years of research in theorizing / W. B. Schaufeli, B. P. Buunk // The handbook of work and health psychology (2nd ed.) / M. J. Winnubst, C. L. Cooper (Eds.). – New York : Wiley, 2003. – С. 383–425.
14. Veninga R. L. The Work Stress Connection: How to Cope with the Burnout? / R. L. Veninga, J. P. Spradley. – 1982. – 293 с.

I.G. Zbrodska BURNOUT PHENOMENA AS A PROCESS: SOME FOREIGN APPROACHES

The article considers burnout phenomena as a process. Several models of burnout process have been viewed, such as C. Cherniss three phases model, B. Perlman and E. Hartman four phases model, J. Edelwich, and A. Brodsky four phases model, R. Veninga and J. Spradley five phases model, M. Burisch seven phases model, R. Golembiewski and R. Munzenrider eight phases model. Most of researchers see burnout as a long-term process, associated with daily chronic stress. Usually it starts with enthusiasm, euphoria and high level of energy, but stress overload, poor coping strategies, inflexibility, fatigue and disappointment may lead to the exhaustion (emotional and physical), depersonalization (cynical and insensitive attitude) and low level of personal accomplishment, other words to the total burnout. Emotional (disappointment, sense of failure, self-doubt, feeling helpless, low satisfaction, frustration, irritability, anger, apathy, flatness, depression, etc.), physical (feeling tired, sleep problems, headaches, chronic pains, physical illnesses, etc.) and behavior (resistance to socializing, disconnection, turnover, isolation, substance abuse, disadaptation, etc.) symptoms of burnout are revealed. Organizational factors such as high level of demands, rapid organizational changes, high expectations, unbalanced workload, lack of control, etc.; personal characteristics such as motivation, active or passive coping strategies, expectations, flexibility, etc. and social support such as friendship may have a serious influence at the development of burnout. As we see burnout has a negative effect on the health, well-being, relationships and productivity of a person. According to this more studies in investigation of individual, psychological and organizational factors of burnout is necessary. Also a development of preventive program to reduce burnout is needed.

Keywords: emotional burnout, burnout as a process, burnout stages, stress, emotional exhaustion, depersonalization, low level of personal accomplishment, personal, social, organizational factors, symptoms.