

Тетяна Щербан,

доктор психологічних наук, професор кафедри психології,

Ірина Брецько,

кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології,

Мукачівський державний університет,

вул. Ужгородська 26, м. Мукачево, Україна,

ОСОБЛИВОСТІ, ЩО ЗУМОВЛЯЮТЬ ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПІДЛІТКІВ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ З ДОРОСЛИМИ

Мета статті полягає у дослідженні комунікативних чинників, які провокують утворення синдрому емоційного вигорання підлітків в умовах сім'ї та під час навчальної взаємодії з педагогом. Діагностика проводилася за допомогою низки методик: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко), методика «Інтерперсональна діагностика» (Т. Лірі), «Тест ЗЕС» (Б. Додонова), «Методика самооцінки емоційних станів» (А. Уессманн, Д. Рікс), «Методика діагностики рівня суб'єктивного відчуття самотності» (за Д. Расселом, М. Фергюсоном). Розглянуто сутність комунікативних чинників, характерних особливостей емоційного вигорання підлітків. У дослідженні взяли участь 244 підлітки та 150 учителів. Доведено неготовність учителів використовувати діалогове спілкування у навчанні, про що свідчать їхні установки в комунікативній сфері. Аналіз результатів дослідження спілкування підлітків з учителями дає підстави стверджувати, що комунікативними чинниками, що провокують утворення синдрому емоційного вигорання у підлітка є: наявність суттєвих відмінностей в учителях щодо потреб, мети та інтересів дитини; установки в комунікативній сфері педагога; неготовність учителів використовувати діалогове спілкування у навчанні. З метою дослідження сімейних комунікативних чинників, які провокують утворення синдрому емоційного вигорання, було досліджено підлітків зі школи-інтернату та з масової школи. Досліджено психологічні властивості спілкування підлітків у сім'ї та з'ясовано, що комунікативними чинниками, що провокують утворення синдрому емоційного вигорання є: комунікативно-рольові – брак або відсутність повноцінного сімейно-рольового спілкування, недостатня можливість будувати власну комунікативну тенденцію у взаємодії з вчителем; соціально-психологічні: інтенсивне спілкування в мікрогрупі інтернату (образ Я, що формується як образ Я (Ми)), підвищена групові відповідальність; несприятлива психологічна атмосфера спілкування; психологічно важкий контингент спілкування; особистісно-комунікативні: депресивність, емоційна ригідність, слабка мотивація емоційної віддачі як відсутність або надмірний прояв емпатії, дефекти особистісної сфери (неадекватна низька самооцінка, тривожність тощо).

Ключові слова: емоційне вигорання, комунікативні чинники, підлітки, спілкування, вчитель, сімейні комунікативні чинники, міжособистісне спілкування.

Вступ

Виклики сучасності призводять до зростання емоційного навантаження на людину. У психологічній науці посилюється інтерес до проблеми вивчення суб'єкта, що стикається із ситуаціями стресу та його наслідками. Важливим завданням освіти сьогодні є формування молодого особистості здатної бути стійкою, витримувати та розв'язувати різні проблемно-емоційні ситуації. Слід зазначити, що не тільки конфліктні події й тривалі несприятливі умови змінюють стосунки між людьми. І в буденності взаємодія між людьми може погіршуватися. У випадку деструктивного міжособистісного спілкування можна говорити про емоційне вигорання його учасників. Саме у підлітковому віці міжособистісне спілкування набуває великої значимості та гостроти. Спілкування для старшокласника є основним видом діяльності. Цій проблемі присвячено багато наукових праць. Проте, дослідження в основному спрямовувалися на вивчення особливостей такого спілкування підлітка з однолітками. Поза увагою залишилося спілкування з дорос-

лими, тобто з батьками та вчителями. Гармонійні й демократичні стратегії спілкування з дорослими (у сім'ї, у процесі навчання) мають суттєвий вплив на самоактуалізацію підлітка, однак в іншому випадку вони можуть виступати джерелом потужної емоційної травматизації, насамперед дітей. Отже, причиною переживання дітьми численних дискомфортних станів виступають фактори, які мають глибинне коріння, саме у комунікативних стратегіях спілкування з дорослими, і які можуть стимулювати виникнення емоційного вигорання.

Результати сучасних психологічних досліджень свідчать, що проблема синдрому емоційного вигорання (СЕВ) активно розроблялася у роботах зарубіжних і вітчизняних науковців, присвячених змісту і структурі цього синдрому (Ващенко, 2006; Карамушка, 2003; Саннікова, 1995), а також його діагностиці (Бойко, 1996; Маслач, 2001). Основу наших наукових поглядів склали теоретичні положення про: людські емоції (К.Ізард, 2002; В.Вілюнаса 1997) єдність емоційно-мотиваційної та пізнавальної сфер особистості

(Максименко, 2002; Саннікова, 1995); вигорання (Бойко, 1; Маслач, 2001); особливості розвитку особистості депривованих підлітків (Брецько, 2011; Гошовський, 2016). Проте, емоційне вигорання вивчається науковцями, насамперед, як проблема професійної деформації особистості (Бойко, 1996; Зеєр, 2005; Щербан, 2015). В окресленому проблемному колі окреме місце займає дослідження особливостей процесу спілкування підлітка з дорослим як чинника його емоційного вигорання.

Мета та завдання

Загальний депресивний модус свідомості і поведінки підлітків як результат дестабілізації міжособистісних взаємин, спричинений соціально-психологічною нестабільністю та конкретними соціально-особистісними негараздами, знаходить свій прояв у спілкуванні та міжособистісній взаємодії з дорослими. Виходячи з актуальності дослідження синдрому емоційного вигорання, багатогранності його прояву було визначено мету – розкрити психологічні особливості, що зумовлюють емоційне вигорання підлітків у процесі спілкування з дорослими.

Дослідження було зорієнтовано на вирішенні таких завдань:

- 1) діагностувати наявність синдрому емоційного вигорання у підлітків;
- 2) узагальнити психологічні властивості підлітків, схильних до емоційного вигорання;
- 3) емпірично дослідити психологічні особливості спілкування у навчанні, які сприяють розвитку СЕВ у підлітків;
- 4) емпірично виокремити сімейні комунікативні чинники, які провокують утворення синдрому емоційного вигорання у дітей.

Методи дослідження

Дослідно-експериментальна робота щодо психологічних особливостей спілкування підлітків з дорослими проводилася в освітніх закладах Закарпатського регіону. Загальний обсяг вибірки підлітків становить 244 особи (школа-інтернат – 117, масова школа – 127). У дослідженні протестовано 150 вчителів та 76 батьків.

Для діагностування рівня вияву синдрому емоційного вигорання у підлітків використано методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко). Вона дала можливість не тільки визначити кількість підлітків, яким притаманна наявність СЕВ, але і дослідити рівень його прояву.

З метою узагальнення психологічних якостей підлітків, які призводять до розвитку СЕВ, використано такі методи:

- бесіди й анкетування («Вчитель – учень») для вивчення розуміння вчителями та батьками мотивів спілкування підлітків. Учні, їхнім батькам та вчителям було запропоновано спеціально розроблену анкету із запитаннями, що містили певні варіанти відповідей, після чого їх було порівнено між собою.

- «Тест ЗЕС» (загальна емоційна

спрямованість) (Б. Додонова) з показниками: комунікативна емоційна спрямованість, глорична емоційна спрямованість, гностична емоційна спрямованість; «Методика самооцінки емоційних станів» (А. Уессманн, Д. Рікс) з показниками: емоційна напруга, пригніченість; «Методика діагностика рівня суб'єктивного відчуття самотності» з показниками: рівень самотності (за Д. Расселом, М. Фергюсоном) – для вивчення емоційної складової спілкування підлітка з дорослими, виокремлення чинників, які провокують у дітей виникнення та розвиток СЕВ.

Для дослідження процесу спілкування підлітків та вчителів застосовано опитувальник «Інтерперсональна діагностика» Т. Лірі. За його допомогою ми визначали домінуючі стилі спілкування вчителів з підлітками, які призводять до СЕВ у дітей, готовність сучасних учителів до міжособистого спілкування з підлітками.

Узагальнення та систематизація результатів опитувальників здійснено за допомогою математичних методів: ранжування, знаходження відсоткових співвідношень (для первинного статистичного аналізу), розрахунок середніх величин, кореляційний аналіз (для дослідження особливостей зв'язку), t критерій Стьюдента, коефіцієнт кореляції Ч. Спірмена (для визначення достовірності відмінностей у досліджуваних показниках).

Результати дослідження

Сьогодні психолого-педагогічна наука трактує синдром емоційного вигорання як багатовимірний феномен, що синтезує набір негативних психічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від тривалої напруги, пов'язаної з міжособистісними стосунками (Карамушка, 2003; Максименко, 2002). Емоційне вигорання – це динамічний процес, який виникає поетапно, коли в наявності є всі три фази стресу: нервово напруження, резистенція (опір) та виснаження. Згідно аналогічних досліджень, проведених психологами, СЕВ вважається сформованим, якщо є сформованою хоча б одна з фаз. Дослідники синдрому емоційного вигорання передусім відмічають деформацію емоційної та комунікативної сфери особистості (Брецько, 2011; Гошовський, 2016).

Нами проведено дослідження з метою діагностування наявності у підлітків синдрому емоційного вигорання (Методика В. Бойко). Отримані результати свідчать, що негативне явище СЕВ виявлено майже у половини досліджуваних підлітків (47%), і тому не може пройти повз нашу увагу.

Підлітковий вік як сенситивний період для розвитку ключового психічного новоутворення «почуття дорослості» характеризується цілою низкою емоційних дисфункцій і розладів, які можуть призводити до вигорання. Значна інтенсифікація спілкування як провідного виду діяльності стає причиною того, що підліток не встигає адекватно й швидко реагувати на всю значиму інформацію, тому істотно накопичується все більше невідрагованих впливів, нереалізованих

емоцій, які й призводять до виникнення синдрому (Ващенко, 2006). Таким чином, «почуття дорослості» обумовлює, в першу чергу, специфіку спілкування підлітка з дорослими (у першу чергу з вчителями та батьками). Діти можуть чинити опір щодо комунікативних вимог дорослих у сім'ї та у процесі навчання. Отже, у ряді випадків саме позиції дорослих до підлітка можуть спричинити емоційне вигорання.

Опитування підлітків, у яких діагностовано СЕВ, підтвердили, що емоційне вигорання є «хворобою» міжособистісного спілкування, в першу чергу, з дорослими. Його основою є незрозуміння дорослими підлітка, його потреб, мотивів, цілей, прагнень тощо. Незрозуміння спричинює різні конфліктні ситуації, нас-

лідками яких є виникнення, у кращому випадку, почуття невдоволеності, самотності, у гіршому – емоційного вигорання.

Отже, для дослідження взаєморозуміння у спілкуванні нами проведено анкетування, в якому взяли участь підлітки, батьки та вчителі. Воно було направлено на вивчення розуміння вчителями та батьками сприйняття навчальної ситуації учнями; особливостей взаємовідносин вчителя та учня в педагогічному процесі. Розглянемо результати відповіді на одне із запитань, а саме: «Кого повинна формувати сьогодні школа?». Порівняємо відповіді підлітків, вчителів, батьків (табл. 1).

Таблиця 1.

Відповіді на запитання «Кого повинна формувати сьогодні школа?» анкетування (у %)

Варіанти відповіді	Групи опитаних		
	Вчителі	Батьки	Підлітки
Дисциплінованих особистостей	37	44	15
Романтиків	5	4	12
Особистостей, які мислять критично	51	25	16
Освічених особистостей	69	62	65
Принципових особистостей	10	7	10
Творчих особистостей	9	17	19
Особистостей, які вміють керувати та управляти іншими	38	12	26
Вольових особистостей, які вміють досягати цілей	7	35	56

Аналіз результатів доводить, що цілі та мотиви поведінки підлітків не зовсім відповідають уяві вчителів та батьків. Якщо проаналізувати найбільші співпадіння, то можна відмітити, що підлітки, батьки і вчителі єдині у прагненні щодо необхідності навчати (навчатися), виховувати освічених особистостей. Підлітки, що важливо, додають здібність бути самостійними, здатними забезпечувати себе.

Розбіжності у відповідях спонукали нас до подальшого, ретельнішого дослідження значимих чинників спілкування у навчанні (Зайчикова, 2003). Розуміння вчителем комунікативних детермінант, які є важливими для учня, дає можливість зробити навчальний процес ефективним. Порівняння відповідей вчителів та дітей щодо найбільш значущих для спілкування чинників наведено у таблиці 2.

Таблиця 2.

Порівняльні дані щодо чинників спілкування (за оцінками вчителів та підлітків)

Чинники, названі вчителями	Місце за ступенем значущості	Чинники, названі підлітками
Створення ситуацій в яких учні висловлюють власну думку	1	Точність, чіткість інформації
Новизна інформації	2	Достовірність інформації
Створення ситуацій, в яких учні сміло запитували незрозуміле	3	Можливість висловити власну думку
Поважне ставлення до учня	4	Поважне ставлення до учня
Точність, чіткість інформації	5	Новизна інформації

Так, найважливішими чинниками для учителів є «створення ситуацій для учнів, в яких вони можуть висловити свою точку зору і ставлення до проблеми» (I рангове місце), «новизна інформації» (II), «створення ситуацій, в яких учні уточнювали та з'ясовували те, що їм незрозуміло» (III); «поважне ставлення до учнів» (IV) і «точність, чіткість інформації» (V), а для підлітків – відповідно «точність,

чіткість інформації» (I), «достовірність інформації» (II), «можливість висловити свою думку» (III), «поважне ставлення вчителя до учнів» (IV) і «новизна інформації» (V). Таким чином, вчителі насамперед підкреслюють ті якості, що притаманні їхньому професійному спілкуванню, а учні наголошують на важливості тих якостей, що характеризують діалогічність спілкування.

Також доцільно зазначити, що аналіз результатів відповідей підлітків на запитання анкети щодо взаємин з педагогами вказує на те, що:

- вчителі посіли останнє місце серед значущих для підлітків осіб (2% опитаних вказали, що вони обговорюють з ними свої проблеми, а 4% відмітили їхній вплив на виправлення недоліків свого характеру); 60% опитаних підлітків поскаржилися на часті образи з боку вчителів.

- підлітки найбільше цінують у вчителів такі якості: комунікабельність (70% назвали цей показник значущим), повагу до співрозмовника (61%), вміння слухати (63%), вміння долати труднощі (55%), доброти (52%). Однак на окреме питання «Чи всім вчителям притаманні названі якості?», «так» відповіли всього 19% опитуваних підлітків, решта дали негативну відповідь.

На підставі отриманих результатів анкетування підлітків було виокремлено особливості, які не тільки сприяють встановленню деструктивних навчальних взаємовідносин, але і виникненню синдрому емоційного вигорання, а саме: байдужість вчителя, зверхнє ставлення, авторитет влади, нерозуміння інтересів учня, нав'язування власної думки, невміння і небажання вислухати іншого, дорікання і нотації тощо.

Узагальнюючи, зазначимо, що все це вказує на необхідність діалогового стилю спілкування у навчанні. Адже саме діалогічність забезпечує ефективність навчання, опору на позитивний потенціал учня; впевнену відкритість, щирість і природність у спілкуванні; емоційне прийняття учнів як партнерів, прагнення до взаєморозуміння і співробітництва; глибоке і адекватне сприймання і розуміння поведінки учнів, їх особистісних проблем, урахування полімотивованості їх вчинків.

Виходячи з цього, ми досліджували, наскільки сучасний вчитель готовий до такого спілкування у навчанні. Отримані результати (за методикою «Інтерперсональна діагностика» Т. Лірі) свідчать про неготовність учителів використовувати діалогове спілкування у навчанні. Про це свідчать їх установки в комунікативній сфері. Згідно з отриманими даними, найбільш вираженими є владно-домінуючий (1 октант), прямолінійно-агресивний (3 октант) та покірносором'язливий (8 октант) типи поведінки. Про істотність та достовірність різниці між ціннісними орієнтаціями учителів та стильовими особливостями їх спілкування з учнями свідчить значення коефіцієнта рангової кореляції за Спірменом ($K_{спірм}=0,752$ проти табличного значення $K_{спірм.кр.}=0,7084$ при допустимій помилці $P=0,05$) та t -критерію Ст'юдента ($t=4,568$

проти табличного $t=3,55$ при $P=0,05$). Таким чином, очевидна тенденція до підсвідомого тяжіння більшості педагогів до авторитарних методів управління навчальною роботою учнів, що призводить не тільки до конфліктних ситуацій, але і в крайньому вияві до емоційного вигорання підлітків.

Досвід у спілкуванні з дорослими закріплюється не тільки у процесі навчання, але і у сім'ї. Саме спілкуючись з батьками, у підлітків формується потреба та реалізація дружніх міжособистісних стосунків, самооцінка, накопичуються емоції. Емоційно напружена атмосфера, розбалансованість сімейного спілкування неминуче приводять до емоційного вигорання. Традиційно можна виділити три ключові ознаки синдрому емоційного вигорання: потужне психоемоційне (іноді психофізичне) виснаження; відмежування від інших (друзів, однолітків) і навчання; відчуття неефективності й недостатності своїх досягнень. Відчуття втрати власної ефективності або падіння самооцінки у рамках вигорання є сигналом того, що особистість не бачить перспектив, що неминуче проявляється у всіх параметрах життєдіяльності (сімейна комунікація, міжособистісні інтеракції, соціальні статусно-рольові дисфункції тощо).

Дослідження психологічних особливостей спілкування підлітка у сім'ї було більш складним дослідницьким завданням, що обумовлено проблемою формування експериментальної вибірки. Для дослідження сімейних комунікативних чинників, які провокують утворення синдрому емоційного вигорання, експериментальну вибірку було сформовано таким чином: підлітки зі школи-інтернату та діти масової школи. Для порівняльного аналізу було обрано дітей зі шкіл-інтернатів, бо саме нестача сімейно-родинного спілкування, блокований комунікативно-перцептивний клімат призводять до емоційного вигорання та неадекватного самоусвідомлення й ускладненого онтогенезу.

Таким чином, було проведено порівняльний аналіз типологічних збігів-розбіжностей між процесами емоційної стабільності й афективного дисбалансу в дітей, які виховуються в різних соціально-психологічних умовах. З метою вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання в депривованих підлітків школи-інтернату, що позбавлені сімейного спілкування і реального батьківського впливу, та їхніх однолітків загальноосвітньої школи, що виховуються в умовах повноцінної сімейної взаємодії, проведено порівняння результатів виконання завдань застосовуваних у дослідженні методик (табл. 3).

Таблиця 3.

**Результати виконання завдань підлітками
зі школи-інтернату та загальноосвітньої школи (у %)**

Методика	Показники, які порівнюються	Середнє арифметичне		t-критерій Ст'юдента	α
		школа - інтернат	загальна школа		
«Тест ЗЕС» (Б. Додонов)	комунікативна емоційна спрямованість	6,5	7,7	2,70	0,01
	Глорична емоційна спрямованість	4,1	4,8	2,64	0,01
	Гностична емоційна спрямованість	1,6	2,4	2,73	0,01
«Методика самооцінки емоційних станів» (А. Уессманн, Д. Рікс)	емоційна напруга	9,1	6,8	4,12	0,001
	пригніченість	11,2	8,6	4,42	0,001
«Методика діагностики рівня відчуття самотності» (за Д. Расселом, М. Фергюсоном)	високий рівень самотності	7,5	6,4	2,61	0,05

Рівень значущості визначався за t-критерієм Ст'юдента для порівняння середніх арифметичних незалежних вибірок.

Отримані результати доводять, що негативне сімейне спілкування є одним із головних факторів, який зумовлює емоційне вигорання підлітка. Емоційне вигорання є значущим компонентом особистісної деформації, внаслідок чого відбуваються істотні зміни якостей і властивостей. У підлітковому віці наслідки негативного сімейного спілкування призводять, головним чином, до порушень емоційної сфери: домінують негативні емоції, що змінюють, ускладнюють сприйняття світу та мають істотне гальмівне значення для формування просоціальних мотиваційно-вольових інтенцій. В емоційній сфері у підлітків це проявляється насамперед у вигляді дезорганізуючих емоційних реакцій, що мають специфічні особливості.

Загалом порівняльний аналіз отриманих результатів дозволяє зробити висновок про специфічність функціонування емоційної сфери в депривованих дітей, що пояснюється, на нашу думку, детермінуючим впливом позбавлень реальної повноцінної сімейної взаємодії. Підлітки з інтернату не вміють будувати комунікацію з дорослими, компенсують сімейне спілкування спілкуванням у мікрогрупі, не вміють адекватно емоційно реагувати у процесі міжособистісної взаємодії (виявляють або байдужість, або надмірний вияв емпатії). Причому у поведінці підлітки демонструють депресивність, тривожність слабку мотивованість, емоційну ригідність, часто низьку самооцінку тощо.

Результати порівняльного аналізу показників за «Тестом ЗЕС» (Б. Додонова) заманіфестували три базові вектори емоційної спрямованості підлітків: комунікативна, глорична і гностична. Порівняння засвідчило, що у підлітків з досвідом звичайного повномірною сімейного спілкування всі три напрямки емоційної спрямованості проявилися (за середнім

арифметичним) вище, ніж в однолітків з інтернатного закладу: комунікативна емоційна спрямованість – 7,7 проти 6,6; глорична емоційна спрямованість – 4,8 проти 4,1; гностична емоційна спрямованість – 2,4 проти 1,6 (у всіх випадках $\alpha=0,01$).

Також помітним є порівняльний дисбаланс між показниками (за «Методикою самооцінки емоційних станів» (А. Уессманн, Д. Рікс), які проявилися на дуже високому рівні ($\alpha=0,001$), «емоційна напруга» та «пригніченість». У підлітків зі школи-інтернату вони є значно вищими, ніж у дітей із загальноосвітньої школи.

За методикою діагностики рівня суб'єктивного відчуття самотності (за Д. Расселом, М. Фергюсоном) вихованці інтернату проявили істотніший та помітніший рівень переживання самотності, песимістичності і знехтуваності, зокрема показник «високий рівень самотності» в них – 7,5, а в підлітків із позитивним досвідом сімейного спілкування і виховання – 6,4.

На високому рівні статистичної значущості в обох порівнюваних групах підлітків зі школи-інтернату та із загальноосвітньої школи проявилися показники «самооцінної тривожності», «міжособистісної тривожності» та «високий рівень невротизації».

Завдяки порівняльному аналізу отриманих результатів вдалося встановити ті найважливіші показники, які виступили своєрідними індикаторами емоційних станів і розладів підлітків зі школи-інтернату та їхніх однолітків, які виховуються в сім'ї та навчаються в загальноосвітній школі: збільшення вірогідності комунікативної байдужості у підлітків зі шкіл-інтернатів; проявляються беземоційність або невміння спілкуватися; неможливість висловити словами свої відчуття і почуття, що пов'язано з тривогою; безсистемний трудоголізм (спроба компенсації особистісної

неспроможності), соціальна аутизація як зниження (або відсутність) зв'язків, любові, прагнення до самотності тощо.

Висновки

Гармонійні й демократичні стратегії спілкування з дорослими (у сім'ї, у процесі навчання) мають суттєвий вплив на самоактуалізацію підлітка, однак в іншому випадку вони можуть виступати джерелом потужної емоційної травматизації, насамперед дітей.

На підставі проведеного діагностування виявлено, що майже у половини досліджуваних підлітків виявлено наявність синдрому емоційного вигорання. Опитування підлітків, у яких діагностовано СЕВ, підтвердило, що емоційне вигорання є «хворобою» міжособистого спілкування, в першу чергу, з дорослими.

Підлітки з емоційним вигоранням продемонстрували наступні психологічні особливості: високий рівень розбалансованості афективної сфери, висока тривожність, невротизація, емоційна напруга, почуття самотності та інших депресивних станів.

Аналіз результатів дослідження спілкування вчителя та учня доводить, що цілі та мотиви поведінки підлітків не зовсім відповідають уяві вчителів та батьків.

На підставі отриманих результатів анкетування підлітків було виокремлено особистісні якості педагогів, які не тільки призводять до деструктивних навчальних взаємовідносин, але і виникнення синдрому емоційного вигорання, а саме: байдужість вчителя, зверхнє ставлення, авторитет влади, нерозуміння інтересів учня, нав'язування власної думки, невміння і небажання вислухати іншого, дорікання і нотації тощо.

У дослідженні встановлено, що у навчальній ситуації педагоги насамперед використовують якості, що притаманні їх професійній комунікації, а учні наголошують на важливості використання якостей, що характеризують діалогічність спілкування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / Виктор Васильевич Бойко. – М. : Информ. издат. дом Филин, 1996. – С. 132-147.
2. Брецько І.І. Депривація сімейного спілкування як основний негативний чинник психоемоційного вигорання підлітків / І.І. Брецько // Проблеми загальної та педагогічної психології. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка. – Т. XIII, част. 2. – К., 2011. – С. 24-32.
3. Ващенко І. В. Чинники, що зумовлюють емоційне вигорання підлітків / І. В. Ващенко, Л. В. Кондрацька // 36-к наук. праць НПУ ім. М.П. Драгоманова. – Серія №12. Психологічні науки. – К. : НПУ, 2006. – Вип. 15 (39). – С.119-124.

Узагальнюючи, зазначимо на необхідності використання діалогового стилю спілкування у навчанні. Адже саме діалогічність забезпечує: ефективність навчання, опору на позитивний потенціал учня; впевнену відкритість, щирість і природність у спілкуванні; емоційне прийняття учнів як партнерів, прагнення до взаєморозуміння і співробітництва; глибоке і адекватне сприймання і розуміння поведінки учнів, їх особистісних проблем, врахування полімотивованості їхніх вчинків.

У дослідженні було виявлено тенденцію до підсвідомого тяжіння більшості педагогів до авторитарних методів управління навчальною роботою учнів, що призводить не тільки до конфліктних ситуацій, але і в крайньому вияві до емоційного вигорання підлітків. Тобто сьогодення підготовка вчителя до професійної діяльності повинна враховувати формування готовності до діалогового спілкування у навчанні.

Результати дослідження психологічних особливостей спілкування підлітків у сім'ї доводять, що комунікативними чинниками, що провокують утворення синдрому емоційного вигорання є: комунікативно-рольові – брак або відсутність повноцінного сімейно-рольового спілкування, недостатня можливість будувати власну комунікативну тенденцію у взаємодії з вчителем; соціально-психологічні: інтенсивне спілкування в мікрогрупі інтернату (образ Я, що формується як образ Я (Ми)), підвищена групова відповідальність; несприятлива психологічна атмосфера спілкування; психологічно важкий контингент спілкування; особистісно-комунікативні: депресивність, емоційна ригідність, слабка мотивація емоційної віддачі як відсутність або надмірний прояв емпатії, байдужа споглядальницька позиція або активні співучасть і співпереживання тощо, дефекти особистісної сфери (неадекватна низька самооцінка, тривожність тощо).

4. Вилюнас В. К. Эмпирические характеристики эмоциональной жизни / В. К. Вилюнас // Психол. ж-л. – 1997. – №3. – С. 26-34.
5. Гошовський Я. Ресоціалізація депривованої особистості : [монографія] / Ярослав Гошовський. – Дрогобич : Коло, 2008. – 480 с.
6. Гошовський Я. Феномен емоційного вигорання особистості у контексті депривованої психогенези / Ярослав Гошовський // Психологічні перспективи. – 2016. – Вип. 28. – С. 67-80
7. Зайчикова Т. В. Діагностика та профілактика синдрому «професійного «вигорання» у вчителів : [метод. реком.] / Тетяна Вікторівна Зайчикова. – К., 2003. – 24 с.
8. Зеер Э. Ф. Психология профессиональных де-струкций : [учебное пособие для вузов] / Э. Ф. Зеер,

Э. Э. Сыманюк. – М. : Академический Проект; Екатеринбург : Деловая книга, 2005. – 240 с.

9. Изард К. Э. Психология эмоций / Кэррол Э. Изард [пер. с англ.] – СПб. : Питер, 2002. – 460 с.

10. Карамушка Л. Особливості вияву синдрому „професійного вигорання” у вчителів / Л. Карамушка, Т. Зайчикова, О. Бондарчук // Освіта і управління, 2003. – Т.6. – №3. – С.57-66.

11. Кондрацька Л. В. Сімейні конфлікти як фактор емоційного вигорання у підлітків : дис. ... канд. психол наук : 19.00.07 "Педагогическая психология" / Кондрацька Лариса Вікторівна. – Х., 2008. – 249 с.

12. Лялюк Г. М. Особливості формування ціннісних орієнтацій депривованих підлітків / Г. М. Лялюк // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ, серія психологічна. - 2012. - Вип. 2(2). - С. 206-212. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(2\)_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(2)_25).

13. Максименко К. С. Психічні стани та особистісна динаміка / К. С. Максименко // Практична психологія та соціальна робота. – 2002. – № 8. – С.54-59.

REFERENCES

1. Boiko, V. V. (1996). *Energiya emotsiy v obshchenyu: vzglyad na sebya i na druhykh [Energy of emotions in communication: a look at oneself and others]*. Moscow: Inform. issuance House Filin [in Russian].

2. Bretsko, I.I. (2011). Deprivatsiya simeinoho spilkuvannya yak osnovnyi negativnyi chynnyk psihoe-motsiinoho vyhorannya pidlitkiv [Deprivation of family communication as the main negative factor of psychoemotional burnout of adolescents]. *Problemi zahalnoi ta pedahohichnoi psikhologii – Problems of general and pedagogical psychology*. Vol.8, part.2. p.24-32. Kyiv [in Ukrainian].

3. Vashchenko, I. V. (2006). Chynnyky, shcho zumovliuyut emotsiine vyhorannya pidlitkiv [Factors that determine the emotional burnout of teenagers]. *Psychological sciences* (Vol. 15 (39)), (pp.119-124). Kyiv: NPU [in Ukrainian].

4. Vyliunas, V. K. (1997). Empyrycheskye kharakterystyky emotsyonalnoi zhyzny [Empirical characteristics of emotional life]. *Journal of Psychology*, 3. St.Petersburg: Piter [in Russian].

5. Hoshovskyi, Ya. (2008). *Resotsializatsiia deprivovanoi osobystosti: monohrafiia [Resocialization of deprived personality: monograph]* Drohobych [in Ukrainian].

6. Hoshovskyi, Ya. (2016). Fenomen emotsiinoho vikorannya osobystosti u konteksti deprivovanoi psihogenezi [The phenomenon of emotional burnout of the individual in the context of deprived psychogenesis]. *Psychological Perspectives*, Lutsk [in Ukrainian].

7. Zaichykova, T. V. (2003). *Diahnostyka ta profilaktyka syndromu «profesiinoho «vyhorannya» u vchyteliv: [Diagnosis and prevention of teachers' "burnout" syndrome]*. Kyiv [in Ukrainian].

14. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С.76-97.

15. Санникова О.П. Эмоциональность в структуре личности / Ольга Павловна Санникова. – Одесса: Хорс, 1995. – 334 с.

16. Щербан Т.Д. Психологічні особливості формування життєстійкості у підлітків з неповних сімей / Т.Д. Щербан // Проблеми сучасної психології. – Кам'янець-Подільський, 2016. - Т.32-586-600 с.

17. Maslach C. Job Burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // *Annual Review of Psychology*. – 2001. – Vol.52. – P.397-422.

18. Maslach C. Prevention of burnout: New perspectives / C. Maslach, J. Goldberg // *Applied and Preventive Psychology*. – 1998. – V. 7. – P. 63-74.

19. Pruessner J.C. Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening / J. C. Pruessner, D. H. Hellhammer, C. Kirschbaum // *Psychosomatic Medicine*. – 1999. – vol.61. – P.197-204.

8. Zeer E. F., (2005). *Psikhologhiya professyonalnykh destruktiv: uchebnoe posobie dlia vuzov [Psychology of professional destruction: textbook for university students]*. Moscow: Academic Project [in Russian].

9. Yzard, K. E. (2002). *Psikhologhiya emotsiy [Psychology of Emotions]*. St. Petersburg: Peter [in Russian].

10. Karamushka, L. (2003). Osoblyvosti vyjavu syndromu „profesiinoho vyhorannya” u vchyteliv [Features of the manifestation of the syndrome of "professional burnout" of teachers]. *Osvita i upravlinnya – Education and Management*, 3, 57-66 [in Ukrainian].

11. Kondratska, L. V. (2008). Simeini konflikty yak faktor emotsiinoho vyhorannya u pidlitkiv [Family conflicts as a factor of emotional burnout in adolescents]. *Candidate's thesis*, Kharkiv [in Ukrainian].

12. Lyalyuk, G. M. (2012). Osoblivosti formuvannya tsinnisnih orientatsiy deprivovanih pidlitkiv [Peculiarities of formation of value orientations of deprived teenagers]. *Naukoviy visnik Lvivskogo derzhavnogo universitetu vnutrishnih sprav: seriya psihologichna – Scientific Journal of Lviv State University of Internal Affairs: psychological series*, 2 (2), 206-212. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(2\)_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(2)_25).

13. Maksymenko, K. S. (2002). Psykhichni stany ta osobystisna dynamika [Psychological states and personal dynamics] *Praktychna psikhologhiia ta sotsialna robota – Practical psychology and social work*, 8, 54-59. Kyiv [in Ukrainian].

14. Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. (Vol. 52), (pp. 397-422). Danvers, USA [in English].

15. Maslach, C. (1998). Prevention of burnout: New perspectives *Applied and Preventive Psychology*. (Vol. 7), (pp. 63-74). Danvers, USA [in English].

16. Orel, V.E. (1999). Yssledovanye fenomena psykhicheskoho vyhoranyia v otechestvennoi i zarubezhnoi psykholohyy [Investigation of the phenomenon of mental burnout in domestic and foreign psychology] *Problemy obshchei i orhanyzatsyonnoi psykholohyy – Problems of general and organizational psychology*, (pp.76-97). Yaroslavl [in Ukrainian].

17. Pruessner, J.C. (1999) Burnout, perceived stress, and cortisol responses to awakening. *Psychosomatic Medicine*, (Vol. 61), (pp. 197-204) [in English].

18. Sannikova, O.P. (1995). *Emotsionalnost v strukture lychnosti [Emotionality in the structure of the personality]*. Odessa: Horse [in Russian].

19. Shcherban, T.D. (2016). Psihologichni osoblivosti formuvannya zhittestiykosti u piditkiv z nepovnih simey [Psychological peculiarities of the formation of survival of adolescents from single-parent families]. *Problemy suchasnoi psiholohii [Problems of modern psychology]*, (Vol. 32), (pp. 586-600). Kamyanets-Podilsky: Axiom [in Ukrainian].

Tetiana Shcherban,

Doctor of Psychology, professor,

Department of Psychology,

Iryna Bretsko,

PhD (Candidate of Psychological Sciences), associate professor,

Department of Psychology,

Mukachevo State University,

26, Uzhhorodska Str., Mukachevo, Ukraine

PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF EMOTIONAL BURNOUT OF ADOLESCENTS IN THE PROCESS OF COMMUNICATING WITH ADULTS

The paper aims to study factors that provoke the emotional burnout syndrome in adolescents in terms of family environment and in educational interaction with teachers. The following research methods were applied: Emotional Burnout Scale (by V. Boyko), Interpersonal Diagnosis of Personality (by T. Leary), General Emotional Orientation Inventory (by B. Dodonov), Emotional States Self-Assessment (by A. Wessmann, D. Rick), the 20-item UCLA loneliness scale (by D. Russell, M. Ferguson). 244 adolescents and 150 teachers participated in the study. The unwillingness of teachers to use dialogue communication in the educational process has been observed as a result of the survey. The communicative factors that provoke the emotional burnout syndrome of teenagers are as follows: the presence of significant differences in teachers regarding the needs, goals and interests of students; attitudes in the teachers' communicative sphere; teachers' unwillingness to use the dialogue in educational process. In order to investigate family communicative factors that provoke the formation of the emotional burnout syndrome, teenagers from boarding schools and secondary schools were examined. The psychological properties of family communication of adolescents have been investigated and the following communicative factors provoking the formation of an emotional burnout syndrome have been distinguished: role-communicative factors – lack or absence of proper family-role communication, inability to build their own communicative tendency in interaction with teachers; psychosocial: intensive communication in the microgroup of the orphanage, increased team responsibility; unfavorable psychological atmosphere of communication; psychologically difficult contingent for communication; personality-communicative: depression, emotional rigidity, weak motivation of emotional feedback as the absence or excessive manifestation of empathy, personal sphere problems (inadequate low self-esteem, anxiety, etc.).

Keywords: emotional burnout, communicative factors, adolescents, communication, teacher, family communicative factors, interpersonal communication.

Sumbitted on December, 18, 2017



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>