УДК 159.944

Индык Евгений Сергеевич
студент,
кафедра социальной, общей и клинической психологии,
факультет психологии
Российский государственный социальный университет
Россия, г. Москва
e-mail: kadru4125@mail.ru

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Аннотация: *В данной статье рассмотрено современное понятие термина «эмоциональное выгорание». Отмечена структура данного явления, факторы и причины, способствующие к его развитию. Также рассматривается значимая и недостаточно разработанная проблема эмоционально-психического выгорания.*

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, социально-психологические факторы выгорания, синдром эмоционального выгорания, стресс.

Indyk Evgeniy Sergeevich
student,
Department of Social, General and Clinical Psychology,
psychology faculty
Russian State Social University
Russia, Moscow

FEATURES OF EMOTIONAL BURNOUT

Abstract: *This article discusses the modern concept of the term "emotional burnout". The structure of this phenomenon, factors and causes contributing to its development are noted. A significant and insufficiently developed problem of emotional and mental burnout is also considered.*

Key words: emotional burnout, social and psychological factors of burnout, syndrome of emotional burnout, stress.

В условиях социально-экономических изменений, несмотря на все позитивные новации, люди часто теряют уверенность в стабильности собственного социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Быстро меняются запросы рынка труда. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, одновременно, интеграции

смежных отраслей. Обостряется конкуренция по престижной и высокооплачиваемой работе. И, как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте. Соответственно, важное значение приобретает способность личности к гибкому и адекватному реагированию на стрессогенные факторы окружающей среды в профессиональной сфере, особенно в системе «человек-человек», поскольку работа с людьми требует от работника повышенной ответственности и эмоциональных нагрузок, потенциально содержит в себе опасность переживаний, связанных с рабочими ситуациями, вероятность возникновения профессионального стресса и тому подобное.

Эмоциональное выгорание - один из новых, рассмотренных в психологической литературе механизмов защиты, поэтому его определение является несколько размытым. Нужно отметить, что эмоциональное выгорание всегда рассматривается и трактуется только с отрицательной стороны. И, конечно, на это есть конкретные причины, ведь когда человек находится в таком состоянии это отражается на выполнении им своей деятельности, на отношениях с партнерами, клиентами и близкими людьми, так как приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, после идет тревога, депрессия, неадекватное эмоциональное реагирование на обычные жизненные ситуации.

Синдром эмоционального выгорания приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности, поэтому целесообразным является рассмотрение вопросов о факторах, обусловливающих формирование данного феномена и его симптомов.

Изучение понятия и сути эмоционального выгорания началось еще задолго до появления этого термина. Проблема сохранения психического здоровья и эмоционального благополучия беспокоила людей с начала времен. Однако, технический прогресс, развитие медицины и накопление знаний в

области психологии привели нескольких исследователей к введению понятия «эмоциональное выгорание».

Впервые термин «эмоциональное выгорание» упомянул Х. Фреденбергер, американский психиатр, для обозначения эмоционального истощения своих коллег, используя слово «выгорание» как метафору.

Сам термин «синдром выгорания» был введён К. Маслач в соответствии с трёхкомпонентной моделью «выгорания». «Выгорание» определялось как синдром и включало три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация («обезличивание» человека), а также редукцию личных достижений – умаление собственного достоинства.

К. Маслач, использовала данный термин для описания более широкого спектра состояний, а именно физического, эмоционального и умственного истощения у людей [13]. В 1993 году на конференции по проблеме исследования эмоционального выгорания в Сан-Франциско ученым удалось прийти к относительному пониманию данного феномена, что было отражено в 3 итоговых положениях [12]:

1. Синдром эмоционального выгорания имеет структуру состоящую из трех элементов, включающую психоэмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. Под психоэмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Компонент психоэмоционального истощения является основной структурной составляющей выгорания. Деперсонализация предполагает циничное или не эмоциональное отношение к труду и объектам своего труда. Формируясь как своеобразная самозащита, как эмоциональный буфер в ответ на развивающееся психоэмоциональное истощение в виде реакции «ухода от заботы в отношении реципиентов» она может затем перерасти в дегуманизацию. Редукция профессиональных достижений соотносится с ослаблением ощущения самокомпетентности и продуктивности собственной работы. Компонент

редукцииперсональных достижений представляет само-оценочную величину выгорания.

2. Выгорание представляет собой относительно необратимый феномен.

3. Синдром выгорания является общепрофессиональным феноменом, но присущ, в первую очередь, профессионалам, работающим в сфере «помогающих» профессий.

Герберт Фрейденбергер описывает «выгорающих», как сострадательных, гуманных, идеалистов и одновременно как неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями. Е. Махер дополняет этот список «авторитаризмом» (авторитарным стилем руководства) и низким уровнем эмпатии. В.В. Бойко указывает на такие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания, как склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств деятельности [10, с. 97].

Одним из наиболее системных и комплексных приемов рассмотрения анализа синдрома эмоционального выгорания является подход В.В. Бойко, разработавшего собственную классификацию симптомов, сопровождающих различные компоненты эмоционального выгорания [6, с. 194]:

1. Первый компонент – «напряжение» - характеризуется чувством эмоциональной истощенности, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью. Он находит проявление в таких симптомах, как:

переживание психотравмирующих обстоятельств (человек воспринимает условия работы и профессиональные межличностные отношения как психотравмирующие);

неудовлетворенность собой (неудовлетворенность собственной профессиональной деятельностью и собой как профессионалом);

«загнанность в угол» (ощущение безвыходности ситуации, желание сменить работу или профессию вообще);

тревога и депрессия (повышение нервности, депрессивные настроения).

2. Второй компонент – «резистенция» - характеризуется чрезмерным эмоциональным истощением, что провоцирует возникновение и развитие защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытой, отстраненной, равнодушной. Это проявляется в таких симптомах, как:

неадекватное выборочное эмоциональное реагирование;

эмоциональная и моральная ориентация (безразличие в профессиональных отношениях);

экономия эмоций (эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекращения любого общения);

редукция профессиональных обязанностей (стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей).

3. Третий компонент - «истощение», характеризуется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится общаться по рабочим вопросам, развитием психосоматических нарушений. Здесь проявляются такие симптомы:

эмоциональный дефицит (минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм и опустошение человека при выполнении профессиональных обязанностей);

эмоциональное отчуждение-создание защитного барьера в профессиональном общении);

личностное отчуждение (нарушение профессиональных отношений); психосоматические и психовегетативные нарушения (ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических и психовегетативных нарушений, как расстройства сна, головная боль, проблемы с артериальным давлением, желудочные расстройства и т.п.).

Подведя итог, согласно В.В. Бойко, синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно и для каждого этапа характерны определенные признаки, которые вызывают определенные факторы.

Социально-психологические условия эмоционального выгорания в процессе трудовой деятельности можно разделить на психологические и

социальные. Это деление условно, поскольку это взаимосвязанные процессы. Психологический статус сотрудника оказывает влияние на социальную (профессиональную) среду, а среда обусловливает психологическое состояние сотрудника. Поэтому психологический статус каждого из сотрудников детерминирует психологический климат в профессиональной среде [2].

Говоря о причинах возникновения выгорания, считается, что частые конфликты на работе приводят к психоэмоциональному истощению [9]. Эмоциональное выгорание является результатом длительно действующего стресса. Понятие «стресс» было введено Г. Селье, которое он определял как совокупность неспецифических реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов - стрессоров (физических или психологических), нарушающих его саморегуляцию [11].

Многие психологи заметили, что эмоциональное выгорание связано не только с трудовой деятельностью, а с жизнедеятельностью как таковой, другими словами эмоциональное выгорание может развиваться и в условиях семьи, занятием хобби и т.п. Вероятнее всего развитие эмоционального выгорания связывают с работой в связи с тем, что большинство людей проводит больше всего времени на работе в связи, с чем работа является основным источником психологического напряжения.

Симптомы эмоционального выгорания проявляются на физиологическом и психологическом уровнях. На физиологическом уровне проявлениями данного состояния могут быть: повышение температуры, боль и першение в горле, боли в суставах и мышцах, нарушение сна. На психологическом уровне возникает чувство усталости и слабости, депрессия, снижение интеллектуальных возможностей, быстрая утомляемость и раздражительность.

Эмоциональное истощение выступает основной составляющей выгорания и проявляется в переживании опустошенности или эмоционального перенасыщения, падает настроение и воодушевление, возникает подавленность и равнодушие.

Редукция личных достижений проявляется в виде недооценки или даже негативной оценки себя, своих профессиональных достижений, в потере профессиональной мотивации деятельности.

Все обозначенные симптомы негативно отражаются на уровне психической интеллектуальной активности, проявляются в необходимостно-мотивационной и смысловой сферах личности, приводят к тем или другим дезадаптивным проявлениям в общении и деятельности.

Успешная адаптация к стрессу и особенно устранение его негативных последствий является сложной задачей, требующей наличия ряда навыков и определенной личностной и профессиональной зрелости. К сожалению, в ряде исследований отмечается, что многие педагоги зачастую не умеют или не знают, как противостоять стрессу, как снимать эмоциональное напряжение, повышать свою стрессоустойчивость к различным негативным воздействиям [7].

Важно учитывать сложную интегративную природу синдрома психического выгорания, процессуальный характер его проявления при организации профилактики и преодоления всех его симптомов. Эффективность такой работы может быть достигнута только в случае учета всех компонентов и факторов возникновения синдрома эмоционального выгорания. С одной стороны, важно развивать эмоциональный интеллект как систему способностей к осознанию и регуляции эмоции, а с другой - обогащать мотивационную и ценностно-смысловую сферы личности, способствовать личностному росту в целом.

Такой подход можно обосновать целостной и системной природой развития человека, что подразумевает взаимодействие и определенное равновесие между интеллектуальной, эмоционально-чувственной и телесной составляющими психической жизни человека. Способность человека устанавливать контакт с каждой из этих частей способствует восстановлению внутренней целостности и нахождению адекватного способа взаимодействия с миром и с самим собой, а значит совершенствует адаптационные возможности

личности, в том числе повышает эмоциональную устойчивость в условиях стресса.

Таким образом, можно сказать следующее: на данный момент можно говорить о том, что эмоциональное выгорание является явлением, свойственным всем профессиям, однако данный синдром может быть не связан с трудовой деятельностью, т.к. главной причиной синдрома эмоционального выгорания считается психологическое и душевное переутомление.

Список литературы:

1. Абрамова Г.С. Практическая психология: учебник для студентов вузов. М.: Академический Проект, 2003. 496 с.

2. Безносов С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2004. 270 с.

3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в «профессиональном общении». СПб.: Питер, 1999. 434 с.

4. Василенко А.Ю. личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. … дис. канд. психол. наук. Хабаровск, 2008. 22 с.

5. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.

6. Карамушка Л.М. технологии работы организационных психологов: учеб. пособ. для студентов вуз. учеб. закл. и слушателей Ин-тив после диплом. образования. К.: Фирма «ІНКОС», 2005. 366 с.

7. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. 312 с.

8. Никифоров Г.С. Психология здоровья: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2006. 607 с.

9. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. № 1. С. 90-101.

10. Помыткина Л. Проблема эмоционального выгорания студентов //Социальная психология. 2008. № 6. С. 97-100.

11. Селье Г. Стресс без дистресса. М.: Прогресс, 1970. 124 с.

12. Шишкова И.М. Сравнительное изучение эмоциональное выгорания в профессиональной деятельности (на примере врачей и педагогов) // Электронный научный журнал «Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие». 2013. № 3. С. 112-117.

13. Bakker A., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A.I Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 2014. № 1(1). Pp. 389-411.