

## ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Рытенкова Ю.Н.

*Рытенкова Юлия Николаевна - магистр,  
кафедра психологии и педагогики,  
Амурский государственный университет, г. Благовещенск*

**Аннотация:** в статье представлен теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе. Синдром эмоционального выгорания не потерял свою актуальность и в наше время, став предметом широкого научного анализа зарубежных авторов с 60-х гг. прошлого века.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, стресс, выгорание, истощение.

Сравнительно недавно в зарубежной, а затем и отечественной литературе появилось понятие «эмоционального выгорания», которое, рассматривалось изначально, как аспект профессиональной деформации и определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности.

Сам термин «burnout» (эмоциональное выгорание) был введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы [1].

Внимание отечественных психологов (М.В. Борисова, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк и др.) данная проблема привлекла в середине 1990-х гг. Причем вначале она в основном изучалась в контексте проблем профессионального стресса и профессиональной деформации личности в профессиях системы «человек – человек». В последние годы выгорание все чаще рассматривается как самостоятельный феномен, несводимый к другим состояниям, встречающимся в профессиональной деятельности (стресс, депрессия, синдром хронической усталости и др.) [3].

Несколько особое место занимает представление о структуре СЭВ в теории В.Е. Орла. Он рассматривает психическое выгорание как системное образование, действующее по принципу «наложенной структуры», поэтому не имеющее строгой очерченной структуры. Выгорание выполняет функцию дезадаптации (при этом автор подчеркивает, что механизм действия выгорания гораздо глубже, чем адаптационный эффект) [3].

Стоит отметить, что обычно эмоциональное выгорание обычно изучается на примере помогающих профессий (психологов, врачей, психотерапевтов, социальных работников и т.д.), в то время как сам феномен выгорания встречается и в других сферах деятельности, связанных, например, с риском для жизни (военные, работники правоохранительных органов, системы исполнения наказаний).

Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц, отождествляя эмоциональное выгорание и профессиональную деформацию, выделяют две основные составляющие профессиональной деформации личности в системе профессий «человек — человек». Это синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания. В данном случае под профессиональной усталостью понимается «совершенно специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей». При синдроме эмоционального выгорания человек страдает не просто от физического или нервного истощения, часто носящих временный характер, а от «хронических стрессов нервной системы» [4].

К. Маслач, С. Джексон описывают эмоциональное выгорание как трехмерный конструкт, включающий в себя все компоненты, отмеченные в рассмотренных выше моделях: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания. Проявляется оно в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии, в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Вторая составляющая выгорания — деперсонализация — сказывается в деформации отношений с другими людьми (тенденция к развитию негативного, бездушного, циничного отношения). Контакты становятся обезличенными и формальными. Третья составляющая выгорания — редукция личностных достижений — может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Отличительной особенностью позиции К. Маслач является акцентирование внимания на профессиональном характере синдрома выгорания, трактовке его «как результата профессиональных проблем, а не как психиатрического синдрома» [4].

Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания — личностный, ролевой и организационный. Синдром эмоционального выгорания проявляется в:

- а) чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
- б) дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);
- в) негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

Личностный фактор. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом, недостаток автономности («сверхконтролируемые личности») более подвержены «выгоранию».

Психолог Фрейденберг [2] описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и — одновременно — неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий [2].

Организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоземotionalной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания — дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная

психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель — подчиненный», так и между коллегами.

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания, — наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.) [5].

Анализируя исследования, связанные со структурой и содержанием синдрома эмоционального выгорания, нужно отметить, что они носили в большей степени описательный характер. Каждый исследователь наполнял этот термин своим смыслом, границы его применения неправомерно расширялись, и практически понятие «синдром эмоционального выгорания» можно было использовать для описания любых феноменов, как тождественных, так и противоположных. Вместе с тем, исследования, направленные на изучение СЭВ, позволили, во-первых, говорить об эмоциональном выгорании как о сложном синдроме, имеющим ряд симптомов; во-вторых, они положили начало многочисленным эмпирическим исследованиям СЭВ; в третьих, выделение симптомов и компонентов СЭВ показало, что они возникают не одновременно, а последовательно, что позволило говорить о СЭВ как о динамическом процессе.

#### *Список литературы*

1. *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
2. *Котова Е.В.* Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013.
3. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал, 2001. № 1.
4. *Салогуб А.М.* Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых // Молодой ученый, 2014. № 5. С. 459-461.
5. *Форманюк Т.В.* Синдром «эмоционального сгорания» // Вопросы психологии, 1994. № 6. С. 54-67.