

УДК.159.9

<http://doi.org/10.36906/KSP-2020/55>*Коваленко С.В., Бухаров Д.С.**Нижневартровский государственный университет**г. Нижневартовск, Россия*

## ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

**Аннотация.** В статье описывается проблема эмоционального выгорания. Авторы анализируют различные теории и подходы к пониманию проблемы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности, ее закономерности и факторы, способствующие развитию данного синдрома. Авторы приходят к выводу, что данный синдром способны формировать разные факторы, возникающие в результате продолжительной профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание; стресс; усталость; социальное взаимодействие; хроническая усталость.

В настоящее время психологическая наука обратилась к проблеме эмоционального выгорания. Это связано с тем, что в актуальной ситуации развития российского общества, под воздействием стремительно меняющегося мира, а также в условиях социально-экономических изменений, увеличивается уровень предъявляемых к личности и ее профессиональным качествам требований. Но при этом реализация качественной профессиональной деятельности оказывается затруднительной в результате роста вероятности развития негативных психологических состояний, к которым, в том числе, относится и синдром эмоционального выгорания.

При наличии большого количества работ, посвященных этой проблеме, остается практически неизученным социально-психологический аспект образования данного негативного психического образования, что затрудняет разработку профилактических методик. Также важным аспектом является определение уровня стрессогенных факторов, оказывающих влияние на профессионалов, работающих во взаимодействии с людьми, а также обнаружение социальных факторов, способствующих возникновению синдрома профессионального выгорания.

В 2019 г. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) включила синдром эмоционального выгорания в международную классификацию болезней. По трактовке ВОЗ, синдром эмоционального выгорания возникает в результате хронического стресса на рабочем месте [3]. Интерес к проблеме эмоционального выгорания также обусловлен и тем фактом, что эмоциональное выгорание сотрудников – это убыток для больших компаний. Корпорация Google, всерьез озаботившись проблемой эмоционального выгорания своих сотрудников в период удаленной работы, выделила дополнительный выходной день перед «Днем труда» [4]. Последние исследования, проведенные в Стэнфордском университете,

свидетельствуют о том, что работающие люди, проводящие на работе порядка шестидесяти часов, демонстрируют ухудшение результатов в сравнении с людьми с занятостью в сорок часов в неделю. А исследования университета Калифорнии показывают, что люди, обладающие выраженными симптомами эмоционального выгорания, теряют порядка 50% своей зарплаты [5].

Диалог об определении, генезисе и закономерностях эмоционального выгорания не утихает до сих пор. В широком смысле синдром эмоционального выгорания, по мнению психологов, можно определить, как негативную эмоциональную реакцию личности на рабочий стресс. Потому что эмоциональный аспект жизнедеятельности в большей степени характеризует восприятие личностью себя и объективного окружающего мира, как в положительном, так и в отрицательном спектре, позволяет раскрыть весь свой потенциал и способствует ощущению безопасности [8]. Как результат, все это позволяет изменить как качество жизни, так и профессиональную продуктивность.

Определение профессионального выгорания впервые было употреблено Г. Фрейденбергом. Понятие происходило от слова «burnout», которое переводится как «сгорание» или «выгорание». Г. Фрейденберг вывел этот термин для характеристики психологического состояния людей, их деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально перегруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи [7].

В отечественной психологии данный термин встречается в двух вариантах: «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание». В обоих случаях проблема определяется, как спектр психологических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Первое упоминание о феномене эмоционального выгорания встречается в работах Б.Г. Ананьева, трактовавшего термин, как «эмоциональное сгорание», как определение негативного явления, отмечающегося у людей профессий сферы «человек – человек» [2].

С точки зрения развития анализа проблемы эмоционального выгорания, В.Е. Орел выделил два этапа: 1) характерологический: в него вошли попытки описания явления эмоционального выгорания и выявления перечня проблем, в ходе анализа которых открывалась бы возможность получить ответ на вопрос, касающийся воздействия эмоционального выгорания на личность; 2) эмпирический: данный этап характеризуется уже ознакомлением с практическими исследованиями в сфере эмоционального выгорания, результаты которого позволили описать клинические факторы: моральное и физическое истощение, утрату мотивации, падение работоспособности. Описание клинических симптомов позволило обнаружить и установить закономерности и стадии протекания процесса эмоционального выгорания в профессиональной деятельности [8].

Среди отечественных исследователей наиболее подробно, с точки зрения протекания процесса эмоционального выгорания, прослеживается модель В.В. Бойко, который характеризует данный феномен, как динамический процесс, имеющий под собой преемственную, постепенную смену фаз, стадий и, соответственно, симптомов эмоционального выгорания. Анализируя данный подход к изучению феномена эмоционального выгорания, можно выделить внешние и внутренние факторы, способствующие эмоциональному выгоранию [3].

## Внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания (по В.В. Бойко)

<i>Внешние факторы</i>	<i>Внутренние факторы</i>
Склонность к эмоциональной ригидности	Психоэмоциональная деятельность, сопровождающаяся высоким напряжением, интенсивное социальное взаимодействие, решение проблем, связанных с профессиональной деятельностью, быстрая интерпретация большого количества визуальной, звуковой и письменной информации, умение быстро взвешивать альтернативные способы решения и принимать их
Формирование психологической защиты у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан (эмоциональное выгорание становится формой ПЗ)	Конфликты и повышенная напряженность в отношениях с коллегами и руководством, плюс психологически трудный контингент
Истощение эмоционально-энергетических ресурсов на фоне интенсивной интериоризации обстоятельств профессиональной деятельности, вызванное стрессорными факторами	Постоянный внутренний и внешний контроль
Отсутствие способности проявлять эмпатию субъекту своей деятельности, что стимулирует крайние формы эмоционального выгорания: безразличие, равнодушие, душевную черствость	Дестабилизирующая организация деятельности: нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» (мелких подробностей, противоречий, завышенных норм и требований)

Поскольку эмоциональное выгорание проявляется во времени и пространстве социальной и профессиональной деятельности личности, основой возникновения явления становится несоответствие, а как следствие – неудовлетворение занимаемым положением в обществе и статусом.

Феномен эмоционального выгорания выражается в форме трудно скрываемого раздражения в сторону окружающих людей, находящихся в более успешном положении. Все это становится возможным ввиду снижения самооценки, в результате чего образуются пограничные, противоречивые состояния: трудоголизм, высокая мотивация успеха или избегание неудачи. Результатом подобных пограничных состояний может стать: уход в себя, депрессивные переживания, вспышки агрессии [3].

Закономерными и очевидными в таком случае становятся проявления синдрома эмоционального выгорания, такие как: акцентуация интересов на свой внутренний мир; эмоциональная замкнутость, которая приводит к формализации социальных контактов; повышение расхода энергии даже на самые элементарные выполняемые функции; чувство усталости, плавно сменяемое разочарованием, снижением интереса к выполняемой деятельности; уменьшение эмоциональной устойчивости и выносливости.

Человек осуществляет возможности развития, реализуя себя в различных сферах жизнедеятельности. К основным областям жизнедеятельности взрослого человека относят, прежде всего, профессиональную сферу в целом и сферу личной жизни в их тесной взаимосвязи.

Есть ряд профессий, в которых человек начинает ощущать на себе чувство внутренней эмоциональной пустоты в результате регулярных социальных контактов. Особое внимание можно уделить профессиональной деятельности специалистов, работающих в условиях постоянного контакта с людьми: «Ничто не является для человека такой сильной нагрузкой и таким сильным испытанием, как другой человек», – эту фразу можно положить в основу исследований психологического феномена – синдрома эмоционального выгорания и как следствие – профессиональной деформации [4].

Одним из факторов, свидетельствующих об эмоциональном выгорании личности, является «личностная отстраненность», характеризующаяся как отрицательный, чрезмерно отдаленный ответ на возникающие аспекты профессиональной деятельности. Человек, внутри которого тлеет отстраненность, становится формальным в социальных контактах, он перестает сопереживать своим коллегам. В профессиональной деятельности, связанной с работой с людьми, это может привести к невнимательному отношению, безучастности и безразличию. Человек отказывается от принятия решений; наблюдается снижение энтузиазма. Также симптомы эмоционального выгорания касаются и интеллектуальной сферы деятельности личности. К симптомам интеллектуального спектра можно отнести: падение интереса к новым идеям в профессии и поиску альтернативных способов решения проблем; предпочтение казуальных, стереотипных методов креативному подходу; утрата «вкуса» к профессии и связанный с этим цинизм; отказ от участия в программах профессионального саморазвития. В чувственном плане возникает страх допустить ошибку, страх неопределенности, неконтролируемости актуальной ситуации, страх показаться слабым, недостаточно соответствующим занимаемому социальному статусу или должности. Результатом всего этого становится усталость, ведущая к эмоциональной подавленности и негативным мыслям. Мысли же заикливаются на собственном несовершенстве на фоне жестокой несправедливости и неценности окружающими своих усилий [3].

Доктор медицинских наук, специалист в области психиатрии П. Сидоров отмечает, что среди профессий, в которых синдром эмоционального выгорания встречается наиболее часто (от 30 до 90%), следует выделить врачей, психологов, социальных работников, спасателей и работников правоохранительных органов. Практически 80% врачей-психиатров, психотерапевтов, психиатров-наркологов обладают различной степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания.

По иным данным, среди психологов-консультантов и психотерапевтов признаки эмоционального выгорания, в различной степени выраженности, выявляются у 73% испытуемых, из которых у 5% определяется выраженная фаза истощения, которая проявляется эмоциональным упадком, психосоматической и психовегетативной дисфункцией [7].

Также в достаточно выраженной степени подвержены развитию синдрома эмоционального выгорания преподаватели. Объясняется это тем, что профессиональный труд педагога характеризуется очень высокой эмоциональной напряженностью. Известно, что большинство объективных и субъективных эмоционально активных факторов, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывают сильное эмоциональное напряжение и стресс. Следует также обратить внимание на то, что эта профессия относится к альтруистическому виду, в котором вероятность возникновения эмоционального выгорания достаточно высока [1].

Эмоциональное выгорание, в отличие от разновидностей эмоциональной ригидности, которая определяется свойствами нервной системы, приобретается в процессе всего процесса жизни человека. Однако, многогранность формулировок подходов к понятию эмоционального выгорания затрудняет конкретизацию отношения к эмоциональному выгоранию. Если опираться сугубо на медицинское представление данного феномена, то синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние, ставшее результатом систематического воздействия трудового стресса, критическое воздействие которого возможно обратить – ослабить, с помощью перечня лечебных мероприятий. Если основываться на психологическом взгляде на эмоциональное выгорание, то данный феномен будет выглядеть, как развитие сложных по своей структуре негативных изменений в личности, имеющих признаки необратимости результата, а также направленности к обобщению со всеми сферами социально-психологического взаимодействия личности [5].

Важным фактором в обозначении подходов к проблеме является стресс, как фундаментальное основание природы эмоционального выгорания. Впрочем, место стресса и его роль в эмоциональном выгорании остаются субъективными. Становится ли стресс основным триггером эмоционального выгорания, или же является чувствительным фактором деструктивного разрешения нравственных и внутриличностных конфликтов, образующихся в процессе трудовой деятельности? Ведь конфликт является элементом, позволяющим профессионалу выйти на новый уровень саморазвития и самосознания себя, как личности и профессионала.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется как динамически протекающий процесс, постепенно образующийся вместе с фазами стресса, такими как: нервное напряжение, резистенция и эмоциональное истощение. Эмоциональное выгорание формируется из сочетания нарушений, связанных с психической, соматической и социальной сферами жизни человека. Наличие, а также выраженность тех или иных проявлений эмоционального выгорания свидетельствуют о его степени. Основной составляющей эмоционального выгорания является эмоциональное истощение, выражающееся в равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Деперсонализация демонстрирует искажение социального взаимодействия, что может стать результатом или повышения зависимости от других, или, через повышение негативизма, циничности по отношению к окружающим. А редукция достижений личности выражается в развитии отрицательной самооценки, занижении личностных и профессиональных успехов и потере желания прикладывать усилия в профессиональной деятельности [6].

Стоит отметить, что одновременное проявление всех аспектов выгорания невозможно ввиду индивидуальности протекающих процессов. Основываясь на процессуальной модели В.В. Бойко, эмоциональное выгорание можно характеризовать как стереотип эмоционального, как правило профессионального, поведения, который позволяет личности использовать собственные ресурсы более структурированно и экономно. Однако, данное проявление оказывает отрицательный эффект на профессиональную деятельность и эффективность [3].

Так как синдром эмоционального выгорания развивается во времени и пространстве и, в основном, затрагивает основные структуры социального взаимодействия человека, при исследовании нужно опираться именно на социально-психологические аспекты, вызывающие его. В связи с этим, можно допустить, что снижение негативного влияния



эмоционального выгорания на личность будет заключаться в снижении влияния данных факторов на личность с помощью комплекса профилактических мероприятий, направленных на повышение стрессоустойчивости личности.

### Литература

1. Алешкин В., Пухальский А. Болезни старости или старость как болезнь? // Медицинская газета. 2011. №3.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. Л., 1968. 440 с.
3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 2008. 336 с.
4. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. СПб., 2001.
5. Изотова Е.Г., Острогина Ю.С. Специфические особенности педагогической деятельности // Реализация стандартов второго поколения в школе: проблемы и перспективы: Сборник научных статей второй Всероссийской интернет-конференции (октябрь–декабрь 2012 г.) / Под ред. Е.В. Карповой. Ярославль, 2012. С. 114–119.
6. Изотова Е.Г. Специфика синдрома эмоционального выгорания у учителей средней школы // Дошкольное и начальное образование: варьирование подходов в условиях смены образовательных парадигм: Материалы международной конференции «Чтения ушинского». Ярославль, 2013. Ч. I.
7. Кутько И.В., Пересадин Н.А., Лоскутова И.В. Современная патогенетическая терапия и иммунореабилитация при синдроме психоэмоционального выгорания // Новости медицины и фармации. 2012. № 19. С. 16–19.
8. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: Дис. ... д-ра психол. наук. Ярославль, 2005. 449 с.

©Коваленко С.В., Бухаров Д.С., 2020