

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Т.В. Москалёва

Аннотация. В статье рассмотрено профессиональное выгорание – синдром, развивающийся на фоне хронического длительного стресса и ведущий к истощению эмоциональных и личностных ресурсов работающего человека. Проявление синдрома выгорания в профессиональной деятельности может усилиться и закрепиться при отсутствии диагностики, профилактики последующей работы по снижению воздействия отрицательных и закреплению положительных факторов в жизнедеятельности каждого человека. Группу риска по профессиональному выгоранию составляют сотрудники, которые по роду своей деятельности вынуждены много и интенсивно общаться с разными людьми. На сегодняшний день представляют интерес симптомы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности у работников сферы образования, здравоохранения, психологов.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, эмоциональное выгорание, причины эмоционального выгорания, способы профилактики эмоционального выгорания.

THE PROFESSIONAL «OUTBURNING» SYNDROME

T.V. Moskaleva

Abstract. The article analyzes the professional «outburning» syndrome developing on a background chronic stress and causing exhaustion of emotional and personal resources of a professional. The phenomenon of «outburning» syndrome in professional activity can increase and gain a foothold because of a lack of diagnostics and subsequent work on the reduction of negative factors and fixing of positive ones in the vital functions of a person. The high-risk group inclined to professional «outburning» includes employees who intensively communicate with people according to their professional duties. Nowadays the professional «outburning» is of great interest in the spheres of education, health protection..

Keywords: emotional «outburning» syndrome, emotional «outburning», causes of emotional «outburning», ways to prevention of emotional «outburning».

Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой спектр отрицательных психологических переживаний, связанных со стрессами в профессиональной деятельности. Результаты зарубежных исследований подтверждают, что выгорание является следствием профессиональных стрессов и пропорционально растет с увеличением их числа. Выделяют следующие виды стрессов, возникающих в процессе трудовой деятельности: рабочий стресс (связанный с условиями труда, местом работы), профессиональный стресс (касающийся профессии, рода или вида деятельности), организационный стресс (как следствие негативного влияния на человека особенностей той организации, в которой он работает).

В последнее время синдром эмоционального выгорания является актуальной темой для обсуждения. Отмечается, что синдрому эмоционального выгорания в большей степени подвержены люди, работающие в сфере «человек – человек».

По данным литературы эмоциональное выгорание представляет собой стереотип профессионального поведения, что с одной стороны позволяет человеку дозировать и экономично использовать энергетические ресурсы, с другой – негативно сказывается на выполнении работы и во взаимоотношениях с коллегами по работе.

Ситуативная, или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичным во времени.

Цель нашего исследования состояла в выявлении эмоционального выгорания и его симптомов.

Задача нашего исследования предполагала определение связи синдрома эмоционального выгорания и его симптомов. Решая её, мы обратились к исследованиям, американского психиатра Н. Freudenberger, социального психолога К. Maslach и определили эмоциональное выгорание как физическое и эмоциональное истощение и утрату полноценного восприятия окружающей действительности, в том числе и в профессиональной деятельности, включая развитие отрицательной самооценки, утрату понимания и сочувствия по отношению к пациентам, подчеркивая, что выгорание – это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса.

Синдром эмоционального выгорания имеет следующие симптомы: эмоциональное и психическое истощение, личностная отстраненность, ощущение утраты эффективности.

Под эмоциональным или психическим истощением понимается чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, которое не проходит после ночного сна. Так человек может чувствовать себя предельно уставшим от чрезмерной занятости работой, он может вкладывать огромные усилия в ее доскональное исполнение. Истощение выступает основным компонентом синдрома эмоционального выгорания.

После признания феномена профессионального выгорания общепризнанным, закономерно возник вопрос о факторах, которые способствуют, или напротив, тормозят его. Чаще всего синдрому выгорания подвержены люди, которые не щадят свои силы и очень много работают. Не получая подпитки, они выгорают. В.В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних факторов, предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание.

В группу внешних (организационных) факторов, по мнению В.В. Бойко, включены условия материальной среды, социально-психологические условия труда, содержание работы. Эта группа является наиболее представительной в области исследования данного феномена.

К внешним факторам В.В. Бойко относит напряженную психоэмоциональную деятельность. Профессионалу, работающему постоянно с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения, активно решать проблемы, внимательно воспринимать, запоминать и интерпретировать визуальную, звуковую или письменную информацию, быстро принимать решения.

Личностная отстраненность – это межличностный аспект синдрома эмоционального выгорания. Личностная отстраненность характеризуется как негативный, бездушный или чрезмерно отдаленный ответ на различные аспекты работы. Человек перестает сочувствовать, сопереживать тем, с кем работает. Человек становится формальным, безразличным в контактах. В деятельности медицинской сестры синдром эмоционального выгорания может проявляться невниманием по отношению к пациентам, безразличием и безучастностью по отношению к ним.

Также распространенным при синдроме эмоционального выгорания является ощущение утраты эффективности. Ощущение утраты эффективности можно рассматривать как сниженную самооценку в рамках синдрома эмоционального выгорания. Человек не видит перспектив для своей профессиональной деятельности, у него снижается удовлетворенность работой, человек утрачивает веру в свои профессиональные возможности.

Задача исследования предполагала выявление синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников. Для этого мы использовали тест-опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко). В исследовании принимало участие 40 человек, предполагалось что личностные особенности медицинских работников имеют существенные различия.

Полученные результаты. Обратим внимание на выраженность у испытуемых стадий эмоционального напряжения и сформированность соответствующих симптомов.

Мы видим, что у 77 % опрошенных напряженность не сформирована, в фазе формирования данный симптом находится у 7 %, сформированность напряженности характерна для 16 % опрошенных.

Далее представим результаты изучения выраженности симптомов, которые имеют свое отражение на стадии напряженности.

В ходе исследования установлено, что переживание психотравмирующих обстоятельств находится на фазе формирования у 20 % испытуемых, данный симптом сложился у 23 %, отсутствует у 57 % опрошенных.

Неудовлетворенность собой находится на фазе формирования у 13 %, сложилась у 13 %, отсутствует у 83 % опрошенных.

«Загнанность в клетку» на фазе формирования находится у 13 %, у 87 % отсутствует.

Обращает внимание, что тревога и депрессия находятся на стадии формирования у 13 % опрошенных, сложились у 20 %, отсутствуют у 67 %.

Далее представим результаты изучения резистенции у испытуемых. Мы видим, что у 47 % опрошенных резистенция не сформирована, в фазе формирования данный симптом находится у 33 % испытуемых, сформированность резистенции характерна для 20 % опрошенных.

Далее представим результаты изучения выраженности симптомов, которые имеют свое отражение на стадии резистенции.

В ходе исследования установлено, что неадекватное эмоциональное избирательное реагирование находится на фазе формирования у 47 %, данный симптом сложился у 36 %, отсутствует у 17 % испытуемых.

Эмоционально-нравственная дезориентация находится на фазе формирования у 37 %, сложилась у 10 %, отсутствует у 53 % опрошенных.

Расширение сферы экономии эмоций на фазе формирования находится у 30 %, у 77 % отсутствует, сложившимся симптомом является у 23 % респондентов.

Обращает внимание, что редукция профессиональных обязанностей находится на стадии формирования у 34 % опрошенных, сложились у 23 %, отсутствуют у 43 %.

Отразим полученные результаты в виде диаграммы (рисунк 1).

Далее представим результаты изучения истощения у испытуемых видим, что у 80 % опрошенных истощение не сформировано, в фазе формирования данный симптом находится у 13 % опрошенных. Сформированность истощения характерно для 7 % опрошенных.

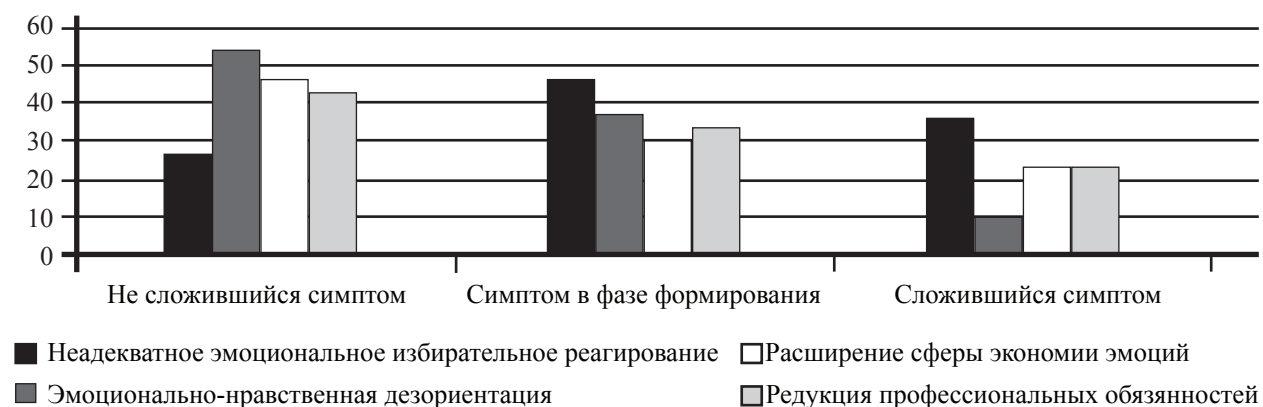


Рисунок 1. Результаты изучения выраженности симптомов, которые имеют свое отражение на стадии резистенции

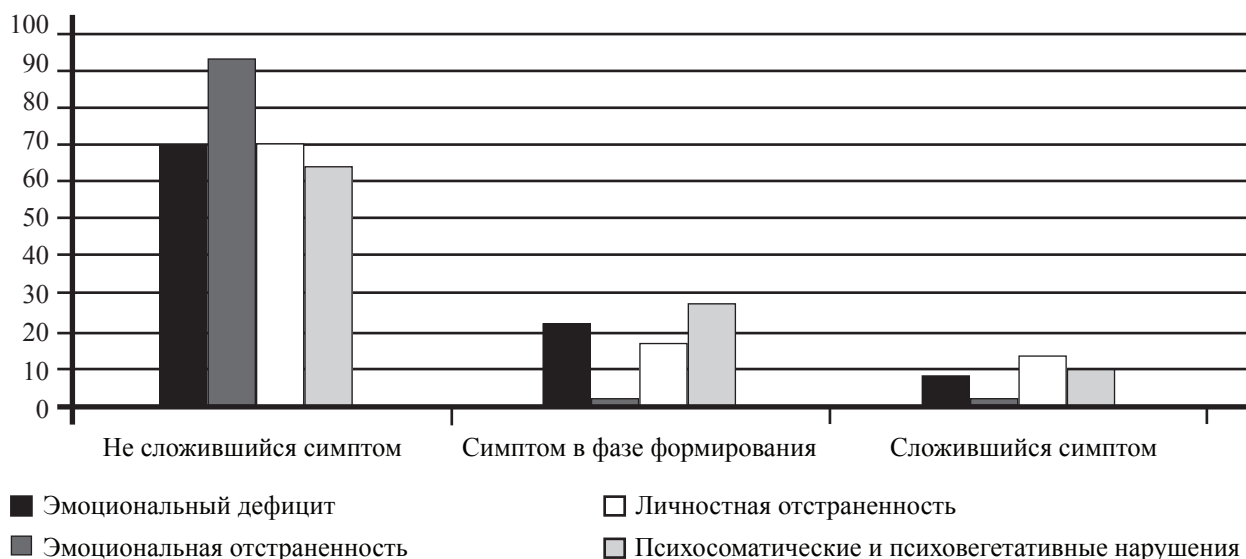


Рисунок 2. Результаты изучения выраженности симптомов, которые имеют свое отражение на стадии истощения

Далее представим результаты изучения выраженности симптомов, которые имеют свое отражение на стадии истощения.

В ходе исследования установлено, что эмоциональный дефицит находится на фазе формирования у 23 %, данный симптом сложился у 7 %, отсутствует у 70 % опрошенных.

Эмоциональная отстраненность находится на фазе формирования у 3 % опрошенных, сложилась у 3 %, отсутствует у 94 % опрошенных.

Личностная отстраненность на фазе формирования находится у 17 %, у 70 % отсутствует, сложившимся симптомом является у 13 % респондентов.

Обращает внимание, что редукция психосоматические и психовегетативные нарушения находятся на стадии формирования у 27 % опрошенных, сложились у 10 %, отсутствуют у 63 %.

Отразим результаты в виде диаграммы (рисунок 2).

В ходе исследования установлено, что низкий уровень эмоционального истощения характерен для 53 %, умеренный уровень – для 24 %, высокий уровень – для 23 %.

Низкий уровень цинизма отмечен у 53 %, умеренный уровень характерен для 37 %, высокий уровень – для 10 % респондентов.

Низкий уровень редукции личных достижений отмечен у 40 % опрошенных, умеренный уровень характерен для 50 %, высокий уровень редукции личных достижений характерен для 10 % респондентов.

Изучение особенностей эмоционального выгорания испытуемых позволяет констатировать следующее: критический уровень эмоционального выгорания характерен для 60 % опрошенных.

Большинство испытуемых находятся на фазе напряженности и резистенции.

На стадии напряженности наибольшую выраженность имеют следующие симптомы: переживание психотравмирующей ситуации и тревога и депрессия.

На стадии резистенции наибольшую выраженность имеют следующие симптомы: неадекватное эмоциональное избирательное реагирование, расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей.

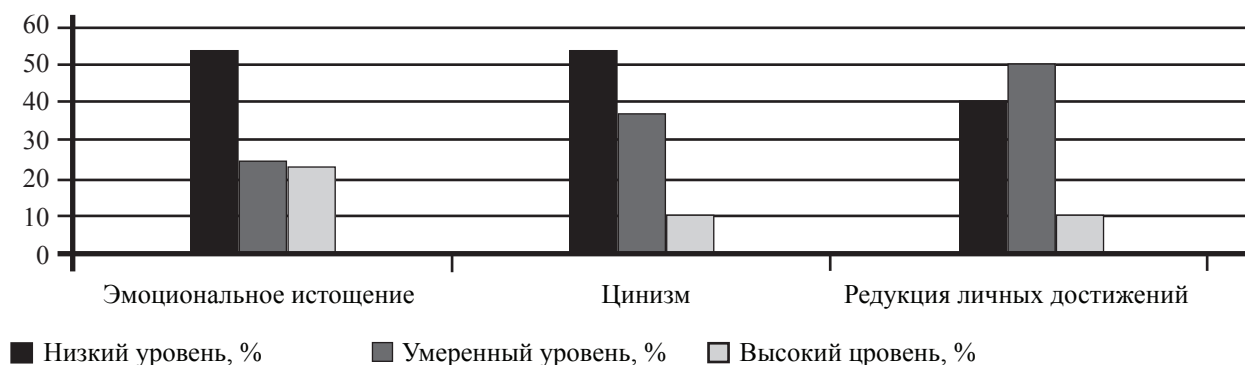


Рисунок 3. Результаты изучения профессионального выгорания у испытуемых

На стадии истощения наибольшую выраженность имеют психосоматические и психовегетативные нарушения.

Для 23 % опрошенных характерно эмоциональное истощение.

Отразим полученные результаты графически (*рисунок 3*).

Таким образом, эмоциональное выгорание – это динамический процесс, который возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда налицо все три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение. Важно отметить, что авторы статей и работ по эмоциональному выгоранию, говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности, а в другом – как о механизме психологической защиты, который позволяет регулировать психику и защищать ее от негативных эмоциональных воздействий.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни. Наличие тех или иных симптомов определяет тип и степень выгорания. Однако все вместе они ни у кого не проявляются одновременно, потому что выгорание – процесс сугубо индивидуальный. Также синдром эмоционального выгорания является недавно возникшей патологией, но в то же время весьма актуальной. Этот феномен в наибольшей степени характерен для работников, чья деятельность связана с общением с людьми, длительным эмоциональным напряжением. В процессе формирования синдрома эмоционального выгорания сменяют друг друга три клинических признака: истощение, отстранённость и падение самооценки, в исходе которых специалист не видит перспектив в своей дальнейшей профессиональной деятельности, утрачивается удовлетворенность работой, вера в свои профессиональные возможности (падение самооценки). Для предотвращения развития синдрома эмоционального выгорания у работников необходима профилактика:

1. Всегда правильно и обдуманно распределять свои нагрузки, которые Вам по силу.
2. Научится переключаться с одного рода занятие на другой.
3. Относиться к конфликтам на работе спокойно, пытаюсь не вступать в конфликт, научится слышать своих коллег.
4. Не пытаться быть лучшим всегда и во всем, нужно уметь прислушиваться к людям.

Библиографический список

1. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие. Красноярск, 2013.

2. *Макаров В.В., Макарова Г.А.* Транзактный анализ – восточная версия. М., 2009.
3. *Орел В.Е.* Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999.
4. *Орел В.Е.* Синдром психического выгорания личности. М., 2005.
5. *Смирнов С.Д.* Психология и педагогика для преподавателей высшей школы. М., 2014.

Т.В. Москалёва

Студент,

*Московский информационно-технологический университет – Московский
архитектурно-строительный институт*