

## ПРОБЛЕМА ОСНОВНЫХ ДЕТЕРМИНАНТ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

### THE PROBLEM OF THE DETERMINANTS OF BURNOUT

*A. Petrov*

#### Annotation

This article about the main causes of burnout. Its describes the different models and approaches burnout in a study of the issue. The article details the specifics of professional social workers.

**Keywords:** burnout, the determinants of a social worker, cognitive inconsistency.

*Петров Александр Петрович*

*Аспирант Московского*

*Городского Психолого-Педагогического*

*Университета*

#### Аннотация

Статья описывает основные причины возникновения синдрома эмоционального выгорания. Описываются различные модели эмоционального выгорания и подходы в исследовании данного вопроса. В статье подробно рассматривается специфика профессиональной деятельности работников социальной сферы.

#### Ключевые слова:

Синдром эмоционального выгорания, детерминанты возникновения, социальный работник, когнитивные несоответствия.

На сегодняшний день в современном обществе остро стоит вопрос деформации личности в процессе трудовой деятельности, которое более известно среди специалистов как "синдром эмоционального выгорания". Именно этим термином в 1974 году психиатр Х.Дж. Фрейденбергер охарактеризовал психологическое состояние людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи [1]. Они ощущали себя изнеможенными и истощенными, а также чувствовали себя бесполезными. Изначально синдром эмоционального выгорания относился к категории людей, занятых в медицинской сфере и в благотворительности. На данный момент исследования в этой области описывают более широкие случаи взаимодействия людей социальной сферы. Изучению выгорания подвергаются работники образовательных, медицинских, социальных, правоохранительных и других учреждений, в которых существует тесный контакт субъектов, связанный с повышенной вовлеченностью в процесс и личностной активностью.

К настоящему времени существует единое понимание сущности психического выгорания и его структуру, принимаемое исследователями данной проблемы. Согласно современным данным, под "психическим выгоранием" понимается состояние эмоционального, физического и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три

основные компонента, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений [2].

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой, а также связанную с ним деформацию поведенческого компонента.

Деперсонализация предполагает цинизм по отношению к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация проявляется как бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения информации и т.д. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; негативные установки, проявляющиеся в процессе деятельности, могут иметь скрытый характер и существовать лишь как внутренне сдерживаемое раздражение, которое со временем может привести к эксплозии и внешним конфликтам.

Редукция профессиональных достижений проявляется в возникновении чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха.

Следует отметить, что сама специфика профессиональных сфер, в которых наиболее часто наблюдается синдром эмоционального выгорания, является основным детерминантом факторов эмоционального выгорания.

Таким образом, можно выделить две группы факторов, принимаемыми учеными в этой области: это индивидуальные факторы и факторы внешней среды.

В отечественных и зарубежных исследованиях существует два основных направления изучения связи выгорания и индивидуальных особенностей. Первые из них демонстрируют корреляцию между выгоранием и социально-демографическими характеристиками личности, такими как пол, возраст, социальный статус, однако эмпирические данные в данных работах зачастую противоположны.

Другие исследования выявляют связь между выгоранием и психологическими особенностями личности, особенно много исследований посвящено связи с такими особенностями как личностные черты (нейротизм, выносливость, внешний локус контроля), а также самооценка.

В одних из последних исследований был поставлен вопрос – что является детерминантом личностных особенностей при эмоциональном выгорании? Формируется ли выгорание на фоне определенных личностных характеристик или же напротив, эмоциональное выгорание полностью меняет личностные структуры? Учеными было выявлено двустороннее взаимодействие выгорания и структур личности. При этом характер воздействия на различные структуры личности будет иметь определенную специфику, заключающуюся в разном уровне подверженности его влиянию.

В этом плане наиболее стабильными являются личностные характеристики, которые представляются источниками возникновения синдрома выгорания. Такими структурами являются мотивационная и когнитивная личности и стилевые особенности поведения в большей степени подвержены влиянию выгорания. Установлено, что выгорание влияет не только на выраженность отдельных компонентов мотивационной и когнитивной сферы, но и в большей степени на их структуру.

Что касается внешних факторов, то их роль в формировании синдрома эмоционального выгорания требует более тщательного анализа, так как особенности рабочей среды присущи большинству профессий не только социальной сферы, с которой чаще всего связывают эмоциональное выгорание. Выгорание предполагает тесное эмоциональное взаимодействие с реципиентами и довольно весомый вклад таких факторов, как степень остроты и глубины их проблем, продолжительность и интенсивность контактов, а значит сама специфика профессии влияет на доминирование того или иного фактора [3].

В реальности наблюдается совокупное влияние обеих

групп факторов. Например, непродолжительный контакт с несколькими пациентами может быть менее стрессогенным, чем более продолжительный контакт с одним. Факторы более высокого порядка (нормы, традиции) могут оказывать влияние на развитие синдрома выгорания через факторы низележащего уровня (организационные).

Исходя из данного анализа, следует выделить ещё один пласт факторов, стоящий между внутренними и внешними факторами. А именно интерперсональный, который бы описывал взаимодействие и его влияние между участниками субъект-субъектных отношений [4]. Согласно данной модели существует различные социально-психологические направления исследований.

Например, представители индивидуального подхода акцентируют внимание на внутриличностных факторах и процессах, связанных с выгоранием. Одним из наиболее актуальных в данной области является экзистенциальный подход А.Пайнса, который считал что основной причиной выгорания является неудачный смысл жизни в профессиональной сфере [5]. В связи с этим, наибольшая вероятность появления синдрома возникает у специалистов социальной сферы с завышенным уровнем притязаний.

Другим направлением в индивидуальном подходе к объяснению механизмов выгорания являются когнитивно-бихевиоральные модели выгорания Мейра.

Согласно его модели, выгорание является результатом целого комплекса ожиданий, не соответствующих настоящей рабочей ситуации. Похожие идеи существуют и в концепции "сохранения ресурсов", предложенной С. Хобфоллом [5].

Примером психодинамического подхода объяснения детерминант выгорания является модель Г. Фишера, который определяет эмоциональное выгорание как нарциссическое личностное расстройство, в основе которого лежит несоответствие реальной действительности идеалам личности. Главной причиной является стремление личности к достижению своего идеала.

Представители интерперсональных подходов находят причину выгорания в асимметрии отношений между работниками и клиентами, что подчеркивает важность межличностных взаимоотношений в возникновении синдрома. Исходя из их концепции, выгорание есть результат эмоциональной "перегрузки", вызванной напряженными взаимоотношениями между работником и его клиентами.

Бунк и Шауфели рассматривали проблему выгорания

с позиций социального сравнения. Основная идея подхода заключается в том, что выгорание формируется под влиянием социального контекста. Они считают, что понять причины выгорания у работников можно проанализировав процессы социальной перцепции, сравнения результатов своей деятельности с деятельностью других людей, при этом основным механизмом возникновения выгорания является усиление тенденции к аффилиации в условиях стресса. Стоит отметить подход К.Маслач и М.Петер [6]. В основе их социально-психологического подхода лежит идея, что выгорание является результатом несоответствия между личностью и работой.

*Ими предлагается шесть сфер такого несоответствия:*

1. Между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами.
2. Несоответствие стремления работников иметь довольно большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политики администрации в организации и контроле за всеми сторонами рабочей активности.
3. Несоответствие вознаграждения выполняемой работе.
4. Несоответствие личности и работы, связанное с от-

сутствием положительного взаимодействия с другими людьми в своей рабочей среде.

5. Серьезным несоответствием между личностью и работой является отсутствие представления о справедливости на работе.

6. Несоответствие между требованиями работы и индивидуальными принципами людей.

Данная концепция остается на стадии доработки, так как оставляет некоторое количество вопросов. Авторы рассматривают типы несоответствия как источники выгорания, при этом не определяя, какие из них являются доминирующими в его возникновении. Не раскрываются конкретные причины, лежащие в основе каждого несоответствия. Стоит отметить, что позиция авторов о том, что выгорание является универсальной ситуацией "эрозии человеческой души", независимо от специфики деятельности, является наиболее актуальной. Благодаря данному тезису, был исследован значительный пласт фактов эмоционального выгорания в других сферах.

Подводя итог, стоит отметить, что доминирование и роль каждого из факторов на данный момент окончательно не определены. Возможно, ответ на данный вопрос не является универсальным, и исследователям данного направления стоит глубже "окунуться" в специфику той или иной сферы деятельности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. ПИТЕР, С.–Петербург, 2002 г.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М., Информационно-издательский дом "Филинь", 1996.
3. Форманюк Т.В. Синдром "эмоционального сгорания" как показатель профессиональной дезадаптации учителя. М., Ж. "Вопросы психологии", 1994
4. Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования. Журнал практической психологии и психоанализа, 2001г.
5. Борисова, М. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов / М. Борисова // Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 23–27.
6. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.

© А.П. Петров, ( hey.petrov@yandex.ru ), Журнал «Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики»,

