

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ФЕНОМЕН

Т.Ю. ШЛЫКОВА, В. А. РУДНИЦКИЙ

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
ул. П. Бровки, 6, г. Минск, 220013, Республика Беларусь
valikRy@mail.ru*

Эмоциональное выгорание – феномен, открытый относительно недавно, наиболее характерный для людей профессий, связанных с общением с людьми. Оно характеризуется конкретными симптомами, и крайне негативно влияет на профессиональную деятельность и жизнь субъекта в целом. Эмоциональное выгорание – развивающийся феномен, и имеет несколько стадий, каждая из которых имеет свои признаки.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, феномен эмоционального выгорания.

Под эмоциональным выгоранием понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Впервые они были описаны Х. Фройденбергером в 1974 г. Он наблюдал их у специалистов так называемых помогающих профессий – людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев такой добровольной деятельности у этих людей наблюдался целый ряд характерных симптомов: истощение, раздражительность, цинизм и т.д., которые Х. Фройденбергером по контрасту с начальным «эмоциональным горением» назвал «эмоциональным выгоранием».

Самое известное описание синдрома дала впоследствии К. Маслах: Эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий.

Сегодня есть авторитетные авторы, которые не ограничивают сферу проявления эмоционального выгорания только помогающими профессиями. А. Пайнз и Е. Аронсон, например, рассматривают эмоциональное выгорание как признак переутомления, который может встречаться в любой профессии, а также и за пределами профессиональной деятельности (например, в работе по дому).

Синдром эмоционального выгорания может быть опознан по трем описанным в определении К. Маслах симптомам:

- 1) эмоциональное истощение; у работника появляется хроническая усталость, снижается настроение (иногда при одной только мысли о работе), также наблюдаются расстройства сна, диффузные телесные недуги, усиливается подверженность болезням;
- 2) деперсонализация/дегуманизация; отношение к коллегам, да и к тем, кто нуждается в помощи, становится негативным, даже циничным, появляется чувство вины, человек выбирает автоматическое «функционирование» и всячески избегает нагрузок;
- 3) переживание собственной несостоятельности; человек страдает от недостатка успеха, признания, а также от потери контроля над ситуацией, постоянно чувствует собственную несостоятельность и чрезмерность предъявляемых к нему требований.

Впоследствии Г. Соннек (1994) добавил к этим трем симптомам еще один — витальную нестабильность, все вместе они представляют собой первые признаки «развития прецедуциального состояния». Он приводит следующие симптомы витальной нестабильности: депрессия, подавленное настроение, возбудимость, чувство стесненности, тревожность, беспокойство, чувство безнадежности и раздражительность. Эмо-

циональное выгорание, по его мнению, представляет собой реальную специфическую угрозу здоровью, в особенности в профессиональных группах врачей. Это фактор (наряду с депрессиями и лекарственными зависимостями), увеличивающий вероятность суицида. Так, по его данным, суицид встречается у австрийских врачей-мужчин приблизительно на 50% чаще, чем у австрийских врачей-женщин, и на 250% чаще, чем в среднем у населения.

Стадии развития эмоционального выгорания рассматриваются по-разному.

Х. Фройденбергер в начале своих исследований различал только две стадии: раннюю, когда чувства еще сохранены, и последующую, характеризующуюся полным отсутствием эмоций; впоследствии он выделил 12 стадий. На начальной присутствует навязчивое стремление проявить себя, включаясь в активную деятельность. На следующих стадиях наблюдается пренебрежение к собственным потребностям, переосмысление ценностей, отрицание возникающих проблем. Наконец, на завершающей стадии мы встречаемся с феноменами отступления (апатия, человек внутренне «сдаётся»), деперсонализации, внутренней пустоты вплоть до полного эмоционального и физического истощения.

К. Маслах в свою очередь выделяет четыре стадии, на которых последовательно преобладают:

- 1) идеализм и чрезмерные требования к себе;
- 2) эмоциональное и психическое истощение;
- 3) дегуманизация как способ защиты;
- 4) синдром отвращения (к себе, к другим, ко всему).

Все это приводит, наконец, к краху (увольнению или болезни).

На сегодняшний день различают три дополняющих друг друга подхода к созданию объяснительных моделей возникновения эмоционального выгорания:

1) индивидуально-психологический: в нем подчеркивается характерное для некоторых людей несоответствие между их слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой им приходится сталкиваться ежедневно;

2) социально-психологический: в нем причиной феномена выгорания считается специфика самой работы в социальной сфере, отличающейся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми.

3) организационно-психологический: причина эмоционального выгорания связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: недостатком автономии и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связью от руководства в отношении отдельного работника и т.д.

Список литературы

1. *Freudenberger H., Richelson G.* Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it. Bantam Books, 1980.
2. *Maslach C.* A social psychological analysis. In *The Burnout syndrome*. IL: London House, 1982.
3. *Pines A., Aronson E.* Career burnout. Causes and cures. N.Y.: The Free Press, 1988.
4. Пси-фактор: Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal/personal17-02.htm> – Дата доступа: 12.01.2014.