

Эмоциональное выгорание

Материал из Википедии — свободной энциклопедии

Синдром эмоционального выгорания (англ. *burnout*) — понятие, введённое в психологию американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением. Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми (вплоть до развития глубоких когнитивных искажений^[1]).

Сам термин «*синдром выгорания*» был введён К. Маслач в соответствии с трёхкомпонентной моделью «выгорания». «*Выгорание*» определялось как синдром и включало три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация («обезличивание» человека), а также редукцию личных достижений — умаление собственного достоинства.

Выгорание (англ. *burnout*) — понимается, как состояние физического и психического истощения, возникшее в ответ на эмоциональное перенапряжение при работе с людьми. Ему особенно подвержены люди, чья трудовая деятельность связана с регулярным общением с другими людьми, эмоциональными сопереживаниями, большой ответственностью^[2], трудящиеся с профессией типа «человек — человек», так как именно они подвержены постоянному взаимодействию и общению с людьми. Выгорание также понимается как профессиональный кризис, связанный не только с межличностными отношениями, но и с работой в целом.

Эмоциональное выгорание



МКБ-11

QD85

МКБ-10

Z73.0

MeSH

D002055



[Медиафайлы на Викискладе](#)

Содержание

Классификация по МКБ

Классификация по МКБ-10

Классификация по МКБ-11

Клиника

Факторы развития

Проявления синдрома «выгорания»^[7]

Основные теоретические подходы

Трехфакторная модель «выгорания» К. Маслач и С. Джексон.

Модель Е. Перлмана и Б. Хартмана

Диагностика

Противодействие синдрому выгорания^[12]

В культуре

Примечания

Литература

См. также

Ссылки

Классификация по МКБ

Классификация по МКБ-10

- *Класс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья населения и обращения в учреждения здравоохранения
- *Блок:* Обращение в учреждения здравоохранения в связи с другими обстоятельствами
- *Код:* Z73.0
- *Название:* Переутомление

Классификация по МКБ-11

- *Класс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья населения и обращения в учреждения здравоохранения
- *Подкласс:* Факторы, влияющие на состояние здоровья
- *Блок:* Проблемы, связанные с занятостью или безработицей
- *Код:* QD85
- *Название:* Переутомление

Клиника

Проявляется нарастающим безразличием к своим обязанностям и происходящему на работе, дегуманизацией в форме негативизма по отношению как к клиентам (пациентам), так и к коллегам (сотрудникам), ощущением собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, в явлениях деперсонализации, а в конечном итоге в резком ухудшении качества жизни. В дальнейшем могут развиваться невротические расстройства и психосоматические заболевания. Одним из ярких симптомов выраженного синдрома профессионального выгорания являются частые и длительно текущие разнообразные заболевания, обусловленные психосоматикой.

Факторы развития

Развитию этого состояния способствует необходимость работы в однообразном или напряжённом ритме, с эмоциональной нагрузкой при взаимодействии с трудным контингентом. Способствует этому и отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа не имеет ценности.

Фрейденбергер указывал, что такое состояние развивается у людей, склонных к сочувствию, идеалистическому отношению к работе, вместе с тем неустойчивых, склонных к мечтаньям, одержимых навязчивыми идеями. При этом синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия.

Отдельного изучения требует фактор влияния злоупотребления алкоголем на динамику развития синдрома эмоционального выгорания.

Встречается нередко и у лиц, работа которых связана с тесным контактом с людьми^[3] — у врачей^[4], психологов, педагогов^[5], людей, чья профессия относится к «помогающему» типу профессий, работников социальных служб, операторов, работающих в сфере «человек-машина», менеджеров, руководителей и т. д.

По наблюдениям психотерапевтов, эмоциональному выгоранию особенно подвержены интроверты. Людям с таким психотипом рекомендуется тщательно дозировать уровень общения, избегать излишнего воздействия текущих новостей и принимать другие меры, ограничивающие нагрузку на эмоциональную сферу^[6].

Проявления синдрома «выгорания»^[7]

Синдром выгорания может проявляться очень многообразно, это зависит во многом от личностных характеристик и факторов среды, в которых находится человек. В работе М. Burisch указаны наиболее встречающиеся проявления синдрома выгорания. В следующей таблице расположены признаки возникновения синдрома и описание к ним. Также важно понимать, что некоторые симптомы могут взаимно исключать друг друга. Проявления синдрома индивидуальны и не каждый человек проходит все ниже указанные стадии, хронология симптоматики не является обязательной, она также очень индивидуальна.

Таблица 1. Симптомы «выгорания» и хронология их возникновения^[8]

1. Симптомы начальной фазы	<p>А. Повышенная заинтересованность; постановка целей</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ потеря идеализма ▪ концентрация на собственных желаниях ▪ неутоленная жажда признания ▪ зависть ▪ проблемы с партнёрами ▪ конфликты с детьми
	<p>Б. Истощение</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ чувство вины ▪ заниженная самооценка ▪ жалость к себе ▪ озлобленность ▪ чувство слабости ▪ беспокойство ▪ пессимизм/фатализм ▪ апатия ▪ мысли о самоубийстве
2. Сниженная заинтересованность	<p>А. Клиенты, пациенты и т. д.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обвинение других или системы ▪ упрёки в адрес других людей ▪ нетерпение ▪ нетерпимость ▪ неспособность к компромиссам ▪ недоверие ▪ частые конфликты
	<p>Б. Остальные</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ослабление внимания и памяти ▪ неспособность к решению комплексных задач ▪ неточность ▪ неорганизованность ▪ неспособность к принятию решений
	<p>В. Работа</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ негативное отношение к работе ▪ пресыщение ▪ прогулы
	<p>Г. Завышенные требования</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ потеря идеализма ▪ концентрация на собственных желаниях ▪ неутоленная жажда признания ▪ зависть ▪ проблемы с партнёрами ▪ конфликты с детьми

3. Эмоциональные реакции, присвоение вины	А. Депрессия	<ul style="list-style-type: none"> ▪ чувство вины ▪ заниженная самооценка ▪ жалость к себе ▪ озлобленность ▪ чувство слабости ▪ беспокойство ▪ пессимизм/фатализм ▪ апатия и даже мысли о самоубийстве
	Б. Агрессия	<ul style="list-style-type: none"> ▪ обвинение других или системы ▪ упрёки в адрес других людей ▪ нетерпение ▪ нетерпимость ▪ неспособность к компромиссам ▪ недоверие ▪ частые конфликты
4. Редукция	А. Работоспособность	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ослабление внимания и памяти ▪ неспособность к решению комплексных задач ▪ неточность ▪ неорганизованность ▪ неспособность к принятию решений
	Б. Мотивация	<ul style="list-style-type: none"> ▪ пониженная инициативность ▪ пониженная продуктивность ▪ служба по предписанию
	В. Творчество	<ul style="list-style-type: none"> ▪ отсутствие фантазии ▪ сниженная чувствительность
	Г. Дифференциация	<ul style="list-style-type: none"> ▪ сопротивление любым нововведениям ▪ ригидное мышление
5. Поверхностность, притупление эмоций	А. Эмоциональная сфера	<ul style="list-style-type: none"> ▪ упрощение реакций ▪ равнодушие
	Б. Социальная жизнь	<ul style="list-style-type: none"> ▪ небольшое участие в жизни других ▪ избегание неформальных контактов ▪ одиночество
	В. Духовная сфера	<ul style="list-style-type: none"> ▪ отказ от хобби ▪ незаинтересованность ▪ скука
6. Психосоматические		

реакции		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ослабление иммунной системы ▪ невозможность расслабиться во время отдыха ▪ нарушения сна ▪ кошмары ▪ сердцебиение ▪ головные боли ▪ тошнота ▪ изменение веса
7. Отчаяние		<ul style="list-style-type: none"> ▪ негативное отношение к жизни ▪ чувство безнадежности ▪ отсутствие смысла ▪ мысли о самоубийстве

Основные теоретические подходы

Трехфакторная модель «выгорания» К. Маслач и С. Джексон.

Это наиболее распространенная «модель синдрома выгорания». В ней синдром выгорания рассмотрен как трехмерный конструкт.

1. Эмоциональное истощение. Данное состояние вызвано утомлением, как физическим, так и эмоциональным, вследствие истощения ресурсов организма, постоянного нахождения в стрессовых ситуациях в процессе трудовой деятельности и взаимодействия с людьми. Человек не находит ресурсов и сил для восстановления собственного состояния до того, которое позволило бы эффективно работать без вреда собственному здоровью.
2. Деперсонализация. Проявляется в циничности поведения, бездушности к окружающим, предмету собственного труда, деформации отношений с окружающими. Деперсонализация сегодня заменяется на сходное понятие «цинизм». Также может быть проявлением как сильной зависимости от окружающих, так и проявлением негативизма к реципиентам.
3. Редукция личных достижений. Проявляется в негативной оценке собственных профессиональных успехов и достижений, приуменьшении собственного достоинства, ограничении собственных возможностей.

Модель Е. Перлмана и Б. Хартмана

Е. Перлман и Б. Хартман предложили модель, которая рассматривает выгорание в аспекте профессиональных стрессов.

Три измерения выгорания отражают три основные симптоматические категории стресса:

- физиологическую, сфокусированную на физических симптомах (физическое истощение);
- аффективно-когнитивную, сфокусированную на установках и чувствах (эмоциональное истощение, деперсонализация);
- поведенческую, сфокусированную на симптоматических типах поведения (деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность).

Модель включает четыре стадии развития стресса.

1. Первая стадия отражает степень, в которой рабочая ситуация способствует стрессу. Существует два наиболее вероятных типа ситуаций, при которых возникает стресс. *Первый тип ситуаций* — навыки и умения субъекта труда являются недостаточными, чтобы соответствовать воспринимаемым или действительным профессиональным требованиям. *Второй тип ситуаций* — работа не соответствует ожиданиям, потребностям или ценностям субъекта труда. Противоречие между профессиональной компетентностью субъекта труда, его ожиданиями и требованиями со стороны рабочих ситуаций способствует возникновению стресса.
2. Вторая стадия включает в себя восприятие, переживание стресса. Многие ситуации, способствующие стрессу, не приводят к тому, что люди считают себя находящимися под воздействием стресса. *Движение от первой стадии ко второй зависит от субъективной оценки стресс-факторов, ресурсов личности, а также от ролевых и организационных переменных.*
3. Третья стадия содержит три основных класса реакций на стресс (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие).
4. Четвертая стадия представляет собой последствия стресса.

Выгорание как многогранное переживание хронического эмоционального стресса находится на четвертой стадии, представляя собой результат реакции на продолжительный стресс.

Диагностика

Изучение указанного состояния проводилось американскими психологами Кристиной Маслач и Сьюзан Джексон^[9], которые характеризовали его как эмоциональное опустошение. Изучение синдрома проводится по предложенной Маслач методике: Maslach Burnout Inventory (MBI).

На основе «МБИ» был разработан опросник «МБИ-GS» («Maslach Burnout Inventory-General Survey»). Данный вариант опросника позволяет оценивать выгорание как в профессиях с непосредственными интенсивными межличностными коммуникациями, так и без них.

Помимо *МБИ* в российской психотерапевтической практике используется опросник Виктора Васильевича Бойко. Для тестирования и само тестирования специалистов разных профессий используется опросник по *профессиональному выгоранию* Е. П. Ильина.

Для диагностики эмоционального выгорания при работе с мигрантами используется методика *«Межкультурное эмоциональное выгорание»*^{[10][11]}.

На основе методики К. Маслач и С. Джексон была разработана русскоязычная версия — опросник «Профессиональное выгорание», утверждения в котором оценивают чувства и переживания, связанные с выполнением профессиональной, рабочей деятельности.

Противодействие синдрому выгорания^[12]

Рассматривая противодействие синдрому выгорания в контексте субъектно - личностного подхода, важно, чтобы у человека была активная позиция и заинтересованность в саморазвитии и самоуправлении. Высокая мотивация, своевременное позитивное подкрепление (как внешнее, так и внутреннее) помогают наиболее эффективно овладеть техниками и приемами саморазвития, укрепить ресурсы преодоления синдрома выгорания,

Помощь «выгорающему» человеку может быть оказана не только специалистом. Возможно помочь самому себе. Однако системная помощь будет много эффективнее. Она включает в себя самопомощь (подробнее будет описана ниже), оптимизация гигиенических и мотивационных условий труда, а также организационной культуры, и, конечно же, оказание специализированной профессиональной помощи консультирующих психологов, социально — психологической, морально — психологической, профилактико-реабилитационной, деловой и др.

Для того, чтобы помочь самому себе, необходимо

1. научиться осознавать симптомы психологического стресса и «выгорания»;
2. знать и понимать негативные последствия процессов выгорания;
3. иметь желание противостоять негативным последствиям трудовых стрессов — развивать мотивацию (самодетерминацию) к самоизменению и личностному росту;
4. овладевать широким спектром приемов саморегуляции (самоорганизации) и преодоления ключевых причин выгорания — дефицита личностных и профессиональных компетентностей, а также преодоления отчуждения личных жизненных смыслов от смыслов выполняемой профессиональной деятельности.

В случае недостаточности самопомощи требуется профессиональная консультативная или коррекционная помощь специалистов, владеющих методами стресс-менеджмента.

В культуре

Симптомы эмоционального выгорания («приступы равнодушия к работе и жизни») были описаны в романе Туманность Андромеды (1957) у персонажа Дар Ветер, которого лечили музыкой и трудотерапией.

Примечания

1. см. смежное понятие Профессиональная деформация
2. Эмоциональное выгорание - что это такое, симптомы и лечение (<https://dispanseri.ru/alkogol-i-bolezni/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya.html>). dispanseri.ru. Дата обращения: 26 августа 2018.
3. *Римма Фёдоровна Теперик*. Как не сгореть на работе? (<http://inter-press.ru/journal/2008/2>) // Журнал «Психология для руководителя». — 2008. — № 2. Архивировано (<https://web.archive.org/web/20130227110206/http://inter-press.ru/journal/2008/2>) 27 февраля 2013 года.
4. *Галина Сергеевна Абрамова, Юлия Анатольевна Юдчиц*. Психология в медицине. — Кафедра - М, 1998. — 272 с. — 10 000 экз. — ISBN 5-8059-0027-0.
5. *А. А. Реан, Я. П. Коломинский*. Социальная педагогическая психология. — СПб: Прайм-Еврознак, 2008. — 576 с. — (Большая университетская библиотека). — 2000 экз. — ISBN 978-5-93878-723-0.
6. Санд, 2020, Глава 2, с. 48.
7. Burisch M. Das Burnout — Syndrom. Theorie der inneren Erschoepfung. Springer, 1989.
8. Величковская С.Б. Проблема развития профессионального «выгорания». Синдром «выгорания» у преподавателей иностранного языка. Статья // Психологические и педагогические проблемы развития образования. Вестник МГЛУ. – Выпуск 484. – М.: Изд-во МГЛУ. – 2004.

9. *Christina Maslach, Susan E. Jackson. The measurement of experienced burnout* (<http://smlr.rutgers.edu/jackson-measurement-of-experienced-burnout>) (англ.) // *Journal of Occupational Behaviour*. — 1981. — Vol. 2. — P. 99–113. — ISSN 0894-3796 (<https://www.worldcat.org/search?fq=x0:jrnl&q=n2:0894-3796>). Архивировано (<https://web.archive.org/web/20150219021450/http://smlr.rutgers.edu/jackson-measurement-of-experienced-burnout>) 19 февраля 2015 года.
10. Ларин Н.А. Феномен эмоционального выгорания при межкультурном взаимодействии. (http://nbpublish.com/library_read_article.php?id=23962) // *Психология и Психотехника*. — 2017-3. — Т. 3, вып. 3. — С. 1–9. — ISSN 2454-0722 (<https://www.worldcat.org/search?fq=x0:jrnl&q=n2:2454-0722>). — doi:10.7256/2454-0722.2017.3.23962 (<https://dx.doi.org/10.7256%2F2454-0722.2017.3.23962>).
11. Ларин Никита Андреевич. Феномен эмоционального выгорания в поликультурной среде образовательных учреждений (<http://bgscience.ru/lib/39225>) (рус.) // *Живая психология*. — 2018. — Т. 5, вып. 2. — ISSN 2413-6522 (<https://www.worldcat.org/search?fq=x0:jrnl&q=n2:2413-6522>). — doi:10.18334/lp.5.2.39225 (<https://dx.doi.org/10.18334%2Flp.5.2.39225>).
12. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2009. — 336 с.: ил. — (Серия «Практикум»).

Литература

1. Enzmann, D., Berief, P., Engelkamp, C. et al. Burnout and coping will burnout. Development and evaluation of a burnout workshop. Berlin: Technische Univercitat Berlin, Institut fur Psychologie., 1992.
2. *Herbert J. Freudenberger. Staff burn-out* (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>) (англ.) // *Journal of Social Issues*. — 1974. — Vol. 30, no. 1. — P. 159—165. — ISSN 0022-4537 (<https://www.worldcat.org/search?fq=x0:jrnl&q=n2:0022-4537>).
3. Maslach, C. Burnout: A social psychological analysis. In *The Burnout syndrome* ed.J.W.Jones, pp. 30–53, Park Ridge, IL: London House, 1982.
4. Schaufell, W.B., Enzmann, D. And Girault, N. Measurement of burnout: A review. In *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch* ed. W.B.Schaufell, C.Maslach and T.Marek, pp. 199–215, Washington, DC: Taylor&Francis.
5. Величковская С. Б. Зависимость возникновения и развития стресса в профессиональной деятельности педагогов. Дисс. ... канд. психол. наук. М.: 2005
6. Величковская С. Б. Проблема развития профессионального «выгорания». Синдром «выгорания» у преподавателей иностранного языка. Статья // *Психологические и педагогические проблемы развития образования. Вестник МГЛУ*. — Выпуск 484. — М.: Изд-во МГЛУ. — 2004.
7. Водопьянова Н. Е. Противодействие синдрому выгорания в контексте ресурсной концепции человека // *Вестник СПбГУ. Серия 12*. — 2009. — Вып. 2. — С.75-86.
8. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. — СПб.: Питер, 2009. — 336 с.: ил. — (Серия «Практикум»).
9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд: Питер; Спб.; 2008
10. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. «Синдром выгорания» в системе «человек — человек». — В кн.: *Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности.* / Под ред. Никифорова Г. С., СПб., 2001. С. 276—282.
11. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб., 2005.

На русском

- *Илсе Санд*. Дистанция счастья. Правила гармоничной жизни для интровертов и сверхчувствительных людей = Ilse Sand. Introvert eller særligt sensitiv: guide til grænser, glæde og mening / переводчики Наумова Анастасия, Н. Фитисов. — М.: Альпина Паблишер, 2020. — 144 p. — ISBN 978-5-9614-3760-7.

См. также

- Многофакторная теория выгорания
- Профессиональный стресс
- Деперсонализация

Ссылки

- Синдром эмоционального выгорания (<http://psyfactor.org/personal/personal17-02.htm>)
- П.Сидоров. Синдром эмоционального выгорания — конспект врача (<https://web.archive.org/web/20080224184350/http://health.mpei.ac.ru/sindrom.htm>)
- Г. А. Макарова. Синдром эмоционального выгорания (http://zipsites.ru/books/sindrom_emocionalnogo_vigoraniya/)
- Диагностика эмоционального выгорания по В. В. Бойко (<http://psylist.net/praktikum/19.htm>)
- Диагностика профессионального выгорания по Е.Ильину

Источник — https://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=Эмоциональное_выгорание&oldid=110998248

Эта страница в последний раз была отредактирована 10 декабря 2020 в 18:49.

Текст доступен по лицензии Creative Commons Attribution-ShareAlike; в отдельных случаях могут действовать дополнительные условия.

Wikipedia® — зарегистрированный товарный знак некоммерческой организации Wikimedia Foundation, Inc.