

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ КАК РЕЗУЛЬТАТ ДЕЗАДАПТАЦИИ В СИСТЕМЕ «СУБЪЕКТ - СУБЪЕКТНЫХ» ОТНОШЕНИЙ

Лебедева О. В., Егорычева С. В.

Аннотация. В данной статье рассмотрены основные подходы к пониманию феномена «профессиональное выгорание», факторы его возникновения, а также позиция авторов по данной проблематике. Раскрываются основные проблемы, связанные с возникновением синдрома «выгорания личности» и его признаки. Проведено исследование по выявлению профессионального выгорания у работников социальной службы по трём основным шкалам и отмечено, что оно зависит от определённых факторов. В статье выяснено, почему внешние причины, связанные с работой, не являются основными в формировании эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений, а также снижения самооценки себя как профессионала. Описано, как начинает формироваться эмоциональное истощение, основные отличия стресса от дистресса, а также основные дискуссионные подходы к пониманию понятий «стресс» и «выгорание».

Ключевые слова: профессиональное выгорание, синдром «выгорания личности», синдром «эмоционального выгорания», работник социальной сферы, стресс, дезадаптация, профессиональная деформация, фрустрация.

PROFESSIONAL BURNOUT IN SOCIAL WORKERS AS A RESULT OF DEADAPTATION IN THE SYSTEM OF "SUBJECT - SUBJECT" RELATIONSHIP

Lebedeva O. V., Egorycheva S.V.

Annotation. This article discusses the main approaches to understanding the phenomenon of "professional burnout", factors of its occurrence, as well as the authors' positions on this issue. The main problems associated with the occurrence of personality burnout syndrome and its signs are revealed. A study was conducted to identify professional burnout in social service workers on three main scales and noted that it depends on certain factors. The article explains why external reasons related to work are not the main ones in the formation of emotional exhaustion, depersonalization and reduction of personal achievements, as well as a decrease in self-esteem as a professional. It describes how emotional exhaustion begins to form, the main differences between stress and distress, as well as the main discussion approaches to understanding the concepts of "stress" and "burnout".

Key words: professional burnout, personality burnout syndrome, "emotional burnout" syndrome, social service worker, stress, maladjustment, professional deformation, frustration.

Введение

В настоящее время существует огромное многообразие видов социальной активности человека, особое место отводится профессиональной деятельности. Учитывая современную обстановку в социальной среде, всё больше становится актуальной работа «помогающих» профессий. В этой связи существует потребность в высококвалифицированных работниках с высоким уровнем саморегуляции, ответственности, эмпатии, обладающих высоким уровнем профессиональных компетенций. Одной из немногих таких работ является профессиональная деятельность работников социальной сферы. Во многом их работа связана не только с наличием широкого спектра знаний и умений, но и с личной ответственностью за состояние другого человека: «... постоянное проникновение в суть социальных проблем клиента, личная незащищённость и другие морально-психологические факторы оказывают

негативное воздействие на здоровье социального работника» [11, с. 4-5]. Исходя из этого, как справедливо подчеркивают Т.Н. Князева, Л.Э. Семенова, А.В. Чевачина, личности специалиста данной структуры предъявляются особые требования [5].

Актуальность данного исследования состоит в том, что прежде чем быть специалистом данной профессии и быть способным понимать других людей, необходимо понять самого себя, свои взаимоотношения с окружающими, а также прогнозировать межличностные события. Это создает основу для сознательного управления своим поведением и деятельностью. Развитая способность личности не только к познанию внешнего мира, но и к познанию самого себя считается неотъемлемой частью как саморазвития, так и для становления себя как профессионала.

В современном мире принято говорить, что работа с повышенной коммуникативной нагрузкой (какой и является социальная служба) связана со стрессом. Идеи Г. Селье, заложившего основы концепции стресса, заключаются в том, что стресс – это нормальная реакция организма на изменяющиеся условия среды, способ уравнивания и адаптации внутренних реакций. Однако избыточное эмоциональное перенапряжение приводит к дистрессу, происходит истощение организма [9]. Хотелось бы также добавить, что профессиональный стресс отличается от выгорания тем, что он имеет адаптационную природу, мобилизует все стороны психики, может улучшать профессиональную деятельность; выгорание же снижает качество труда и снижает самооценку работника как профессионала [2].

В настоящее время в научной литературе ведётся дискуссия по вопросам стресса и выгорания у работников, которая выражается в том, что нет чёткого разграничения между этими понятиями. Эти споры нашли отражение в подходах к пониманию структуры профессионального выгорания, представленных отечественными и зарубежными психологами. Авторы результативного подхода (Е. Maher, S. Kahill, К. Чернисс и др.) придерживаются мнения, что выгорание, связанное с профессиональной деятельностью, выступает как специфическое состояние умственного, эмоционального и психического истощения у психически здоровых лиц, которые ранее успешно функционировали на определённом уровне профессионального мастерства. Представители процессуального подхода (Д. Эдельвич, А. Бродски, М. Буриш, L. Hallsten) рассматривают выгорание как стадийный процесс, начинающийся с напряжения, который протекает в ходе профессионального развития человека и выражается в несоответствии между ожиданиями, желаниями и идеалами личности и требованиями профессии. Таким образом, профессиональное выгорание представляет собой комплекс симптомов, выражающихся в эмоциональном истощении,

деперсонализации и снижении профессиональной эффективности [2].

По мнению Л.А. Китаева-Смыка и Э.С. Бобровой, возникновение синдрома «выгорания личности» связано с тем, что происходит противоречие между личным и социальным, а именно: в то же мере, как человек не может находиться в социальной изоляции, так и превышение нормы общения приводит к дистрессу [4]. В.А. Бодров отмечает, что проблема стресса связана со значимостью профессиональной деятельности человека. Именно эта значимость зависит от профессиональной мотивации, то есть в направленности личности на достижение успеха, самоутверждение, саморазвитие, достижение определённого статуса. Сложности в реализации указанных мотивов приводят к возникновению чувства неудовлетворённости, тревоги, стресса и фрустрации [1]. Развитию профессионального выгорания предшествует период максимальной активности, когда человек уходит «с головой» в работу, что провоцирует возникновение первый признак выгорания – истощения. В данном случае, истощение связывается с чувством усталости, вызванным истощением ресурсов, которое не проходит после ночного сна, но уменьшается, если работник пребывает на выходных или в отпуске, по окончании которых перечисленная симптоматика возвращается [7].

Однако первопричиной стресса могут служить не только рабочие факторы, они выступают скорее поводом для возникновения. Настоящие причины скрываются в сущностных характеристиках личностной сферы человека, в его установках, мировоззрении, особенностях стрессоустойчивости, в отношении к коммуникативному взаимодействию. Также стоит отметить, что часто человек уходит «с головой» в работу от проблем вне рабочего времени, например, от проблем в личной жизни, что приводит к перегрузке [3]. Обладая хорошими ресурсами стрессоустойчивости, а именно: развитыми волевыми качествами, способностью контролировать эмоции, способностью выдерживать нагрузки, человек достаточно долгое время пребывает в балансе [6].

Х. Дж. Фрейденбергер в своей книге «Выгорание: высокая цена высоких достижений» (1974) выделил и описал признаки эмоционального (профессионального) выгорания как «эмоционального истощения людей, приводящего к изменениям в социальной жизни и сфере общения», и следующие факторы его возникновения: личностный, ролевой и организационный. Ролевой фактор, по мнению психолога, свойственен лицам максимально эмпатийным, мягким, нацеленным на работу с людьми, но при этом неустойчивым, интровертированным и легко соглашающимся. Ролевой фактор подразумевает связь между ролевой конфликтностью и эмоциональным выгоранием. Отмечается, что неравномерное распределение ответственности между работниками способствует росту выгорания даже при незначительной рабочей нагрузке. Также важно

отметить, что конкуренция является одним из факторов, влияющих на снижение продуктивности деятельности и приводящих к развитию профессионального выгорания. Эффективность работы зависит от общности деятельности, совместных усилий коллектива, согласованности в тех или иных ситуациях. Организационными факторами, по Х. Дж. Фрейденбергеру, выступают: высокая нагрузка на работе, отсутствие или недостаток поддержки коллег и руководства, частый риск получения штрафов, монотонная работа с отсутствием карьерного роста и перспектив, требования проявления эмоций, не соответствующих реальности; отсутствие чётких требований к работе, отсутствие возможности влиять на принятие решений, низкое вознаграждение за труд, неопределённость в оценке выполняемой работы, отсутствие или недостаточное количество выходных, а также отсутствие учёта личных интересов руководством вне рабочего времени сотрудника. Немаловажными факторами также являются негативный климат в коллективе и дезадаптирующая организация труда [2, 8].

Материалы и методы

Целью нашего исследования явилось выявление особенностей профессионального выгорания у работников социальной службы. В качестве теоретического метода исследования применялись методы анализа и обобщения публикаций, посвященных проблеме выгорания, обусловленного профессиональными факторами. Для реализации поставленной цели использовалась методика «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой). В исследовании принимало участие 15 человек, а именно женщины от 30 до 60 лет [2].

Результаты исследования

Для выявления закономерностей влияния факторов профессиональной деятельности в системе «субъект - субъектных» отношений на профессиональное выгорание было проведено пилотажное исследование по методике «Диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой). Результаты исследования приведены в табл. 1.

Таблица 1 – ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ВЫГОРАНИЯ (ДАННЫЕ РОССИЙСКОЙ ВЫБОРКИ)

| Субшкала | Низкий уровень, L | Средний уровень, M | Высокий уровень, H |
|----------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Эмоциональное истощение | 0-15 | 16-24 | 25 и больше |
| Деперсонализация | 0-5 | 6-10 | 11 и больше |
| Редукция личных достижений | 37 и больше | 36-31 | 30 и меньше |

Результаты исследования представлены в гистограмме (рис. 1):

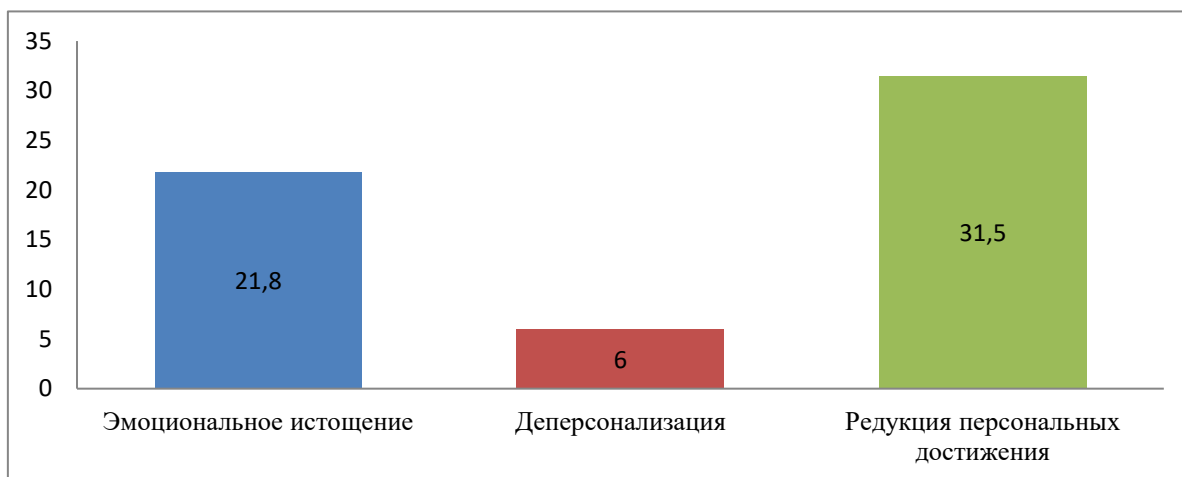


РИС. 1. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ СРЕДНИХ ЗНАЧЕНИЙ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПО ТРЕМ ШКАЛАМ

Согласно полученным в психологических исследованиях данным, для эмоционального истощения характерно снижение эмоционального фона, хроническая усталость, раздражительность в процессе работы с людьми, апатией, нехватка внутреннего ресурса для работы в системе «субъект - субъектных» отношений [10]. Деперсонализация в коммуникативной деформации с клиентами, коллегами характеризуется циничностью, формальным отношением и негативизмом по отношению к другим, ощущением недооценённости клиентами личности сотрудника, повышенной раздражительностью в процессе общения с собеседниками. Для редукции личных достижений характерно наличие пониженного уровня общего положительного настроения, понижение личных достижений и веры в себя, безразличие к собственному труду в процессе профессиональной деятельности, недооценённости себя как профессионала.

Из результатов исследования видно, что в среднем по группе преобладает средний уровень эмоционального истощения, средний уровень деперсонализации и средний уровень редукции личных достижений. Хотелось бы отметить, что у шести человек (40%) показатели эмоционального истощения находятся на высоком уровне, у пяти испытуемых – на среднем (33%) и у четырёх испытуемых (27%) – на низком уровне. Показатели деперсонализации у двух испытуемых (13%) находятся на высоком уровне, у шести (40%) – на среднем, а у семи (47%) – на низком уровне. Показатели шкалы редукции личных достижений находятся на среднем уровне, у двоих испытуемых (13%) они на низком уровне, у шести (40%) – на среднем и у семи (47%) – на высоком.

Обсуждение и заключение

Таким образом, профессиональное выгорание включает в себя комплекс факторов,

влияющих на личность социального работника, что негативно влияет не только на него как отдельного субъекта труда, но и на всю организацию в целом. Спектр негативного влияния на человека очень широк, начиная от профессионального, рабочего стресса, заканчивая неполадками в личной жизни; более того, профессиональное выгорание у каждого развивается по-разному в зависимости от стрессоустойчивости. По результатам исследования мы видим, что у большинства испытуемых высокий уровень профессионального выгорания, что свидетельствует о наличии определённых факторов, влияющих на его возникновение. Необходима более тщательная работа по выявлению этих факторов, проведение психокоррекционных мероприятий и применение психопрофилактики с целью помощи специалистам и руководству, а также для повышения уровня продуктивности организации в целом.

Список использованных источников

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕРСЭ, 2006. 528 с.
2. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Издательство «Питер», 2005. 336 с.
4. Китаев-Смык Л.А., Боброва Э.С. Социально-психологические проявления стресса и синдром "выгорания личности" // Активизация личности в системе общественных отношений: тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. М., 1989. 189 с.
5. Князева Т.Н., Семенова Л.Э., Чевачина А.В. К проблеме профилактики эмоционального выгорания у сотрудников коммерческой организации [Электронный ресурс] // Нижегородский психологический альманах. 2016. № 2 (4). С. 1-8. URL: psykaf417.esrae.ru/ru/10-109 (дата обращения: 20.10.2020).
6. Куликов Л.В. Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии / Под ред. А.А. Крылова. СПб., 1995. Вып. 1. Ч. 1. С. 92-99.
7. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания. М.: Речь, 2006. 424 с.
8. Маслач К., Лейтер М. Представление о синдроме эмоционального выгорания: современное исследование и его применение в психиатрии [Электронный ресурс] // Мировая психиатрия. 2016. № 15. С. 103-11. URL: https://psychiatr.ru/files/magazines/2016_06_wpa_1039.pdf (дата обращения: 20.10.2020).
9. Полякова О.Н. Стресс: причины, последствия, преодоление. СПб: Речь, 2008. 144с.
10. Поначугин А.В. Синдром эмоционального выгорания профессорско-

преподавательского состава высшего учебного заведения [Электронный ресурс] // Вестник Мининского университета. 2017. № 2. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/download/354/355> (дата обращения: 20.10.2020).

11. Чердымова Е.И., Чернышова Е.Л., Мачнев В.Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. Самара: Изд-во Самарского университета. 2019. 124 с.

References

1. Bodrov V. A. *Psihologicheskij stress: razvitie i preodolenie* [Psychological stress: development and overcoming]. Moscow: PERSE Publ., 2006, 528 p. (In Russian)
2. Vodopyanova N. E. *Psihodiagnostika stressa* [Psychodiagnostics of stress.]. Saint-Petersburg: Piter Publ., 2009, 336 p. (In Russian)
3. Vodopyanova N. E., Starchenkova E. S. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout Syndrome: diagnostics and prevention]. Saint-Petersburg: Piter Publ., 2005, 336 p. (In Russian)
4. Kitaev-Smyk L. A., Bobrova E. S. *Social'no-psihologicheskie proyavleniya stressa i sindrom "vygoraniya lichnosti"* [Socio-psychological manifestations of stress and the syndrome of "personality burnout"] // Aktivizaciya lichnosti v sisteme obshchestvennyh otnoshenij [Activation of personality in the system of public relations]. Theses of reports to the VII Congress of the society of psychologists of the USSR. Moscow, 1989, 189 p. (In Russian)
5. Knyazeva T. N., Semenova L. E., Chevachina A.V. *K probleme profilaktiki emocional'nogo vygoraniya u sotrudnikov kommercheskoj organizacii* [On the problem of prevention of emotional burnout in employees of a commercial organization] // Nizhegorodskij psihologicheskij al'manah, 2016, no. 2 (4), pp. 1-8. Available: psykaf417.esrae.ru/ru/10-109 (accessed: 20.10.2020) (In Russian)
6. Kulikov L. V. *Stress i stressoustojchivost' lichnosti* [Stress and stress tolerance of the individual] // *Teoreticheskie i prikladnye voprosy psihologii* [Theoretical and applied issues of psychology] / Ed. A. A. Krylova. Saint-Petersburg, 1995, vol. 1, part 1, pp. 92-99. (In Russian)
7. Makarova G. A. *Sindrom emocional'nogo vygoraniya* [Emotional burnout Syndrome]. Moscow: Rech' Publ., 2006, 424 p. (In Russian)
8. Maslach K, Leiter M. P. *Predstavlenie o sindrome emocional'nogo vygoraniya: sovremennoe issledovanie i ego primenenie v psihiatrii* [The idea of emotional burnout syndrome: modern research and its application in psychiatry] // *Mirovaya psihiatriya*, 2016, vol. 15, pp. 103-111. Available: https://psychiatr.ru/files/magazines/2016_06_wpa_1039.pdf (accessed: 20.10.2020). (in English)

9. Polyakova O. N. *Stress: prichiny, posledstviya, preodolenie* [Stress: causes, consequences, overcoming]. Saint-Petersburg: Rech' Publ., 2008, 144 p. (In Russian)
10. Ponachugin A.V. *Sindrom emocional'nogo vygoraniya professorsko-prepodavatel'skogo sostava vysshego uchebnogo zavedeniya* [Professional burnout Syndrome of the teaching staff of higher educational institutions] // *Vestnik Mininskogo universiteta*, 2017, no. 2, pp. 1-14. Available: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/download/354/355> (accessed: 20.10.2020). (In Russian)
11. Cherdymova E. I., Chernyshova E. L., Machnev V. Ya. *Sindrom emocional'nogo vygoraniya specialista* [The syndrome of emotional burnout of a specialist]. Samara: Publishing House 'Izd-vo Samarskogo universiteta', 2019, 124 p. (In Russian)
-

Лебедева Оксана Валерьевна – доктор психологических наук, доцент; доцент кафедры практической психологии, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: lebedeva-oksana.nn@yandex.ru

Егорычева Светлана Васильевна – магистрант факультета психологии и педагогики, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация, e-mail: svetochka-egorycheva@mail.ru

Lebedeva Oksana Valerievna – Doctor of Psychology, associate professor; associate professor of the Department of Practical Psychology, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: lebedeva-oksana.nn@yandex.ru

Egorycheva Svetlana Vasilevna – student of the faculty of psychology and pedagogy, Nizhny Novgorod State Pedagogical University named after Kozma Minin (Minin University), Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: svetochka-egorycheva@mail.ru

Социальная и организационная психология