

МРНТИ 159.9.07

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ
КОММЕРЧЕСКОГО СЕКТОРА

Таналова О. Б. - доктор психологических наук, и.о. профессора кафедры
Общей и прикладной психологии КазНПУ имени Абая

Яхьярова Н.З. - магистрант кафедры Общей и прикладной психологии
КазНПУ имени Абая

Казахский национальный педагогический университет имени Абая
Алматы, Казахстан

Аннотация. В статье рассмотрены понятия о синдроме эмоционального выгорания. Выделены пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания. Приведены факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания. Методы исследования по выявлению эмоционального выгоранию: Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко). База исследования : специалисты торгового объединения ТОО «Sulpak».

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, истощение, личностная отстраненность, самооценка, стресс.

THE STUDY OF BURNOUT IN THE COMMERCIAL SECTOR
EMPLOYEES

Tanalova O.B. doctor of psychology, acting Professor of the Department of
General and applied psychology of Abay KazNPU

Yakhyarova N.Z.- master of the Department of General and applied psychology of
Abay KazNPU,
National Pedagogical University Almaty, Kazakhstan

Abstract. The article considers concepts of emotional burnout syndrome. Five key groups of symptoms characteristic of burnout syndrome have been identified. Factors contributing to the development of emotional burnout syndrome are given. Methods

of research on detection of emotional burnout: Method of diagnostics of the level of emotional burnout (V. V. Boyko). Research base: specialists of "Sulpak" LLP trade association.

Keywords: emotional burnout, exhaustion, personal exclusion, self-esteem, stress.

В современном обществе отношение людей к работе заметно меняется. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, одновременно, глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Падает рейтинг ряда социально значимых профессий – медицинских работников, учителей, учёных. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте. Выявляются тревога, депрессия, синдром эмоционального выгорания, психосоматические расстройства, зависимости от психоактивных веществ (включая алкоголь, транквилизаторы и др.) [1, 2, 3].

Синдром эмоционального выгорания – это состояние физического утомления и разочарования, которое возникает у людей, занятых в альтруистических профессиональных областях [4].

Синдром эмоционального выгорания (burn-out) представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, учителя и др.) [5].

Первые работы по выгоранию появились в 70-е годы в США. Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фреденбергер, американский

психиатр, работавший в альтернативной службе медицинской помощи. Он в 1974 году описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег (истощение, потеря мотиваций и ответственности) и назвал его запоминающейся метафорой — выгорание.

Другой основоположник идеи выгорания - Кристина Маслач - социальный психолог, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам.

Развитию синдрома эмоционального выгорания, предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак – **истощение**. Истощение определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

Вторым признаком синдрома эмоционального выгорания является - **личностная отстраненность**. Профессионалы, испытывающие выгорание, используют отстраненность, как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе изменением своего сострадания к клиенту через эмоциональное отстранение. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к клиенту, он воспринимается как неодушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком синдрома выгорания является - **ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки в рамках выгорания**. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности,

снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности [6].

Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания:

1. Физические симптомы: усталость, физическое утомление, истощение; уменьшенный или увеличенный вес; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья (в том числе по ощущениям); затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь тела; артериальная гипертензия (повышенное давление); болезни сердца.

2. Эмоциональные симптомы: недостаток эмоций (неэмоциональность); пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие и усталость; ощущения беспомощности и безнадежности; раздражительность, агрессивность; тревога, усиление беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; нервные рыдания, истерики, душевные страдания; потеря идеалов и надежд или профессиональных перспектив; преобладает чувство одиночества.

3. Поведенческие симптомы: во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть; безразличие к еде, стол скудный, без изысков; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи (например, травмы, падения, аварии и т.д.); импульсивное эмоциональное поведение.

4. Интеллектуальное состояние: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе; уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе); увеличение скуки, тоски, апатии или недостаток вкуса и интереса к жизни; увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм или безразличие к новшествам, нововведениям; малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании); формальное выполнение работы.

5. Социальные симптомы: нет времени или энергии для социальной активности; уменьшение активности и интереса к досугу, хобби; социальные контакты ограничиваются работой; скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег [7].

Рассмотрим факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания. Ключевым компонентом развития синдрома выгорания является стресс на рабочем месте: несоответствие между личностью и предъявляемыми ей требованиями. К организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся следующие: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства; недостаточное вознаграждение за работу, как моральное, так и материальное; невозможность влиять на принятие важных решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций (выговор, увольнение, судебное преследование); однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость быть эмпатичным; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы [8, 9, 10].

К профессиональным факторам риска относят: «помогающие», альтруистические профессии, где сама работа обязывает оказывать помощь людям (врачи, медицинские сестры, социальные работники, психологи, учителя и даже священнослужители). Также предрасполагает к выгоранию и работа с «тяжелыми» клиентами. В медицине это геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями. В последнее время концепция синдрома эмоционального выгорания расширилась на специальности, где контакт с людьми вообще не характерен (например, программисты).

Среди психотерапевтов и консультантов синдрому выгорания подвержены люди, имеющие низкий уровень профессиональной защищенности. Как, например, отсутствие профессионального образования и систематического повышения квалификации. Молодой возраст, отсутствие жизненного опыта и опыта практической работы. Провоцировать синдром выгорания могут болезни, ослабленность после болезни, переживание тяжелого стресса, психологические травмы (развод, смерть близкого или пациента). По этическому кодексу психотерапевты и консультанты могут приступить к работе через полгода после инцидента травмы.

Нами было проведено экспериментальное исследование. В выборку данного исследования вошли специалисты ТОО «Sulpak».

В ходе проведения исследования, с использованием таких методик, как «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (В.В.Бойко) и Теста «Большая пятерка» был проведен корреляционный анализ с использованием параметрического критерия линейной корреляции К.Пирсона.

Исходя из результатов нашего исследования было выявлено, что такие факторы, как привязанность и обособленность, имеют обратную корреляционную связь с резистенцией, так же, как самоконтроль и импульсивность, с истощением и резистенцией.

В заключение нашего исследования можно сделать вывод, что «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (В.В.Бойко) позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

Литература

1. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал.- 2001.- Т.22, №1.- С.90-101.

2. Робертс Г.А. Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии.- 1998.- №1.- с. 39-46.4. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. – 2002, том23, №3. – с.85-95.
3. Holloway F., Szmukler G., Carson J. Support systems. 1. Introduction.// *Advances in Psychiatric Treatment*.- 2000. Vol.6.- p.226-235
4. Кондаков И.М. Психологический словарь. – СПб.: Питер, 2000.
5. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике.—СПб.: Питер, 2001
6. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал.- 2001.- Т.22, №1.
7. Kahill S. Interventions for burnout in the helping professions: A review of the emperical evidence. // *Canadian Journal of counseling review*. – 1988. – V.22 (3), p.310-342.
8. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // *Медицинские новости*.—2002.— №7.— С. 3-9.
9. Von Oncuil J. ABC of work related disorders: stress at work.// *British Medical Journal*.- 1996.- vol.313.- p.745-748.
10. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines.- Geneva: WHO.- 1992.