Некрасова И.И., студент
Студентка кафедры «общей и социальной психологии»
Бурятский государственный университет имени Д. Банзарова
Россия, г. Улан-Удэ
Научный руководитель: Очирова Любовь Ильинична

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И КОПИНГ-СТРАТЕГИИ

Аннотация: *В статье проведен анализ изучения синдрома эмоционального выгорания. Выгорание состоит из эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личных достижений. Также отмечены негативные последствия наличия данного синдрома. Описаны наиболее часто встречающиеся копинг- стратегии, и даны их описания.*

Ключевые слова: *синдром эмоционального выгорания, профессиональная среда, профессиональное выгорание, эмоциональное истощение, деперсонализация, защитные механизмы, выгорание.*

Annotation: *The article analyzes the study of the emotional burnout syndrome. Burnout consists of emotional exhaustion, depersonalization, and a decline in personal achievement. The negative consequences of the presence of this syndrome are also noted. The most common coping strategies are described, and their descriptions are given.*

Key words: *burnout syndrome, professional environment, professional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, defense mechanisms, burnout.*

Выгорание концептуализируется как синдром, который состоит из эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личных достижений. Несмотря на возросшую частоту и тяжесть выгорания в западном

мире, опубликовано ограниченное количество исследований, посвященных опыту государственных служащих, перенесших выгорания.

Негативные последствия в межличностных отношениях проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т.д. «Выгорающие» на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Они полностью поглощены рабочими проблемами, от которых не могут освободиться даже в кругу семьи или друзей.

Анализ зарубежных и отечественных исследований показал, что «выгорание» является особым феноменом нарушенной психической адаптации. В то же время, изучение и систематизация литературы по указанной проблеме выявила множественность подходов к рассмотрению понятия «выгорания».

Ученые, занимающиеся проблемой эмоциональных состояний, рассматривают его как состояние, включающие совокупность симптомов разного уровня (Х. Дж. Фрейденбергер, 1974; К. Маслач 1982; и др.) или как механизм защиты от постоянных стрессовых воздействий (В.В. Бойко 1996; Л.А. Китаев- Смык, 1992).

С точки зрения ученых, занимающихся психологией труда «выгорание», определяется как профессиональная дезадаптация, деформация личности и т.п. (А.К. Макарова; В.Е. Орел 2003).

Объединяет названные направления то, что каждое из них указывает на зависимость изучаемого явления от наличия ситуации интенсивного общения в профессиональной деятельности, характерной для работников социальной сферы.

Кроме того, определение причин «выгорания» и профессиональной деформации личности, также позволяет сделать заключение о родстве указанных понятий. Это говорит о том, что «эмоциональное выгорание»

является формой профессиональной деформации работников социальной сферы.

В итоге, в ходе рассмотрения факторов, способствующих развитию или торможению «выгорания» (Т.В. Форманюк 1994; В.В. Бойко. 1996; В.Е. Орел 2001) обнаружилось, что по своей природе они могут быть двух видов: 1) индивидуальные или внутренние (обусловленные индивидуальными, социально-демографическими и личностными характеристиками человека) и 2) организационные или внешние (Объективны, связаны с особенностями профессиональной деятельности- это условия работы, содержание труда, взаимоотношения в коллективе).

Трудовая деятельность на протяжении многих лет влияет на исполнителя профессии как позитивным, так и негативным образом, и определяет уклад жизни человека, а со временем и может поменять его кардинальным образом. Состояния утомлённости, конфликтности, агрессии, низкая заработная плата, низкая организационная культура труда, недостаточность профессионального опыта и т.д снижает качество труда у сотрудников государственных учреждений, которые часто вынуждены работать с большим кругом общения, к данной группе относятся: работники социальных служб, преподаватели, представителя серы услуг, медицинские сотрудники, профессионалы, которые вынуждены общаться с психологически трудным контингентом людей и др. работники государственных учреждений. От данного синдрома не застрахованы ни домохозяйки, ни писатели, ни художники, ни актёры, в связи с чем, изучение данного синдрома представляет научный интерес.

Данное понятие было введено Гербертом Фрейденбергером в 1974 году и имеет свое место в классификации МКБ-10, оно относится к *классу:* Факторы, влияющие на состояние здоровья населения и обращения в учреждения здравоохранения, находится в *блоке:* Обращение в учреждения

здравоохранения в связи с другими обстоятельствами и имеет *код* Z73.0 Переутомление.

Анализируя теоретико-методологическую литературу можно выделить изучение данного синдрома, социальным психологом К. Маслач и С. Джексон (MBI), которые характеризовали его как эмоциональное истощение, опустошение и представляли СЭВ 3-мя фазами формирования, которые включают в себя:

1) «Эмоциональное истощение» представлено в виде исчерпания эмоциональных, физических ресурсов профессионала, работающего с людьми, а также в утомлении, равнодушии по отношению к окружающим, близким родственникам, которое ожжет сопровождаться признаками депрессии и раздражительности.

2) «Деперсонализация» (личностное отдаление) представлено как особая форма социальной дезадаптации, отдалении и уменьшении контактов со стороны работника.

3) «Редукция личностных достижений» (профессиональная мотивация) проявляется в снижении чувства компетентности как работника, недовольство собой как профессионалом, возникновение чувства вины, безразличие к работе и др.

Также не малое значение на изучение эмоционального выгорания оказал В.В. Бойко, где по мнению автора, эмоциональное выгорание - это защитный механизм, в форме полного или частичного исключения эмоций. Данная методика состоит из 3х фаз развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение», и каждая из указанных фаз имеет определенную степень выраженности и симптом с помощью которых можно дать характеристику личности и выделить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

А также А.А. Рукавишниковым, наиболее подробно изучены проблемы эмоционального выгорания в профессиональной деятельности как врачей, так

и учителей, менеджеров и др. Он определяет, что эмоциональное выгорание происходит на межличностном и мотивационном уровне.

Выгорание представляет собой развивающийся во времени процесс, который начинается со стресса на работе, который имеет высокую продолжительность. Среди основных факторов развития стресса выделяют: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики профессионалов (возраст, пол, уровень образования, стаж работы и т.д.), а также личностные особенности (выносливость, самооценка и т.д.).

Механизм действия копинг – стратегий аналогичен действию защитных механизмов, которые предполагают:

− планирование решения проблемы, когда человек начинает самостоятельно анализировать ситуацию, принимать решения по изменению ситуации, анализ положительных и отрицательных сторон данной ситуации, в том числе и планирование распорядка дня, для облегчения и структурирования решения проблемы.

− даже, если человек начинает проявлять себя агрессивно, то это может быть один из вариантов проявления копинг – стратегий, у человека проявляется такое поведение в связи с тем, что это необходимо для изменения ситуации, когда иного выхода он может не видеть. Человек всегда готов к определенной степени враждебности, готов к риску, если того требует ситуация. (Конфронтационный копинг)

− еще одним вариантом защитных механизмов является признание своей роли в возникновении проблемы, любая проблема не создается на пустом месте, и каждый человек, кто в ней участвует играет в ней определенную роль, которая положительно или отрицательно может на нем сказаться.

− сдерживание и регулировка своих эмоций, а также способность не принимать поспешных действий, или действий в основе которых лежат эмоции. (самоконтроль).

− бегство или избегание проблем, желания и усилия, направленные к избеганию проблем, когда человек принимает все возможные действия, идет на уступки на вред себе, может работать во вред себе, соглашаться с чем в целях избегания от проблем, которые также проявляются в когнитивных установках отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость, откладывать проблему на неопределенный.

К когнитивным копинг - стратегиям также относятся: отвлечение и переключение мыслей на другие, более «важные» темы чем та, которая есть сейчас, игнорирование, придание проблеме значение и смысла, относительность проблемы, самообвинение, возложение вины на себя.

Эмоциональное выгорание неразрывно связано с защитными механизмами, использую которые человек может справиться с данным синдромом. Принято считать, что копинг – стратегии при синдроме эмоционального выгорания делятся на несколько групп, обращение к другим (обращение к другим за поддержкой, независимо от того, кто этот человек), нерациональный копинг (стратегия бегства от проблем, которые не решают проблему, а либо избегают, либо откладывают ее на неопределенное время), адекватный копинг (который помогает справиться с данной проблемой)

Список использованной литературы:

1) Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности/ В.Е. Орёл- Институт психологии Российской академии наук, 2005.– 450с.
2) Орел В.Е., Большакова Т.В. Личностные детерминанты возникновения синдрома психического выгорания у медицинским работников – Экология человека – 2005. – №3.– стр 40-43
3) Определение психического выгорания (А.А. Рукавишников)/ Фетискин Н.П., Козлов В.В. Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., – 2002. – С. 357-360.