Название дисциплины Социальная психология

Тема Эмоциональное выгорание как социально-психологическая проблема

Введение

Проблема. Эмоции неразрывно связанны со всей деятельностью человека: и с удовлетворением наших низших витальных потребностей, и с общением, и с учебой, работой и творчеством. Они регулируют психическую и телесную жизнедеятельность организма, задействуя при необходимости способы психологической защиты и адаптации к создавшейся ситуации. В случае нарушений эмоциональной сферы симптоматика их проявления довольно обширна. Эмоциональные колебания вызывают неблагоприятные стрессовые ситуации, действия, имеющие продолжительный срок и наносящие непоправимый вред психике человека. Изменение общего эмоционального фона может быть первым сигналом развивающейся душевной болезни. За возникновение и реализацию эмоций отвечают кора головного мозга, вегетативная и двигательная системы. Нарушения эмоциональной сферы могут быть вызваны как сбоем в функционировании организма, так и влиянием внешних факторов, усугубляющих психическое напряжение человека. Вследствие этого возникают синдромы, способствующие дальнейшему разладу эмоциональной сферы, и в частности синдром эмоционального выгорания. Данная проблема привлекла к себе внимание специалистов различных направлений, а также психологов. Существует ряд профессий, в которых человек испытывает чувство внутренней эмоциональной напряженности из-за необходимости постоянных контактов с другими людьми.

Тема исследования. Тема данной курсовой работы - «Эмоциональное выгорание как социально-психологическая проблема».

Актуальность исследования. Эмоциональное выгорание (burn-out) - это симптом нашего времени. Это состояние истощения, которое приводит к параличу наших сил, чувств и сопровождается утратой радости по отношению к жизни. В наше время случаи синдрома выгорания учащаются. Это касается не только социальных профессий, для которых синдром выгорания был характерен ранее, но и других профессий, а также личной жизни человека. Распространению синдрома выгорания способствует наша эпоха - время достижений, потребления, нового материализма, развлечений и получения удовольствия от жизни. Это время, когда мы эксплуатируем сами и позволяем себя эксплуатировать. Благодаря работам отечественных и зарубежных ученых, таких как А. Лэнгле, Е. Аронсон, А. Пайнз, X. Фрейденберг, С. Маслач, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, М.А. Воробьева, Н.В. Гришина, Е.В. Орел, и других - данная проблема актуальна в наши дни, свидетельством чему является большое число публикаций.

Объект и предмет исследования. В качестве объекта исследования будут рассмотрены нарушения эмоциональной сферы личности с позиций социальной психологии. Предмет исследования - эмоциональное выгорание как социально-психологическая проблема современности.

Цели и задачи исследования. Целью данной курсовой работы является: исследование теоретических и прикладных аспектов проблемы эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной литературе, причин данного синдрома, факторов, стадий развития, механизмов и условий. Для достижения цели исследования, ставлю перед собой следующие задачи:

дать общую психологическую характеристику синдрому эмоционального выгорания;

выявить и проанализировать его основные причины, социально-психологические факторы и условия развития синдрома;

рассмотреть основные стадии развития и модели синдрома эмоционального выгорания;

определить социально-психологические характеристики, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания у представителей разных профессий;

рассмотреть способы и методы по минимизации последствий данного синдрома на личность и представить соответствующие профилактические рекомендации.

В данной курсовой работе в качестве теоретической и методологической основы исследования будут использованы наиболее актуальные принципы, подходы, положения и концепции в психологии: комплексный подход; системно-структурный подход; принцип единства личности и деятельности; концепции профессионального становления личности и профессиональной социализации; общетеоретические и экспериментальные подходы к исследованию эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе. Основным методом будет теоретический анализ литературных источников по проблеме эмоционального выгорания, социальной адаптации личности, профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания.

1. Проблема эмоционального выгорания в социальной психологии

.1 Понятие и признаки эмоционального выгорания

эмоциональное выгорание социальный психологический

Синдром эмоционального выгорания - это термин, который был введен в психологию в 1974 году американским психиатром Гербертом Фрейденбергером, описываемый как проявляющийся нарастающим эмоциональным истощением, и который может привести к личностным изменениям в сфере общения с людьми. Эмоциональное выгорание - это своеобразная реакция организма человека на длительное воздействие профессиональных стрессов, проявляющаяся в умственном, физическом и психоэмоциональном истощении. Иными словами, подобное состояние являет собой некий механизм психологической защиты на стрессы, возникающие в трудовой сфере. Выгоранию особенно подвержены люди, чья профессиональная деятельность связана с общением с другими людьми, а также представители альтруистических профессий.

Существуют разные определения выгорания. Например, М. Буриш считает, что «Выгорание - психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса». В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «…выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия».

Первоначально данный термин использовался по отношению к абсолютно здоровым людям, вынужденным постоянно находиться в эмоционально нагруженной атмосфере при выполнении своих трудовых обязанностей. В результате, человек утрачивает большую часть своей физической и эмоциональной энергии, становится недоволен собой и своей работой, перестает понимать и сочувствовать людям, которым приходится оказывать профессиональную помощь. Симптоматика рассматриваемого синдрома весьма обширна и определяется личностными особенностями каждого конкретного человека. Для выхода из подобного состояния часто требуется специальное лечение.

Фройденбергер впервые опубликовал статью о волонтерах, которые работали в социальной сфере от имени местной церкви. В этой статье он описывал их ситуацию. У этих людей были симптомы, похожие на депрессию. В их анамнезе он обнаруживал всегда одно и то же: сначала эти люди были в абсолютном восторге от своей деятельности. Потом этот восторг постепенно начинал уменьшаться. И в конечном счете они выгорели до состояния «горсточки пепла». У всех них была обнаружена сходная симптоматика: эмоциональное истощение, постоянная усталость. При одной только мысли, что завтра нужно идти на работу, у них возникало чувство усталости. У них были различные телесные жалобы, они часто болели. Это была одна из групп симптомов.

Что касается их чувств, то они больше не имели силы. Произошло то, что он назвал дегуманизацией. Изменилось их отношение к людям, которым они помогали: сначала это было любящее, внимательное отношение, затем оно превратилось в циничное, отвергающее, негативное. Также ухудшились отношения с коллегами, возникало чувство вины, желание уйти от всего этого. Они работали меньше и делали все по шаблону, как роботы. То есть эти люди уже не были способны, как прежде, вступать в отношения и не стремились к этому. В качестве третьей группы симптомов автор статьи обнаружил снижение производительности. Люди были недовольны своей работой и своими достижениями. Они переживали себя как бессильных, не чувствовали, что достигают каких-то успехов. Всего для них было слишком много. И они чувствовали, что не получают того признания, которого они заслуживают.

Синдром эмоционального выгорания рассматривается в психологии как следствие огромных эмоциональных затрат, при которых всегда требует общение с людьми. Подобному патологическому состоянию особенно подвержены люди таких профессий как, педагоги, медицинские работники, руководители предприятий, торговые представители, социальные работники и т.п. Рутина, напряженный рабочий график, зарплата, не удовлетворяющая имеющиеся запросы, стремление быть лучшим во всем и многие друге факторы способны вызвать сильнейший стресс и негативные эмоции, которые постепенно накапливаются внутри и приводят к эмоциональному выгоранию. Но не только напряженная работа может спровоцировать выгорание. Некоторые особенности характера и образа жизни конкретного человека также обуславливают предрасположенность к подобному состоянию. Так, возможные причины выгорания, можно условно поделить на несколько групп, в первую из которых войдут факторы, связанные непосредственно с профессиональной деятельностью: отсутствие контроля над выполняемой работой, низкая заработная плата, повышенная ответственность, слишком монотонная и неинтересная работа, высокое давление со стороны руководства.

Среди индивидуальных черт характера, обуславливающих повышенный риск выгорания, психологи выделяют перфекционизм, пессимизм, желание выполнять свои обязанности без посторонней помощи, стремление контролировать абсолютно все. Как правило, синдрому эмоционального выгорания особенно подвержены люди с личностным типом А. Для человека с личностью типа А характерно стремление работать до изнеможения и сильный дух соперничества во всех делах. Это черта характера личности, характеризуемая чрезмерным влечением и духом соперничества, нереалистичным ощущением безотлагательности чего-то, неадекватными амбициями, нежеланием давать самооценку, тенденцией подчеркивать значимость количества продукции, по сравнению с качеством, и потребностью в контроле.

Клинические проявления эмоционального выгорания условно делятся на три обширные группы: физические поведенческие и психологические. В первую группу входят такие симптомы, как синдром хронической усталости, проявления астении, головные боли, нарушения со стороны пищеварительной системы, потеря или стремительный набор массы тела, нарушения сна, артериальная гипертензия, тремор конечностей, тошнота, одышка, боли в сердце и т.д. Поведенческие и психологические признаки, которыми проявляется синдром эмоционального выгорания, заключаются в том, что больной начинает терять интерес к собственной работе, а ее выполнение становится все сложнее. На фоне снижения энтузиазма и самооценки может возникать:немотивированное беспокойство и тревога; чувство вины; неуверенность в себе и собственных профессиональных качествах; подозрительность; потеря интереса к работе, ее формальное выполнение; скука и апатия; чувство собственной беспомощности и бесполезности; разочарование; повышенная раздражительность; ощущение всемогущества (по отношению к клиентам, пациентам и т.д.); общий негативизм по отношению к перспективам в карьерном росте и жизни в целом; дистанцирование от коллег или клиентов; чувство одиночества.

В поведении человека, подверженному выгоранию, также можно заметить некоторые изменения. Обычно это состояние характеризуется практически полным отсутствием физических нагрузок, увеличение рабочего времени, нарушения аппетита, возможно злоупотребление спиртным или наркотическими веществами. Анализ литературы по данной проблеме позволяет обобщить множество определений выгорания от разных авторов, и выделить три основных компонента: эмоциональное/физическое истощение, деперсонализация и редуцирование личных достижений:

Эмоциональное истощение находит свое проявление в уменьшенном эмоциональном фоне, в равнодушии или наоборот - в эмоциональном перенасыщении, раздражении.. Данный компонент выгорания весьма близок к тому, что наблюдается при остром или хроническом состоянии монотонии и психическом пресыщении. При этом у человека может наблюдаться чувство, то источник его эмоциональных ресурсов иссяк, и он понимает, что не может в дальнейшем заниматься своим делом с таким же воодушевлением, желанием, как и прежде. Все то, что ранее радовало его, теперь вызывает только равнодушие или даже тошноту.

Деперсонализация выражается в изменении характера отношений с другими людьми. При этом появляется безразличное, и даже негативное отношение к людям, с которыми приходится работать. Общение и взаимодействие с ними становится формальными, обезличенными. В других случаях деперсонализация выражается в возникновении зависимости от других. Появляющееся негативное отношение к людям первоначально может иметь скрытый характер и обнаруживаться во внутренне сдерживаемом раздражении, прорывающимся постепенно наружу и приводящее к конфликтам вследствие повышения негативизма, цинизма в отношениях с людьми.

Редуцирование личных достижений обнаруживается, как правило, с одной стороны в негативном оценивании себя как профессионала и личности, а с другой стороны - наоборот - в ограничении своих возможностей, снятии с себя ответственности и перекладывании ее на других.

Если говорить о причинах эмоционального выгорания, в общем и целом различают три области. Это индивидуально-психологическая область, когда у человека возникает сильное желание отдаться этому стрессу. Вторая сфера - социально-психологическая или общественная - это давление извне: различные модные течения, какие-то общественные нормы, требования на работе, дух времени. Например, считается, что каждый год нужно отправляться в путешествие и если я этого не могу, тогда я не соответствую людям, живущим в данное время, их образу жизни. Это давление может осуществляться в скрытой форме, и оно может иметь своим следствием выгорание. Но есть еще и третья причина, которая связана с организацией систем. Если система предоставляет отдельному человеку слишком мало свободы, слишком мало ответственности, если происходит моббинг (травля), тогда люди подвергаются очень большому стрессу. И тогда, конечно, необходима реструктуризация системы. Необходимо развивать организацию по-другому.

В результате выгорания люди испытывают хроническое истощение на эмоциональном и физическом уровне, что практически всегда приводит к ухудшению качества исполняемых ими обязанностей. В результате длительного воздействия стресса хороший педагог может начать относиться к ученикам бесчувственно, провоцировать конфликтные ситуации из-за собственного раздражения, начать проявлять агрессию не только на работе, но и дома.

С повышенным риском эмоционального выгорания связна и профессия социального работника, деятельность которого всегда связана с высокой моральной ответственностью за других людей. Данная профессия требует высокой психологической нагрузки, при этом, критерии успешности в ней довольно размыты. Постоянные стрессы, необходимость взаимодействия с «немотивированными» клиентами и даже экстремальные условия работы во многом способствуют развитию эмоционального выгорания.

.2 Стадии эмоционального выгорания

Исследование проблемы эмоционального выгорания позволило выявить и выделить несколько характерных его стадий. Здесь следует отметить, что развитие синдрома эмоционального выгорания у каждого человека происходит индивидуально. Это процесс в большей степени зависит от профессиональных условий, а также личностных особенностей. На сегодняшний день имеется несколько классификаций, в соответствии с которыми синдром эмоционального выгорания разделяется на несколько стадий.

Так, М. Буриш в развитии синдрома выделяет шесть фаз эмоционального выгорания (Приложение А). Если провести анализ предложенных им фаз развития синдрома, то можно проследить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и экзистенциальному вакууму. Поначалу профессиональная деятельность личности составляет центральную ценность и смысл всей его жизни. Буриш считает, что тот, кто «выгорает», когда-то должен был «загореться»». причем данный «запал» не повлечет за собой каких-либо негативных последствий при условии соответствующей сатисфакции. Если же будет иметь место очевидное для человека несоответствие между его вкладом и полученным или ожидаемой наградой, то начинают появляться первые симптомы выгорания. Трансформация его отношения к профессиональной деятельности, от позитивного до безразличного или негативного, прослеживается на примере «выгоревшего» врача, начинающего воспринимать пациента только как медицинский случай. При этом наблюдается постепенное обезличивание отношений между пациентом и врачом, начальником и подчиненными и т.д.; которое подавляет проявление гуманных форм поведения между людьми и создает угрозу для личностного развития представителей различных социальных профессий и не только.

Согласно динамической модели Е. Хартмана и Б. Перлмана, данное состояние проходит четыре стадии своего развития:

Первая стадия. На этой стадии патологии человек испытывает напряженность, которая может быть вызвана его неудовлетворением собственными профессиональными качествами или несоответствием работы ожиданиям и желаниям. В том и другом случае возникает противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

Вторая стадия. Этот этап сопровождается стрессом и его типичными проявлениями. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных составляющих.

Третья стадия. Возникают аффективно-когнитивные, поведенческие, а также физиологические реакции в различных индивидуальных вариантах проявлений.

Четвертая стадия. На этом этапе эмоциональное выгорание выступает в качестве многогранного переживания хронического стресса, проявляясь как психологическое и физическое истощение и переживание собственного неблагополучия. Данная стадия образно можно сравнить с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива.

Другой исследователь и автор многих книг по эмоциональным нарушениям из университета Аризоны Джефф Гринберг, рассматривал проблему в качестве пятиступенчатого прогрессирующего процесса, в котором каждая из стадий получила сове оригинальное название:

«Медовый месяц». Изначальный энтузиазм работника под воздействием постоянных стрессовых ситуаций постепенно снижается, а работа начинает казаться все менее интересной. При этом человек, как правило, доволен работой и занятием, относится к ним с энтузиазмом. Тем не менее, со временем продолжающиеся стрессы в его деятельности приводит к тому, что его деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и человек становится более вялым.

«Нехватка топлива». Появляются первые признаки эмоционального выгорания; апатия, нарушения сна, повышенная утомляемость. Работник трудится менее продуктивно, начинает дистанцироваться от собственных профессиональных обязанностей. У человека возникает некоторая апатия и усталость, а также возможны проблемы со сном. Если нет какой-либо дополнительной мотивации и стимулирования, то человек начинает терять всякий интерес к своей деятельности, снижается ее производительность, а также пропадает привлекательность работы в данной организации. Так, у работника могут появиться нарушения трудовой дисциплины и отстраненность от его трудовых обязанностей. При этом если мотивация еще достаточно высока, то человек еще может сохранять высокую активность, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Хронические проявления. Хроническая раздражительность, синдром хронической усталости, подавленность протекают на фоне ухудшения физического состояния (снижение иммунитета, обострение хронических заболеваний и т.д.). Непомерное усердие человека в работе, влечет за собой такие физические явления, как измождение и подверженность заболеваниям. Кроме этого появляются различные психологические переживания - либо чувство подавленности, «загнанности в угол», либо хроническая злоба и раздражительность. Многие управленческие работники нередко страдают так называемым «синдромом менеджера» или постоянной нехваткой времени.

Кризис. У человека к этому времени, скорее всего, уже развились некие хронические патологии, что приводит к еще большему снижению работоспособности. Психологические симптомы также усиливаются. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

«Пробивание стены». Проблемы физического и психологического плана обостряются настолько, что возможно развитие тяжелых, угрожающих жизни состояний. Физические и психологические проблемы человека переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека.

Фройденбергер создал шкалу, состоящую из 12 ступеней выгорания, где первая ступень еще выглядит очень безобидно. Сначала у пациентов с выгоранием присутствует навязчивое желание утвердить себя («я могу что-то сделать»), может быть, даже в соперничестве с другими. Потом начинается небрежное отношение к собственным потребностям. Человек больше не уделяет себе свободного времени, меньше занимается спортом, у него остается меньше времени для людей, для себя самого, он меньше разговаривает с кем-то. На следующей ступени у человека нет времени для урегулирования конфликтов - и поэтому он их вытесняет, а позднее даже перестает их воспринимать. Он не видит, что на работе, дома, с друзьями имеются какие-то проблемы. Он отступает. Мы видим что-то похожее на цветок, который все больше увядает. В дальнейшем утрачиваются чувства в отношении себя. Люди больше уже не чувствуют себя. Они всего лишь машины, станки и уже не могут остановиться. Через некоторое время они ощущают внутреннюю пустоту и, если это продолжается, то чаще становятся депрессивными. На последней, двенадцатой стадии человек полностью сломлен. Он заболевает - телесно и психически, переживает отчаяние, часто присутствуют суицидальные мысли.

1.3 Модели и структура синдрома в исследованиях зарубежных и отечественных авторов

Понимание феномена синдрома эмоционального выгорания требует анализа его структуры и компонентов. Первые представления об эмоциональном выгорании появились в работах зарубежных психологов, которые исследовали данный феномен на базе различных профессиональных групп, в частности, у педагогов, медицинских работников, социальных работников; управленцев, торгового персонала, менеджеров, психологов, сотрудников правоохранительной сферы и других. Анализ содержания синдрома профессионального выгорания проводился как в исследованиях зарубежных ученых так в работах отечественных ученых. Исследуя структурные компоненты и составляющие синдрома эмоционального выгорания, авторы рассматривали изучаемый феномен как некое состояние, включающее в себя ряд конкретных элементов.

Первоначально структуру эмоционального выгорания составлял один компонент. Так в однокомпонентной теории эмоционального выгорания А. Пайнса и Э. Аронсона, основным компонентом выступает истощение, проявляющееся в физической, эмоциональной и когнитивной сфере, которое вызвано длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Предложенное авторами достаточно широкое определение синдрома эмоционального выгорания не ограничивается только профессиями субъект - субъектного типа. По их мнению, данный феномен присущ и другим профессиональным группам, в частности сфере менеджмента, а также может проявляться вне работы в других жизненных областях; общественно-политической, интимно-дружеской, семейной.

А. Лэнгле и В. Франкл определяют синдром эмоционального выгорания как «особую форму экзистенциального вакуума, в которой доминирует картина истощения». Они считают, что истощение - ведущий симптом и основная характеристика синдрома эмоционального выгорания. Кроме ведущего симптома, ими были выделены дополнительные три: деперсонализация (как дегуманизация); переживание собственной неэффективности; витальная нестабильность. Эти симптомы представляют собой первые признаки «развития предсуицидального состояния».

В исследованиях В. Шауфели и Д. Дирендонка эмоциональное выгорание представлено двумя компонентами: эмоциональное истощение и деперсонализация. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй - деперсонализация - проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного». Другие авторы отмечают, что первым компонентом в структуре выгорания является редукция профессиональных достижений, а второй компонент образован интеграцией таких компонентов эмоционального выгорания, как эмоциональное истощение и деперсонализация. Некоторые авторы, напротив, выделяют эмоциональное истощение в качестве самостоятельного и основного компонента выгорания, считая вторым фактором редукцию профессиональных достижений и рассматривая деперсонализацию только как частный феномен профессий сферы социального обслуживания.

Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц, отождествляя эмоциональное выгорание и профессиональную деформацию, выделяют две основные составляющие профессиональной деформации личности в системе профессий «человек - человек». Это синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания. В данном случае под профессиональной усталостью понимается «совершенно специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей». При синдроме эмоционального выгорания человек страдает не просто от физического или нервного истощения, часто носящих временный характер, а от «хронических стрессов нервной системы». Несколько особое место занимает представление о структуре эмоционального выгорания в теории В. Е. Орла. Он рассматривает психическое выгорание как системное образование, действующее по принципу «наложенной структуры», поэтому не имеющее строгой очерченной структуры. Выгорание выполняет функцию дезадаптации (при этом автор подчеркивает, что механизм действия выгорания гораздо глубже, чем адаптационный эффект).

К. Маслач и С. Джексон описывают эмоциональное выгорание как трехмерный конструкт, включающий в себя все компоненты, отмеченные в рассмотренных выше моделях: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая выгорания. Проявляется оно в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии, в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности собственных эмоциональных ресурсов. Вторая составляющая выгорания - деперсонализация - сказывается в деформации отношений с другими людьми (тенденция к развитию негативного, бездушного, циничного отношения). Контакты становятся обезличенными и формальными. Третья составляющая выгорания - редукция личностных достижений - может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Отличительной особенностью позиции К. Маслач и ее коллег является акцентирование внимания на профессиональном характере синдрома выгорания, трактовке его «как результата профессиональных проблем, а не как психиатрического синдрома».

Д. Джонс выделяет 4 компонента: 1) общую неудовлетворенность от работы; 2) психологическую напряженность межличностного взаимодействия; 3) наличие соматических болезней и дистресса; 4) непрофессионализм по отношению к клиентам. Е. Махер выделяет 12 основных симптомов, а в работе Д. Кэрролл предлагается 47 симптомов. Первое основание выделения симптомов - характер той сферы индивида, которую он представляет. В соответствии с этим основанием выделены 132 симптома выгорания, объединенных в пять основных групп: 1) аффективные; 2) когнитивные; 3) физические; 4) поведенческие; 5) мотивационные.

Выводы. Анализируя исследования, связанные со структурой и содержанием синдрома эмоционального выгорания, нужно отметить, что они носили в большей степени описательный характер. Отличительной особенностью этих исследований был субъективизм авторов относительно самого используемого понятия, поскольку каждый исследователь наполнял этот термин своим смыслом, границы его применения неправомерно расширялись, и практически понятие «синдром эмоционального выгорания» можно было использовать для описания любых феноменов, как тождественных, так и противоположных. Вместе с тем, исследования, направленные на изучение структуры и содержания эмоционального выгорания, позволили, во-первых, говорить об эмоциональном выгорании как о сложном синдроме, имеющим ряд симптомов; во-вторых, они положили начало многочисленным эмпирическим исследованиям синдрома; в третьих, выделение симптомов и компонентов эмоционального выгорания показало, что они возникают не одновременно, а последовательно, что позволило говорить о нем как о динамическом процессе, т. е. как о феномене, имеющем свои этапы и фазы развития.

2. Диагностика и профилактика эмоционального выгорания

.1 Диагностика и помощь при эмоциональном выгорании

Синдром эмоционального выгорания имеет более ста различных проявлений, которые обязательно учитываются в ходе обследования. Диагностика патологического состояния проводится на основании жалоб пациента, имеющихся у него хронических соматических заболеваний, фактов употребление лекарственных препаратов. В ходе беседы психотерапевт выяснят профессиональные условия больного. Для определения стадии выгорания применяются различные специальные методики, включающие в себя ряд тестов и опросов. Арсенал методов для диагностики достаточно широк. При диагностике эмоционального выгорания применимы такие общие методы как:

Наблюдение. При сохранении, привычных для данного человека условий его деятельности, наблюдение специально создается в соответствии с целью эксперимента. Оно осуществляется по заранее разработанному плану, а ход и результаты его четко фиксируются. Как правило, испытуемые не знают о его проведении, следовательно не испытывают эмоционального напряжения.

Эксперимент. Отличается этот метод, возможностью специально создавать условия, стимулирующие проявление интересующего психического явления. При этом устанавливается влияние отдельных факторов на его возникновение и динамику. Эксперимент проводится столько раз, сколько необходимо для выявления соответствующей закономерности.

Исследование продуктов деятельности. Позволяет определить уровень знаний, умений и навыков.

Анкетирование и тестирование. Краткое, стандартизированное, ограниченное во времени испытательное задание, позволяющее выявить наличие интересующего феномена.

Биографический метод. Выявляет ключевые факторы формирования индивида, его жизненный путь, кризисные периоды развития и особенности социализации.

Следует отметить, что для получения достоверных данных в исследовании той или иной психологической проблемы следует использовать методы комплексно. При использовании этих методов, следует руководствоваться принципами необходимости и достоверности в получения информации. Условно симптомы эмоционального выгорания можно разделить на физические, поведенческие и психологические. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие возникновения стрессовых состояний, необходимо обучать сотрудников навыкам реагирования на негативные эмоции.

Как уже упоминалось, исследованием эмоционального выгорания занимались американские психологи К. Маслач и С. Джексон, которые сравнивали его как эмоциональное опустошение. Для проведения изучения синдрома эмоционального выгорания ими (а точнее Маслачом) была предложена методика: Maslach Burnout Inventory (MBI). Российская адаптация сделана в 2001 году Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой: на основе модели Маслач-Джексон была разработана методика Профессиональное выгорание (ПВ). Методика представляет собой опросник позволяющий определить у человека степень выраженности профессионального (эмоционального) выгорания по трем шкалам «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «профессиональных достижений». Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у человека выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания» (Приложение Б). В 2007 году в НИПНИ им. Бехтерева (Е. И Лозинская, Н. Б. Лутова, В. Д. Вид) была проведена адаптация оригинального опросника Маслач применительно к медицинским работникам. Методика была дополнена математической моделью вычисления общего индекса перегорания (ИСП).

Методика для диагностики профессионального выгорания Maslach Burnout Inventory (MBI) в настоящее время признана базовой методикой для измерения степени «выгорания» (преимущественно в профессиях типа "человек-человек"). Профессиональное выгорание рассматривают как проявление деструктивных изменений личности в результате негативных (стрессогенных) воздействий профессиональной среды на психику и личность. Деструктивные изменения затрагивают и проявляются на уровне различных подструктур личности. К. Маслач и С. Джексон выделяют три группы "индикаторов" выгорания - "эмоциональное истощение", "деперсонализация" и "редукция личностных достижений". Такой подход к диагностике профессионального выгорания в настоящее время считается классическим. Именно эти индикаторы и оценивает опросник, имеющий три соответствующие шкалы (четвертая шкала показывает общий уровень тяжести "выгорания", по совокупности всех критериев).

Кроме методики MBI в отечественной психотерапевтической практике применяется опросник В. В. Бойко (Приложение В). В его представлении, эмоциональное выгорание представляет собой воспитанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Данное явление - это частично функциональный стереотип, потому что позволяет человеку дозировать и экономно тратить свои энергетические ресурсы. Вместе с тем, как правило, наблюдаются и его дисфункциональные последствия, когда оно негативно отражается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с клиентами, коллегами, партнерами по работе. Методика Бойко представляет собой тест-опросник, который состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика Бойко дает возможность выделить следующие три фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция», «истощение», для которых определены специфические симптомы (Таблица 1), а также используется методика количественного определения степени их выраженности.

Таблица 1 Фазы развития стресса и их симптомы

|  |  |
| --- | --- |
| «Напряжение» | Переживание психотравмирующих обстоятельств; Неудовлетворенность собой; «Загнанность в клетку»; Тревога и депрессия. |
| «Резистенция» | Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; Эмоционально-нравственная дезориентация; Расширение сферы экономии эмоций; Редукция профессиональных обязанностей. |
| «Истощение» | Эмоциональный дефицит; Эмоциональная отстраненность; Личностная отстраненность (деперсонализация); Психосоматические и психовегетативные нарушения. |

Для тестирования и самотестирования специалистов разных профессий используется также опросник по профессиональному выгоранию Е. П. Ильина, который дает достаточно объемную характеристику личности, подробную картину синдрома и позволяет наметить меры профилактики и психокоррекции.

Лечение выгорания должно быть направлено, прежде всего, на устранение стрессового фактора, а также повышение мотивации и установку баланса между энергетическими затратами на профессиональную деятельность и получением вознаграждения. Справиться со стрессом больному может помочь квалифицированный психотерапевт. Совместно с психотерапией обычно назначаются лекарственные препараты для снятия симптоматики патологического состояния. Однако львиная доля успеха в борьбе с выгоранием зависит от самого пациента и его желания изменить ситуацию. Начинать борьбу с синдромом выгорания необходимо как можно скорее. Специалисты рекомендуют проявлять активность на рабочем месте, не бояться заявлять о своих потребностях и правах, отказываться от выполнения работы, которой нет в должностных инструкциях. Необходимо уделять время самому себе, найти интересное увлечение, заниматься спортом, общаться с друзьями и родными. Если лечение не приносит улучшений, лучшей рекомендации будет уход с работы хотя бы на время.

.2 Профилактика эмоционального выгорания

Теперь следует остановиться на конкретных рекомендациях по работе с синдромом эмоционального выгорания и по его предотвращению. Многое решается само по себе, если человек понимает, с чем связан синдром выгорания. Если понимать это про себя или про своих друзей, то можно начать решать эту задачу, поговорить с собой или друзьями об этом. Вообще, работа с синдромом выгорания начинается с разгрузки. Можно уменьшить цейтнот, делегировать что-то, разделять ответственность, ставить реалистичные цели, критически рассматривать те ожидания, которые имеешь. Это большая тема для обсуждения. Здесь мы действительно наталкиваемся на очень глубокие структуры экзистенции. Здесь идет речь о нашей позиции по отношению к жизни, о том, чтобы наши установки были аутентичными, соответствовали нам.

Если синдром выгорания имеет уже гораздо более выраженную форму, нужно получить больничный, физически отдохнуть, обратиться к врачу, при более легких расстройствах полезно лечение в санатории. Или просто устроить хорошее время для себя, пожить в состоянии разгрузки. Но проблема в том, что многие люди, имеющие синдром выгорания, не могут себе это разрешить. Или человек уходит на больничный, но так и продолжает предъявлять к себе чрезмерные требования - таким образом он не может выйти из стресса. Люди страдают от угрызений совести. А в состоянии болезни усиливается выгорание.

Кратковременно могут помочь медикаменты, но они не представляют собой решение проблемы. Телесное здоровье - это основа. Но также нужна и работа над собственными потребностями, внутренним дефицитом чего-то, над установками и ожиданиями по отношению к жизни. Нужно подумать, как уменьшить давление социума, как можно самому себя защитить. Иногда даже подумать о том, чтобы сменить место работы. В самом тяжелом случае, который я видел в своей практике, человеку потребовалось 4-5 месяцев освобождения от работы. А после выхода на работу - новый стиль работы, в противном случае через пару месяцев люди снова выгорают. Конечно, если человек работает на износ в течение 30 лет, то ему сложно перестроиться, но это необходимо.

Профилактика описываемого синдрома крайне важна для представителей всех профессий, в особенности тех, что входят в группу риска. По мнению специалистов, эмоциональное выгорание можно предотвратить, если выработать для себя некий расслабляющий ритуал. Это может быть медитация, прослушивание любимой музыки и т.п. Кроме того, психологическое здоровье человека во многом зависит от таких факторов, как правильное питание, регулярные физические нагрузки. В ходе выполнения профессиональных обязанностей психологи советуют, научиться говорить «нет» там, где это необходимо, а также ежедневно устраивать небольшой «технологический» перерыв, полностью отстраняясь от работы хотя бы на несколько минут. Также мощным средством борьбы со стрессом является творчество, а потому для предупреждения эмоционального выгорания крайне важно развивать свое творческое начало.

Профилактика профессиональных стрессов должна являться важной задачей и для руководителей. Демонстрация карьерных перспектив, грамотная система поощрений, по возможности внесение разнообразия в деятельность подчиненных, проведение совместных праздников и просто поддержание дружественной атмосферы в коллективе. Для текущей самопрофилактики рекомендуется:

Развитие, создание себе перспектив, поиск новых возможностей развития, самосовершенствования.

Планирование своего времени (на день, неделю, месяц и год).

Организация регулярного отдыха. Поездки на природу, путешествия.

Замена чувства вины на чувство ответственности. Учиться правильно реагировать на ошибки.

Умение ориентироваться на результат. Достигать его, видеть и ценить его.

Занятия хобби, увлечения.

Здоровый образ жизни.

К эмоциональному выгоранию следует относиться, как и к любой другой временной трудности: можно долго переживать и злиться на себя, окружающих и мир в целом, а можно - активно организовать себе отдых и продумать на будущее систему планирования, систему разумного отдыха. Категорически противопоказано заниматься раздуванием чувства жалости к себе, к своей деятельности, а также культивированием чувства усталости, слабости и всех прочих негативных переживаний. Вообще для профилактики синдрома эмоционального выгорания нужно научиться сохранять позитивное отношение к происходящему в жизни. Для этого нужно смотреть на результат, сосредотачиваться на том, какие выгоды можно извлечь и чему научиться из сложившейся ситуации, а не думать о том, что ничего не получается и искать, кто виноват в проблемах. Другой способ самозащиты - общение. Но не простое общение, болтовня, а искреннее, эмоциональное общение: когда есть поддержка людей, чувство «локтя» в коллективе, то будет мало вероятности «сгореть».

Еще один способ профилактики эмоционального выгорания - поддержание себя в хорошей спортивной форме, правильный отдых. Банально, но факт. Сознание и тело связаны, недаром говорят «в здоровом теле - здоровый дух». Умение ставить перед собой реальные цели также снижает риск «выгорания». Реальные цели и верно расставленные приоритеты дают человеку возможность ощутить свою успешность и повышают самооценку. Если человек ставит себе слишком великие цели, а ресурсов у него для этого недостаточно, то результата он не добьется. В результате у него снизится самооценка, он будет считать себя неудачником. Руководитель может только поддержать подчиненного в этой нелегкой борьбе. Например, похвалить за успехи, даже, если он делает не совсем то, что положено; дать сотруднику понять, что он важен для компании.

Отличной профилактикой служит демонстрация подчиненному перспективы карьерного роста с четким распределением критериев продвижения. Так будет предотвращено одно из основных проявлений синдрома эмоционально выгорания - чувство бессмысленности работы. Руководитель имеет власть над временем подчиненного. Чем грамотнее оно распределено, тем меньше риск «спалить» сотрудника: людей очень выматывает авральный режим, особенно, если такое часто и неожиданно бывает в компании. Также причиной «сгорания» людей является монотонность работы. Это как заноза - не смертельно, но раздражает. Если есть возможность внести в деятельность подчиненных разнообразие, то лучше руководителю это сделать, что непременно положительно отразится на эффективности работы. Для «тушения пожара» годятся любые перемены: место работы, график работы, функции и обучение. Эти простые приемы эффективны в борьбе со «сгоранием». Чтобы предупредить эмоциональное выгорание сотрудников нужно украшать и обогащать жизнь интересным веселым общением, искусством, музыкой, походами на природу, литературой. От отношения человека к себе и к своей жизни зависит будет ли он «звездой» или «свечкой», участь которой плакать и гореть.

Заключение

Сегодня множество проведенных социально-психологических исследований рассматривает «синдром эмоционального выгорания» как весьма сложный психофизиологический феномен, представляющий собой состояние физического, эмоционального и интеллектуального истощения. В большинстве случаев эмоциональное выгорание - это общее название последствий длительного трудового стресса, вернее, следствие неуправляемого течения стресса, и профессионального кризиса. Данное явление нередко можно наблюдать в любой деятельности связанной с интенсивным общением и контактами с людьми. Проведенный в работе анализ его содержания показывает, что множество исследователей в том или ином виде выделяет как основные симптомы - эмоциональное истощение, изменение взаимодействия в профессиональной сфере («профессиональное выгорание»), изменение отношения к себе как профессионалу и личности. Профессиональное выгорание - относительно устойчивое состояние, симптомами которого являются снижение мотивации к работе, повышенная конфликтность и возрастающее недовольство от выполняемой работы, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и т.д.

Развитие в человеке эмоционального выгорания со временем может привести к необратимым изменениям личностной структуры человека, что сильно мешает успешному осуществлению его профессиональной деятельности. Продолжительная эмоциональная нагрузка выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. При этом внешними факторами являются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. К группе внутренних факторов относят: слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности; склонность к эмоциональной ригидности; нравственные дефекты и дезориентация личности. Конечно, в целом это явление отрицательно сказывается на профессиональной деятельности, поскольку приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности, вслед за которыми следует тревога, депрессия и всевозможные психосоматические нарушения, вплоть до суицида. Однако в качестве его положительного значения можно назвать то, что оно подталкивает человека к более экономному и пропорциональному расходованию энергетических ресурсов.

В ходе исследования были рассмотрены достаточно эффективные методики по диагностике возникновения синдрома эмоционального выгорания, предложенные как зарубежными, так и отечественными специалистами. В частности, была рассмотрена методика западных психологов - К. Маслача и С. Джексона на основе их трехфакторной модели, которая предназначена для диагностики эмоционального выгорания, деперсонализации и редуцирования достижений. Кроме этого была рассмотрена методика диагностики эмоционального выгорания, предложенная В.В. Бойко, которая представляет собой опросник, предназначенный для диагностики данного синдрома. В нашей стране понятие «синдром эмоционального выгорания» введено в психологическую практику не так давно. Следует отметить, что многие авторы полагают, что данная проблема, не получила должного внимания.

Профилактика описываемого синдрома крайне важна для представителей всех профессий, в особенности тех, что входят в группу риска. Условно симптомы эмоционального выгорания можно разделить на физические, поведенческие и психологические. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие возникновения стрессовых состояний, людям необходимо учиться правильно реагировать на негативные эмоции. Сегодня, в эпоху больших достижений, потребления, нового материализма, развлечений и получения удовольствия от жизни, одним из определяющих факторов профессиональной пригодности для многих видов деятельности - является состояние эмоциональной сферы человека. Эмоциональная устойчивость личности формируется и улучшается в процессе его деятельности под воздействием социальных условий и воспитания. При этом достижение необходимого уровня эмоциональной устойчивости связано с вырабатыванием приемов саморегуляции, которые должны соответствовать индивидуальным особенностям конкретной личности. Многие авторы сходятся в том, что позитивное отношение к себе, понимание самого себя, способность к самоанализу, самонаблюдению, самоконтролю, оптимизм, умение адекватно оценить ситуацию - являются психологическими условиями предотвращения возникновения эмоционального выгорания. Если человек вырабатывает в себе все эти качества, то он сможет вовремя заметить появление негативных признаков влияния профессиональной деятельности и принять меры по их предупреждению.

Глоссарий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Понятие | Определение |
| 1 | Апатия | симптом, выражающийся в безразличии, безучастности, в отрешённости к происходящему, в отсутствии стремления к деятельности, отсутствии внешних эмоциональных проявлений и снижении волевой активности. |
| 2 | Дезадаптация | состояние сниженной способности (нежелания, неумения) принимать и выполнять требования среды как личностно значимые, а также реализовать свою индивидуальность в конкретных социальных условиях. |
| 3 | Деперсонализация | это одно из расстройств психики, характеризующееся нарушенным самовосприятием либо полным отсутствием оного. |
| 4 | Депрессия | это психическое расстройство, которое вызывает постоянное чувство подавленности и потерю интереса к жизни. |
| 5 | Деструктивное поведение | поведение, причиняющее ущерб, приводящее к разрушению. |
| 6 | Профессиональная деформация | когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, формирующаяся из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности и приводящая к формированию специфически-профессионального типа личности. |
| 7 | Психодиагностика | (от греч. душа и способный распознавать) - область психологической пауки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности. |
| 8 | Психокоррекция | деятельность психолога по исправлению тех особенностей психического развития, которые по определенным критериям не соответствуют принятой модели. |
| 9 | Редуцирование личных достижений | занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте. |
| 10 | Саморегуляция | (лат. regulare - приводить в па-рядок, налаживать) - это заранее осознанное и системно организованное воздействие индивида на свою психику с целью изменения ее характеристик в желаемом направлении. |
| 11 | Синдром эмоционального выгорания | состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее как результат хронического стресса на работе. |
| 12 | Экзистенциальный вакуум | это ощущение внутренней пустоты, формирующееся у человека в результате бегства или отказа от жизненных целей, уникальных смыслов и личных ценностей |
| 13 | Эмоции | (от лат этосrе - возбуждать, волновать) - переживание нашего отношения к внешней среде и к самому себе. |
| 14 | Эмоциональная лабильность | колебания настроения, легкие переходы от благодушия к гневливого или подавленного состояния. |
| 15 | Эмоциональное истощение | переживание личность опустошенности и бессилья. |

Список использованных источников

1 Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А. Психология в медицине: Учеб. пособие. - М.: ЛПА «Кафедра-М», 1998. - 272 с.

Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р.. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. - Прайм-Еврознак, 2008. - 560 с.

Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». М.: Издательство МГУ, 1995.

Бессонова, Л. А. Факторы профессиональной деформации личности в деятельности специалиста по социальной работе / Л. А. Бессонова // Вестник Тверского государственного университета.- 2010.

Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.

Бусовикова О.П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников. - «Сибирская психология сегодня: Сборник научных трудов». - Вып. 2. - Кемерово: Кузбассвузиздат, 2003. - 410 с.

Василенко А. Ю., Осмысленность жизни как фактор профилактики эмоционального выгорания в профессиях типа" человек-человек" // Социальные и гуманитарные науки на Дальнем Востоке.- 2009.

Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. Психология здоровья. СПб.: Издательство СПб ГУ, 2000.

Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., 2002.

Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.

Киршин П. А., Методы психогигиены и психопрофилактики синдрома "эмоционального сгорания" социального работника // Работник социальной службы.- 2010.

Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие - Красноярский гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013.

Лаврова О. С., Синдром эмоционального выгорания и методы его предотвращения // Работник социальной службы.- 2007.

Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания. - Генезис, 2010.

Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания // Вопросы социального обеспечения. - 2005. - №8.

Орел В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования. Статья в «Психологическом журнале» - 2001. - №3.

Салогуб А. М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых / А. М. Салогуб // Молодой ученый. - 2014.

Толковый словарь по психологии. Интернет-ресурс. url: http://psychology.academic.ru/7653/Личность\_типа\_А

Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 2008. - № 8.

Шауфели В., Дийкстра П., Иванова Т. Увлеченность работой: Как научиться любить свою работу и получать от нее удовольствие. - М.: Когито-Центр, 2015. - 137 с.