



Научная статья

УДК 159.96

DOI: 10.17748/2686-9969-2021-4-4-47-53

**ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ И СЛЕДСТВИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ ПСИХОЛОГА**

Юлия Геннадьевна Кириллова

Кубанский государственный университет

г. Краснодар, Россия

<https://orcid.org/0000-0001-7825-3639>

kirillovayg7@gmail.com

Аннотация: статья посвящена проблеме эмоционального выгорания психолога в процессе работы с клиентом. Даны различные интерпретации термина «эмоциональное выгорание» различными авторами. Представлено подробное описание эмоционального выгорания, характерные его проявления. Проанализированы мнения различных отечественных и зарубежных авторов на данную тему. Описаны трудности психолога, с которыми он может столкнуться в работе. Дана характеристика трехкомпонентной модели выгорания, основные факторы, способствующие возникновению данного синдрома. Предложено описание физического выгорания, проявляющегося через соматические расстройства, а также описание психологического состояния, сопутствующего эмоциональному выгоранию психолога. Кроме того, в статье идет речь обо всем пути, который проходит человек до эмоционального выгорания, причины с описанием его состояния. Сделаны выводы о том, как эмоциональное выгорание влияет на развитие личности психолога, какие имеет результаты.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, психолог, СЭВ, причины эмоционального выгорания

Для цитирования: Кириллова Ю. Г. Основные причины и следствия эмоционального выгорания психолога // Педагогика: история, перспективы. 2021. Том. 4. №4. с. 47-53
DOI: 10.17748/2686-9969-2021-4-4-47-53

Благодарность: Выражаю благодарность научному руководителю – доктору педагогических наук, доценту, профессору кафедры общей и специальной педагогики Снежане Александровне Хазовой.

Original article

THE MAIN CAUSES AND CONSEQUENCES OF EMOTIONAL BURNOUT OF A PSYCHOLOGIST

Yulia G. Kirillova

Kuban State University

Krasnodar, Russia

<https://orcid.org/0000-0001-7825-3639>

kirillovayg7@gmail.com

Abstract: the article is devoted to the problem of emotional burnout of a psychologist in the process of working with a client. Various interpretations of the term "emotional burnout" are given by various authors. A detailed description of emotional burnout, its characteristic manifestations is presented. The opinions of various domestic and foreign authors on this topic are analyzed. The difficulties of a psychologist that he may encounter in his work are described, the characteristics of the three-component model of burnout, the main factors contributing to the occurrence of this syndrome are given. A description of physical burnout, manifested through somatic disorders, as well as a description of the psychological state accompanying the emotional burnout of a psychologist, is proposed. In addition, the article deals with the entire path that a person goes through to emotional burnout, the reasons with a description of his condition. Conclusions are drawn about how emotional burnout affects the development of a psychologist's personality, what results it has.

Keywords: emotional burnout, psychologist, C E V, causes of emotional burnout

For citation: Kirillova Yu.G. The Main Causes and Consequences of Emotional Burnout of a Psychologist. Pedagogy: History, Prospects. 2021. Vol. 4. No. 4. PP. 47-53. (In Russ.) DOI: 10.17748/2686-9969-2021-4-4-47-53

Acknowledgement: I would like to express my gratitude to my supervisor, Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Professor at the Department of General and Special Pedagogy Snezhana A. Khazova.

Введение.

Проблема эмоционального выгорания личности очень важна для профессий «человек–человек». В таких профессиях отрицательные признаки профессиональной деформации личности встречаются намного чаще. Среди них есть и общие признаки для всех профессий: деформация механизмов социального восприятия; появление профессиональных фильтров восприятия окружающих людей не как уникальных личностей и индивидуальностей, а только как фигур специфических, чисто профессиональных отношений.

Проблема исследования.

Проблема эмоционального выгорания специалистов в последние годы приобретает все большую актуальность. Вопросу *синдрома эмоционального выгорания* (далее – СЭВ) и факторам, обуславливающих его возникновение посвящены многочисленные работы таких зарубежных и отечественных авторов, как К. Маслач, Б. Перлман, Х.Д.

Фрейденберг, М. Лейтер, Е. Хартман, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.П. Ильин, А.А. Рукавишников, Е.Л. Старченкова, Т.В. Форманюк.

Профессия специалиста по психологии увлекательна и предоставляет достаточно полезного. Зачастую она приносит ощущение довольства собою, в особенности, если клиенты удовлетворены работой, если ты убежден, что сумел подействовать. Но, невзирая на продуктивность специальности, нередко она стоит занимающимся ею людям довольно дорого.

Анализ отечественной и зарубежной литературы

Влияние профессии не заметно со стороны, но его истинную стоимость ощущает непосредственно специалист по психологии. «Акцентируют ряд значимых нюансов данной «платы»:

- угроза потерять идентичность и «раствориться» в клиентах;
- отрицательные результаты имеют все шансы отразиться на личной жизни (семья, друзья);
- угроза психологических патологий из-за стабильных конфликтов с темными сторонами существования и психологической патологией» [1].

Нередко специалист по психологии преувеличивает индивидуальные патологии клиента, и первостепеннейшим последствием неверного представления становится направленность на терапию, но никак не на представление и обнаружение положительных нюансов жизни. Направленность в терапию очень объединяет специалиста по психологии с клиентом, требует с него крупных стараний, которые необходимы в реальности, и, в конечном итоге, вынуждает посмотреть на жизнедеятельность посредством «темных очков». Чрезмерная сопричастность в профессиональную деятельность зачастую вынуждает страдать семью психолога.

Во-первых, условия этики никак не дают возможность специалисту по психологии рассказывать кому-либо собственные «психотерапевтические» эмоции, по этой причине семья только примерно предполагает, чем увлекается специалист по психологии.

Во-вторых, подобная деятельность потребует крупных эмоциональных расходов, и в некоторых случаях это существенно сокращает психологическую ответную реакцию в семье. Если в работе полный период требуется слушать других людей и погружаться в их проблемы, а в вечернее время будет сложно воспринимать проблемы супруги либо супруга и ребенка.

Стоит отметить, что это не основные трудности, какие выставляет профессия специалиста по психологии. Психология и психотерапия причислены к специальностям, вызывающим огромные психологические перегрузки, ответственность и имеющим весьма неопределенные критерии успеха.

Обрисовывая процедуру выгорания, К. Маслач предполагает под психологическим выгоранием несоблюдение «баланса» – как в профессиональной, так и в личной жизни. Ощущая постоянное чувственное напряжение и стремясь каким-то способом преодолеть, сократить его, индивид на физическом и психологическом уровне отдаляется от собственных партнеров по общению. Физическое отдаление выражается в уменьшении рабочего времени, повышении рабочих перерывов, избегании работы либо профессионального общения.

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [1].

До выгорания человек доводит себя сам. С помощью усталости организм подсказывает, что что-то идёт не так. Но люди игнорируют эти сигналы и списывают всё на погоду и лень. Утомление – это стандартное и объяснимое положение для организма. Эмоциональное выгорание отличается длительностью, накапливанием признаков, в какие-то моменты они видны и самому человеку, и людям, находящимся вокруг. Немаловажно своевременно распознавать признаки расстройства и предотвратить их последующее формирование – без помощи других либо при поддержке экспертов.

Синдром эмоционального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. Согласно грани того как усложняются результаты рабочих стрессов, истощаются нравственные и физиологические силы человека, он делается меньше активным, усугубляется его состояние здоровья. Исчерпывание водит к сокращению контактов с окружающими, а это, в свою очередь, – к усиленному переживанию одиночества. У «сгоревших» в труде уменьшается мотивация, формируется равнодушие к труду, портятся качество и эффективность работы [2].

Феномен эмоционального выгорания изучали такие белорусские авторы, как: Т.А. Исакова, Т.В. Кецко, Д.А. Пахоменко, А.В. Ракицкая, Ж.В. Рзаева, М.М. Скугаревская, Г.А. Фофанова, Л.В. Финькевич и др. Белорусские авторы согласны в том, что эмоциональному выгоранию более всего подвержены представители профессий типа «человек-человек».

А.В. Ракицкая под эмоциональным выгоранием понимает «устойчивое, прогрессирующее, негативно окрашенное психологическое явление, характеризующееся психоэмоциональным истощением, развитием дисфункциональных установок на работе, потерей профессиональной мотивации, проявляющееся в профессиональной деятельности у лиц, не страдающих психопатологией» [3].

А.А. Скугаревская пришла к тому, что «большой вклад в формирование СЭВ вносят личностные черты эмоциональной неустойчивости, конформности, робости, подозрительности, склонности к чувству вины, консерватизма, импульсивности, напряженности, интроверсии, а также локус контроля. Психопатологические структуры синдрома эмоционального выгорания у работников сферы психического здоровья во многом основываются на личностной тревожности. Так, личностные черты тесно связаны с тревожно-депрессивным компонентом выгорания, психосоматическими и психовегетативными нарушениями. Развитие синдрома эмоционального выгорания влечет за собой снижение уровня психической адаптации» [4].

Ряд российских ученых рассматривают эмоциональное выгорание как форму деформации личности, связанной с профессиональной деятельностью. Так, в работе Н.Е. Водопьянова эмоциональное выгорание определяется как «личностная деформация, сложный конструкт негативных психологических переживаний, связанных с интенсивными межличностными взаимодействиями, что предполагает эмоциональную насыщенность или когнитивную сложность».

В зарубежной психологии сложились одномерные, двухкомпонентные и трёхкомпонентные модели эмоционального выгорания. Так, в рамках одномерной модели эмоционального выгорания Э. Пайнс и Э. Аронсон рассматривают эмоциональное выгорание как состояние эмоционального, когнитивного и физического истощения, инициированного продолжительным пребыванием в эмоционально перегруженных обстоятельствах. В качестве основной причины здесь выступает эмоциональное истощение, а остальные аспекты проявления дисгармонии поведения и переживаний являются лишь его последствием. А. Пайнс пришла к тому, что, «если работа оценивается как незначимая в собственных глазах, то синдром развивается быстрее. При этом выгорание с наибольшей вероятностью возникает у работников социальной сферы с высоким уровнем притязаний» [5].

Трехкомпонентную модель выгорания предложили К. Маслач и С. Джексон. В своих работах К. Маслач определяет эмоциональное выгорание как «синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий» [6]. Согласно автору, эмоциональное выгорание состоит из трех компонентов:

- *эмоционального истощения*, проявлением которого является ощущение эмоциональной пустоты и психологической усталости, потеря интереса к жизни, депрессивные тенденции;

- *деперсонализации*, то есть в деформации отношений с лицами в профессиональной деятельности, возникновении установок, эмоций негативного или безразличного характера по отношению к клиентам;

- *редукции персональных достижений*, что предполагает снижение мотивации к профессиональной деятельности, негативную самооценку и собственных профессиональных достижений, негативное отношение к себе как личности и как профессионала» [6].

По мнению К. Маслач, основными факторами, способствующими возникновению данного синдрома, выступают: «индивидуальный предел «эмоционального Я» противостоять истощению, противодействовать выгоранию; внутренний психологический опыт, состоящий из чувств, установок, ожиданий, мотивов; негативный индивидуальный опыт, состоящий из проблем, дистресса, дискомфорта, негативных последствий» [6].

К тому же, как отмечают К.О. Капустина и Е.Н. Азлецкая, в современной мировой обстановке происходит повышение уровня психоэмоционального стресса и напряжения у людей. Меняются условия социальной жизни, а также происходят политические и экономические перемены, что не может не оказывать влияния на появление различных психоэмоциональных расстройств и дисгармонии личности [7].

Результаты и обсуждение.

Результаты психологического выгорания имеют все шансы быть продемонстрированными как при психосоматических расстройствах, так и при исключительно эмоциональных (когнитивных, психологических, мотивационных) личностных модификациях. В контексте профессиональной деятельности отрицательные результаты межличностного трудового общения именуется «профессиональным выгоранием».

Результаты СЭВ соответствующее: усугубляется свойство исполнения деятельности, теряется креативный аспект к решению вопросов, возрастает количество инцидентов на работе и дома, увеличивается количество высококлассных погрешностей, прослеживается трансформация в иную службу, замена специальности. Необходимо отметить, что люди, переживающие сгорание, обладают отрицательным воздействием на собственных коллег, так как содействуют наибольшему числу межличностных инцидентов, но кроме того срывают трудовые задачи. Сгорание способно являться «за-разным» и расширяться посредством частных взаимодействий на работе.

Выводы.

Таким образом, СЭВ отрицательно воздействует на собственную жизнедеятельность. Это способно проявляться из-за того, что уже после чувственно интенсивного пребывания с клиентами индивид ощущает необходимость удалиться на определенный период абсолютно от всех, также стремление к одиночеству реализуется, как правило, за счет семьи и приятелей. Синдром эмоционального выгорания способен обостриться подавленным, беспокойным расстройством, зависимостями от психоактивных веществ, психосоматическими болезнями, суицидом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2009. – 452 с.
2. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 245 с.
3. Ракицкая, А.В. Влияние эмоционального интеллекта педагога на синдром его эмоционального выгорания / А. В. Ракицкая // Психолого-педагогические проблемы профессиональной деятельности и общения: материалы I международной научно-практической конференции (Гродно, 17 апреля 2009 г.). – Гродно: ГрГУ, 2009. – С. 323 – 329.
4. Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания у работников сферы психического здоровья : автореф. дис. ... канд. мед. наук / М.М. Скугаревская; Белорус. гос. мед. ун-т. – Минск, 2003. – 20 с.
5. Ракицкая, А.В. Синдром эмоционального выгорания как предмет социально-психологических исследований / А.В. Ракицкая // Современные компьютерные технологии в условиях информатизации образования: сб. науч. ст. – Минск, 2011. – С. 430 – 435.
6. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач. – М.: Академия, 2015. – 236 с.
7. Капустина К.О., Азлецкая Е.Н. Эмоциональная устойчивость личности в юношеском возрасте. Pedagogy: history, perspectives. 2020. Том 3. №5. С. 114. DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-5-113-119.

REFERENCES

1. Boyko, V.V. The syndrome of "emotional burnout" in professional communication. V.V. Boyko. SPb.: Peter, 2009. 452 p. (In Russ.)
2. Vodopyanova, N.E. Burnout syndrome: diagnostics and prevention. N.Ye. Starchenkov. SPb.: Peter, 2005. 245 p. (In Russ.)
3. Rakitskaya, A.V. Influence of the teacher's emotional intelligence on the syndrome of his emotional burnout. A. V. Rakitskaya. Psychological and pedagogical problems of professional activity and communication: materials of the I international scientific and practical conference (Grodno, April 17, 2009). Grodno: GrSU, 2009. P. 323 – 329. (In Russ.)
4. Skugarevskaya, M. M. Burnout syndrome in mental health workers: author. dis. ... Cand. honey. Sciences. M.M. Skugarevskaya; Belarusian. state honey. un-t. Minsk, 2003. 20 p. (In Russ.)
5. Rakitskaya, A.V. Burnout syndrome as a subject of socio-psychological research. A.V. Rakitskaya. Modern computer technologies in the conditions of informatization of education: collection of articles. scientific. Art. Minsk, 2011. P. 430 – 435. (In Russ.)
6. Maslach K. Professional burnout: how people cope. K. Maslach. M.: Academy, 2015. 236 p. (In Russ.)
7. Kapustina K.O., Azletskaia E.N. Emotional stability of the personality in adolescence. Pedagogy: history, perspectives. 2020. Vol. 3. No.5. P. 114. (In Russ.) DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-5-113-119

Информация об авторе: Кириллова Юлия Геннадьевна, кафедра педагогики и психологии, факультет педагогики, психологии и коммуникативистики.
Кубанский государственный университет
г. Краснодар, Россия

<https://orcid.org/0000-0001-7825-3639>
kirillovayg7@gmail.com

Научный руководитель: Снежана Александровна Хазова – доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры общей и специальной педагогики
Snkhazova@gmail.com

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

Information about the author: Yulia G. Kirillova, Department of Pedagogy and Psychology, Faculty of Pedagogy, Psychology and Communication Studies
Kuban State University,
Krasnodar, Russia
<https://orcid.org/0000-0001-7825-3639>
kirillovayg7@gmail.com

Scientific adviser: Doctor of Pedagogy, Associate Professor, Professor of the Department of General and Special Pedagogy Snezhana A. Khazova

The author has read and approved the final manuscript.

Статья поступила в редакцию / Received: 04.07.2021
Одобрена после рецензирования и доработки / Revised: 21.08.2021
Принята к публикации / Accepted for publication: 27.08.2021

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов / The author declares no conflicts of interests