

УДК 159.44

В. В. Скворцов, В. Б. Петруничева, Д. И. Родин

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, стресс, психика, утомление, травмирующее воздействие, профессиональное поведение.

Keywords: burnout syndrome, stress, psyche, fatigue, traumatic impact, professional behavior.

Понятие синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) впервые было введено в психологию в 1974 году американским психиатром Гербертом Фрейденбергером, который систематически описывал и анализировал психическое состояние своих коллег, а также свои собственные эмоции и ощущения, которые можно было бы охарактеризовать словом «выгорание» [10].

СЭВ может проявиться в любом возрасте, но, как правило, его расцвет приходится на 35–40 лет, то есть на период наибольшей трудоспособности человека. Вероятность развития синдрома во многом зависит от того, насколько выполняемая сотрудником работа соответствует его интересам и увлечениям, насколько человек коммуникабелен и есть ли у него методы разгрузки и снятия стресса после тяжёлых рабочих дней [8].

Этиология и патогенез. Говоря об этиологии синдрома эмоционального выгорания, следует выделить три основных причины его появления. Во-первых, это чрезмерное давление на человека со стороны общества, так называемый организационно-психологический фактор. Тяжёлый рабочий график, низкая оплата труда, несоответствие результатов затраченным силам, ограниченное время для реализации трудовых задач, недостаточная обратная связь со стороны руководства, недостаток автономии — всё это имеет своим следствием СЭВ. Во-вторых, это индивидуально-психологические особенности личности человека, которые выражаются в проявлении силы воли, темперамента и характера. Несоответствие действительности зачастую высоким ожиданиям от работы в итоге приводит к формированию феномена эмоционального истощения. В-третьих, это социально-психологический фактор — специфика самой сферы деятельности человека, предполагающая большое количество вынужденных поверхностных контактов как с коллегами по работе, так и с клиентами [7].

Э. Пайнсом и Аронсоном была предложена однофакторная модель эмоционального выгорания. В соответствии с этой моделью СЭВ рассматривается как состояние когнитивного физического и эмоционального истощения из-за длительного пребывания в стрессовых ситуациях. В данном случае истощение — главный фактор, а остальные являются его следствием.

Существует также двухфакторная модель, предложенная Д. Дирендокном и В. Шауфели, Х. Дж. Сиксма СЭВ представляет собой конструкцию, которая состоит из эмоционального истощения деперсонализации. Первый компонент — аффективный. Человек жалуется на ухудшение физического самочувствия и здоровья, как ментального, так и физического. Второй компонент — установочный. Он проявляется в том, что отношение человека изменяется как к себе, так и к людям, с которыми он состоит в рабочих отношениях и с которыми в силу своей деятельности вынужден вступать в поверхностные контакты.

Третья модель — трёхфакторная. Она была предложена К. Маслачом и С. Джексоном. Они понимали синдром эмоционального выгорания как трёхмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения, деперсонализации и редукиции личных достижений. Основной компонент трёхфакторной модели — это эмоциональное истощение. Оно проявляется в равнодушии к своей деятельности и эмоциональном перенасыщении.

Также существует четырёхфакторная модель (Л. Мимз, К. Иваниски, Р. Шваб). Согласно ей, один из элементов синдрома эмоционального выгорания (редуцированные персональные достижения, эмоциональное истощение, деперсонализация) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация, связана с работой и реципиентами соответственно и т. д. [5].

Что касается стадий развития синдрома эмоционального выгорания, С. Гринсбергом была предложена пятиступенчатая модель СЭВ:

I. *Предупреждающая стадия*. Она характеризуется тем, что специалист доволен своей работой, проявляет чрезмерную активность и чувствует себя незаменимым. Он может отказываться от любых социальных контактов помимо рабочих, а также от своих потребностей, зачастую не связанных с работой. Он игнорирует любые неудачи и разочарования. Когда частота рабочих стрессовых ситуаций нарастает, человек начинает относиться к своей сфере деятельности с меньшим энтузиазмом и энергичностью, она начинает приносить ему всё меньше удовольствия и больше негативных эмоций, появляется чувство усталости, проблемы со сном. Возникает, так называемый «дефицит топлива».

II. *Снижение уровня собственного участия*. При наличии достаточно высокой мотивации человек может продолжать свою работу, подпитываясь внутренними ресурсами. Однако состояние его физического и психического здоровья быстро ухудшается. По отношению к своим коллегам по работе, пациентам и т.д. возможно появление негуманного отношения, переход к доминированию и контролю над людьми, перекалывание ответственности за свои неудачи на других. Человек ощущает нежелание выполнять свою работу, чаще делает перерывы, учащаются опоздания, теряются концентрация и жизненные идеалы.

III. *Стадия хронических симптомов* — агрессии, конфликтности, депрессии, повышенного чувства вины, апатии и подавленности.

IV. *Стадия деструктивного поведения или кризиса*. Она развивается при отсутствии должного внимания к своему здоровью. С точки зрения эмоционально-социальной сферы появляются безразличие, избегание разговоров на тему работы, отказ от занятий, которые раньше приносили удовольствие. С точки зрения сферы интеллекта четвертая стадия характеризуется снижением концентрации и способности к решению сложных задач. В результате обострения хронических заболеваний человек полностью, либо частично утрачивает свою работоспособность.

V. *Стадия «пробивания стены»*. Эта стадия является заключительной. Обострения психологических и физических проблем могут привести к развитию затяжной депрессии и других состояний, которые могут угрожать жизни человека [1].

Симптомы СЭВ. Согласно общепринятой классификации симптомов выгорания, предложенной В. Шауфелли и Д. Энзманом их все можно объединить в 5 групп: аффективные, когнитивные, физические, поведенческие и мотивационные. Проявляются они на трёх основных уровнях. Первый — индивидуально-психологический, второй — межличностный, третий — организационный. Среди наиболее часто встречающихся симптомов можно выделить, например, симптом «загнанности в клетку», который характеризуется эмоционально-интеллектуальным тупиком. Человек ощущает себя в безысходном положении, у него больше нет сил работать и достигать желаемого, находить в своей деятельности новые смыслы и цели. Человек начинает всё чаще задумываться о том, что он недоволен своей деятельностью, вся его энергия растрачивается на постоянное нервно-эмоциональное напряжение.

Также существует симптом эмоционально-нравственной дезориентации. Данный симптом формируется в результате ухудшения деловых отношений со своими коллегами. Постепенно перегорая к своей профессии, человек начинает оправдывать своё отношение тем, что он не обязан волноваться за других людей, ведь «они не заслуживают доброго отношения к ним». Таким образом, он как-бы защищает и оправдывает себя.

Ещё один симптом — это симптом переживания психотравмирующих обстоятельств. При отсутствии гибкости в поведении и восприятии окружающей обстановки человек всё больше осознаёт величину психотравмирующих факторов его профессиональной деятельности, что в конечном итоге приводит к усилению раздражимости и негодованием и, как следствие, возникают иные проявления эмоционального выгорания [2].

Не менее важен симптом «неудовлетворённости собой». Сталкиваясь с проблемами, неудачами в своей профессиональной деятельности и неспособностью как-либо их решить, человек ощущает всё большее недовольство как собой, так и занимаемой им должностью или профессией в целом. Переживая из раза в раз психотравмирующие события, человек сам загоняет себя в замкнутый круг — «я и обстоятельства». Ситуацию усугубляют чрезмерное чувство ответственности и желание всё контролировать.

Кроме того, выделяют также симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Иногда человеку необходимо грамотно подключать эмоции в процессе делового общения со своими коллегами, подчинёнными, клиентами и т.д. Это может быть спокойный тон

речи, мягкое выражение несогласия, отсутствие грубости, уверенность. Как правило, это свидетельствует о высоком интеллекте и профессионализме. В случае развития у человека СЭВ он перестаёт видеть принципиально важную разницу между профессиональными эмоциями и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием: перестаёт быть вежливым, внимательным, зачастую поступает и ведёт себя с окружающими его людьми недопустимым образом, вымещая свой стресс и нервное напряжение на них [6].

Лечение СЭВ. Синдром эмоционального выгорания необходимо лечить при появлении первых его признаков и симптомов, не допуская прогрессирования процесса саморазрушения личности. Интенсивность лечения зависит в первую очередь от самого пациента. Будучи внимательным к себе и своему здоровью, а также соблюдая все рекомендации, он сможет добиться не только снижения степени выраженности симптомов СЭВ, но и предотвратить возможность возникновения данного синдрома в дальнейшем.

В первую очередь необходимо грамотно распределять свои рабочие нагрузки, стараться рассчитывать своё время и систематизировать деятельность. Важно вовремя менять род деятельности, переключаться с одного её вида на другой, уделять должное внимание своим увлечениям, хобби и отдыху. Каждый человек должен понимать, что ему необязательно стремиться всегда и везде быть лучшим, работать на износ, забывая обо всём остальном. Любые конфликты на профессиональном поприще не должны отражаться на личной жизни работника [3].

Существует множество подходов к лечению СЭВ, но ведущую роль в оказании помощи людям с этим синдромом играет психотерапия. Самое главное в данном случае — это осознать стресс. Только после этого человек сможет научиться управлять этим стрессом и изменить ситуацию, которая его вызывает. Необходимо помочь ему изменить своё отношение к различным сферам жизни и сподвигнуть сменить рабочее окружение. Весьма действенными в данном вопросе являются антистрессовые программы, организация корпоративных мероприятий, личностные и психологические тренинги, способствующие повышению стрессоустойчивости. Помимо этого, в сохранении высокой работоспособности и продуктивности своих сотрудников должно быть заинтересовано в том числе и руководство. Для этого кроме курсов повышения квалификации необходимо вводить в профессиональное образование курсы по самопознанию, развитию коммуникативных качеств, овладению саморегуляцией и контролем над своими эмоциями.

Что касается применения фармакологических средств, рациональным решением будет назначение препаратов, снижающих тревогу, страх и уровень эмоционального напряжения, а также седативные средства [9].

Профилактика СЭВ. Для повышения творческого потенциала, активизации резервных ресурсов человека иногда полезен умеренный стресс, который не оказывает разрушающего воздействия на личностные и физические качества, а наоборот, способствуют приобретению человеком необходимого опыта и способности оставаться спокойным в стрессовых ситуациях, а также быстро решать необходимые задачи.

Существуют как психологические, так и физические методы профилактики эмоционального выгорания. К психологическим относятся поиск занятия, которое будет вызывать только положительные эмоции. Нельзя уделять всё своё свободное время исключительно работе, необходимо грамотно расставлять приоритеты и иногда анализировать своё состояние и «очищать голову» от навязчивых мыслей. Для этого хорошо подойдут медитации, аутотренинги, разговоры с людьми.

К физическим методам профилактики относятся занятия спортом, соблюдение режима сна и бодрствования, правильное диетическое питание и регулярные прогулки на свежем воздухе. Они помогут справиться с тревогой и негативом, не подавляя эти эмоции, а позволяя человеку осознать их и научиться с ними справляться [4].

Литература

1. Баксанский О. Е. Синдром эмоционального выгорания. Взгляд психолога и невролога (обзор литературы) / О. Е. Баксанский, О. Г. Сафоничева // Вестник новых медицинских технологий. — 2021. — Т. 28, № 2. — С. 45-57.
2. Елфимова Е. В. Как предотвратить синдром эмоционального выгорания у медицинских работников? / Е. В. Елфимова, М. А. Елфимов, А. С. Березкин // Экспериментальная и клиническая гастроэнтерология. — 2016. — № 5 (129). — С. 83-87.

3. Ермилова М. В. Лечение и профилактика синдрома эмоционального выгорания / М. В. Ермилова // Инновации, технологии, наука : Сборник статей Международной научно-практической конференции: в 4 частях, Пермь, 25 января 2017 года. Том Часть 4. — Пермь: Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерна», 2017. — С. 177-179.
4. Иванов М. А. Практические рекомендации по профилактике эмоционального выгорания / М. А. Иванов, Е. Н. Лямзин // Национальная Ассоциация Ученых. — 2021. — № 74-4. — С. 39-42.
5. Клевцова Н. А. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалиста / Н. А. Клевцова // Территория науки. — 2015. — № 5. — С. 63-67.
6. Крылова Т. А. Изучение взаимосвязи когнитивных иррациональных установок и проявления симптомов эмоционального выгорания в профессиональной деятельности / Т. А. Крылова // Саморазвитие в педагогике и психологии: сборник статей Международной научно-практической конференции, Волгоград, 11 февраля 2018 года. — Волгоград: Общество с ограниченной ответственностью «ОМЕГА САЙНС», 2018. — С. 144-147.
7. Ларенцова Л. И. Феномен эмоционального выгорания: механизм формирования, симптомы и способы преодоления с точки зрения различных психологических подходов / Л. И. Ларенцова, Н. В. Терехина // Прикладная юридическая психология. — 2009. — № 2. — С. 37-48.
8. Маслова Н. Н. Синдром выгорания медицинских работников, его возможная профилактика / Н. Н. Маслова, Д. А. Захарова // Смоленский медицинский альманах. — 2020. — № 4. — С. 124-126.
9. Овчинников Ю. В. Синдром эмоционального выгорания: диагностика, принципы лечения, профилактика / Ю. В. Овчинников, М. В. Палченкова, О. В. Калачев // Военно-медицинский журнал. — 2015. — Т. 336, № 7. — С. 17-24.
10. Соловьева А. Н. Происхождение и ключевые факты понятия эмоционального выгорания / А. Н. Соловьева // StudNet. — 2021. — Т. 4, № 6.
11. Чутко Л. С., Рожкова А. В., Сурушкина С. Ю. [и др.] / Клинические проявления синдрома эмоционального выгорания // Журнал неврологии и психиатрии им. С. С. Корсакова. — 2019. — Т. 119, № 1. — С. 14-16.