

УДК 159.944

## КРАТКИЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНЦЕПЦИЙ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

<sup>1</sup>Бажан Т., <sup>1</sup>Жунисбекова Ж.А., <sup>2</sup>Киякбаева У.К., <sup>3</sup>Керимбекова Р.А., <sup>3</sup>Керимбеков М.А.

<sup>1</sup>Южно-Казахстанский государственный университет им. М.О.Ауэзова (160012, Шымкент, пр.Тауке хана, 5);

<sup>2</sup>Казахский Национальный педагогический университет им. Абая (050000, Алматы, пр.Достык, 13);

<sup>3</sup>Институт повышения квалификации педагогических работников по Южно-Казахстанской области (Филиал АО «Национальный центр повышения квалификации педагогических кадров «Өрлеу») (160013, Шымкент, ул. М.Х.Дулата, 215); Казахстан; e-mail: [zhakena@yandex.ru](mailto:zhakena@yandex.ru)

---

В обзорной статье рассмотрены существующие концепции синдрома эмоционального выгорания и детерминанты его развития. Приведены примеры нетрадиционного подхода к инструментам диагностики эмоционального выгорания. Упомянуты некоторые из наиболее интересных, по мнению авторов статьи, работы по исследованию рассматриваемого вопроса.

Описанные модели выгорания, при наличии в своей структуре одинаковых компонентов, указывают на отсутствие единой точки зрения как на определение эмоционального выгорания, так и на механизмы его развития. Нет однозначного мнения и в вопросе последствий изучаемого синдрома: одни данные говорят о том, что, оказывая влияние на все подструктуры, выгорание являет собой полный регресс профессионального развития.

Ранняя диагностика, профилактика и плановые мероприятия по выявлению симптомов способны ликвидировать вред, наносимый СЭВ психическому и физическому здоровью человека, благополучие которого напрямую влияет на благополучие общества, в целом.

---

**Ключевые слова:** синдром выгорания, эмоциональное выгорание, профессиональные деструкции, модели синдрома эмоционального выгорания.

---

## OVERVIEW OF PSYCHOLOGICAL CONCEPTS OF SYNDROME OF PROFESSIONAL BURNOUT

<sup>1</sup>Bazhan T., <sup>1</sup>Zhunisbekova Zh.A., <sup>2</sup>Kiyakbayeva U.K., <sup>3</sup>Kerimbekova R.A., <sup>3</sup>Kerimbekov M.A.

<sup>1</sup>M.O.Auezov South Kazakhstan State University (160012, Shymkent, Tauke-khan av., 5); <sup>2</sup>Kazakh National Pedagogical University named after Abay (050000, Almaty, Dostyk av., 13); <sup>3</sup>Institute of improvement of professional skill of pedagogical workers on the South Kazakhstan area (joint-stock company Branch «National training centre of pedagogical shots «Orley») (160013, Shymkent, M.H. Dulaty st., 215); Republic of Kazakhstan; e-mail: [zhakena@yandex.ru](mailto:zhakena@yandex.ru)

---

The author discusses the existing concepts of the emotional burnout syndrome and the determinants of its development. Examples of a non-traditional approach to the tools of diagnosis of emotional burnout. Mentioned are some of the most interesting, according to the authors of the article work on research of the issue.

The described model of burnout, in the presence in its structure of the same components, indicate the lack of a unified perspective as to the definition of burnout, and the mechanisms of its development. There is no unequivocal opinion on the question of the effects studied syndrome: some data suggests that affects all substructures, burnout is a complete regression of professional development.

Early diagnosis, prevention and planned activities to identify symptoms able to eliminate the harm caused SEV mental and physical health, well-being, which directly affects the well-being of society as a whole.

---

**Key words:** burnout syndrome, conceptions of a burnout syndrome, professional destructions.

В конце XIX века в условиях стремительно развивающегося производства назревает необходимость в организации профилактических мероприятий, направленных на повышение качества труда, уменьшение числа несчастных случаев и улучшение условий рабочей обстановки. Благодаря работам инженера И.Рихтера были созданы предпосылки для появления «железнодорожной психологии». Врачи, изучавшие вопросы трудовой гигиены (Ф.Ф.Эрисман, С.М.Богословский, Е.М.Дементьев и др.), занимались поиском причин профессиональных заболеваний и способов их предотвращения.

Русский просветитель и создатель физиологической школы И.М.Сеченов обосновал приспособительную роль психики и экспериментально подтвердил гипотезу о ведущей роли центральной нервной системы в явлениях утомления; был выдвинут принцип «активного отдыха».

На рубеже XIX и XX веков получает своё развитие психогигиена. Начинают развиваться психология труда, инженерная психология, эргономика, психология здоровья. И каждое из этих направлений в качестве первостепенной задачи ставит перед собой вопросы адаптации человека в профессиональной среде.

В 1968 году советский психолог, последователь В.М. Бехтерева, основоположника рефлексологии и патопсихологического направления в России, Б.Г.Ананьев употребляет словосочетание «эмоциональное сгорание» для обозначения отрицательного настроения работников, занятых в системе «человек-человек». В 1969 году Г.Бредли (G.Bradley) говорит в своих работах о таком психологическом явлении, как выгорание [1].

И только в 1974 году Герберт Фрейденбергер (Herbert Freudenberger), вводит термин «burnout» (в переводе с английского – «выгорание»), который он использовал для описания, основанного на клиническом опыте, эмоционального истощения у волонтеров, занятых в клиниках для наркоманов.

Мощный негативный эффект, оказываемый эмоциональным выгоранием на профессиональную сферу человека, обращает на себя внимание исследователей в области не

только психогигиены труда. Со времени введения Гербертом Фрейденбергером (Herbert Freudenberger) термина «выгорание» прошло более сорока лет, но актуальность изучения деструктивных факторов профессионализации сохраняет прежнюю сил. Более того, проблемы изучения синдрома эмоционального выгорания приобрели междисциплинарный характер, вызывая интерес исследователей в области медицины, социологии, педагогики и т.п. Важно дифференцировать в англоязычных источниках термины «burnout» - собственно «выгорания» и «burn out» - имеющий отношение к шизофрении (schizophrenia).

Несмотря на большое число работ, посвященных вопросам изучения СЭВ, некоторые исследователи указывают на отсутствие такой теории, которая могла бы однозначно охарактеризовать и объяснить этиологию СЭВ. Как указывает в своей работе В.Е.Орёл, «Существуют достаточно противоречивые взгляды на само определение выгорания, его структуру, механизмы возникновения, и генезис».

Под синдромом эмоционального выгорания понимают дезадаптационный феномен, имеющий отношение к профессиональной деятельности и тенденцию к постепенному нарастанию интенсивности психоэмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений. (Maslach, Jackson, 1986). СЭВ – реакция организма на неконтролируемый и длительный по времени стресс средней интенсивности. Существует и иная точка зрения, указывающая на энергосберегающий характер СЭВ [2].

В своей диссертационной работе кандидат психологических наук Умняшкина С.В. указывает на то, что имеющиеся данные касательно проблемы СЭВ являются больше результатом наблюдения практикующих специалистов, чем данными, полученными в результате экспериментальных исследований.

В.В.Бойко определяет термин «эмоциональное выгорания» как не строго научный, но указывает на то, что «за ним стоят очень серьезные психологические и психофизиологические реалии» [3].

Тем не менее, на проведенной в октябре 2007 года в г.Курск (Россия) I Международно-практической конференции, посвященной обсуждению проблем исследования СЭВ, участие в которой приняли ученые из разных стран, в том числе, из Казахстана, на заключительном пленарном заседании в числе трех важных итогов «Участники конференции, объединяя и медицинский и психологический подходы, приняли решение использовать единый термин – «синдром выгорания» – без каких-либо уточняющих прилагательных, тем самым подчеркивая, что данный феномен встречается только у профессионалов в коммуникативной сфере».

С момента описания в 1974 Г. Фрейденбергером постепенно нарастающих негативных изменений в психическом и эмоциональном состоянии обследуемых работников

психиатрической больницы, когда появился новый взгляд на дистресс, связанный с профессиональной деятельностью, и по настоящее время, было проведено большое число исследований и накоплен опыт в диагностике, профилактике и лечении СЭВ работников различных специальностей. Если первые исследования указывали на профессии «субъект-субъектного» типа, как наиболее уязвимые для развития СЭВ, то к середине 90-х годов прошлого века проблемы синдрома выгорания становятся предметом рассмотрения в профессиях «несоциального» типа – военнослужащие, офисные работники, программисты и т.д. Имеются исследования, указывающие на различия в степени интенсивности проявления СЭВ у работников «субъект-субъектных» и «субъект-объектных» профессий, что еще раз говорит о важности всестороннего изучения синдрома выгорания.

Концепция выгорания, представленная А.Меламед (Модель Shirom-Melamed), так же указывает на поликомпонентную структуру СЭВ, представляющую собой сочетание физической усталости, эмоционального истощения и когнитивной усталости [1].



Рис.1. Модель профессионального стресса и выгорания Б.Перлмана и Е.Хартмана (Baron Perlman, E.Alan Hartman, 1982).

Процессуальная модель СЭВ (Б.Перлман и Е.Хартман (Baron Perlman, E.Alan Hartman)) (Рис.1) акцентирует внимание на динамическом характере выгорания: это протекающий во времени и с нарастающей интенсивностью процесс, фазами которого являются психофизиологические изменения (физическое истощение), аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация) и

ярко выраженные симптомы преодолевающего поведения (избегание профессиональных обязанностей, сокращение времени общения с клиентами, абсентеизм).

Согласно динамической многокомпонентной модели М.Буриша (M.Burish, 1994) характерными для эмоционального выгорания стадиями являются: *предупреждающая фаза* (чрезмерное участие и истощение); *фаза снижения уровня собственного участия* (цинизм, отсутствие эмпатии к коллегам и клиентам, чрезмерная материальная заинтересованность); *фаза аффективных реакций* (депрессия, агрессия); *фаза деструктивного поведения*; *фаза проявления психосоматических реакций и снижения иммунитета*; *фаза разочарования и отрицательной жизненной установки*.

Эмоциональное выгорание как динамический процесс рассматривает и ряд других авторов:

*Р.Т.Голембиевский, Р.Ф.Мунзенридер* - три степени и восемь фаз выгорания, отличающиеся взаимоотношением показателей трех компонентов по методике С. Maslach - MBI. *Дж. Гринберг* - Выгорание - пятиступенчатый прогрессирующий процесс с нарастанием степени выраженности проявлений с течением времени. *В.В. Бойко* - За основу развития выгорания принята концепция развития стресса. Выделяется три фазы, в каждой из которых по четыре симптома [4].

Существуют различные исследовательские позиции в вопросе причин формирования эмоционального выгорания. Традиционно к детерминантам развития эмоционального выгорания относят объективные и субъективные факторы.

На основе проведенного теоретического анализа *В.Е.Орел* предлагает следующую рабочую схему факторов: (Таблица 1)

Таблица 1. Факторы, оказывающие влияние на выгорание

<b>Индивидуальные факторы</b>	<b>Организационные факторы</b>
Социально-демографические	Условия работы
Возраст	Рабочие перегрузки
Пол	Дефицит времени
Уровень образования	Продолжительность рабочего дня
Семейное положение	
Стаж работы	
Личностные особенности	Содержание труда
Выносливость	Число клиентов

Локус контроля	Острота их проблем
Стиль сопротивления	Глубина контакта с клиентом
Самооценка	Участие в принятии решений
Нейротизм (тревожность)	Обратная связь
Экстраверсия	

По мнению *В.Бойко* к факторам, влияющим на формирование эмоционального выгорания, относятся:

- Длительная по продолжительности и напряженная психоэмоциональная деятельность;
- Дестабилизирующая организация деятельности;
- Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции;
- Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности;
- Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения;
- Склонность к эмоциональной ригидности;
- Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности;
- Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности;
- Нравственные дефекты и дезориентация личности.

Согласно точке зрения *В.Бойко* [3], эмоциональное выгорание, наряду с деструктивным характером, имеет и функциональную сторону, так как способствует экономному расходованию внутренних ресурсов посредством полного или частичного исключения эмоций.

Согласно модели профессионального стресса и выгорания *Б.Перлмана* и *Е.Хартмана* (*Baron Perlman, E.Alan Hartman, 1982*), к наиболее значимым факторам развития СЭВ относятся (Рис.2):

Рис.2. Переменные, значимо связанные с выгоранием:

Характеристики организации	Организационные аспекты	Рольевые характеристики	Индивидуальные характеристики	Результат
-загруженность	-руководство	-автономность	-поддержка	-удовлетворенность
-формализация	-коммуникации	-включенность в работу	семьи/друзей	-уход с работы
-текучесть кадров	-поддержка сотрудников	-подчиненность	-пол	
-число работников	-правила и	-рабочий	-возраст	
			-стаж	

	процедуры -инновации -административная поддержка	прессинг -обратная связь -достижения -значимость	-сила«Я- концепции»	
--	---	---	------------------------	--

К. Маслач к факторам развития синдрома выгорания относит:

-индивидуальный предел нашего «эмоционального Я», способного противостоять истощению;

-психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;

-негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия.

Описанные модели выгорания, при наличии в своей структуре одинаковых компонентов, указывают на отсутствие единой точки зрения как на определение эмоционального выгорания, так и на механизмы его развития. Нет однозначного мнения и в вопросе последствий изучаемого синдрома: одни данные говорят о том, что, оказывая влияние на все подструктуры, выгорание являет собой полный регресс профессионального развития. В то же время ряд исследователей имеет более оптимистичный взгляд на вопрос обратимости СЭВ [2].

По нашему мнению, существует необходимость в дифференцировании либо интегрировании синдрома выгорания с такими психологическими категориями, как стресс, адаптационный синдром, профессиональная трансформация, депрессия, хроническая усталость, «синдром менеджера» и ряд других.

Очень интересными и перспективными являются исследовательские труды, рассматривающие СЭВ в качестве самостоятельного феномена, не ограниченного только сферой профессионального влияния.

Важным этапом в изучении СЭВ становится рассмотрение данного феномена в качестве экзистенциального явления. Е.В.Ермакова отмечает, что выявление причин возникновения выгорания невозможно без изучения ценностно-смысловой сферы личности [5]. Проблема выгорания является следствием поиска смысла жизни (А.Пайнс). Благодаря выходу «за рамки интерперсонального подхода» появляется возможности подойти в определенной степени инструментально одинаково к различным профессиям. Имеются данные, указывающие на возможность применения концепции выгорания при работе с супружескими парами, изучении последствий политических конфликтов (А.Пайнс). Проведенные исследования указывают на возможность применения опросника *SMBM*, составленного на

основе концепции выгорание Меламед, для оценки выгорания при наличии истощения на фоне стресса.

В 1992 году Британская Медицинская Ассоциация в качестве проявлений последствий затяжного рабочего стресса у медицинских работников выделила нарастающее желание сменить род деятельности по причине разочарования в профессии, ухудшение эмоционально-психологического фона, увеличение количества потребляемого алкоголя и психостимулирующих веществ.

В 1994 году английский психиатр Emmy Van Deurzen Smith в своей вступительной речи на ежегодном заседании Samaritan Institute (Денвер, Колорадо.США) рассказала о пережитом ею отчаянии, едва не завершившимся суицидом в молодом возрасте, и о том, как это способствовало ее самоидентификации с пациентами и мотивации к последующей работе. 1200 присутствующих делегатов ответили, стоя, овациями.

Эти и многие другие примеры говорят об актуальности изучения синдрома эмоционального выгорания.

Важнейшим показателем социально зрелой личности является профессиональная деятельность человека. Именно трудовая деятельность отдельно взятого индивида является составной частью экономического благополучия государства. Нахождение путей преодоления профессиональных деструкций, которые способны выводить человека из рядов рабочей силы, тем самым нанося урон производству и экономике, в целом, и выявление оптимальных условий для пролонгирования трудоспособного периода профессиональной деятельности, - есть и должны оставаться приоритетными задачами и в масштабах государства, и отдельно взятого производства. Очевидной является необходимость уделять особое внимание вопросам как физического, так и психологического здоровья специалистов. «Руководители, принимая на работу сотрудников, должны рассматривать персонал как свой наиболее ценный ресурс и очень заботиться о том, чтобы его сохранить». (Aveline (1995)).

Ранняя диагностика, профилактика и плановые мероприятия по выявлению симптомов способны ликвидировать вред, наносимый СЭВ психическому и физическому здоровью человека, благополучие которого напрямую влияет на благополучие общества, в целом.

#### Литература:

1. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А. Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова. – Курск, 2008. – 336 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания диагностика и профилактика. - С-Пб.: Питер, 2005. – 217 с.



3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении/В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
4. Фоминых Е. Синдром выгорания у врачей, оказывающих психиатрическую помощь // «Вестник психоанализа». - 2011. - № 1. - С. 169-172.
5. Муфтахова Ф.С. Изучение проблемы синдрома эмоционального выгорания и поведение преодоления в стрессовых ситуациях // «Вестник Башкирского университета». – 2009. - Т.14.- №1. – с. 290-293.