

Абишева Э.Д.<sup>1</sup>, Грунская А.Л.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Казахский национальный педагогический университет имени Абая  
Алматы, Казахстан

## ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

### Аннотация

В данной статье рассматривается эмоциональное выгорание и его характеристика, как актуальная психологическая проблема для молодых специалистов XXI века. Это связано с тем, что огромное количество профессий подвержено психическим нагрузкам. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это особое состояние человека, возникающее вследствие продолжительного воздействия стрессов, проявляющееся нарастающим эмоциональным, физическим, умственным истощением. Наиболее подвержены эмоциональному выгоранию работники, чьи профессии связаны с межличностным взаимодействием, высоким уровнем эмпатийности и ответственности: педагоги, медицинские работники, психологи, работники уголовно–исполнительной системы и т.д.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, молодой специалист, стресс, враждебность, эмпатийность, перфекционизм.

Абишева Э.Д.<sup>1</sup>, Грунская А.Л.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Абай атындағы Қазақ ұлтық педагогикалық университеті  
Алматы, Қазақстан

## ЖАС МАМАНДАРДЫҢ ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ҚАЗУЫ

### Аңдатпа

Бұл мақалада XXI ғасырдың жас мамандары үшін өзекті психологиялық мәселе ретінде эмоциялық күйдіру және оның сипаттамасы қарастырылады. Бұл көптеген кәсіптер психикалық жүктемелерге ұшырайтынына байланысты. Эмоциялық жану синдромы (ЭЖС) – бұл стресстердің ұзақ әсерінің салдарынан туындайтын, өсе түсетін эмоциялық, физикалық, ақыл-ойдың сарқуынан пайда болатын адамның ерекше жағдайы. Кәсібі тұлғааралық өзара әрекеттестікке, эмпатия мен жауапкершіліктің жоғары деңгейіне байланысты жұмысшылар эмоционалды күйзеліске көп ұшырайды: мұғалімдер, медицина қызметкерлері, психологтар, пенитенциарлық жүйе қызметкерлері және т.б.

**Түйін сөздер:** эмоциялық күйдіру, жас маман, стресс, дұшпандық, эмпатия, перфекционизм.

Abisheva E.D.<sup>1</sup>, Grunskaya A.L.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Kazakh national pedagogical University named after Abai  
Almaty, Kazakhstan

## EMOTIONAL BURNOUT OF YOUNG PROFESSIONALS

### Abstract

This article discusses emotional burnout and its characteristics as an actual psychological problem for young professionals of the XXI century. This is due to the fact that a huge number of professions are subject to mental stress. Emotional burnout syndrome (EBS) is a special human condition that occurs as a result of prolonged exposure to stress, manifested by increasing emotional, physical, and mental exhaustion. The most vulnerable to emotional burnout are employees whose professions are associated with interpersonal interaction, a high level of empathy and responsibility: teachers, medical professionals, psychologists, employees of the criminal Executive system, etc.

**Keywords:** emotional burnout, young specialist, stress, hostility, empathy, perfectionism.

В общепринятом понимании синдром – это комплекс признаков, связанных между собой единым механизмом возникновения и развития изучаемого явления [1].

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это особое состояние человека, возникающее вследствие продолжительного воздействия стрессов. Впервые этот термин в психологию был введен американским психиатром Г.Фрейденбергером (от англ. burnout – сгорание, выгорание, затухание горения) в 1974 году. Г.Фрейденбергер ввел этот термин для описания крайней усталости и чувства неудовлетворенности, ощущения собственной некомпетентности, слом духовно-нравственного стержня личности, которые он выделял у работников психиатрических учреждений [2,4].

Однако, термин «выгорание», стал более широко использоваться после публикаций социального психолога – Кристины Маслач, которая в 1976 определила это состояние как синдром эмоционального и физического истощения, перенапряжения, включающего в себя развитие отрицательного отношения к работе, утрату эмпатии в отношении клиентов или пациентов [1;2;5].

К.Кондо описал выгорание как дезадаптированность из-за чрезмерной нагрузки и отсутствие адекватных межличностных отношений. Он относит к «сгорающим» также тех, кто решил посвятить себя только реализации рабочих целей, предъявляющих непомерно высокие требования к себе, которые считают что, настоящий специалист – это воплощение профессионального совершенства, образец профессиональной неуязвимости [1;5].

Бойко В.В. описывал СЭВ как защитный психологический механизм в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия [3].

Некоторые авторы предлагают следующую схему факторов синдрома «эмоционального выгорания»:

–социально-демографические (возрастные особенности, половая принадлежность, образование, стаж (опыт) работы, семейное положение);

–индивидуальные (личностные особенности, уровень развития когнитивной сферы, работоспособность, выносливость, экстравертированность, стрессоустойчивость, тревожность);

–организационные (условия работы, число клиентов, самостоятельность, независимость в работе, атмосфера в коллективе, стимулирование работников, переутомление) [1;2;5].

М.Буриш дифференцировал стадии выгорания на шесть фаз:

1. Предупреждающая фаза – характеризуется вовлеченностью субъекта в профессиональную деятельность, что проявляется в чрезмерной активности и перенапряжении. Это приводит к большим энергетическим затратам, которые в последующем проявляются в соматических нарушениях.

2. Фаза снижения уровня собственного участия. Развивающееся чувство усталости приводит к снижению собственного участия в работе; безразличию; попытке искусственного изменения рабочего графика (опоздания, длительные перерывы, ранний уход с рабочего места);восприятие коллег как отрицательных субъектов деятельности; появление зависти; снижение уровня эмпатии, в последующем ведущее к её абсолютному отсутствию; потеря жизненного эталона.

3. Эмоциональные реакции. Выражается в появлении стенической и астенической формах реакций. Стеническая направленность эмоциональных реакций проявляется в повышенной агрессивности, конфликтности; постоянное обвинение других, независимо от ситуации; развивается необоснованное чувство презрения к окружающим. Эмоциональные астенические реакции выражаются в депрессивном настроении; постоянное чувство вины; образование беспочвенного страха; хроническая апатия.

4. Стадия деструктивного поведения характеризуется нарушением функционирования различных сфер личности:

а) Интеллектуальная сфера: неспособность выполнения заданий; ригидность мышления и т.д.

б) Мотивационная сфера: безынициативность; шаблонное выполнение заданий.

в) Эмоционально-социальная сфера: амбивалентность, проявляющаяся в нежелании участвовать в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному субъекту, одиночество, отказ от увлечений.

5. Фаза психосоматических реакций. На данной стадии выгорание нарушает работу вегетативной нервной системы организма, что находит свое отражение в психосоматических расстройствах (бессонница, снижение уровня либидо, повышение артериального давления, частые головные боли, ослабление иммунитета). Попытки компенсации указанных нарушений приводят к образованию или усилению зависимостей от кофеина, никотина, алкоголя, и т.д.

6. Фаза разочарования. Характеризуется отрицательной жизненной установкой, чувством бессмысленности существования, появлением мыслей суицидального характера.

Согласно М. Буришу, чрезмерная вовлеченность в работу приводит в итоге к полному экзистенциальному опустошению [5,6].

Многие исследования (особенно зарубежные), демонстрируют подверженность выгоранию молодых специалистов (19–25 лет) и людей старшего возраста (40–50 лет). Выгорание молодых специалистов проявляется в уклонении заниматься своим родом деятельности. Это также обусловлено тем, что, соответствующий нормам сегодняшнего дня специалист декларируется клише успешного человека, самостоятельного и решительного, мгновенно достигшего карьерных успехов и роста. Поэтому чтобы быть востребованными в обществе, многие молодые люди стараются соответствовать этому образу. Склонность более молодых по возрасту, к выгоранию, объясняется эмоциональным шоком и в последующем фрустрацией, стимулирующей за собой эмоциональное выгорание. Это напрямую связано с несформированными, у молодых специалистов, соответствующими знаниями, умениями, навыками и слабо развитыми личностными качествами, необходимыми для преодоления эмоциональных трудностей будущей профессии.

А также, стоит отметить, что у молодого специалиста отсутствует жизненный и практический опыт.

Уязвимость старшего поколения объясняется их особенностями: возрастными, физическими и психологическими. Особенно, психологами отмечается, что в данный период наступает кризис переоценки ценностей (кризис 40 лет) [6].

Исходя из общего положения и опираясь на совокупность всех ранее вышеперечисленных и упомянутых факторов, в 2019 году нами было проведено исследование, в котором **приняло участие 40 человек – добровольцев**, разных профессий и специальностей, 28 из которых представительницы женского пола, а 12 мужского. Изначально нами было подобрано равное количество молодых специалистов – 20 человек, и опытных специалистов – 20 человек. Используя методику диагностики уровня «Эмоционального выгорания» В.В.Бойко [7], **мы разделили испытуемых на 4 равные группы:**

1. молодые специалисты с синдромом эмоционального выгорания (см. Рисунок 1).
2. молодые специалисты без эмоционального выгорания (см. Рисунок 2).
3. опытные специалисты с синдромом эмоционального выгорания (см. Рисунок 3).
4. опытные специалисты без эмоционального выгорания (см. Рисунок 4).

Согласно теоретическому обзору, для установления корреляционных связей, нами были использованы следующие **методики:**

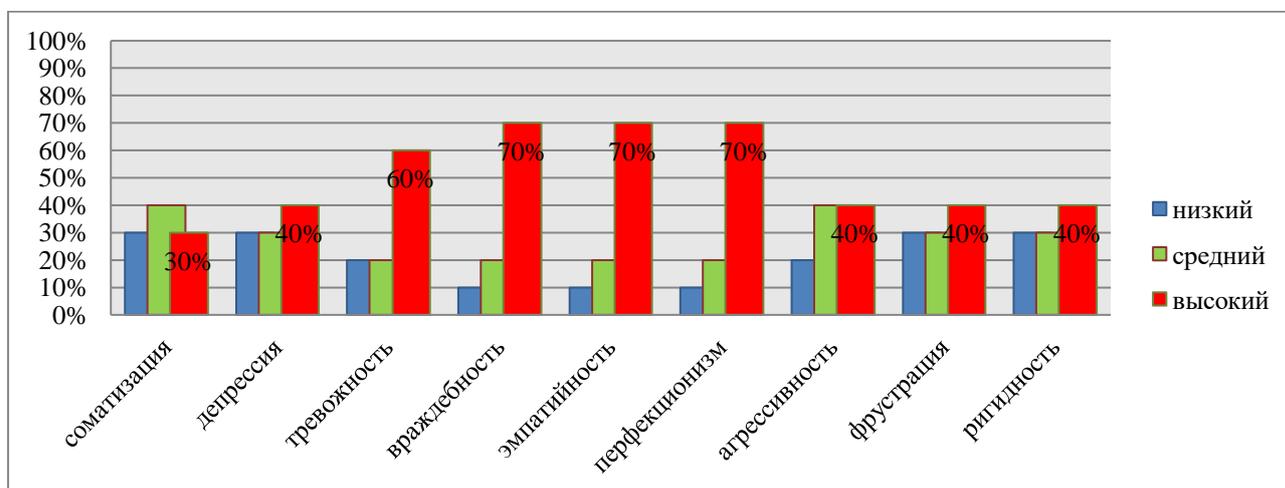
–«Шкала эмоционального отклика» А.Меграбяна и Н.Эпштейна [7].

–«Многомерная шкала перфекционизма» Хьюитта–Флетта [8].

–«Опросник выраженности психопатологической симптоматики (Symptom check list–90–revised)» [9], шкалы: соматизация, депрессия, тревожность, враждебность.

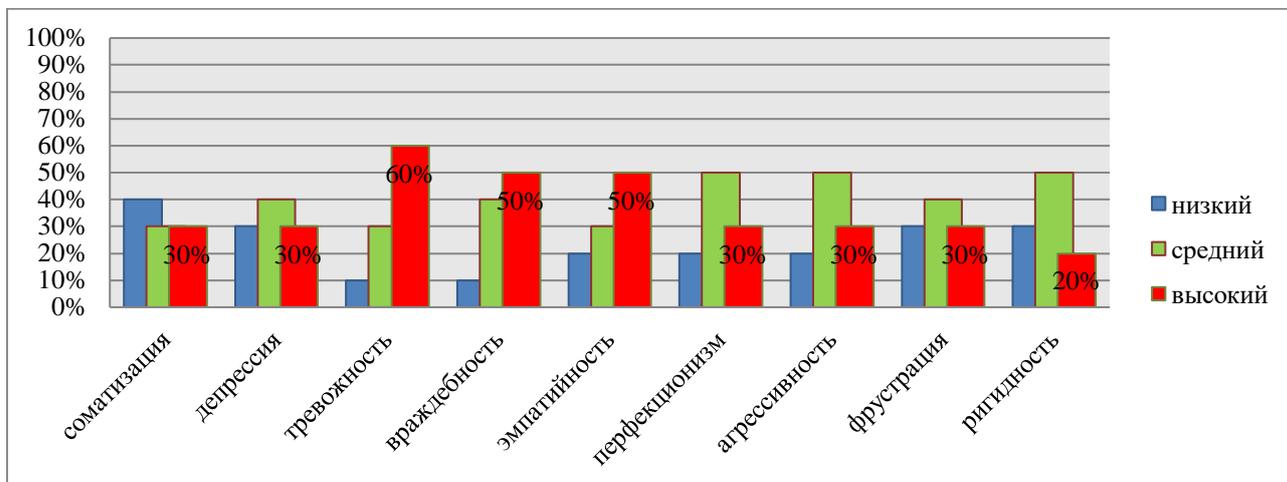
–«Самооценка психических состояний» (по Г.Айзенку) [7], шкалы: агрессивность, фрустрация, ригидность.

**Результаты**, полученные в каждой группе (% от общего числа проявлений в группе):



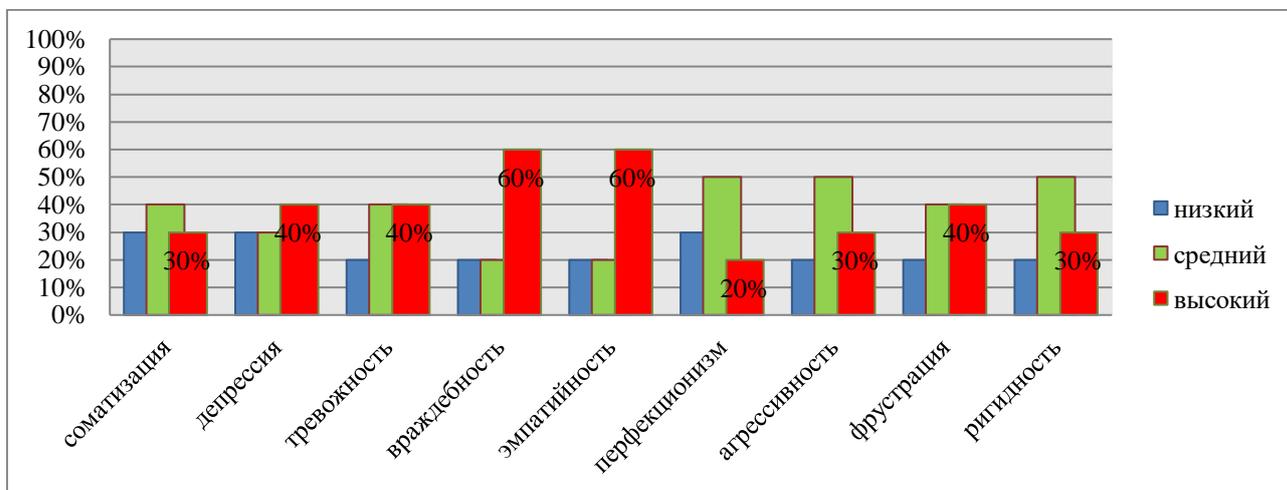
### Рисунок 1. Группа №1. Молодые специалисты с синдромом эмоционального выгорания

В рисунке №1 отражен результат проявлений следующих показателей: враждебность, эмпатийность, перфекционизм–70%, тревожность–60% – имеют наиболее выраженные черты. Средний уровень проявления у показателей депрессия, агрессивность, фрустрация, ригидность–40%. Низкий уровень – показатель соматизация–30%.



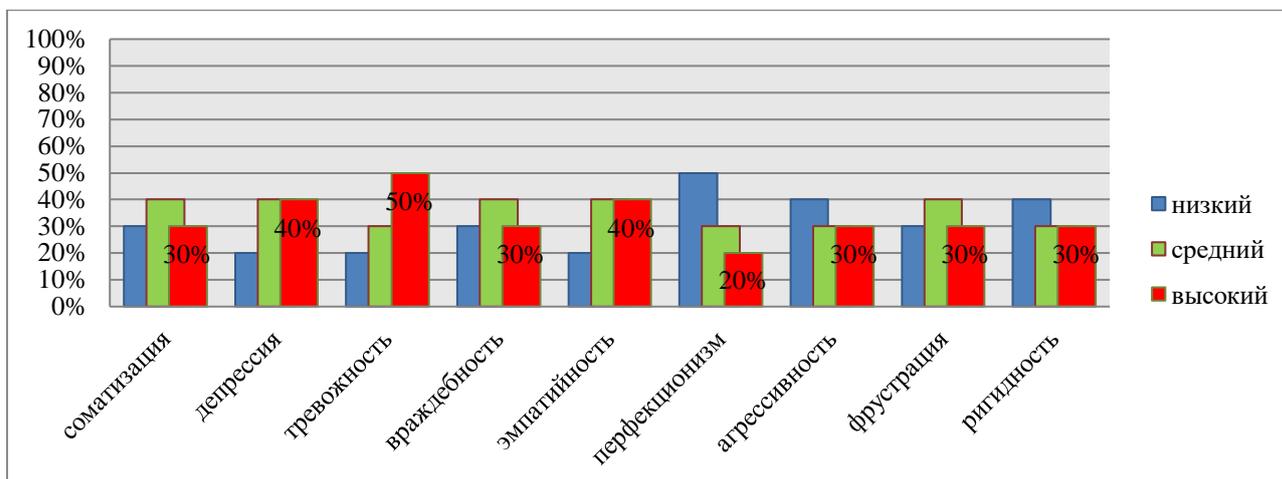
### Рисунок 2. Группа №2. Молодые специалисты без эмоционального выгорания

Рисунок №2 отражает результат проявлений следующих показателей: тревожность–60% – наиболее выраженный показатель. Средний уровень проявления – враждебность, эмпатийность–50%. Низкий уровень проявления у показателей депрессия, агрессивность, фрустрация, соматизация, перфекционизм–30%, ригидность–20%.



### Рисунок 3. Группа №3. Опытные специалисты с синдромом эмоционального выгорания

В рисунке №3 отражен результат проявлений следующих показателей: наиболее выраженные – враждебность и эмпатийность–60%. Средний уровень проявления у показателей депрессия, тревожность, фрустрация–40%. Низкий уровень проявления – агрессивность, соматизация, ригидность–30%, перфекционизм–20%.



**Рисунок 4. Группа №4. Опытные специалисты без эмоционального выгорания**

Рисунок №4 отражает результат проявлений следующих показателей: Средний уровень проявления у показателя тревожность–50%, депрессия, эмпатийность–40%. Низкий уровень проявления у показателей – соматизация, враждебность, агрессивность, фрустрация, ригидность–30%, перфекционизм–20%.

Из полученных нами данных следует что, молодым специалистам с синдромом эмоционального выгорания присущи такие параметры как: повышенный уровень тревожности, высокий уровень враждебности, эмпатийности и перфекционизма. Стоит отметить, что у специалистов с синдромом эмоционального выгорания (группы №1 и №3), выявлены высокие показатели враждебности и эмпатийности. Это может свидетельствовать о том, что наличие опыта не влияет на данные показатели. У молодых специалистов, независимо от наличия синдрома эмоционального выгорания (группы №1 и №2), выявлен высокий показатель тревожности. Это может свидетельствовать о том, что эмоциональное выгорание не влияет на показатель уровня тревожности.

Отличительной чертой молодого специалиста с синдромом эмоционального выгорания является – перфекционизм.

#### **Вывод:**

Синдром эмоционального выгорания – это особое состояние человека, возникающее вследствие продолжительного воздействия стрессов. Ощущение утраты собственной эффективности, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, как специалиста, так и личности. Низкая социальная активность, апатия, раздражительность, вспыльчивость, формирование негативных установок также относятся к критериям эмоционального выгорания специалистов. СЭВ – характеризуется через сочетание симптомов нарушений когнитивной, соматической, поведенческой и социальной сфер жизни.

Во время нашего комплексного исследования личности участников эксперимента были выделенные личностные черты, в большей мере характеризующие людей с наличием эмоционального выгорания. Такими личностными чертами являются: повышенный уровень тревожности, высокий уровень враждебности, высокий уровень эмпатийности, высокий уровень проявлений черт перфекционизма.

На основе вышеизложенных сведений хотелось бы обратить внимание, что данные личностные черты могут служить первичным идентификатором возможных факторов риска для человека, его психического тонуса и профессиональной состоятельности. При обнаружении ряда подобных черт, в процессе профессиональной деятельности, рекомендуется обратиться к психологу для индивидуального и более детального изучения наличия или отсутствия проблемы.

#### *Список использованной литературы:*

1. Сушенцова Л.В. *Профессиональное выгорание молодых специалистов коммуникативной сферы*// Йошкар-Ола, 2016.
2. Орел В.Е. *Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы*// Психологический журнал, 2001.

3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других//М.: Информац. Изд. Дом Филин, 1996. – 256 с.
4. Подвойский В.П. Профессиональная деформация специалистов социальной работы//М., 1997.
5. Бабанов С.А. Синдром эмоционального выгорания: факторы риска и профилактика – Самара, 2011.
6. Санькова М.И. Синдром «эмоционального выгорания» у социальных работников: теоретический анализ понятия//Южно-российский журнал социальных наук, 2004.
7. Барканова О.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум//Красноярск: Литера-принт, 2009. – 237 с.
8. Грачева И.И. Адаптация методики «Многомерная шкала перфекционизма» П. Хьюитта и Г. Флетта. Психологический журнал, №006 Vol.27, 2006, с. 73-81.
9. Дьяконов И. Ф., Овчинников Б. В. Психологическая диагностика в практике врача, учебно-методическое пособие// СПб, СпецЛит, 2008. – 180 с.