



УДК 154.2:616-057

**СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ:
ЕГО СУЩНОСТЬ И ДЕТЕРМИНАНТЫ**

**Е. М. Синюкова, кандидат психологических наук, доцент;
Д. К. Житлова, студентка 5-го курса
Педагогический институт им. В. Г. Белинского
Пензенского государственного университета, г. Пенза, Россия**

BURNOUT SYNDROME: ITS ESSENCE AND DETERMINANTS

**E. M. Sinyukova, candidate of psychological sciences, assistant professor;
D. K. Zhitlova, 5th year student
Penza State University, Penza, Russia**

Summary. The article analyses different approaches to the issue of the nature of the emotional burnout syndrome. The article mainly considers the psychological causes, provoking its burnout syndrome's origin. Those personality traits, allowing to overcome burnout are indicated in.

Keywords: emotional burnout; syndrome; notion; factors; professional activity; chronic exhaustion.

Напряжённый ритм современной жизни вызывается неустанным повышением требований, предъявляемых к человеку с целью его всесторонней реализации в личностной и профессиональной сфере. Понятно, что профессиональная деятельность насыщена всякого рода обязательствами, всевозможными регуляторами и правилами. Отсюда всё больше внимания уделяется синдрому эмоционального выгорания личности в профессиональном плане. Актуализации данной проблемы, несомненно, способствуют сами общественные условия, отличающиеся дефицитом нравственности и духовности, оказывающие отрицательное влияние на отношение человека к человеку, на отношение человека к обществу, к труду, к закону, к государству. В этом случае уместно вспомнить слова Э. Дюркгейма «Общество хочет видеть такого человека, какого требует экономика этого общества» [7].

Для нас научный интерес представляет сущность синдрома эмоционального выгорания и те факторы, которые его вызывают.

В Словаре русского языка С. И. Ожегова выгорание как самостоятельная де-

финиция не выделена. Но имеющееся понятие «выгореть» имеет два толкования: сгореть целиком или выцвести, потерять окраску [8]. И их смысловое значение применимо к понятию «выгорание» в переносном смысле с учётом той особенности, что это касается реальных людей.

В Энциклопедическом словаре под редакцией Б. А. Душкова и др. под эмоциональным выгоранием понимается механизм психологической защиты личности в виде полного или частичного устранения эмоций в ответ на определённые психотравмирующие воздействия. Эмоциональное выгорание представляет собой некий приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения, которое негативно сказывается на исполнении трудовой деятельности и отношениях с партнёрами [3].

В Психологическом словаре И. Кондакова мы находим, что в буквальном переводе словообразование «синдром выгорания» происходит от греческого слова syndrome – сочетание и английского слова burn-out – прекращение горения [6]. Особо подчеркнём, что при переводе английского термина на русский язык использовались три ва-



рианта: «эмоциональное перегорание», «эмоциональное сгорание» и «эмоциональное выгорание», рассматриваемые как идентичные понятия.

Обратимся к истории становления понятия «синдром эмоционального выгорания». Впервые термин «эмоциональное сгорание» ввёл в научный оборот американский психиатр Х. Дж. Фрейденбергер в 1974 г. Под ним он понимал психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально напряжённой атмосфере при оказании профессиональной помощи. Сначала этим термином обозначали состояние истощения, изнеможения, сопряжённое с ощущением собственной бесполезности.

По мнению К. Кондо, одним из первых рассматривавших синдром «эмоционального сгорания», его следует определять как дезадаптированность к рабочему месту из-за неадекватных отношений между людьми и чрезмерной рабочей нагрузки. Это определение так же соответствует лицам, которые в силу своей профессиональной деятельности интенсивно работают с людьми или имеют альтруистическую направленность. Такая работа, предполагающая эмоциональное напряжение, сопровождается чрезмерной тратой психической энергии. Отсюда наблюдаются психосоматическая усталость и эмоциональное истощение, которые в свою очередь, находят выражение в пониженной самооценке, в тревоге, раздражении, гневе, нарушении сна, семейных проблемах [11].

Изначально исследования этого явления носили в основном обобщённый характер. Но в 1981 г. К. Маслач, одна из основных специалистов по изучению «эмоционального сгорания», конкретизировала этот феномен как некое состояние, включающее в себя чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации, негативного самовосприятия,

а в профессиональном плане – утрату профессионального мастерства [13].

В 1983 г. Е. Махер выявил достаточно широкий перечень симптомов «эмоционального сгорания». Среди данных симптомов были: усталость, утомление, истощение, психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к клиентам, негативное отношение к самой работе. А так же употребление психоактивных веществ, отсутствие аппетита или переедание, негативная «Я-концепция»; агрессивные чувства, упаднические настроения, цинизм, ощущение бессмысленности, переживание чувства вины [12].

В настоящее время согласно определению Всемирной организации здравоохранения, синдром выгорания – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе и усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям [7].

Итак, мы видим, что синдром эмоционального выгорания находит своё выражение в депрессивном состоянии, чувстве усталости, недостатке энергии, негативной установке в отношении работы и жизни вообще. Особенностью данного феномена, на наш взгляд, будет выступать его наличие в таких системах как «человек-человек» или «человек-техника», когда субъект включён в монотонный труд без достаточной возможности восстановления своих затраченных сил. Вряд ли возможен синдром эмоционального выгорания в системе «человек-природа», где сам фактор природной среды способствует гармонизации состояния личности человека.

Интересна точка зрения Х. Дж. Фрейденбергера, считавшего, что синдрому эмоционального выгорания подвержены люди с определёнными чертами личности, такими как: сочувствующие, гуманные, мягкие, увлекающиеся, и одновременно неустойчивых,



интровертных, одержимых навязчивой идеей, легко солидаризирующихся людей [10]. Мы также считаем, что люди с таким психическим складом в первую очередь подвержены данному синдрому, но в то же время выгорание может произойти у **любого** человека. Подтверждение этому мы находим у Е. Махера, относившего к этой категории людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму.

Одним из первых в России проблему «эмоционального выгорания» исследовал В. В. Бойко. Он считает, что данный синдром представляет собой некий приобретённый функциональный стереотип эмоционального поведения, позволяющий человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [1]. Такое мнение заставляет рассматривать феномен эмоционального выгорания с положительной стороны. Мы с этим согласиться не можем, нам ближе мнение тех авторов, которые относят эмоциональное выгорание к болезни общения. Так, Л. А. Китаев-Смык считает, что «выгорание» возникает вследствие психического переутомления [5]. Мы солидарны с таким видением и *под эмоциональным выгоранием понимаем синдром, развивающийся на фоне хронического переутомления и способствующий истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.*

В последнее время проблемой эмоционального выгорания как феномена отрицательного влияния профессиональной деятельности на личность занимаются такие отечественные исследователи как И. В. Вачков, Т. В. Форманюк, В. Е. Ореол, Н. В. Водопьянова и др.

Рассмотрев сущность синдрома эмоционального выгорания, переходим к анализу причин (факторов, детерминант), провоцирующих его возникновение. Все эти причины условно делятся на три группы: личностные (среди них и социально-биографические), ролевые и организационные.

При изучении личностных факторов одни исследователи (П. Торнтон) принимали во внимание следующие показатели: возраст, пол, семейное положение, стаж, образовательный уровень, социальное происхождение [14].

Несмотря на то, что автор их назвал личностными, данные показатели носят социально-биографический характер. И, оказалось, что они не связаны с уровнем «эмоционального сгорания».

Другие учёные, например Перлмани и Харман в качестве личностных факторов рассмотрели интроверсию; реактивность; пол; возраст; авторитаризм, низкое самоуважение; трудолюбие; особенности мотивации; степень неудовлетворённости профессией, профессиональным ростом; большой стаж работы [15]. Но, как показало исследование П. Торнтон, такие причины как пол, возраст и стаж не коррелируют с синдромом эмоционального сгорания. Такие противоречивые выводы способствуют тому, что мы отнесём и возраст, и стаж к причинам, приводящим к данному синдрому, но с оговоркой: для этого должны быть сопутствующие личностные факторы. Пол, на наш взгляд, также не имеет первостепенного значения, хотя известно, что женщины в силу своей эмоциональности, скорее освобождаются от накопившихся негативных переживаний, чем мужчины. Тем не менее, по мнению В. А. Жмурова, эмоциональное выгорание чаще выявляется у женщин в возрасте после 30–40 лет [4].

А. Пайнс и его единомышленники акцент делали на связи мотивации и «эмоционального сгорания». Они изучали, в частности, такие мотивы трудовой деятельности, как удовлетворённость зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность и уровень контроля со стороны руководства и др. Важно отметить, что прямой связи синдрома



эмоционального сгорания с уровнем зарплаты обнаружено не было. Вместе с тем, неудовлетворённость профессиональным ростом и установкой на поддержку (благожелательность) оказались более связанными с развитием синдрома «эмоционального сгорания». Выявилась и большая подверженность к «сгоранию» тех специалистов, которые испытывали недостаток самостоятельности. Автор сделал вывод, что синдром эмоционального выгорания грозит, в первую очередь, представителям таких профессий как психология, социальная работа, психотерапия. Именно эти профессии требуют большой эмоциональной нагрузки, ответственности и имеют весьма неопределённые критерии успеха [16]. Мы уже отмечали, что личность, включённая в профессиональную систему «человек-человек», особенно подвержена этому синдрому. В то время как личности, включённой в систему «человек-природа», например, леснику, эмоциональное выгорание вряд ли грозит.

К личностным факторам мы можем отнести и нравственные дефекты. В силу смены социальных ценностных ориентиров эта причина имеет на сегодняшний день особую значимость и может быть вынесена отдельной проблемой для обсуждения [9].

Личностным факторам, вызывающим синдром эмоционального выгорания, большое внимание уделял В. В. Бойко. Называя их внутренними, автор выделяет как один из прочих – склонность к эмоциональной ригидности. Он считает, что эмоциональное выгорание как способ психологической защиты возникает быстрее у тех, кто в большей мере эмоционально сдержан, менее реактивен и восприимчив, чем у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Таким образом, получается, что повышенная впечатлительность и чувствительность блокируют данный механизм

психологической защиты и не позволяют ему развиваться [1]. Данная точка зрения нам видится дискуссионной. Мы склоняемся к мнению Х. Дж. Фрейденберга и вслед за ним считаем, что люди впечатлительные и чувствительные скорее могут подвергнуться эмоциональному выгоранию. Помимо склонности к эмоциональной ригидности, автором рассматривается и такой фактор как слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. Здесь возможны два варианта: либо профессионал в сфере общения не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности, что приводит к безразличию, равнодушию, чёрствости, либо человек не испытывает чувство удовлетворения от проявленной эмпатии. Систему самооценок он поддерживает другими способами – материальными или позиционными достижениями [10]. Добавим, что в обоих этих случаях такого профессионала можно отнести к группе риска.

Теперь обратимся к рассмотрению ролевых и организационных причин, приводящих к синдрому эмоционального выгорания.

Перлмани и Хартман установили значимую связь синдрома эмоционального выгорания не только с личностными факторами, но и с ролевыми и организационными [15]. К ролевым факторам они отнесли: ролевые конфликты; ролевую неопределённость, которая наблюдается в тех случаях, когда человек приходит на новое место работы и не может понять, что от него требуется. Конечно, в таких случаях помогают сориентироваться служебные инструкции, которых, при отсутствии опоры на человеческий фактор, оказывается недостаточно. Как следствие возникает вопрос: «Почему такое возможно?». В поисках ответа на него мы обращаемся к организационным факторам, к которым относят:



время, затрачиваемое на работу; неопределённое содержание труда; работу, требующую исключительной продуктивности и постоянного повышения профессионализма, недостаток ответственности, характер руководства, не соответствующий содержанию работы [15]. Перечень этих причин можно расширить: это и неблагоприятная психологическая атмосфера, и психологически трудный контингент.

С точки зрения В. В. Бойко, к организационным факторам, которые он назвал внешними, следует отнести хроническую напряжённую психоэмоциональную деятельность. В таких случаях профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно сталкиваться с определёнными трудностями: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать различную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения. Вторая причина – это дестабилизирующая организация деятельности. Сюда относятся: нечёткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, завышенные нормы, с которыми связана профессиональная деятельность [1]. Можно сказать, что организационные факторы напрямую связаны с ролевыми, они как бы ведут их за собой.

Важно отметить, что первичность каких-либо факторов в качестве основных и главных в процессе развития эмоционального выгорания в настоящее время не установлена и зависит от предпочтений исследователя. И, как мы могли убедиться, результаты исследований, проводимые разными авторами, не всегда согласуются друг с другом.

При всей значимости рассмотренных детерминант первое место мы отводим личностным факторам. Мы солидарны с мнением И. Дубровиной, считающей, что сначала – человек по-

рядочный и быть человеком – главная составляющая любой профессии. Компетентности, конечно, необходимы, но главное – сам человек, владеющий этими компетентностями [2].

В завершении статьи обратим внимание на те качества личности человека, которые позволяют преодолевать эмоциональное выгорание.

Конечно, это хорошее здоровье, то есть физическое, психическое и социальное благополучие и забота о нём; высокая самооценка и уверенность в себе, при том, что она не должна перерасти в самоуверенность; опыт успешного преодоления профессионального стресса, который нас, несомненно, обогащает; высокая мобильность, открытость и коммуникабельность; самостоятельность и стремление опираться на собственные силы; умение формировать и поддерживать в себе позитивные установки и ценности. Всё это позволит либо отсрочить наступление синдрома эмоционального выгорания, либо минимизировать его проявление.

Библиографический список

1. Бойко В. В. Энергия эмоций. – СПб., 2004.
2. Дубровина И. Психологическая культура личности // Развитие личности. – 2011. – № 4. – С. 59–76.
3. Душков Б. А. и др. Энциклопедический словарь: психология труда, управления, инженерная психология и эргономика / Б. А. Душков, А. В. Королёв, Б. А. Смирнов. – М., 2005.
4. Жмуров В. А. Большая энциклопедия по психиатрии. – М., 2012.
5. Китаев-Смык Л. А. Стресс и психологическая экология // Природа. – 1989. – № 7. – С. 98–105.
6. Кондаков И. Психологический словарь. – М., 2000.
7. Накусов С. Особенности профессионального выгорания педагогов начальной школы и учителей физической культуры // Коррекционно-развивающее образование. – 2012. – № 2(20). – С. 53–57.
8. Ожегов С. И. Словарь русского языка / под ред. Н. Ю. Шведовой. – М., 1988.
9. Синюкова Е. М. Нравственное воспитание личности как психологическая проблема.



- Идеалы и реальности культуры российского города: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза, 2014. – С. 60–62.
- Freudenberger H. J. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165.
 - Kondo K. Burnout syndrome // *Asian Medical J.* – 1991. – № 34(11).
 - Mahe E. The bumout syndrome // *Journal of consulting and clinical psychology*. – 1983. – № 7. – P. 15–20.
 - Maslach C. *Bumout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. – N. J. : Prentice-Hall, 1982.
 - Thornton P. I. The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers // *J. Psychol.* – 1992. – № 126 (3).
 - Perlman B. Burnout: summary and future and research / B. Perlman, E. A. Hartman // *Human relations*. – 1982. – Vol. 35. – № 4. – P. 283–305.
 - Pines A. M. *Burnout. From Tedium to Personal Growth* / A. M. Pines, E. Aronson, D. Kafry. – New York : Free Press, 1981.
 - Freudenberger H. J. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165.
 - Kondo K. Burnout syndrome // *Asian Medical J.* – 1991. – № 34(11).
 - Maher E. The bumout syndrome // *Journal of consulting and clinical psychology*. – 1983. – № 7. – P. 15–20.
 - Maslach C. *Bumout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. – N. J. : Prentice-Hall, 1982.
 - Thornton P. I. The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers // *J. Psychol.* – 1992. – № 126 (3).
 - Perlman B. Burnout: summary and future and research / B. Perlman, E. A. Hartman // *Human relations*. – 1982. – Vol. 35. – № 4. – P. 283–305.
 - Pines A. M. *Burnout. From Tedium to Personal Growth* / A. M. Pines, E. Aronson, D. Kafry. – New York : Free Press, 1981.
 - Kondakov I. *Psihologicheskij slovar.* – M., 2000.
 - Nakusov S. Osobnosti professionalnogo vyigoraniya pedagogov nachalnoy shkoly i uchiteley fizicheskoy kultury // *Korreksionno-razvivayuschee obrazovanie*. – 2012. – № 2(20). – P. 53–57.
 - Ozhegov S. I. *Slovar russkogo yazyika / pod red. N. Yu. Shvedovoy.* – M., 1988.
 - Sinyukova E. M. Nравственное воспитание личности как психологическая проблема. Идеалы и реальности культуры российского города: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза, 2014. – P. 60–62.
 - Freudenberger H. J. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165.
 - Kondo K. Burnout syndrome // *Asian Medical J.* – 1991. – № 34(11).
 - Maher E. The bumout syndrome // *Journal of consulting and clinical psychology*. – 1983. – № 7. – P. 15–20.
 - Maslach C. *Bumout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. – N. J. : Prentice-Hall, 1982.
 - Thornton P. I. The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers // *J. Psychol.* – 1992. – № 126 (3).
 - Perlman B. Burnout: summary and future and research / B. Perlman, E. A. Hartman // *Human relations*. – 1982. – Vol. 35. – № 4. – P. 283–305.
 - Pines A. M. *Burnout. From Tedium to Personal Growth* / A. M. Pines, E. Aronson, D. Kafry. – New York : Free Press, 1981.
 - Freudenberger H. J. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165.
 - Kondo K. Burnout syndrome // *Asian Medical J.* – 1991. – № 34(11).
 - Maher E. The bumout syndrome // *Journal of consulting and clinical psychology*. – 1983. – № 7. – P. 15–20.
 - Maslach C. *Bumout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs. – N. J. : Prentice-Hall, 1982.
 - Thornton P. I. The relation of coping, appraisal and burnout in mental health workers // *J. Psychol.* – 1992. – № 126 (3).
 - Perlman B. Burnout: summary and future and research / B. Perlman, E. A. Hartman // *Human relations*. – 1982. – Vol. 35. – № 4. – P. 283–305.
 - Pines A. M. *Burnout. From Tedium to Personal Growth* / A. M. Pines, E. Aronson, D. Kafry. – New York : Free Press, 1981.
 - Boyko V. V. *Energiya emotsiy.* – SPb., 2004.
 - Dubrovina I. Psihologicheskaya kultura lichnosti // *Razvitie lichnosti.* – 2011. – № 4. – P. 59–76.
 - Dushkov B. A. i dr. *Entsiklopedicheskiy slovar: psihologiya truda, upravleniya, inzhenernaya psihologiya i ergonomika* / B. A. Dushkov, A. V. Korolyov, B. A. Smirnov. – M., 2005.
 - Zhmurov V. A. *Bolshaya entsiklopediya po psichiatrii.* – M., 2012.
 - Kitaev-Smyk L. A. Stress i psihologicheskaya ekologiya // *Priroda.* – 1989. – № 7. – P. 98–105.

Bibliography

© Синюкова Е. М., Житлова Д. К., 2014