

Кецко, Т.В. Модели синдрома эмоционального выгорания / Т.В.Кецко // Возрастная и педагогическая психология: сб. науч. тр. Вып. 7 / Бел. гос. пед. Ун-т им. М.Танка; редкол. Н.Т.Ерчак [и др.]; отв. ред. О.В.Белановская. – Мн.: БГПУ, 2007. – С. 294-303

## **МОДЕЛИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

**Т.В. Архипова**

### **Аннотация**

В современной психологии все активнее исследуется синдром эмоционального выгорания. Данное понятие рассматривается в контексте психического здоровья профессионала. Среди множества имеющихся на сегодняшний день определений, наиболее обоснованным можно считать определение, предложенное российским исследователем А.А. Рукавишниковым, согласно которому: «синдром эмоционального выгорания представляет собой устойчивое, прогрессирующее, негативно окрашенное психологическое явление, которое характеризуется психоэмоциональным истощением, развитием дисфункциональных установок и поведения на работе, потерей профессиональной мотивации, проявляющегося в профессиональной деятельности у лиц, не страдающих психопатологией» [4]. Данная статья предполагает анализ существующих моделей синдрома эмоционального выгорания.

### **Ключевые слова**

Психическое здоровье, синдром эмоционального выгорания, профессиональный стресс, модели эмоционального выгорания.

### **Постановка проблемы**

Синдром эмоционального выгорания изучается уже около тридцати лет, начиная с работ Х.Дж.Фрейденбергера. Однако к настоящему моменту, исследователи не пришли к единому выводу по сущности данного синдрома, по механизмам его возникновения и протекания, разработаны одно-, двух-, трехкомпонентные модели выгорания, а также процессуальные модели данного синдрома.

Одномерная модель была предложена А. Pines, и Е. Aronson [8]. Авторы полагают, что выгорание – это состояние физического и психического, и, прежде всего, эмоционального истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения, при этом главным фактором является эмоциональное истощение. Дополнительные компоненты синдрома эмоционального выгорания являются следствием поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоционального выгорания, которое выражается в редуцировании персональных достижений. Приверженцы подхода не ограничивают синдром эмоционального выгорания какими-либо профессиональными группами и подчеркивают, что развитие выгорания возможно у любого профессионала.

Двухфакторный подход представляют исследования D. V. Direndonck, W. B. Schaufeli [8], согласно которым в синдром эмоционального выгорания входят эмоциональное истощение — «аффективный» фактор, относится к

сфере жалоб на плохое физическое самочувствие, нервное напряжение; деперсонализация — «установочный» фактор, проявляется в изменении отношений к пациентам, клиентам или к себе.

Наиболее обоснованной считается трехкомпонентная модель синдрома эмоционального выгорания. Авторы данной модели – К. Маслач, С. Джексон [2], которые утверждают, что возникновение и развитие данного синдрома возможно только среди людей, работающих в сфере «человек-человек». Выгорание рассматривается как трехмерная конструкция, включающая в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений. Данные компоненты были определены в ходе эмпирических исследований, проводимых К.Маслач и С.Джексон.

*Эмоциональное истощение* выступает, по мнению многих исследователей, как основная составляющая «профессионального выгорания» и проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении; в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы. Частыми являются следующие жалобы: «Я чувствую себя как выжатый лимон», «Работа высасывает из меня все силы», «Я словно сгораю на работе». После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако, по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются. Человек чувствует себя предельно уставшим от чрезмерной занятости работой, вкладывает огромные усилия в ее доскональное исполнение. Истощение — основной компонент синдрома эмоционального выгорания.

*Деперсонализация* проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам). Возникающие негативные установки могут по началу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций. При синдроме эмоционального выгорания нарушается ровное отношение ко всем субъектам деятельности, действует принцип «хочу или не хочу, сочту нужным, будет настроение — уделю внимание данному партнеру». У человека с синдромом выгорания возникает потребность в самооправдании: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Таким людям нельзя сочувствовать», «Почему я должен за всех волноваться».

*Редуцирование личных достижений* проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении («уходе») от обязанностей по отношению к другим. Люди не видят перспектив для своей профессиональной

деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности. Наблюдается принижение собственных потребностей и желаний, сопряженное с чувством недостатка компетентности.

В своих работах К. Маслач [4] обозначает факторы, от которых зависит развитие синдрома «выгорания»:

- 1) индивидуальный предел, потолок возможностей нашего «эмоционального Я» противостоять истощению, противодействовать «выгоранию», самосохраняясь;
- 2) внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;
- 3) негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия.

К другому классу моделей – процессуальным моделям – может быть отнесена модель В.В. Бойко [5]. При эмоциональном выгорании, как отмечает В.В. Бойко, проявляются три фазы стресса: 1) нервное (тревожное) напряжение — оно возникает из-за хронической психоэмоциональной атмосферы, 2) резистенция, то есть сопротивление, — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений; 3) истощение — оскудение психических резервов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

Фаза напряжения. Тревожное напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания, оно включает несколько симптомов:

- ✓ «переживание психотравмирующих обстоятельств» (проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудноустранимы);
- ✓ «неудовлетворенность собой» (в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями);
- ✓ «загнанность в клетку» (когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к человеку приходит чувство безысходности);
- ✓ «тревога и депрессия» (чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы).

Фаза резистенции: вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты

с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

- ✓ «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование);
- ✓ «эмоционально-нравственная дезориентация» (не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, работник защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать»);
- ✓ «расширение сферы экономии эмоций» (такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями и знакомыми);
- ✓ «редукция профессиональных обязанностей» (в профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат).

Фаза истощения. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы и проявляется через следующие симптомы:

- ✓ «эмоциональный дефицит» (к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности);
- ✓ «эмоциональная отстраненность» (личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные);
- ✓ «личностная отстраненность или деперсонализация» (отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций — с ним приходится что-то делать);
- ✓ «психосоматические и психовегетативные нарушения» (проявляется на уровне физического и психического самочувствия).

Недостатком данной модели можно считать то, что не определена последовательность смены фаз и симптомов. Автор не указывает, как происходит переход с одной фазы на другую, а лишь ограничивается описанием этапов синдрома эмоционального выгорания.

Согласно концепции М.Буриша (Burish, 1994), которая также предлагает процессуальный анализ синдрома, в развитии эмоционального выгорания можно выделить шесть главных фаз [8].

1. Предупреждающая фаза – предвестник развития синдрома эмоционального выгорания. На данной фазе появляются следующие симптомы:

а) Чрезмерное участие в профессиональной деятельности: чрезмерная активность, чувство незаменимости, отказ от потребностей, не связанных с

работой, вытеснение неудач и разочарований; ограничение социальных контактов.

б) Истощение: чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев.

2. *Снижение уровня собственного участия* – вторая фаза, выражается через следующие параметры:

а) По отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам профессионал проявляет: потерю положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и контролю за подчиненными; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, ученикам, пациентам - проявление негуманного подхода к людям.

б) По отношению к остальным окружающим работник с развивающимся синдромом эмоционального выгорания проявляет отсутствие эмпатии, безразличие, циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности наблюдаются такие аспекты, как нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой.

г) Возрастание требований профессионала можно заметить через: потерю жизненного идеала, концентрацию на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют работника; зависть.

3. *Эмоциональные реакции* – третья фаза синдрома эмоционального выгорания по Буришу. В этот момент у профессионала появляются следующие симптомы:

а) Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроений, апатия.

б) Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

4. *Фаза деструктивного поведения* затрагивает следующие сферы профессионала:

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности к выполнению сложных задач; ригидность мышления, отсутствие воображения.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнена заданий строго по инструкциям.

с) Эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.

5. *Психосоматические реакции* – пятая фаза синдрома эмоционального выгорания. У профессионала проявляется:

- ✓ снижение иммунитета
- ✓ неспособность к релаксации в свободное время
- ✓ бессонница, сексуальные расстройства
- ✓ повышенное давление, тахикардия, головные боли
- ✓ боли в позвоночнике, расстройства пищеварения

✓ зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. *Разочарование* – заключительная фаза эмоционального выгорания, она проявляется через отрицательную жизненную установку, чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние.

Анализируя фазы развития синдрома, можно заметить определенную тенденцию: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и к экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. По мнению Буриша, «тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться». В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания.

Явление выгорания можно рассмотреть и с точки зрения прогрессивного пятиступенчатого подхода Дж.Гринберга[7]:

Стадия первая (медовый месяц). На этой стадии работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения этой стадии работа начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным.

Стадия вторая (недостаток топлива). На этой стадии появляется усталость, и работник может начать употреблять наркотики. Другой симптом здесь — проблемы со сном.

Стадия третья (хронические симптомы). На этой стадии чрезмерная работа приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеванию, и к таким психологическим явлениям, как острая злоба и чувство подавленности.

Стадия четвертая (кризис). На этой стадии может развиваться настоящее заболевание, в результате чего человек теряет работоспособность. Кроме того, из-за возникающего пессимизма, сомнений в себе и/или озабоченности проблемами могут испортиться отношения в семье.

Стадия пятая (пробивание стены). На этой стадии физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие болезни, которая может угрожать жизни. У работника теперь столько проблем, что его или ее карьера находится под угрозой.

Процессуальность развития эмоционального выгорания положена в основу динамической фазовой модели, предложенной R. T Golembiewski и R. Munzenrider (1981; 1983, 1988) [8]. Авторы выделяют три стадии и восемь фаз выгорания. Каждая фаза характеризуется определенной комбинацией высокого или низкого уровня эмоционального истощения, деперсонализации и личных достижений. Предложенная модель позволяет выделить средний уровень выгорания, который является переходным и характеризуется появлением высоких показателей эмоционального истощения. До этого эмоционально-энергетический «запас» противодействует нарастающей деперсонализации и редукции личных достижений.

Таблица 1. Фазовая модель синдрома профессионального «выгорания»

Показатели	Фазы «выгорания»
------------	------------------

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Деперсонализация	низкий	высокий	низкий	высокий	низкий	высокий	низкий	высокий
Редукция персональных	низкий	низкий	высокий	высокий	низкий	низкий	высокий	высокий
Эмоциональное истощение	низкий	низкий	низкий	низкий	высокий	высокий	высокий	высокий

I-III фаза соответствуют низкой степени «выгорания», IV и V фазы - средней и VI-VIII фазы соответствуют высокой степени «выгорания». Согласно авторам модели, на фазе I люди обращаются с другими людьми уважительно и тактично; считают, что хорошо выполняют свою работу, которую рассматривают как социально значимую; у них имеется достаточно эмоциональных ресурсов для преодоления большинства стрессоров, с которыми они сталкиваются. На фазе VIII можно видеть обратную ситуацию - они дистанцируются от людей и, следовательно, могут не получить необходимую информацию и социальную поддержку; работа не приносит им психологического вознаграждения. На этой фазе индивиды имеют низкие оценки персональных достижений и рассматривают свою работу как непривлекательную, также у них наблюдается дефицит эмоциональных ресурсов для преодоления новых стрессоров.

Данная модель не предполагает, что развитие «выгорания» происходит постепенно в порядке движения от одной фазы к другой. Обычным является следующий вариант: I - II - IV - VIII. Это объясняется тем, что фаза с высоким уровнем деперсонализации (II) лишает человека важной информации, которая спустя некоторое время может препятствовать или задерживать выполнение задачи (фаза IV). Затем эти два условия могут сосуществовать на таком уровне напряженности, который выходит за пределы возможностей адекватного преодоления и часто называется «эмоциональным истощением» (фаза VIII). Возможно и острое начало «выгорания», тогда последовательность фаз выглядит другим образом: I - IV, II - IV, или IV - VIII.

Авторы фазовой модели сообщают о следующих изменениях в жизнедеятельности организации вследствие выгорания: уменьшение включенности в работу, снижение удовлетворенности трудом, увеличение текучести кадров, ухудшение социально-психологического климата, увеличение неблагоприятных физических и эмоциональных симптомов, ухудшение качественных и количественных показателей работы, увеличение компенсаций на обеспечение здоровья работников.

В рамках когнитивно-бихевиорального подхода S.T. Meier (1983) предлагает свою модель возникновения выгорания [8]. В рамках этой модели выгорание развивается как результат целого набора неверных ожиданий, которые не соответствуют настоящей рабочей ситуации. Выделяют три вида ожиданий:

- ожидание вознаграждения (выгорающие индивиды – это чаще всего способные люди, которые ставят высокие ожидания к самим себе и к собственной работе. Это профессионалы с выдающимися способностями, которые прикладывают много усилий в своей работе, могут оказаться

пресыщенными результатами своей работы. Тогда привычное вознаграждение за работу теряет свою ценность, вследствие чего возникает эмоциональное выгорание);

- ожидание результата (например, у учителя возникает равнодушие безынициативность, когда придерживается ожидания, что определенная часть его учеников просто не сможет справиться с заданием. Таким образом он подавляет все надежды на позитивное подкрепление своим собственным поведением);

- ожидание собственной эффективности (так, например, учитель может выгореть, если у него возникает чувство, что его индивидуальной профессиональной компетентности недостаточно, чтобы осуществлять учебный процесс).

Этот когнитивно-бихевиоральный подход, основанный на теории научения, также не был доказан эмпирически. Однако он иллюстрирует на теоретическом уровне, что различные виды ожиданий могут играть различную роль в возникновении выгорания.

Интересной представляется социально-компетентностная модель выгорания D.H. Harrison (1983). Согласно данной модели, эмоциональное выгорание рассматривается как феномен, связанный с восприятием индивидом собственной социальной компетентности и эффективности в межличностных взаимоотношениях с клиентом. Автор рассматривает "социальную компетентность", как ощущение своей способности успешно взаимодействовать с другими и, таким образом, влиять на социальную среду. В основе этой модели лежит мотивация профессионала на оказание помощи другим. Если профессионал теряет ощущение своей способности быть полезным для других, возникает выгорание. Однако одной мотивации на помощь недостаточно для того чтобы быть успешным и эффективным в достижении профессиональных целей, для этого необходимы благоприятные условия профессиональной среды и определенные личностные характеристики [8].

Cherniss (1980) сформулировал комплексную, этиологическую модель выгорания, принимая во внимание взаимодействие индивидуальных, организационных и социальных факторов. Выгорание, по Cherniss [8], начинается с потери чувства компетентности и проявляется в апатии, цинизме и ригидности. Синдром эмоционального выгорания заключается в изменении установок по отношению к работе и к клиентам, в истощении работника. При обосновании своей модели Cherniss опирается на концепцию стресса Lazarus и Selye, а также на теорию «выученной беспомощности» по Seligman.

Cherniss полагает, что стресс и выгорание это похожие, но не идентичные конструкты. Выгорание может рассматриваться как результат стресса в социальных профессиях. Данный синдром Cherniss рассматривает как трансактный процесс, который протекает в трех стадиях:

1. возникновение стресса как результата неравновесия между ресурсами личности и требованиями среды;

2. данное неравновесие вызывает ответную реакцию в виде чувства страха, напряжение, усталости и истощения;

3. третья стадия отличается изменением установок и поведения личности, например, возникает тенденция дистанцироваться от учеников или клиентов.

Таким образом, выгорание является ответом на стресс и напряжение, которые переживает работник в процессе деятельности, и может рассматриваться как последний этап безуспешных попыток справиться с многочисленными негативными стрессовыми условиями.

Cherniss определяет синдром эмоционального выгорания как неэффективную копинг-стратегию преодоления стресса. Когда внешние и внутренние требования начинают превышать ресурсы профессионала, он предпринимает сначала попытки прямо бороться со стрессорами, например, ведет переговоры с начальником или работает сверхурочно. Если данные попытки не приводят к успеху, тогда специалист пытается бороться со стрессом с помощью техник стресс-менеджмента (расслабление, медитация, физическая компенсация, переоценка ситуации, повышение квалификации). Если напряжение не снижается, тогда личность психологически самоустраивается от попыток защитить себя. Возникает эмоциональное выгорание как реакция на стресс в социальных ситуациях, в которых постоянно возникают неконтролируемые стрессоры. Достоинство данной концепции выгорания в том, что в ней уделяется много внимания профилактике и предотвращению синдрома; данные процессы возможно осуществить через изменение требований, предъявляемых к профессионалу, через изменение внешних и внутренних ресурсов личности, а также через освоение стратегий преодоления стресса.

Cherniss исходит из того, что при выгорании имеются такие формы преодоления ситуации, которые проявляются через дистанцирование, избегание, отстранение. Работающие прибегают к таким формам, когда чувствуют, что их работа неэффективна или чувствуют свою беспомощность (выученная беспомощность).

Таким образом, Cherniss полагает, что тот работник, который находится под влиянием стресса, и не имеет стратегии его преодоления, не имеет барьеров для данного стресса, не находит выхода из сложившейся ситуации, подвергается выгоранию.

### **Выводы**

Несмотря на существующие различия во взглядах, можно сделать вывод о том, что все исследователи подчеркивают ключевую роль эмоционального истощения в развитии синдрома «выгорания». Многообразие существующих моделей синдрома эмоционального выгорания может быть объяснено как высоким интересом к данной проблеме, так и недостаточной разработанностью вопросов, связанных с психическим здоровьем профессионала.

### **Литература**

1. Барабаш В.В. К проблеме синдрома «эмоционального выгорания» в педагогической деятельности // Психология образования сегодня: Теория и практика: Материалы Международной научно-практической конференции / Под ред. С.И. Коптевой, А.П. Лобанова. Н.В. Дроздовой. – Мн., 2003. – С. 47-48.

2. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
3. Борисова М.В. Психологические детерминанты психического выгорания педагогов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. – Ярославль, 2003. – 18 с.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
5. Никифоров Г.С. Психология здоровья. – СПб.: Речь, 2002. – 256 с.
6. Рукавишников А.А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов. Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03, 19.00.05. – Ярославль, 2001. – 23 с.
7. Шульц Д., Шульц С. Психология и работа. – СПб.: Питер, 2003. – 560 с.
8. Barth A.-R. Burnout bei Lehrern. -- HOGREFE-VERLAG, 1997. – 268 s.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ