

## Особенности профессионального выгорания у работников разных профессий

Платонова Зинаида Николаевна,  
Мордовская Аида

В настоящее время все более значительной является проблема профессионального выгорания, оказывающее влияние не только на состояние психики человека, но и на эффективность профессиональной деятельности человека.

Профессиональное выгорание является одним из видов профессиональной деформации личности. В первый раз об этом понятии заговорил американский психиатр Г. Фрейденбергер в 1974 году, введя в науку термин *burnout*. Этот термин означает психологическое состояние здоровых людей, которое характеризуется как состояние изнеможения с чувством собственной бесполезности [8]. Автор отмечал, что чаще всего профессиональному выгоранию подвержены те люди, которые эмоционально вовлечены в свою работу; в силу своих обязанностей, активно взаимодействующие с людьми; но при всем этом не получающие ожидаемых результатов от деятельности и обратной эмоциональной отдачи.

Существующие подходы к изучению профессионального выгорания, условно можно разделить на две группы, по критерию соотношения понятия профессиональное выгорание и профессиональный стресс:

- подходы, которые расценивают профессиональное выгорание как одну из разновидностей профессионального стресса;
- подходы, расценивающие профессиональное выгорание как особое состояние, которое формируется в результате воздействия профессиональных стрессовых факторов.

Представители первого подхода (Е. Махер, К. Кондо) - профессиональное выгорание считают одним из видов стресса, а клиенты, с которыми в процессе труда взаимодействует сотрудник, выступают стрессогенным фактором [6].

А.К. Маслач, С. Джексон, А.Г. Абрумова, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, М.Р. Замолдинова, П. Сидоров и др. [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7], то есть, представители второй группы, предлагают рассмотреть выгорание как отдельное психологическое состояние, которое вызвано стрессом. Так, в соответствии с концепцией К. Маслач и С. Джексон, оно анализируется как ответная реакция на профессиональные стрессы межличностных коммуникаций [1]. П. Сидоров подчеркивает, что для возникновения профессионального выгорания, воздействие стресса должно быть продолжительным, а интенсивность - средней [7]. Н.Е. Водопьянова под этим термином понимает набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и

интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью [4]. М.Р. Замолдинова раскрывает динамический характер выгорания, рассматривая его как процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, следствием которого является состояние утомления [6]. Н.В. Гришина, в свою очередь, считает, нужен экзистенциальный подход, потому что выгорание неразрывно связано с утратой значения профессиональной деятельности. В.В. Бойко профессиональное выгорание рассматривает, как механизм психологической защиты личности, которая заключается в абсолютном или частичном исключении эмоций в ответ на психотравмирующие ситуации.[3].

Нами было проведено исследование проявления профессионального выгорания, целью которого явилось изучение особенностей проявления профессионального выгорания в различных видах профессиональной деятельности.

Объектами исследования выступили учителя средней общеобразовательной школы, водители службы такси, работники аэропорта .

В качестве основной рабочей гипотезы было выдвинуто предположение о том, что профессиональное выгорание у работников может зависеть от специфики профессиональной деятельности.

В работе были использованы следующие методики:

-шкала профессионального стресса (Д. Фонтана) - для определения уровня развития профессионального стресса;

-опросник «Профессиональное выгорание» (Водопьянова Н.Е) – для диагностики "эмоционального истощения", "деперсонализации" и "профессиональных достижений";

-опросник диагностики уровня "Эмоционального выгорания" (В. В. Бойко) - определение степени сформированности фаз эмоционального выгорания (стадий развития стресса) и общего уровня эмоционального выгорания.

В исследовании приняли участие 60 респондентов из разных профессий, которые были распределены на три группы: 1 группа – учителя, 2 группа – водители, 3 группа – работники аэропорта.

В ходе проведенного исследования значимых различий между выбранными выборками в проявлении профессионального выгорания не обнаружено.

По методике оценки уровня профессионального стресса были выявлены умеренный и высокий уровни профессионального стресса по всей выборке. Однако все же самые высокие показатели- у водителей службы такси. Можно предположить, что высокий уровень обуславливает стресс как проблему, которая в процессе деятельности приводит к устойчивому негативному последствию. У работников аэропорта и у учителей

выявлен умеренный уровень развития стресса. Можно считать, что для любого продолжительно работающего сотрудника, долговременное воздействие стресса может привести к уменьшению результативности в профессиональной деятельности и негативному воздействию на организм личности. По качественному анализу выявлены следующие особенности профессионального стресса в деятельности сотрудников: неспособность сказать «нет», когда просят что-то сделать, усталость и недостаток энергии, трудности в принятии решений, бессонница, чрезвычайная раздражительность по пустякам, невозможность перестать обдумывать или переживать события прошедшего дня, осваивать новый опыт и т.д. К наиболее часто встречаемым стрессорам профессиональной деятельности исследуемые относят: превышение объема выполняемой работы от отведенного для этого времени; недооцененность труда, как с точки зрения материального, так и морального вознаграждения.

По методике «Профессиональное выгорание» отмечен высокий уровень профессионального стресса по всей выборке. По шкале эмоционального истощения во всех трех группах выявлены высокие данные. По шкале деперсонализации - высокий уровень у водителей и средний уровень - у учителей и работников аэропорта. По шкале редукции личных достижений высокий уровень наблюдается у учителей и низкий уровень – во второй и третьей группах. На наш взгляд, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания.

По методике В.В. Бойко - стадии эмоционального выгорания находятся в стадии формирования. Большинство сотрудников находятся на стадии формирования или уже сформировавшейся фазы «резистенции» и «истощения». При этом можно отметить низкий процент формирования фазы «напряжения», что может свидетельствовать о переходе испытуемых на более глубокие этапы стресса (сопротивление и истощение). К симптомам-показателям стресса у испытуемых можно отнести следующие: редукция профессиональных обязанностей, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоции. Важно подметить формирующиеся симптомы, так как именно они поддаются коррекции, и соответственно, с ними нужно проводить коррекционную работу. К данным симптомам относятся: ощущение «загнанности в клетку», исключение эмоций из профессиональной деятельности, психосоматические и психовегетативные нарушения.

Было выявлено, что для абсолютного большинства исследуемых отмечается умеренный и высокий уровни профессионального выгорания. На основе качественного

анализа, были определены наиболее сильные стрессогенные факторы профессиональной деятельности (по степени значимости):

- превышение объема работы
- недооцененность труда, как материальная, так и моральная.

По результатам проведенного исследования мы приходим к выводу о том, что уровень профессионального выгорания может напрямую зависеть от трудовых профессиональных факторов, таких как, превышение объема выполняемой работы от отведенного для этого времени и недооцененность труда, как с точки зрения материального, так и морального вознаграждения.

Выдвинутая нами гипотеза о том, что профессиональное выгорание у работников может зависеть от специфики профессиональной деятельности, частично подтвердилась.

#### Использованная литература:

1. Maslach C. Burnout/ The Cost of Caring. Englewood Cliffs: pntice-Hall, 1982.
2. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика // Психологический журнал. М., Наука, 1985. - Т. 6. - № 6. - С.107-115.
3. Бойко В.В. Синдром профессионального выгорания в профессиональном общении/В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Питер, 2000.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2004. - 186 с.
6. Замолдинова М.Р. Эмоциональное, профессиональное сгорание, профессиональная деформация гештальт-терапевта // <http://www.svoypsycholog.ru>
7. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета №43 - 8 июня 2005, с.10-26
8. Фрейденбергер Г. Выгорание сотрудников// Социологические исследования, 2003, №30, с. 159-165.