DOI: 10.17117/na.2016.02.04.207

<http://ucom.ru/doc/na.2016.02.04.207.pdf>

Поступила (Received): 24.02.2016

Шпет М.С. Факторы, влияющие на эмоциональное выгорание в контексте психологических и социально- психологических исследований

Shpet M.S. Factors affecting the emotional burnout in the context of psychological and socio-psychological research

В статье представлены внешние и внутренние факторы, влияющие на эмоциональное выгорание в контексте психологических и социально-психологических исследований, а также рассмотрены подходы к понятию выгорания К. Маслач и М. Лейтер, основанные на идее рассмотрения взаимодействия личностных и ситуационных факторов в возникновении выгорания
Ключевые слова: эмоциональное выгорание, внешние и внутренние факторы

The article presents the external and internal factors affecting the emotional burnout in the context of psychological and socio-psychological research and considers approaches to the concept of burnout Maslach K. and M. Leiter, based on the idea of considering the interaction of personal and situational factors in causing burnout

Key words: emotional burnout, external and internal factors

Шпет Мария Сергеевна

Педагог-психолог

Средняя общеобразовательная школа № 30

г. Томск, ул. Интернационалистов, 11

Shpet Maria Sergeevna

Educational psychologist

Secondary school № 30

Tomsk, Internatsionalistov st., 11

Вопрос о факторах, способствующих развитию эмоционального выгорания или, наоборот, тормозящих его, закономерно возник после того как феномен СЭВ стал общепризнанным. Традиционно они группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними или организационными и личностными [1. С. 57]. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные. Так, Т.В. Форманюк выделяет личностные, ролевые и организационные факторы [6. С. 59].

В.В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних факторов, предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание [2]. К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относят следующие факторы: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности;

нравственные дефекты и дезориентация личности. К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Т.В. Решетовой [4. С. 28]: неэмоциональность или неумение общаться; алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), что всегда связано с тревогой; трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой; люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т.д.)

К внешним факторам относят уровни материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Многие психологи отмечают доминирующую роль этих факторов в возникновении выгорания. Группа организационных факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания. Основной упор в изучении этих факторов был сделан преимущественно на временные параметры деятельности и объема работы. Практически все исследования дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания. Аналогичные результаты получены и между продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом. «Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели» [3. С. 87]. Наличие связей между этой группой факторов и выгоранием в какой-то степени объясняется не только действительным их влиянием на данный феномен, но и их объективным содержанием, возможностью количественного измерения и однозначного понимания. Другой фактор развития эмоционального выгорания – неблагоприятная психологическая атмосфера, в которой имеет место наличие конфликтов, как в системе "руководитель – подчиненный", так и между коллегами [5. С. 86].

Многочисленные исследования факторов, влияющих на выгорание, не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления. Какова основная его причина – личностные черты или характеристики деятельности? Решение данных проблем особо важно, прежде всего, для разработки мер по предупреждению выгорания. Определенной попыткой ответа на этот вопрос стало появление нескольких новых подходов к понятию выгорания, среди которых следует остановиться на подходе К. Маслач и М. Лейтер. Он основан на идее рассмотрения взаимодействия личностных и ситуационных факторов в возникновении выгорания. Основная идея подхода, предложенного К. Маслач и М. Лейтер, заключается в том, что выгорание – результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения выгорания. Ими выделено шесть сфер такого несоответствия: 1) «Несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основным является предъявление повышенных требований к личности и ее возможностям. Выгорание может привести к

ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами. 2) Несоответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в своей работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жесткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контролем за ней. Результат этой активности – возникновение чувства бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности за нее. 3) Несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание его труда. 4) Несоответствие личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или имеют формальные социальные контакты. Однако наиболее деструктивным элементом в обществе являются постоянные и нерешаемые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки. 5) Несоответствие между личностью и работой может возникнуть при отсутствии представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самооценки работника. 6) Несоответствие между этическими принципами и принципами личности и требованиями работы. Например, человека обязывают вводить кого-то в заблуждение, говорить что-то, не соответствующее действительности и т.п.» [3. С. 214 – 215]. Данный подход представляется перспективным, поскольку позволяет найти совокупное влияние различных факторов в каждом конкретном случае выгорания, обеспечить адекватные превентивные меры и перейти от рассмотрения выгорания к его устранению. Таким образом, развитие синдрома эмоционального выгорания связано как с внешними факторами окружающей среды и организацией деятельности, так и с особенностями личности человека, подверженного воздействию внешних факторов.

Список используемых источников:

1. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестник Московского университета. 1995. № 1. С. 54-67.
2. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 338 с.
4. Сидоров П. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета, 2005. № 43. С. 25-32.
5. Трунов Д.В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84-89.
6. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, 1994. № 6. С. 57-63.

© 2016, Шпет М.С.

Факторы, влияющие на эмоциональное выгорание в контексте психологических и социально-психологических исследований

© 2016, Shpet M.S.

Factors affecting the emotional burnout in the context of psychological and socio-psychological research