

КЛИНИЧЕСКАЯ (МЕДИЦИНСКАЯ) ПСИХОЛОГИЯ

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ КАК ПРОБЛЕМА САМОАКТУАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ (В СФЕРЕ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ)

Г.В. Залевский, Э.В. Галажинский (Томск), С.В. Умняшкина (Барнаул)

Аннотация. Выборка в 217 человек – специалистов в сфере профессий типа «человек–человек» обследована рядом методик с целью определить отношения между процессом самоактуализации и динамикой синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Подробно обсуждаются данные по отношениям между особенностями самоактуализации и трех фаз СЭВ: «напряжение», «резистентность» и «истощение».

Ключевые слова: самоактуализация, синдром эмоционального выгорания, фазы напряжения, сквозные и специфические признаки.

С конца семидесятых годов в мире существует общая обеспокоенность в отношении того, что сама по себе профессиональная деятельность, особенно в сфере «человек–человек», нередко оказывается фактором, оказывающим неблагоприятное влияние на физическое, психическое и, в целом, социальное здоровье работников, что проявляется в виде снижения показателей производительности труда и качества оказываемой профессиональной помощи, снижения устойчивости межличностных отношений в сфере профессиональной и внепрофессиональной (например, брак и семья), развития склонности к девиациям в сфере здоровья и социального поведения, разочарования в профессии, деморализации и профессиональной деформации. Эти испытываемые профессионалами состояния в 1974 г. Freudenberg & Staff [5] были названы «Burn-out-Syndrom» – «синдромом эмоционального сгорания/выгорания» (СЭВ).

Сегодня накопление наблюдений и идей в отношении выгорания дало возможность представителям профессий, связанных с работой в сфере «человек–человек», рассмотреть скрытые механизмы своей работы, способные привести к тому, что работники перестают справляться со своими обязанностями, теряют творческий настрой относительно предмета и продукта своего труда, деформируют свои профессиональные отношения, роли и коммуникации [6–8].

Но несмотря на то, что существует достаточно большое количество исследований данной проблемы, интегрированной, обобщенной, общепризнанной модели эмоционального выгорания, подкрепленной систематическими научными исследованиями, по мнению многих авторов, до сих пор не создано. Данные, которые являются основными при обсуждении синдрома эмоционального выгорания, не столько результат эпидемиологических или экспериментальных исследований, сколько подтверждение очевидной популярности и полезности понятия, а также результат наблюдений, накопленных практиками, работающими в организационной сфере.

СЭВ, по нашему мнению, не есть дериват действия исключительно внешних (профессиональных, соци-

альных, организационных и других) факторов, их влияние неоспоримо. Мы считаем, что устранение или ослабление внешних факторов стрессогенного характера (изменение функциональной нагрузки, снижение психоэмоционального напряжения работников помогающих профессий, применение специальных «защитающих» техник) – необходимое, но не достаточное условие для разрешения проблемы. Источником СЭВ являются, по нашему предположению, факторы психологического порядка, как, например, недостаточно выраженный процесс самоактуализации и др. [3], остальные же, скорее, опосредующие.

Таким образом, сегодня профессионал в сфере деятельности «человек–человек» испытывает синдром эмоционального выгорания в катастрофических размерах [8]. Это серьезная проблема, за которую дорого платят как люди, так и организации, да и общество в целом. «СЭВ – главная проблема человечества на сегодня» [7].

В настоящее время СЭВ остается одной из актуальнейших проблем именно медицинской (клинической) психологии, о чем свидетельствует Международная классификация болезней – 10 (МКБ-10), в которой этот синдром отнесен не к расстройствам, а к «проблемам, связанным с трудностями управления жизнью» (МКБ-10: Z 73.0).

Цель данного исследования состоит в выявлении особенностей связи процессов самоактуализации с динамикой развития синдрома эмоционального выгорания.

Мы предположили, что синдром эмоционального выгорания является связанным с особенностями реализации процессов самоактуализации личности. Это может выражаться, во-первых, в том, что изменение системы смыслов и ценностей личности ведет к тому, что психоэмоциональные затраты начинают превышать личностно значимый ожидаемый результат, поэтому изменяется отношение субъекта к своим профессиональным обязанностям, происходит отчуждение от предмета и продукта своего труда. То есть чем менее выражена самоактуализация личности, тем вероятнее, реальнее и глубже синдром эмоционального выгорания. Во-вторых, должны наблюдаться определенные особенности взаи-

мосвязи процесса самоактуализации и динамики развития СЭВ. И, в-третьих, указанные выше особенности и взаимосвязи в более выраженной мере наблюдаются у работников в сферах так называемых «помогающих профессий».

В психологическом исследовании при изучении СЭВ мы ориентировались именно на представителей помогающих профессий. А потому наша выборка – это педагоги, психологи, врачи – общим количеством 217 человек.

Для достижения поставленной цели исследования применялись следующие методы:

Диагностические: «Выявление смысложизненных ориентаций» Д.А. Леонтьева [4], «Комплексное исследование личности для выявления уровня самоактуализации Э. Шострома – Л. Гозмана» (САТ), «Выявление уровня СЭВ» В.В. Бойко [1], диагностика риска СЭВ Б. Поттера.

Статистические: дисперсионный анализ (анализ распределений), корреляционный анализ (параметрическая корреляция по Пирсону и непараметрическая корреляция по Кендаллу), факторный анализ (метод главных компонент с варимакс-нормализованным вращением и максимального правдоподобия с варимакс-нормализованным вращением), кластерный анализ (метод динамических сгущений).

Рассмотрим подробнее состояние реализации процессов самоактуализации на каждой стадии развития СЭВ.

Для фазы напряжения характерна отрицательная связь со шкалами «самоактуализации», «принятия агрессии», «ориентации во времени», «познавательных потребностей» и «взгляда на природу человека» (при $r < 0,01$). Симптоматическое проявление «тревоги и депрессии» отрицательно связано с «гибкостью поведения» и «принятием агрессии». При нахождении на фазе напряжения респонденты имеют слабую тенденцию к самоактуализации (отсюда – отказ от агрессии и желание подавить ее в себе); дезориентированы во времени («живут» преимущественно в одном времени – в прошлом, настоящем или будущем); не проявляют познавательных потребностей и оценивают человека, в сущности, как «плохого и не синергичного» (по Л. Гозману и Кросу). На этой фазе с высокой вероятностью может возникнуть ощущение, что прошлая жизнь прожита «не так, как хотелось», ощущение фатальности и бессмысленности каких-либо планов.

Фаза резистенции характеризуется большим количеством корреляционных связей. Активно сопротивляясь синдрому эмоционального выгорания, респонденты еще менее склонны к самоактуализации, вследствие этого появляются отрицательные связи данной фазы со шкалами «опоры», «ориентации во времени», «познавательных потребностей», «ценностной ориентации» и «самопринятия». Каждое симптоматическое проявление фазы резистенции, кроме названных корреляций, имеет свою специфическую связь с особенностями са-

моактуализации. Так, симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» отрицательно связан со шкалами «самоактуализации», «ориентации во времени», «опоры»; симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» – со шкалами «взгляд на природу человека», «самоактуализации», «опоры», «ценностной ориентации», «синергичности» и субшкалой «цели в жизни»; симптом «расширения сферы экономики эмоций» – со шкалой «самоактуализации» и субшкалой «результативность жизни»; а симптом «редукции профессиональных обязанностей» отрицательно коррелирует со шкалами «самоактуализации», «познавательных потребностей» и «опоры». Учитывая анализ распределений симптомов второй фазы СЭВ, описанный выше и постулирующий значимость для работников сферы помогающих профессий второго и третьего симптома, для дополнения содержательной интерпретации связи фазы резистенции с особенностями самоактуализации, мы рассмотрим корреляции с симптомами «эмоционально-нравственной дезориентации» и «расширения сферы экономики эмоций». Особенность взаимосвязи второй фазы СЭВ с особенностями самоактуализации у представителей помогающих профессий проявляется в отсутствии осознания целостности бытия (блок из шкал «взгляд на природу человека» и «синергичность») и неспособности принимать себя вопреки слабостям.

На фазе истощения наблюдается отрицательная связь со шкалами «самоактуализации», «ориентации во времени», «опоры», «контактности», «принятия агрессии» и «познавательных потребностей». Сильное падение энергетического тонуса и истощение нервной системы подробнее раскрываются через проявление четырех симптомов. Из анализа таблицы корреляций обнаружено, что симптом «эмоционального дефицита» отрицательно связан со шкалами «самоактуализации», «ориентации во времени» и «контактности»; симптом «эмоциональной отстраненности» обратно связан только с одной субшкалой «осмысленности жизни»; симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации» отрицательно коррелирует со шкалами «гибкости поведения», «контактности» и субшкалами «процесс жизни», «локус контроль Я»; а симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» – со шкалой «принятия агрессии». При анализе распределений симптомов третьей фазы СЭВ нами было выявлено, что для представителей помогающих профессий характерно проявление эмоциональной и личностной отстраненности (второй и третий симптом). Основываясь на этих знаниях и учитывая специфику связи симптомов данной фазы с особенностями самоактуализации, можно предположить, что на фазе истощения в первую очередь происходит резкое снижение гибкости поведения и контактности.

Обобщив полученные результаты, мы пришли к выводу о существовании трех видов взаимосвязи фаз СЭВ

с особенностями самоактуализации личности. Это сквозные, вариативные и специфичные нарушения составляющих самоактуализации на различных этапах развития синдрома (таблица).

ствием внутренней поддержки, и две специфичных, связанных с непринятием ценностей: самоактуализирующейся личности и проблемой самопринятия. Оптимальной траекторией психологической коррекции клиента,

Взаимосвязь фаз развития СЭВ по тесту В.В. Бойко и особенностей самоактуализации по тесту Э. Шострома – Л. Гозмана

Шкалы	Фаза напряжения	Фаза резистенции	Фаза истощения
Ориентации во времени	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.
Опоры		✓ Вариат.	✓ Вариат.
Ценностной ориентации		✓ Специф.	
Гибкости поведения			
Сензитивности			
Спонтанности			
Самоуважения			
Самопринятия		✓ Специф.	
Взгляд на природу человека	✓ Специф.		
Синергичности			
Принятия агрессии	✓ Вариат.		✓ Вариат.
Контактности			✓ Специф.
Познавательных потребностей	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.
Креативности			
Самоактуализации	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.	✓ Сквозн.

Сквозными нарушениями, характерными для любой фазы выгорания, являются «дезориентация во времени» и «отсутствие познавательных потребностей». Вариативными нарушениями, характеризующими две фазы выгорания из трех, являются «отсутствие опоры» и «принятие агрессии». Специфичными, характерными только для какой-либо одной фазы СЭВ являются «отрицательный взгляд на природу человека», проблемы с «ценностной ориентацией», «самопринятием», «контактностью».

На фазе напряжения существует два сквозных нарушения, связанных с дезориентацией во времени и отсутствием стремления к приобретению знаний, одно вариативное, связанное с подавлением собственной агрессии и непринятием ее у других, и одно специфичное, связанное с непониманием человеческой природы и негативным восприятием человека. Проводя коррекционную работу с таким клиентом, необходимо опираться на базовые нарушения самоактуализации, характерные для всех фаз СЭВ, делая особый акцент на восприятии клиентом себя и других людей. Нужно восстановить для клиента каузальность времен (прошлое → настоящее → будущее); развить познавательные потребности; провести работу с агрессией, обозначив ее как естественное эмоциональное проявление, необходимое для каждого человека; большее время уделить изменению негативного восприятия сущности человека на позитивное, развитию эмоциональной чувствительности к положительным качествам – доброте, честности, сердечности, внутренней красоте. На фазе резистенции наиболее вероятны два сквозных нарушения, связанных с дезориентацией во времени и отсутствием стремления к приобретению знаний – одно вариативное, связанное с отсут-

находящегося на фазе резистенции, является опора на сквозные нарушения самоактуализации, характерные для всех фаз СЭВ, с учетом развития внутренней опоры и главным акцентом на формировании ценностей самоактуализирующейся личности. Необходимо «связать» в восприятии клиента все три времени, познавательные потребности, развить навыки использования «внутренней поддержки» и независимость от чужих мнений, «направить» клиента на саморазвитие и самореализацию, сформировать способность принимать себя вопреки своим слабостям.

Человеку, находящемуся на фазе истощения, скорее всего, будут присущи два сквозных нарушения, характерных для всех фаз СЭВ, два вариативных, объединяющих вариативные нарушения предыдущих фаз и связанных с отсутствием внутренней поддержки и непринятием агрессии, одно специфичное нарушение, связанное с отсутствием контактности.

По нашему мнению, решение проблемы эмоционального выгорания невозможно только на основании устранения или нейтрализации факторов внешней среды, без обращения к действию факторов внутреннего порядка. Мы предложили при выборе методов психокоррекции соответственно для каждой фазы синдрома использовать методики, направленные на развитие и коррекцию самоактуализации личности.

Работа по диагностике и профилактике СЭВ должна вестись регулярно внутрифирменными или внутриорганизационными центрами оценки персонала или консалтинговыми агентствами с целью выявления наличия синдрома эмоционального выгорания у персонала на более ранних стадиях его развития. Для специалистов

сферы «помогающих профессий», подверженных СЭВ, целесообразно проведение специальной «корректирующей сессии супервизии, как профессионально-ориентированной позиции помощи, сконцентрированной на требованиях профессиональной рабочей ситуации, улучшении профессиональной компетентности, разрешении межличностных конфликтов, эмоциональной поддерж-

ке в трудных ситуациях, на личностном сознании, переживании и опыте [2]. Когда синдром эмоционального выгорания выходит за пределы профессиональной деятельности и показана психокоррекция и психотерапия, необходимо обращение в психологические службы (центры психокоррекции, реабилитационные центры, отделения неврозов, клиники неврозов).

Литература

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996. 469 с.
2. Залевский Г.В. Супервизия: основания классификации, концепции и модели // Сибирский психологический журнал. 2000. № 13.
3. Ключко В.Е., Галажинский Э.В. Самореализация личности: системный взгляд. Новосибирск: Наука, 1999.
4. Леонтьев Д.А. Самореализация и сущностные силы человека / Психология с человеческим лицом. М., 1997.
5. Freudenberger, H. Staff burnout // Social Issues. 1974. 30(1). 159–166.
6. Gray-Toft P., Anderson J.G. Stress among hospital nursing staff: its causes and effects // Social Science and Medicine. 1981. 15 (A). 639–647.
7. Roberts G.A., Burnout: psychobabble or valuable concept? N.Y., 1989.
8. Maslach C., Leiter M.P. (1997). The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass. [Translated into Dutch, Swedish, Japanese, Chinese, Portuguese, Italian, German forthcoming].
9. Internationale Klassifikation psychischer Störungen. Verlag H. Huber., Bern, Goettingen, Toronto, 1992. S. 325.

EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME AS A PROBLEM OF SELF-ACTUALISATION OF THE PERSONALITY (IN THE AREA OF CARING PROFESSIONS)

G.V. Salevsky, E.V. Galashinsky (Tomsk), S.V. Umnjashkina (Barnaul)

Summary. Sample of 217 persons – specialists in the area of professions like ‘person – person’ has been examined with the row of methods with the aim to define relations between the process of self-actualisation and dynamics of emotional burnout syndrome (EBS). Data on relations between peculiarities of self-actualisation and three phases of EBS are discussed: ‘tension’, ‘resistance’ and ‘exhaustion’.

Key words: self-actualisation, emotional burnout syndrome, phases of tension, all-around and specific signs.