

УДК 331.45:331.472:159.942.5

**КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ РИСКА «ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ» СПЕЦИАЛИСТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ЕГО  
ПРОФИЛАКТИКИ**

**Попов Ю.А.**

*Старший преподаватель кафедры экономической теории  
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна»  
г. Санкт-Петербург, Россия*

**Аннотация**

В данной научной работе рассматривается сущность такого феномена, как "профессиональное выгорание". Анализируются западные и отечественные подходы и модели, раскрывающие данный синдром, а также его место в Международной классификации болезней. Подробно приводятся причины формирования профессионального выгорания, основные симптомы его проявления и стадии развития. Раскрывается значение психогигиены в профилактике обозначенного синдрома и подходы, направленные на формирование умений по его предупреждению. Описывается роль супервизии в ходе предотвращения профессионального выгорания.

**Ключевые слова:** профессиональное выгорание, специалист, стресс, адаптация, психотравмирующие воздействия, психогигиена, акмеология, супервизия.

**KEY RISK FACTORS OF "PROFESSIONAL BURNOUT" OF SPECIALISTS  
AND DIRECTIONS OF ITS PREVENTION**

**Popov Y.A.**

*Senior Lecturer of the Department of Economic Theory  
FSBEI HE «Saint Petersburg State University  
of Industrial Technologies and Design»  
St. Petersburg, Russia*

**Annotation**

In this scientific work, the essence of such a phenomenon as "professional burnout" is considered. The article analyzes Western and domestic approaches and models that reveal this syndrome, as well as its place in the International Classification of Diseases. The reasons for the formation of professional burnout, the main symptoms of its manifestation and the stages of development are given in detail. The importance of psychohygiene in the prevention of the indicated syndrome and approaches aimed at the formation of skills for its prevention are revealed. The role of supervision in the prevention of professional burnout is described.

**Keywords:** professional burnout, specialist, stress, adaptation, traumatic effects, psychohygiene, acmeology, supervision.

В настоящее время внимание ученых экономистов и социологов всё чаще обращено к проблеме влияния профессиональной деятельности на личность специалиста с целью ее более детального изучения, в том числе разнообразных аспектов личностной деформации. Особенно, речь идет о лицах коммуникативных профессий, т.е. профессий системы «человек – человек»: всех категорий руководителей, консультирующих психологов, педагогов, менеджеров, представителей различных профессий сферы сервиса, медицинских работников и других.

Немаловажную роль в данном процессе, играет и тот факт, что современный человек, как правило, большую часть своего времени проводит на работе. При этом он старается многое успеть, достичь поставленных целей, порой лишая себя не только личной жизни, но и необходимого отдыха. С одной стороны, для молодого специалиста подобная тактика в какой-то степени оправдана, так как он приобретает профессиональный опыт. С другой, уже зрелые люди, погруженные в профессию, забывают о многообразии, вариативности жизни, рассматривают собственную точку зрения как единственную правильную. В этом случае происходит процесс стагнации личности, сужения зон профессионального и личностного развития, рост числа заболеваний, связанных с причинами получения стрессовых ситуаций и, как следствие, нарушение трудоспособности активной части населения, сложности адаптации к новым видам и формам труда, развитие состояния сниженной работоспособности в трудовой деятельности.

Проблема выгорания, не потерявшая своей актуальности и в наши дни, стала предметом научного анализа благодаря многочисленным исследованиям зарубежных психологов - Т. Марек, К. Маслач и др. [9]

В отечественной литературе одними из первых на проблему выгорания обратили внимание В.В. Бойко [4], Н.Е. Водопьянова [5], Т. В. Форманюк.

Вопросам феноменологии структуры, закономерностей становления, проявления и развития выгорания уделяется внимание в исследованиях Е.С. Старченковой, О.В. Крапивиной.

Актуальность обозначенной проблемы обусловлена необходимостью своевременного выявления проблем возникновения профессионального выгорания и возможностью благоприятного функционирования специалиста в трудовой деятельности и жизни в целом.

В условиях происходящих изменений в обществе и семье, как носителю всех его особенностей, все более высокие требования предъявляются не только к профессиональным знаниям, умениям и навыкам специалистов, но и к уровню их личностного саморазвития, а также психологического самочувствия. Известно, что отрицательно окрашенные эмоциональные состояния человека снижают его эффективность, повышают вероятность возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, способствуют возникновению и закреплению в структуре характера и профессиональных качествах негативных черт, разрушают здоровье, приводят к общей неудовлетворенности специалиста своей профессией.

Результаты актуальных исследований показывают, что синдром профессионального выгорания наблюдается у 40-50% работников коммуникативных профессий и оказывает негативное влияние на их личную и профессиональную адаптацию [6]. При этом степень выраженности «перегорания» у работников различных специализаций неодинакова. Так, наиболее высокие показатели выгорания обнаружены, прежде всего, у специалистов, работающих в эмоционально-затратных профессиях (психиатры и различные специалисты, работающие с «трудными» клиентами). В исследовании М. М. Скугаревской, проведенном среди врачей-психиатров, психиатров-наркологов, психотерапевтов, показано, что почти 80% из них имеют признаки синдрома профессионального выгорания различной выраженности; 7,8% имеют резко выраженные проявления синдрома, ведущие

к психосоматическим нарушениям и зависимостям [3].

По данным Н. Водопьяновой и Е. Старченковой, профессиональное выгорание чаще всего встречается у различных сотрудников государственных учреждений, нежели частных. Это может быть обусловлено различиями в оплате труда и организационных условиях работы [5].

В последние годы в России, так же, как и в развитых странах, все чаще говорят о синдроме профессионального выгорания работников. Как правило, ему подвержены люди старше 38-45 лет [11]. Возникает парадоксальная ситуация: к этому возрасту накоплен значительный опыт, а в профессиональной сфере происходит спад. Существенно снижается энтузиазм к работе, растет негативизм и усталость в процессе трудовой деятельности.

В многочисленных работах отечественных авторов используются разнообразные варианты английского слова «burnout», что в переводе звучит как «выгорание, сгорание», введенного американским психотерапевтом Х.Дж. Фрейденбергером еще в 1974 году [13]. Использование термина «выгорание» характерно для описания внутреннего состояния работника, деятельность которого сопряжена с постоянным общением и со столь же постоянным напряжением.

На первоначальном этапе функционирования выгорание проявляется в состоянии разочарования, равнодушия к своей работе, усталости или изнеможения, сопровождающееся чувством собственной никчемности и бесполезности. При этом, необходимо отличать выгорание от депрессии, характерными признаками которой является чувство подавленности, вины, которым нередко сопутствуют агрессивность, раздражительность и легкая возбудимость.

Всемирная Организация Здравоохранения (ВОЗ) определяет выгорание как эмоциональное, физическое или мотивационное истощение, которое характеризуется нарушением продуктивности в работе, бессонницей, усталостью, употреблению алкогольных напитков или других психоактивных

веществ и суицидальному поведению. В Международной классификации болезней (МКБ-10) «синдром выгорания» отнесен в диагностический таксон Z 73 – «Проблемы, которые связаны с трудностями управления своей жизнью» и шифруется как Z 73.0 – «переутомление» (burnout) [7].

По словам того же Х. Дж. Фрейденбергера, «профессиональное выгорание наблюдается у увлеченных людей, которые всецело посвящают себя любимому занятию. Отсутствие ощутимых результатов и эмоциональной отдачи становится для них мощным демотивирующим фактором» [13]. Он полагал, что наиболее подвержены этому синдрому именно те люди, которые много или в течение длительного времени работают, не получая должной эмоциональной разрядки (поощрения руководства, одобрения коллег, благодарности клиентов). Постоянно испытывая чувство разочарования от такого неполноценного общения, сотрудник, еще недавно считавшийся примером для подражания благодаря своему трудовому энтузиазму и высокой работоспособности, попадает в разряд чуть ли не самых худших работников организации.

В.В. Бойко рассматривает синдром профессионального выгорания как механизм психологической защиты, выработанный личностью в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Он считает, что эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения [4].

С одной стороны, синдром профессионального выгорания – это определенный тип реагирования на хронический профессиональный стресс, который позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. Но, с другой, – возникающие соматические, психологические и психопатологические дисфункции имеют неблагоприятные последствия для здоровья и профессиональной деятельности специалиста.

Рассмотрим основные симптомы проявления профессионального выгорания, к которым относятся:

1. Психофизические – могут проявляться в постоянной хронической усталости, ощущении себя эмоционально и физически истощенным. Постепенно происходит снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию) [3].

Как правило, работник испытывает частые беспричинные головные боли, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта, резкую потерю или резкое увеличение веса. Происходит постепенное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

2. К социально-психологическим симптомам относят: повышенную раздражительность из-за незначительных мелким событий, частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева, отказ от общения или уход в себя), чувство подавленности, пониженный эмоциональный тонус [3].

Зачастую человек начинает переживать негативные эмоции, проявляющиеся в чувстве вины или обиды, для которых во внешней ситуации причин нет. Со временем возрастают неосознанное беспокойство и повышенная тревожность; чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (например, «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

3. Поведенческие симптомы характерны для тех, у кого возникает постоянное ощущение того, что работа для них становится все тяжелее и тяжелее, а ее выполнение все труднее и труднее. Появляется чувство бесполезности, неверие в улучшения, происходит снижение энтузиазма по отношению к своей работе с последующим безразличием к ее результатам. Появляются мысли о незаслуженности своего положения в обществе,

недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве [3].

Со временем поведение таких работников может привести к злоупотреблению алкогольных напитков, резкому возрастанию выкуренных за день сигарет, применению наркотических веществ, а также дистанцированности от коллег и клиентов.

Не следует забывать, что развитию профессионального выгорания свойственен механизм, который носит стадийный характер. Сначала наблюдаются значительные энергетические затраты (часто как следствие экстремально положительной установки на выполнение профессиональной деятельности). По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к работе.

В настоящее время существует несколько моделей профессионального выгорания, описывающих данный феномен. Это Трехфакторная модель (К. Маслач) и Пятиступенчатый прогрессирующий процесс (Дж. Гринберг) [9].

По мнению К. Маслач, выгорание возникает поэтапно и развивается следующим образом.

Сначала у специалиста возникает чувство тревожности, постепенно перерастающее в эмоциональное напряжение; затем человек начинает сопротивляться происходящим изменениям, пытаясь как бы оградить себя от отрицательных эмоций; и если специалист не может преодолеть это сопротивление своевременно, то наступает полное истощение ресурсов.

Дж. Гринберг предлагает рассматривать профессиональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

На первой стадии профессионального выгорания работник полностью доволен своей работой и заданиями, которые ему поручены и относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным.

Вторая стадия характеризуется ощущением усталости, апатии, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Третья стадия несет в себе чрезмерную работу без отдыха, особенно для «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, озлобленности или чувству подавленности.

При наступлении четвертой стадии, как правило, происходит развитие хронических заболеваний, в результате чего происходят частичная или полная потеря работоспособности. Усиливаются переживания неудовлетворенности эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия профессионального выгорания характеризуется физическими и психологическими проблемами, переходящими в острую форму, которые могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой [9].

Поскольку синдром профессионального выгорания развивается постепенно, С.М. Шингаев выделяет три стадии в развитии данного синдрома с длительностью их формирования, основываясь на анализе результатов исследования деятельности специалистов [8].

Первая стадия характеризуется забывчивостью, сбоями в выполнении двигательных действий, происходит сглаживание остроты чувств, появление отстраненности по отношению к членам семьи. Продолжительность формирования стадии составляет 3-5 лет.

Во второй стадии происходит тенденция снижения интереса к работе, появляется раздражительность, человек не проявляет никакого желания в общении как с коллегами по работе, так и с близкими людьми. У специалиста ощущается упадок сил и энергии, особенно во второй половине недели, периодически возникающие головные боли по вечерам, рост числа простудных заболеваний. Стадия формируется от 5 до 15 лет.

Третья стадия предполагает личностное выгорание. Представления о жизненных ценностях изменяются. Происходит полная потеря интереса к работе. Постоянное ощущение нехватки сил. Общение с людьми заменяется избеганием встреч и предпочтением побыть одному. При однообразной работе такое состояние настигает специалиста после 10-20 лет трудовой деятельности.

Рассмотрим основные причины формирования профессионального выгорания. К ним относятся:

1. Неудовлетворенность профессиональным и социальным статусом. Ощущает себя опустошенным, недовольным выбором своей профессии.
2. Переживание несоответствия между затратами сил на выполняемую работу и ее оплатой.
3. Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность специалиста.
4. Повышенная ответственность за исполняемые функции, увеличение трудового времени за счет работы на дому, или задержки на рабочем месте во внерабочее время.
5. Постоянный страх потери места работы в связи с сокращением рабочих мест в современных экономических условиях.
6. Организация деятельности в конкретном учреждении, отличающаяся дестабилизирующими проявлениями (неблагополучная морально-психологическая атмосфера в коллективе, неотчетливый стиль управления).
7. Тяжелый контингент клиентов [2].

Вместе с тем, на сегодняшний день достигнут серьезный прогресс в разрешении обозначенной проблемы. Наличие комплексных программ, техник и различных методик главной целью которых служит профилактическая и коррекционная работа позволяет предупредить возникновение выгорания. При разработке профилактических мероприятий должны быть учтены не только особенности профессиональной деятельности, но и характерные для нее факторы риска с учетом возраста, пола и стажа работы специалиста в данной области.

Ведущую роль в профилактике профессионального выгорания занимает психопрофилактика (психогигиена), являющаяся системой мероприятий, которые направлены на предупреждение возникновения негативных последствий, расстройств или заболеваний у специалиста и устранение негативных факторов в среде человека.

Мероприятия по предупреждению данного явления должны быть направлены на снятие того негативного фактора, который оказывает воздействие на человека. Если говорить о профессиональной деятельности специалиста, необходимы знания и умения в снятии напряжения, возникающем на работе; повышении профессиональной мотивации, выравнивании баланса между усилиями, которые были затрачены и вознаграждением, получаемым за эти усилия.

При первых признаках появления и развития выгорания необходимо в первую очередь обращать внимание на следующее:

- улучшение условий труда (организационный уровень);
- характер взаимоотношений, которые складываются в коллективе (межличностный уровень);
- личностные особенности человека (индивидуальный уровень) [10].

Необходимо отметить, что роль в «борьбе» с выгоранием отводится непосредственно самому специалисту. Использование методов саморегуляции предполагает управление своим эмоциональным состоянием, свойственным

психике путем воздействия на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыхания. Именно соблюдение перечисленных далее правил, способно помочь предотвратить и избежать риска развития профессионального выгорания в целом.

1. Умение разделять личное и профессиональное пространства, осознанность в распределении ответственности;

2. Использование «тайм-аутов», то есть умение находить время для отдыха от работы, что способствует психическому и физическому благополучию специалиста.

3. Формирование умений и навыков самоконтроля. Предполагается релаксация, определение целей и положительная внутренняя речь, что обеспечивает снижение стресса.

4. Самосовершенствование и развитие в профессиональном плане, достижение намеченных целей, умение пересматривать в себе систему ценностей и мотивов, препятствующих личностному и профессиональному самосовершенствованию;

5. Соблюдение грамотности специалистов в вопросах, которые связаны с выгоранием, а также требований психогигиены [10].

Существуют подходы, основа проектирования которых направлена на формирование умений предотвращать профессиональное выгорание, среди которых выделяют акмеологический, системный и личностно-деятельностный подходы [1].

1. Акмеологический подход позволяет выявлять и задействовать личностные резервы человека, а также определять факторы и условия, которые обеспечивают овладение деятельностью и достижение профессионализма. Акмеология занимается тем, что исследует проблемы в достижении вершин профессионального мастерства любым специалистом.

2. Системный подход характеризуется не только формированием умений в предупреждении выгорания, но и рассмотрением его как целой

системы, состоящей из небольшого количества взаимосвязанных элементов.

3. Личностно-деятельностный подход подразумевает тесное нерасторжимое единство специалиста с его профессиональной деятельностью, но и одновременно обладает относительной самостоятельностью и несводимостью друг к другу.

Вышеизложенные подходы позволяют определить условия эффективного формирования умений по предупреждению профессионального выгорания у специалистов, рассматривая их отдельно или в совокупности, а также реализации себя в единстве своих индивидуальных особенностей и правильно выбранной профессиональной деятельности.

Предотвратить развитие профессионального выгорания и разрешить ряд проблем позволяет использование командного подхода, а также проведение супервизии в работе.

Командный подход представляет собой совместную работу коллектива для наилучшего достижения общей цели и поставленных задач, что позволяет каждому чувствовать себя комфортно, ощущать взаимную поддержку и помощь в трудных ситуациях. Только работа в команде предоставляет возможность в открытом обсуждении проблем и неудач, трудностей во взаимоотношениях с коллегами и конфликтов, которые происходят на работе. Совместное обсуждение с коллегами позволяет рассмотреть проблему с различных точек зрения для более эффективного ее разрешения, поскольку у каждого специалиста свое видение и решение данной проблемы.

Проведение супервизии играет важную роль в профилактике профессионального выгорания и предполагает сотрудничество двух или более профессионалов (более опытный и менее опытный, или равные по опыту), что дает возможность одному из них рассказать о своей работе в условиях полной конфиденциальности.

Значение супервизии особенно необходимо, если специалист:

– слишком вовлечен в свою работу, с потерей профессиональной

объективности;

- продолжает выполнение своих профессиональных обязанностей даже тогда, когда их эффективность снижена;
- постоянно оказывает помощь другим, нагружая себя при этом непосильным объемом работы, в результате начинает страдать от выгорания;
- испытывает затруднения при завершении работы с клиентами [12].

Подводя итог, необходимо еще раз подчеркнуть, что профессиональное выгорание можно понимать как некий функциональный стереотип, благодаря которому человек учится экономно тратить свои внутренние энергетические ресурсы. Однако профессиональному выгоранию свойственны и отрицательные черты, т.к. выгорание является дисфункциональным фактором в работе, в результате чего оказывается негативное влияние на отношения с партнерами, клиентами и на всю профессиональную деятельность в целом.

Развитие профессионального выгорания может привести специалиста в отрицательное эмоциональное и физическое состояние, что оказывает негативное влияние на процесс его трудовой деятельности. Неудовлетворенность собой, профессиональным статусом, повышенная ответственность за исполняемые функции, неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в коллективе, напряженность и конфликты в профессиональной среде – всё это способно привести к профессиональному выгоранию работников.

Для того чтобы избежать развития данного явления специалистам необходимо использовать и соблюдать методы саморегуляции, позволяющие управлять своим эмоциональным состоянием, правила психопрофилактики, супервизии, направленные на предупреждение негативных последствий, расстройств или заболеваний у специалиста и устранение негативных факторов в среде человека.

**Библиографический список:**

1. Анциферов, В. В. Конфликты в служебном коллективе: профилактика и разрешение [Текст] / В. В. Анциферов, С. С. Бондарев, И. Ю. Устинов. – Воронеж: Воронежский институт МВД России, 2016. – 166 с.
2. Барабанова, М. В. Изучение психологического содержания синдрома "эмоционального сгорания" [Текст] // М. В. Барабанова / Вестник МГУ. – Сер. 14, Психология. – 1995. – № 1. – С. 54-58.
3. Безносов, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С. П. Безносов. – СПб.: Речь, 2019. – 272 с.
4. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.
5. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2014. – 336 с.
6. Грачева, И. Е. Синдром эмоционального выгорания в условиях напряженного ролевого взаимодействия (на примере продавцов-консультантов) [Текст] // И. Е. Грачева / Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2019. – №5. – С. 120-126.
7. Калашникова, С. А. Адекватность профессионального самоопределения и ее проявления в развитии синдрома «профессионального выгорания» в особых условиях деятельности [Текст]: автореф. дисс. ... канд. псих. наук: 19.00.01: защ. 14.12.04 / Калашникова Светлана Анатольевна. – Барнаул, 2004. – 22 с.
8. Колузаева, Т. В. Эмоциональное выгорание: причины, последствия, способы профилактики [Текст] // Т. В. Колузаева / Вестник Хакасского гос. университета им. Н. Ф. Катанова. – 2020. – № 1. – С. 122-130.
9. Орёл, В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] // В. Е. Орёл / Журнал практической

психологии и психоанализа. – 2017. – № 9. – С. 57-78.

10. Полякова, О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности [Текст] / О. Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. – 304 с.

11. Чутко, Л. С. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом [Текст] / Л. С. Чутко. – М.: Речь, 2020. – 208 с.

12. Шамис, В. А. Особенности эмоционального выгорания персонала организации [Текст] // В. А. Шамис / Лидерство и менеджмент. – 2016. – №2. – С. 101-112.

13. Freudenberger, H. J. Staff Burn-Out [Текст] / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – Vol. 30, № 1. – P. 159-165.

*Оригинальность 90%*