

**Пьянкова Людмила Алексеевна**

кандидат педагогических наук, доцент, доцент  
кафедры социально-гуманитарных дисциплин  
Сибирского государственного  
индустриального университета

**Хомичева Валентина Евгеньевна**

кандидат психологических наук, доцент  
кафедры социально-гуманитарных дисциплин  
Сибирского государственного  
индустриального университета

## К ВОПРОСУ О СУЩНОСТИ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

### Аннотация:

В статье раскрывается сущность синдрома профессионального выгорания, представлены методологические подходы к его интерпретации, охарактеризованы психические состояния, предшествующие утомлению. Описываются особенности протекания профессионального выгорания у специалистов по социальной работе, деятельность которых весьма монотонна и энергозатратна в психологическом и социальном плане, характеризуется высокой интенсивностью контактов, необходимостью ежедневной мобилизации личностных ресурсов, сложностью и неоднозначностью проблем клиентов. Указываются индивидуально-психологические особенности субъектов труда, предрасположенных к профессиональному выгоранию. Определяются методы диагностики острого физического, умственного и эмоционального утомления личности, предшествующего синдрому профессионального выгорания. Позиции отечественных и зарубежных авторов, обращавшихся к теме профессионального (эмоционального) выгорания, сгруппированы вокруг трех основных подходов: индивидуального, межличностного и организационного. Приведены основные положения каждого из подходов.

### Ключевые слова:

синдром профессионального выгорания, сущность, понятие, специалисты помогающих профессий, социальная работа, утомление, индивидуальный подход, межличностный подход, организационный подход.

**Pyankova Lyudmila Alekseevna**

PhD in Education Science,  
Associate Professor,  
Social Science and Humanities Department,  
Siberian State Industrial University

**Khomicheva Valentina Evgenyevna**

PhD in Psychology,  
Associate Professor,  
Social Science and Humanities Department,  
Siberian State Industrial University

## THE ESSENCE OF JOB BURNOUT SYNDROME

### Summary:

The research explains the essence of the job burnout syndrome, presents the methodological approaches to interpreting it, and describes the mental states preceding fatigue. The study highlights the characteristics of job burnout among social workers since they deal with monotonous and psychologically and socially energy-consuming work, contact with many people, have to mobilize their personal resources, and help their customers address difficult and confusing situations every day. The paper highlights the individual psychological characteristics of professionals prone to job burnout. The authors define the diagnostic methods of acute physical, mental, and emotional fatigue preceding job burnout. Russian and international researchers focus on three basic approaches (individual, interpersonal, and organizational ones) to dealing with (job) burnout syndrome. The main provisions of each approach are summarized.

### Keywords:

job burnout syndrome, essence, concept, caring professionals, social work, fatigue, individual approach, interpersonal approach, organizational approach.

Вторая декада XXI в. отмечена тенденцией к усилению синдрома профессионального выгорания. Исследования, проведенные на базе «Комплексного центра социального обслуживания населения» (МБУ КЦСОН) Центрального района города Новокузнецка, показали, что в совокупности у 70 % респондентов синдром либо уже сложился, либо находится в стадии формирования, что подтверждает актуальность рассматриваемой проблемы [1]. Высокий уровень профессионального выгорания выявлен у большего числа сотрудников в группе специалистов по социальной работе (29 %), чем в группе социальных работников (14 %) [2]. Полученные результаты являются в том числе следствием оптимизационных процессов, происходящих в этой сфере начиная с 2014 г., когда штатная численность сократилась практически на четверть за эти годы за счет увеличения интенсивности труда обеих категорий сотрудников.

Результаты исследования сходны с мнением А.И. Раевской и И.А. Солодовниковой о том, что многие работники после нескольких лет профессиональной деятельности испытывают состояние, близкое к стрессовому, сопровождаемое общим упадком физического и эмоционального состояния, бессонницей, утомлением и другими симптомами, побуждающими людей обратиться за психологической помощью [3, с. 84]. Такая ситуация представляется нам близкой к критичной, поскольку рабочее состояние сотрудников социальной службы – один из главных инструментов в их профессиональной деятельности, а он показывает свою неисправность.

Исследование профессионального выгорания включало два блока: специально разработанную анкету для сбора первичной информации о работнике, условиях его профессиональной деятельности, способах снятия психологического напряжения и методике для определения уровня профессионального выгорания «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой. Симптомами существующего профессионального выгорания для нас являлись эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Задания предусматривали индивидуальную и групповую диагностику. В первом случае оценке подлежал синдром проявлений функционального состояния, сформированный у конкретного человека в определенной ситуации. Во втором диагностировались проявления функционального состояния и их взаимосвязи, наиболее типичные для лиц, объединенных в группу по принципу общей профессиональной принадлежности, сходству условий труда или видам рабочих нагрузок и пр. Полученные результаты коррелируют с общероссийскими данными. Около 85 % социальных работников и сотрудников социальных служб России обнаруживают проявление синдрома профессионального выгорания, что требует более внимательного его изучения в современных социально-экономических реалиях [4, с. 197].

Проблема профессионального выгорания обусловлена особенностями социальной работы как профессии, ее сложным многоуровневым, интегрированным и противоречивым характером. Диалектика описываемой сферы профессиональной деятельности подтверждается следующими обстоятельствами. Она относится к разряду помогающих и гуманистична по своей природе. Ее объектом являются люди, нуждающиеся в социальной защите, которую осуществляет специалист, оказывающий им поддержку. В процессе работы с клиентом сотрудник социальной сферы испытывает двойную нагрузку на психику и здоровье, не только используя свои профессиональные умения и навыки, но и задействуя часть личных ресурсов: эмоции, чувства, переживания. Напряженная деятельность в обоих случаях сопровождается тратой энергии, приводит к физической усталости и эмоциональному истощению. Сложность и объем задач по социальной защите населения постоянно увеличиваются. Эти специалисты помогающих профессий вынуждены работать в условиях многозадачности, постоянного дефицита времени, ситуации неопределенности, большого документооборота, высоких ожиданий клиентов и руководителей, порой некомпенсируемых морально и материально.

Социальная работа объективно является полем столкновения гуманистических и бюрократических интересов. Требования бюрократической организации и необходимость соответствовать нормам, предписанным Кодексом этики социального работника, приводят к психологическим и эмоциональным перегрузкам, сложному ролевому конфликту сотрудников, эскалация которого происходит в условиях низкого уровня психологической культуры, отсутствия представлений о маркерах истощения, пограничного психофизического состояния специалистов, работающих в данной области, и путей его недопущения и преодоления.

Среди типичных условий работы специалистов этой сферы выделим следующие:

- высокая интенсивность общения с людьми, находящимися в проблемной ситуации, часто негативно настроенными;
- необходимость оперативной адаптации в условиях непрерывного изменения социального законодательства;
- ответственность за жизнь другого человека;
- зависимость результата деятельности в равной степени от клиента и от специалиста;
- многообразие видов деятельности, высокие рабочие нагрузки;
- достаточно продолжительные и интенсивные по трудозатратам усилия, интегрирующие коммуникацию, эмоции, интеллект, физическое напряжение и относительно невысокий в качественном исполнении и количественном отношении результат;
- работа с «тяжелым», неблагодарным в плане мотивации, исполнительности, готовности к действиям контингентом, имеющим зачастую серьезные нарушения физического, психоэмоционального статуса, ориентированным на позицию иждивенчества, выученной беспомощности, слабо владеющим коммуникативными и социальными навыками;
- нередко отсутствие поддержки, благодарности со стороны объектов социального влияния, учитывая их низкий социальный статус, целый ряд социально-психологических, соматических, физических и иных проблем;
- монотонность при заполнении однотипных документов.

Перечисленные особенности обуславливают появление эмоциональных, умственных и физических перегрузок, отстраненность и дистанцирование в любом общении и, как следствие, приводят к выгоранию личности специалиста.

Анализ содержания ключевого понятия исследования обнаружил, что свою относительную научную автономию синдром эмоционального (профессионального) выгорания (СЭВ) как психологический феномен приобрел сравнительно недавно, поэтому его предметное поле несколько размыто. Однако за рубежом означенный феномен уже долгое время является предметом изучения

психологов [5, с. 87]. В отечественной теории и практике он двуаспектен, имеет медико-психиатрический и психологический контекст в связи с исследованиями данного синдрома у медицинских работников и педагогов. В зарубежной психологии синдром выгорания как следствие рабочих стрессов исследуется уже более тридцати лет и обозначается термином *burn-out* (англ.). В переводе его можно соотнести с такими русскими эквивалентами, как «эмоциональное выгорание», «эмоциональное перегорание», «эмоциональное сгорание», «эмоциональное истощение», «психическое выгорание», «синдром профессиональной деформации», «синдром эмоциональной деформации», «профессиональное выгорание». Американские специалисты впервые актуализировали проблему эмоционального выгорания в связи с созданием и распространением в 1960-х гг. социальных служб для помощи инвалидам, безработным, ветеранам и др.

Профессиональному выгоранию предшествует утомление, выступающее разновидностью функциональных состояний работающего человека, как следствие продолжительного и интенсивного воздействия рабочих нагрузок. Для него характерны истощение и дискоординация, мотивация на завершение работы и отдых. Субъективно утомление может ощущаться как физическое и умственное, острое и хроническое. Если первое – следствие тяжелых видов физического труда, выполнения работ с интенсивными динамическими и статическими нагрузками, когда необходимо длительно поддерживать фиксированную рабочую позу, часто чередовать различные виды активности и поездки, то второе сопутствует людям, связанным с обработкой больших информационных потоков (операторы, диспетчеры, пользователи ПК и др.). Острое утомление быстротечно и развивается на протяжении одного рабочего дня. Хроническое утомление связано с накопительным эффектом, не компенсированным отдыхом, и проявляется чаще всего только в различных субъективных жалобах и недомоганиях. Оно долгое время не имеет объективно регистрируемых проявлений, однако в своих крайних формах переходит в разряд патологических состояний (различные формы астенического синдрома, неврозов и др.), что требует медицинского вмешательства. Опасность утомления заключается в существенном снижении работоспособности человека, ухудшении здоровья, а в крайних степенях – полном срыве деятельности. В синдроме профессионального выгорания обнаруживаются физическое, умственное и эмоциональное утомление.

Многочисленные теоретические и практические изыскания не позволили выделить какой-то один подход, раскрывающий сущность профессионального выгорания [6]. Анализ различных авторских позиций позволил объединить их воззрения вокруг трех основных подходов: индивидуального, межличностного и организационного.

В работах, относящихся к *индивидуальному подходу*, акцентируется внимание на симптомах, которые испытывают индивиды, подвергнувшиеся выгоранию. Главной причиной выгорания называются фрустрированные ожидания и цели. Американский психиатр Г. Фрейденбергер (H. Freudenberg) впервые диагностировал явление эмоционального выгорания у здоровых людей, чья профессиональная деятельность вынуждает их тесно общаться с клиентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании помощи: учителей, врачей, психологов и других представителей так называемых помогающих профессий, где происходит постоянное столкновение со сложными человеческими ситуациями. Он заметил, что такое состояние развивается далеко не у всех. К развитию синдрома эмоционального выгорания предрасполагают: неумение планировать работу, отсутствие стремления к повышению квалификации, пассивность в сложных ситуациях. Добавим сюда нежелание переучиваться и овладевать новыми компетенциями в силу инертности сотрудников и того, что последние ориентированы на стабильность. Природе человека свойственно лениться. Как известно, больше всего сил человек тратит не на труд, а на преодоление себя, борьбу, сопротивление, и этот процесс психически энергозатратен. Низкий уровень психологической культуры, включая заботу о своем психологическом здоровье, его воспроизводстве и профилактике, подчас непонимание того, что само здоровье является для человека важным ресурсом в его профессиональной деятельности, приводит к негативным последствиям. Нарушается равновесие между психологическими затратами специалиста и возможностями и способами их воспроизводства, отсутствует разумное отношение к своему потенциалу, и он оказывается растраченным. Заорганизованность, рутинность деятельности социальных работников, их низкий социальный статус в обществе, невысокий уровень заработной платы, отсутствие мер профилактики психофизического здоровья в учреждениях социального обслуживания многократно усугубляют ситуацию, приводя к длительному стрессу, фрустрированным потребностям, пассивности, неспособности к рефлексии, а потому и ощущению безвыходности. Поэтому исследование своих индивидуально-типологических особенностей, выявление «болевых точек», своевременная и качественная проработка внутренних конфликтов, знание факторов попадания в группу риска и соблюдение условий психогигиены труда и отдыха позволят предотвратить данный синдром у рассматриваемых категорий сотрудников либо минимизировать его последствия.

Сторонники *интерперсонального (межличностного) подхода*, в частности специалист в области психологии стресса на рабочем месте и синдрома выгорания Кристина Маслач (С. Maslach), связывают причину выгорания с дисгармоничными отношениями между работниками и клиентами, что актуализирует важность межличностных взаимодействий в возникновении выгорания. Американский психолог сформулировала понятие выгорания как истощение (эмоцио-

нальное и физическое), включающее развитие негативного отношения к собственному труду, отрицательной самооценки, утрату человеком сопереживания по отношению к своим пациентам и клиентам, потерю интереса и осторожности в работе [7].

Представители организационного подхода (Дж. Эдельвич (J. Edelwich), А. Бродски (A. Brodsky)) основополагающими источниками выгорания признают факторы трудовой среды. Они отмечают негативное влияние организационного поведения как на отдельно взятую личность, так и на производственный коллектив в целом [8].

В России к исследованию синдрома эмоционального выгорания побудили радикальные процессы, произошедшие в 1990-х гг.: распад СССР, переход к капитализму, повлекшие за собой резкое повышение социальной напряженности, усиление социального неравенства и социальной дискриминации, которая осложнилась многочисленными социальными конфликтами, расколом общества. Это изменило отношение людей ко многим сторонам жизни, в том числе и к трудовой деятельности, включая неуверенность в стабильности своего социального и материального положения, вызванную высоким риском потери работы. Как известно, отсутствие стабильности, нерегулярность доходов, реальная угроза остаться без работы в совокупности вызывают у человека дефицит потребности в безопасности и усиливают его тревожность. Признавая падение рейтинга ряда социально значимых профессий – медицинских, педагогических и социальных, отмечаем в ответ на это рост психического, эмоционального напряжения населения, связанного со стрессом на рабочем месте.

Среди отечественных психологов пионером в области изучения проблемы «эмоциональное сгорание» был Б.Г. Ананьев, который описывал ключевое понятие как отрицательное явление, возникающее у людей профессий типа «человек – человек», связанное с межличностными отношениями. В.В. Бойко определяет его как «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия». Выгорание есть не что иное, как приобретенный человеком стереотип профессионального поведения, позволяющий дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы [9, с. 91]. В этом случае он является индикатором защитного поведения. Е.И. Холостова связывает исследуемый феномен со спецификой вида профессиональной деформации лиц, вынужденных тесно общаться с людьми на работе [10]. Н.Е. Водопьянова видит в синдроме профессионального выгорания неблагоприятную реакцию на рабочие стрессы, интегрирующую психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты [11]. Данная реакция – следствие профессиональных стрессов, возникающих в ответ на резкое истощение человеческих ресурсов, нерационально израсходованных на преодоление стрессовой ситуации. Сгорание характеризуется хроническим характером. Нередко люди, испытывающие данный синдром, не в состоянии связать свои чувства и поведение с хроническим дистрессом, под давлением которого они находятся. Развитие синдрома профессионального выгорания происходит постепенно, во многом это схоже с механизмом развития стресса и включает в себя три этапа: нервное напряжение, сопротивление, истощение [12]. Нервное напряжение, проявляемое в чувстве тревоги, неудовлетворенности собой, возникает под воздействием неблагоприятной обстановки на рабочем месте, повышенной ответственности, работы с трудным контингентом. Пытаясь отстраниться от негативных факторов, впечатлений, людей, человек минимизирует проявление эмоций, словно экономит себя и таким образом сопротивляется некой данности. Вследствие неэффективного сопротивления наступает этап истощения, который характеризуется дефицитом внутренних ресурсов человека, снижением активности.

Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, «синдром выгорания – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе и усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниям» [13, с. 264]. В Международной классификации болезней (МКБ-10) синдром эмоционального выгорания имеет диагностический статус и входит в класс Z73 – «Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью» [14].

Склонность к профессиональному выгоранию в большей степени обнаруживают трудоголики, т. е. те личности, кто работают альтруистически, интенсивно, с высокой самоотдачей, добросовестностью, ответственностью, установкой на постоянный рабочий процесс. В.Б. Шапарь называет трудоголизм одной из страстей человека, стоящей рядом с наркоманией, алкоголизмом, игроманией и выступающей следствием гомеостатического нарушения. Страсть как сильное, стойкое, всеохватывающее чувство, главенствующее над другими чувствами и побуждениями в определенный момент, приводит к аккумуляции всех устремлений человека на предмете страсти [15, с. 9]. Помимо трудоголизма В.Б. Шапарь выделяет такие страсти, как гнев и печаль. Выпадение из социального и ближнего окружения и уход в себя также выступают причиной стресса. Человек, одержимый страстями, нередко деструктивен, обнаруживает внутреннюю несвободу, у него слабое «я». Отсюда и внутренние конфликты, в том числе и ролевые, из-за нару-

шения структуры личности: соотношения мотивов, ценностей, потребностей и др. Последние могут вообще не успеть сформироваться из-за духовной слабости, неразвитого компонента, отвечающего за табу у человека. В любом случае стоит говорить о нарушении смысловой, побудительной, целеполагающей и чувственной основы мотивационной сферы человека, выступающей аккумулятором его деятельности, придающей ей направленность и смысл. Утраченный или необретенный смысл делает человека объектом, а не субъектом собственной жизнедеятельности и искажает истинное предназначение его помогающей профессии, формируя у него уязвимость, некомпетентность в мобилизации собственных ресурсов для продуктивного решения проблем обращаясь к нему за помощью людей.

Проведенный анализ трактовок понятия «профессиональное выгорание» позволяет рассматривать его как сложное психофизиологическое явление, сопровождаемое физическим и психическим истощением, приводящее к снижению продуктивности труда; как итог накопительного эффекта разбалансированности процессов труда и отдыха личности в силу ее неспособности держать этот баланс либо психологической предрасположенности к самодеструкции. Применительно к социальной сфере исследуемый феномен является в том числе ответом на сложный характер проблем, которые специалистам ежедневно приходится решать в условиях дефицитности их материальных, психологических и информационных ресурсов, низкого уровня навыков психогигиены труда и увеличения интенсивности труда в условиях оптимизации.

### Ссылки и примечания:

1. В анкетировании приняли участие 37 социальных работников из 6 отделений социального обслуживания на дому и 7 специалистов по социальной работе отделения срочного социального обслуживания. Всего 44 респондента, 100 % – женщины.
2. Специалист по социальной работе оказывает помощь отдельным гражданам и социальным группам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации посредством предоставления социальных услуг или мер социальной поддержки при оформлении документов. Социальный работник, действуя по указанию специалиста по социальной работе, выполняет технические функции, связанные с конкретной помощью нуждающимся в ней, включая первую доврачебную помощь, покупку медикаментов и продуктов и др.
3. Раевская А.И., Солодовникова И.А. Синдром эмоционального выгорания: сущность феномена и диагностика // Сибирский научный вестник. 2015. № 1 (19). С. 84–87.
4. Косарева Е.Ю., Сухов А.Н. Эмоциональное выгорание социальных работников: теоретический аспект // Педагогика и психология как ресурс развития современного общества: актуальные проблемы образовательного процесса в гетерогенных организациях : материалы VIII Международной научно-практической конференции. Рязань, 2016. С. 197–200.
5. Паршина В.В. Синдром эмоционального сгорания в психосоциальной работе // Современные гуманитарные исследования. 2014. № 1 (56). С. 85–87.
6. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 1999. 29 с. ; Паршина В.В. Указ. соч. ; Раевская А.И., Солодовникова И.А. Указ. соч. ; Edelwich J., Brodsky A. Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. N. Y., 1980. 240 p.
7. Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ, 2003. 302 p.
8. Edelwich J., Brodsky A. Op. cit.
9. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» ... С. 91.
10. Российская энциклопедия социальной работы / под общ. ред. Е.И. Холостовой. М., 2016. 1030 с.
11. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб., 2008. 336 с.
12. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996. 470 с.
13. Лексиконы психиатрии Всемирной организации здравоохранения / пер. с англ. под общ. ред. В.Б. Позняка. Киев, 2001. 390 с.
14. Проблемы, связанные с трудностями поддержания нормального образа жизни (Z73) [Электронный ресурс] // МКБ 10 – Международная классификация болезней 10-го пересмотра. URL: <http://mkb-10.com/index.php?pid=22502> (дата обращения: 12.04.2019).
15. Шапарь В.Б. Страсть излечима. Стресс-менеджмент по-русски. Ростов н/Д., 2014. 300 с.

### References:

- Boyko, VV 1996, *The Energy of Emotions in Communication: A Look at Yourself and Others*, Moscow, 470 p., (in Russian).
- Boyko, VV 1999, *Burnout Syndrome in Professional Communication*, St. Petersburg, 29 p., (in Russian).
- Edelwich, J & Brodsky, A 1980, *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*, New York, 240 p.
- Kholostova, EI (ed.) 2016, *Russian Encyclopedia of Social Work*, Moscow, 1030 p., (in Russian).
- Kosareva, EYu & Sukhov, AN 2016, 'Emotional Burnout of Social Workers: A Theoretical Aspect', *Pedagogika i psikhologiya kak resurs razvitiya sovremennogo obshchestva: aktual'nyye problemy obrazovatel'nogo protsessa v geterogennykh organizatsiyakh: materialy VIII Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*, Ryazan, pp. 197-200, (in Russian).
- Lexicons of Psychiatry of the World Health Organization* 2001, Kiev, 390 p., (in Russian).
- Maslach, C 2003, *Burnout: The Cost of Caring*, Englewood Cliffs, NJ, 302 p.
- Parshina, VV 2014, 'Burnout Syndrome in Psychosocial Work', *Sovremennyye gumanitarnyye issledovaniya*, no. 1 (56), pp. 85-87, (in Russian).
- 'Problems Associated with the Difficulties of Maintaining a Normal Lifestyle (Z73)' 2019, *MKB 10 – Mezhdunarodnaya klassifikatsiya bolezney 10-go peresmotra*, viewed 12 April 2019, <<http://mkb-10.com/index.php?pid=22502>>, (in Russian).
- Raevskaya, AI & Solodovnikova, IA 2015, 'Burnout Syndrome: the Essence of the Phenomenon and Diagnosis', *Simbirskiy nauchnyy vestnik*, no. 1 (19), pp. 84-87, (in Russian).
- Shapar, VB 2014, *Passion Is Curable. Stress Management in Russian*, Rostov-on-Don, 300 p., (in Russian).
- Vodopyanova, NE & Starchenkova, ES 2008, *Burnout Syndrome: Diagnosis and Prevention*, 2<sup>nd</sup> ed., St. Petersburg, 336 p., (in Russian).