

В.Е. ОРЕЛ

СИНДРОМ
ПСИХИЧЕСКОГО
ВЫГОРАНИЯ
ЛИЧНОСТИ

Ярославль
2005

Валерий Орёл

**Синдром психического
выгорания личности**

«Когито-Центр»

2005

Орёл В. Е.

Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орёл —
«Когито-Центр», 2005

В книге представлены результаты теоретических и эмпирических исследований структуры и функционирования синдрома психического выгорания. Показано, что выгорание по своей сути представляет собой интегральный феномен, оказывающий разрушительное влияние на все стороны личности профессионала. В представленных эмпирических исследованиях определена структура выгорания, показана его специфика в различных профессиональных сферах, рассмотрены личностные детерминанты выгорания и выявлены функциональные закономерности его проявления в ценностно-мотивационной, когнитивной сферах личности профессионала и стилевых особенностях поведения. Обобщены и систематизированы основные современные направления исследования выгорания. Для студентов, аспирантов, научных работников, преподавателей психологических факультетов.

Содержание

Введение	6
Глава I	8
1.1. История становления проблемы психического выгорания	8
1.2. Определение выгорания и его структура	12
1.3. Проблема факторов, влияющих на формирование феномена психического выгорания	20
1.3.1. Факторы профессиональной среды, влияющие на возникновение выгорания	21
Конец ознакомительного фрагмента.	25

Валерий Емельянович Орёл

Синдром психического выгорания личности

© Институт психологии Российской академии наук, 2005

© Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, 2005

* * *

Тип человека, который меня восхищает – Перегоревший
Эмиль М. Чоран

Введение

Возникновение проблемы выгорания первоначально как социальной проблемы, а затем и исследовательской было обусловлено тем мощным отрицательным эффектом, который выгорание оказывало на профессиональную деятельность и особенности поведения профессионалов. Наиболее отчетливо его последствия ощущались в профессиях «субъект-субъектного» типа (учителя, медицинский персонал, социальные работники, работники правоохранительных органов, психологи и т. д.), где основным предметом труда являлись человеческие проблемы и трудности. Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания, наряду с другими разновидностями профессионального стресса, вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетентности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к снижению продуктивности деятельности и, как следствие, потерям в заработной плате и будущем пенсионном обеспечении. Исследования, проведенные в ряде регионов США, показали, что профессионалы с выраженными признаками выгорания теряют приблизительно 50 % своей заработной платы. Если зарплата 35-летнего работника при нормальном профессиональном росте составляет приблизительно 50 тысяч долларов в год, то эффект выгорания снижает ее уровень до 24 тысяч долларов в год. Аналогичные тенденции наблюдаются и в пенсионном обеспечении работника [299]. Помимо снижения экономических показателей профессиональной деятельности, синдром выгорания провоцирует нарушения трудовой дисциплины и повышение степени заболеваемости профессионалов [198]. В частности, отмечается, что работники, страдающие выгоранием, вынуждены тратить на нужды своего здоровья дополнительно 10 тысяч долларов в год [299]. Попытки компенсировать стрессогенные влияния профессиональной среды и последствия выгорания приводят к злоупотреблению алкоголем, наркотиками и другими психотропными средствами, а в отдельных случаях и к суицидному поведению. Причем факты суицида под влиянием выгорания распространены не только среди профессионалов, работающих в условиях повышенного стресса, сопряженного с опасностью для их здоровья и жизни (например, полицейские), но и в традиционно «безопасных» профессиях (врачи, психотерапевты и т. и.) [198, 233, 240, 299]. Интенсивный характер воздействия выгорания на здоровье работника нашел свое отражение в последней версии Международной классификации болезней (МКБ-10), где синдром выгорания описан под рубрикой Z.73.0. – «Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью». Как медицинская категория выгорание рассматривается как состояние полного истощения, представляющее собой сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Комплексный характер воздействия выгорания на личность и особенности трудовой деятельности работника нашел свое отражение и в специфике исследовательских подходов к его изучению.

В современных условиях понятие «психическое выгорание» занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки, отражая его междисциплинарный характер. Как отражение своеобразия профессионального пути личности, оно представляет собой предмет изучения для организационной психологии и психологии труда. Социальная психология рассматривает данный феномен в контексте исследования механизмов взаимоотношений между людьми. Отрицательные эффекты, которые оказывает выгорание на физическое и психическое здоровье профессионалов и их самочувствие, становятся объектом пристального внимания со стороны клинических психологов.

Проблема психического выгорания стала предметом научного анализа в середине 60-х годов XX века благодаря многочисленным исследованиям зарубежных психологов (М. Burish, Н. Fredenberger, R. Golembiewsky, M. Leiter, T. Marek, C. Maslach, A. Pines, W. Schaufeli и др.).

Как отмечал в предисловии к книге «Профессиональный стресс и выгорание» ее редактор, директор социальной службы Католического медицинского центра Филадельфии W.S. Paine: «профессиональный стресс и выгорание становятся модными терминами 80-х годов» [311, с. 11]. Интерес к этой проблеме не исчез и в наши дни, о чем свидетельствует большое количество публикаций и аналитических обзоров. Только за последнее десятилетие опубликовано свыше 1500 статей, посвященных исследованию различных аспектов феномена выгорания. Существенно расширилась и география исследований. Начавшееся в 1974 году в США изучение данного феномена, затем распространилось и на другие страны, такие, как Канада, Голландия, Польша, Германия, Израиль, Китай и т. д.

Однако, несмотря на довольно обширное количество исследований выгорания, не существует единой концепции понимания его сущности и механизмов. Большинство работ носит исключительно эмпирический характер, в основном связанный с выявлением связей между выгоранием и отдельными особенностями личности и поведения представителей различных профессиональных групп.

Последнее десятилетие ознаменовалось и повышением интереса к проблеме выгорания со стороны отечественной науки и психологов из стран СНГ (В.В. Бойко, Н.В. Гришина, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк и др.), однако сфера изучения ограничена наличием сравнительно небольшого количества работ, имеющих постановочный характер либо рассматривающих выгорание в русле более широкой проблематики.

Несмотря на большое количество эмпирических исследований, посвященных разным аспектам изучения выгорания, проблема далека еще от окончательного решения. Не существует однозначной точки зрения на само определение выгорания, основных его симптомов и механизмов возникновения, имеются противоречивые взгляды относительно динамики возникновения выгорания, не достаточно проработаны вопросы влияния выгорания на различные подструктуры личности. Причина такого состояния разработки проблемы выгорания кроется в аналитическом и описательном подходе к его изучению, представляющем некий предтеоретический уровень анализа данной проблемы.

Учитывая все вышесказанное, можно отметить, что к настоящему времени назрела потребность в замене традиционно сложившегося уровня исследования выгорания (аналитического) на более высокий (теоретический), позволяющий рассматривать данный феномен в единстве его структурного, функционального и динамического аспектов, и сложились необходимые для этого условия.

Настоящая работа представляет собой попытку анализа выгорания с позиций указанных аспектов. В качестве ее основных задач выступают: систематизация знаний, накопленных в мировой психологии, относительно природы и механизмов возникновения психического выгорания, выработка методологических оснований системного исследования данного феномена и представление ряда эмпирических исследований выгорания с позиций структурнофункционального подхода.

Глава I

Проблема психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии

1.1. История становления проблемы психического выгорания

В истории изучения феномена психического выгорания можно выделить два периода – описательный и эмпирический.

Впервые феномен психического выгорания появился не как исследовательский конструкт, а как социальная проблема. Первое описание данного феномена было выполнено в клинике [187]. Н. Freudenberger, работая психиатром в одном из центров здоровья, наблюдал большое количество работников, испытывающих постепенное эмоциональное истощение, потерю мотивации и работоспособности. Данный процесс протекал около года и сопровождался рядом симптомов в сфере физического здоровья и интеллектуальной сфере. Для обозначения подобного состояния умственного истощения им был использован термин «выгорание», ранее употребляемый в разговорной речи для обозначения эффекта хронической зависимости от наркотиков [187].

Одновременно с наблюдениями Н. Freudenberger, социальный психолог С. Maslach, занимаясь исследованием когнитивных стратегий людей, используемых для борьбы с эмоциональным возбуждением, установила, что исследуемые феномены оказывают влияние на профессиональную идентификацию и поведение работников. Случайно она обнаружила, что юристы называют этот феномен «burnout» (выгорание). Использование этого термина в дальнейшем показало, что он однозначно понимается испытуемыми [280, 281].

Появление нового термина для обозначения психического феномена абсолютно не означало, что ранее этот феномен не существовал. Еще в 1922 году немецкий писатель Томас Манн в своем знаменитом романе «Будденброки» создал образ человека, которому присущи основные черты выгорания, такие как чрезвычайное утомление, потеря идеалов, а также потеря любви к работе. «...А Томас Будденброк чувствовал себя безмерно усталым, надломленным. Того, что ему дано было достигнуть, он достиг и прекрасно отдавал себе отчет, что вершина его жизненного пути уже пройдена, если только, поправляя он себя, на таком заурядном и низменном пути можно вообще говорить о вершинах... Пусто было у него на сердце: он больше не вынашивал никаких планов, не видел перед собой работы, которой можно предаться с радостью и воодушевлением... Отсутствие интереса, способного захватить его, обнищание, опустошение души – опустошение такое полное, что он почти непрестанно ощущал его как тупую, гнетущую тоску, – в соединении с неумолимым внутренним долгом, с упорной решимостью скрывать свою немощь и соблюдать *les de hors* сделали существование Томаса Будденброка искусственным, надуманным, превратили каждое его слово, каждое движение, каждый, даже самый будничнейший его поступок в напряженное, подтачивающее силы лицедейство» [73, с. 540–544].

Известным литературным образцом последствий выгорания является архитектор из рассказа английского писателя Грэма Грина «Случай выгорания» (1960), оставивший свою работу и отправившийся в африканские джунгли [326]. Несмотря на свою широкую популярность, этот рассказ не сделал выгорание предметом научного изучения в 1960-х годах.

В русской классической литературе примером человека, «выгоревшего» под влиянием профессиональной среды, является главный герой рассказа А.П. Чехова «Ионыч».

В научных работах 1950-х годов также были описаны случаи наличия у людей психических состояний, имеющих симптоматику выгорания, но называющихся по-другому.

Почему же, несмотря на свое существование, данный феномен привлек к себе внимание исследователей только в 1970-е годы? Ряд авторов указывают на целый комплекс экономических, социальных и исторических причин этого [174, 284].

1. Первая причина была связана с усилением тенденции индивидуализации в современном американском обществе. Люди начинали все больше и больше отчуждаться от общества, одновременно сосредотачиваясь на личном самоосуществлении, получении удовлетворения от работы. Это порождало категорию работников с высоким уровнем ожиданий к самореализации и меньшим количеством способов устранения источников фрустрации, что облегчало возникновение у них выгорания [174,284].

2. Вторая причина заключалась в изменении характера работы социальных служб, призванных оказывать социально-психологическую поддержку населению. До Второй мировой войны эта поддержка в основном осуществлялась в общинах и других неформальных сообществах. Большую роль в осуществлении поддержки оказывали родственники, друзья, соседи и другие члены общества. В последующий период работа служб была поставлена на более профессиональную, бюрократически-правовую основу. Усиление вмешательства правительства в деятельность этих служб, рост количества обязанностей сотрудников в связи с сокращением кадрового состава и финансирования, с одной стороны, значительно затрудняло профессиональное самоосуществление работников. С другой стороны, повысился уровень ожиданий со стороны общества в отношении профессиональных обязанностей работников социальных служб, их компетентности, ответственного отношения к работе и клиентам. Эти ожидания в отношении персонала вступали в противоречие с реальностью, особенно в деятельности молодых специалистов.

Реакцией на появление нового термина стал огромный поток публикаций практиков из различных профессиональных сфер. В основном это были представители профессий социальной сферы, в работе которых требовалась эмоциональная вовлеченность в проблемы других людей и оказание им разного рода помощи (медицина, образование, социальная работа, юриспруденция и т. п.). Отличительной особенностью этих публикаций был субъективизм авторов относительно понятия выгорания. Каждый исследователь наполнял этот термин своим смыслом, границы его применения неправомерно расширялись, и практически понятие «выгорание» можно было использовать для описания любых феноменов, как тождественных, так и противоположных. Расширение смысловой трактовки термина «выгорание» породило опасность потери всякого смысла вообще. Кроме того, большинство публикаций носило постановочный характер и только 10 % из них содержало эмпирический материал [287,336].

Все это привело к отсутствию единой концептуальной модели описания феномена. Каждый исследователь предлагал свое понимание этого явления и механизмов его возникновения. Новая область исследования представлялась психологам хаотичной и разрозненной. Естественно, что такое положение дел требовало нового подхода к анализу выгорания, основанного на систематическом экспериментальном его изучении.

Новый период начался с середины 1980-х годов, когда разнообразные рабочие теоретические модели выгорания стали дополняться научными методами его изучения. Разработка стандартизированных методик для диагностики выгорания (MBI, BM) позволила исследователям получить более точные представления о структуре этого феномена и факторах, его детерминирующих. Вместе с тем, по справедливому замечанию С. Maslach и V. Schaufeli, эмпирические исследования данного периода имели ряд недостатков, существенно ограничивающих их применение [287]. Во-первых, использование данных самоотчетов приводило к несоответ-

ствию субъективной оценки определенных переменных, влияющих на выгорание, их объективному статусу. Например, совет супервизора с целью оказания помощи работнику мог рассматриваться им не как социальная поддержка, а как снисхождение. Во-вторых, выборки часто оказывались нерепрезентативными, поскольку наиболее «выгоревших» работников отказывались принимать участие в исследовании из-за чувства опасения или стеснительности.

Указанные ограничения заставляли очень осторожно подходить к интерпретации полученных данных, которая зависела от теоретической модели, исповедуемой исследователем. Такое положение дел резко усилило теоретическую проработку вопроса, касающуюся определения понятия психического выгорания, его отличия от других состояний, его структуры и причин, детерминирующих его появление.

Что касается отечественной психологии, то первые упоминания об этом феномене можно найти в работах Б.Г. Ананьева, который употреблял термин «эмоциональное сгорание» (термин аналогичный понятию «выгорание») для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек-человек», и связанного с межличностными отношениями [6]. Данный феномен, однако, был только зафиксирован, но не подтвержден дальнейшими эмпирическими разработками. В последние годы интерес к исследованию феномена снова возрос благодаря работам, посвященным исследованию стресса, в том числе и профессионального [16 и др.] И хотя термин «выгорание» не употреблялся, однако его сущность была определена довольно четко. Данный синдром, называемый «болезнью общения», возникал вследствие душевного переутомления как своего рода плата за сочувствие и сопровождался такими проявлениями, как приглушение эмоций, исчезновение остроты чувств, возникновение конфликтов с партнерами по общению, безразличие, потеря жизненных идеалов [76]. Аналогичные феномены, напоминающие в содержательном плане выгорание, были зафиксированы в ряде профессиональных областей: феномен «отравления людьми» в медицинской сфере, «излетанность» у летчиков и некоторые другие [92, 93, 125]. В частности, «излетанность» понималась как потеря направленности пилота на выполнение своей профессиональной деятельности, сопровождающаяся снижением мотивации к летному делу, потерей ответственности за исход полета, физическим и эмоциональным истощением. У летчиков появлялась полетобоязнь, желание переменить профессию, списаться на нелетную работу [93]. Данное определение «излетанности» представляет собой, на наш взгляд, конкретное воплощение психического выгорания в профессии авиатора.

В ряде экспериментальных исследований была предпринята попытка выйти на проблему выгорания через установление связи между свойствами нервной системы и степенью эмоциональной стабильности в профессиях педагогической сферы [4, 5].

В конце 1990-х годов этот термин в его первоначальном смысле вновь стал предметом самостоятельного исследования в отечественной психологии [25, 81, 82, 103, 122 и др.]. Указанные работы в основном либо носили постановочный характер, либо имели узкую эмпирическую направленность. При этом содержание понятия полностью заимствовалось из зарубежной литературы.

В последние годы теоретическая разработка проблемы достигла определенного прогресса, выразившегося в едином соглашении исследователей относительно операциональной структуры выгорания, появлении валидных методик его диагностики. Вместе с тем нет однозначной точки зрения на само определение выгорания, основные симптомы и механизмы его возникновения; имеются противоречивые взгляды относительно динамики возникновения выгорания; не достаточно проработаны вопросы связи выгорания с различными подструктурами личности.

Теоретические и практические исследования выгорания в современной психологии осуществляются в следующих направлениях:

1. Определение понятия выгорания и его структуры.

2. Исследование факторов, вызывающих данный феномен.
3. Изучение влияния выгорания на показатели поведения и деятельности субъекта.
4. Исследование генезиса структурных компонентов выгорания и его динамики в процессе профессионального развития»

Остановимся подробнее на указанных выше направлениях.

1.2. Определение выгорания и его структура

В зарубежной психологической литературе можно выделить два основных подхода к определению выгорания и его симптоматики-результативный и процессуальный. Представители первого подхода рассматривают выгорание как некое состояние, включающее в себя ряд конкретных элементов. Несмотря на некоторую общность понимания выгорания в рамках результативного подхода, его сторонники отличаются в своих воззрениях на сущность феномена и структурные элементы, его составляющие. Наиболее традиционным и общепринятым является понимание выгорания, предложенное С. Maslach и S. Jackson. Согласно этому определению, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющегося в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. Авторы не случайно, на наш взгляд, используют понятие «синдром», подчеркивая тем самым относительную независимость входящих в него элементов, которые сами по себе могут существовать в качестве отдельных элементов и в других состояниях. Но, только объединяясь вместе, они создают своеобразный синдром психического выгорания. Данный концептуальный подход нашел свое отражение и в созданном опроснике Maslach Burnout Inventory (MBI)¹, разработанном С. Maslach и S. Jackson в 1982, и впоследствии модифицированном [284]. Существуют три формы этого опросника. Наиболее ранней формой был опросник, предназначенный для работников социальной сферы (MBI-HSS). Затем была сделана его модификация для диагностики выгорания у представителей только педагогической профессии (MBI-ED), и, наконец, последней была модификация опросника, предназначенная для выявления выгорания у представителей довольно широкого круга профессий (MBI-GN). В отличие от других версий, MBI-GN не соотносится напрямую с теми видами деятельности, которые связаны с установлением взаимоотношений с людьми [285].

Опросник измеряет три основных компонента выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Каждый компонент диагностируется соответствующей подшкалой. Оценка каждого пункта опросника производится с помощью семибальной шкалы от 0 (никогда не испытываю) и 1 (несколько раз в году или меньше) до 5 (несколько раз в неделю) и 6 (ежедневно). Первоначально для подшкалы редукция профессиональных достижений применялась обратная шкала, но это создавало неудобства при обработке, и впоследствии она была заменена на прямую, что привело и к видоизменению названия подшкалы: профессиональная эффективность. Таким образом, если испытуемый демонстрирует высокие оценки по шкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие оценки по шкале профессиональной эффективности, то он имеет высокую степень выгорания. Показателем выгорания является профиль, построенный по трем независимым переменным выгорания.

МБИ акцентирует свое внимание на тех связанных с работой переживаниях, которые испытывает конкретная личность. В основе структуры опросника лежит оценка человеком своих чувств, например, таких, как эмоциональное истощение, черствость, бодрость, которые связаны с особенностями работы. По мнению автора, диагностика чувств, тесно привязанных к профессии, отделяет выгорание от других более общих состояний, таких, как депрессия, которые могут быть обусловлены и непрофессиональной жизнью.

Существует большое количество версий данного опросника в разных странах (Голландия, Германия, Польша, Китай и т. д.), психометрическая проверка которых подтверждает

¹ Опросник психического выгорания Маслак.

надежность и валидность, как самой методики, так и теоретического конструкта. Психометрическая проверка, разработанной нами русскоязычной версии MBI, также дала положительные результаты [81]².

Отличительной особенностью позиции С. Maslach и ее коллег является акцентирование внимания на профессиональном характере синдрома выгорания, рассмотрении его «как результат профессиональных проблем, а не как психиатрического синдрома» [285, с. 156].

Вместе с тем предлагаемая концепция хотя и является традиционной, не исчерпывает мультифакторный подход к структуре выгорания. Некоторые авторы, разделяя в целом данную точку зрения, склонны либо уменьшать количество факторов до двух, либо увеличивая их количество до четырех компонентов.

Двухфакторная модель структуры выгорания базируется на разных конструктах. Первый подход не выходит за рамки традиционной трехфакторной структуры. Так, в исследовании D. Green отмечается, что факторы эмоционального истощения и деперсонализации интегрируются в один базовый фактор, который вместе с редуцией профессиональных достижений и составляет структуру выгорания [214]. Второе направление развития двухфакторной модели выгорания характеризуется исключением из структуры выгорания того или иного компонента. В работах А.-М. Garden такой подструктурой является деперсонализация. Автор считает, что только эмоциональное истощение является главной внутренней составляющей выгорания, в то время как деперсонализация – это артефакт выборки профессий социального обслуживания [195]. Другие авторы исключают из структуры выгорания фактор редуции профессиональных достижений как имеющий наиболее слабый вес [253].

Расширение традиционной модели выгорания за счет включения в ее состав четвертого фактора обусловлено, как правило, специфичностью выборки [136, 229, 230]. Например, исследование специфики выгорания у нефтяников, работающих в условиях вахтенного метода на нефтедобывающих платформах в Северном море, выявило четвертый фактор выгорания, связанный с беспокойством работников за семью в связи с длительным пребыванием вне дома [230].

Подводя краткий итог мультифакторному подходу к определению структуры выгорания, можно констатировать валидность трехфакторной модели выгорания как наиболее теоретически и эмпирически обоснованной. Увеличение или сокращение количества структурных элементов либо является ее модификацией в рамках трех факторов, либо обусловлено особенностями выборки.

Альтернативным вариантом мультифакторного подхода к структуре выгорания являются однофакторные модели. Наиболее яркими представителями такого подхода является А. Pines и Е. Aronson. Ими предложено более широкое определение, которое не ограничивается только профессиями субъект-субъектного типа. Они описывают выгорание как «состояние физического, психического и эмоционального истощения, вызванное длительным включением в ситуацию, которая предъявляет высокие требования к эмоциональной сфере» [320, с. 9]. С этих позиций феномен выгорания присущ и другим профессиональным сферам (менеджмент), а также может проявляться вне работы в других сферах жизни: общественно-политической, интимно-дружеской, семейной. В плане структуры феномена выгорания авторы рассматривают его как проявление одной составляющей, а именно психического истощения [320]. В диагностическом плане это выразилось в создании инструментов для оценки выгорания, которые подсчитывали общий балл. Таким опросником является опросник Burnout Measure (BM), предложенный А. Pines [320]³.

² Разработка русскоязычной версии MBI проводилась автором и его коллегами с разрешения издательской компании «Consulting Psychologists Press» (CPP) и с согласия авторов.

³ Опросник измерения выгорания (перевод наш).

Опросник включает 21 утверждение, предназначенное для измерения трех типов истощения: эмоционального («Я испытываю чувство депрессии»), физического («Я устал» или «Я ощущаю слабость») и умственного («Я несчастлив» или «Я чувствую себя непригодным ни к чему»). Причем утверждения опросника не соотносятся с профессиональной деятельностью. Психометрическая проверка методики показывает высокую степень надежности (как ретестовой, так и по однородности) и высокую степень конструктивной валидности. Вместе с тем проверка факторной валидности показала, что все утверждения опросника распадаются на три фактора: деморализацию, истощение, отсутствие мотивации, что, по мнению исследователей, не противоречит тому теоретическому конструкту выгорания, который предлагают авторы методики [320]. Однако в отличие от МВИ данная методика не имеет обширных нормативных данных, а имеющиеся не представляют существенной ценности [336].

Аналогичный подход к выгоранию как однофакторному феномену продемонстрирован в работе J. Jones. Его понимание структуры выгорания нашло свое отражение в методике Burnout Scale for Health Professionals [251]⁴. Данная методика хотя построена на однофакторной модели выгорания, но, с точки зрения автора, не противоречит тому пониманию этого синдрома, который разделяют авторы первых двух методик. Она представляет собой 30 утверждений, 20 из которых направлены на измерение собственно психического выгорания, а 10 представляют собой коррекционную шкалу, призванную выявлять «социально-желательные» ответы. В основе утверждений опросника лежат четыре типа реакций: когнитивные («Я часто думаю о том, чтобы найти новую работу»), эмоциональные («Я испытываю чувство раздражения или безразличия по отношению к моим клиентам»), поведенческие («Я избегаю встреч со своими клиентами, когда иду на работу»), психофизиологические («На работе у меня болит голова»). Хотя методика дает общую оценку выгорания, но автор обнаружил, что она измеряет четыре фактора: 1) общую неудовлетворенность от работы; 2) психологическую напряженность межличностного взаимодействия; 3) фактор соматических болезней и дистресса; 4) непрофессионализм по отношению к клиентам. Психометрическая проверка показывает хорошие результаты по параметрам валидности и надежности методики [222].

Таким образом, хотя представители однофакторных моделей структуры выгорания и акцентируют внимание на одном, ведущем его компоненте, в качестве которого выступает психическое истощение, однако реализация их моделей в виде конструирования и использования соответствующих диагностических методик.

Довольно точное, хотя и менее известное определение выгорания мы находим в работах P. Brill [149]. Автор определяет выгорание «как профессионально обусловленное дисфорическое и дисфункциональное состояние нормального здорового индивида без существенной патологии» [149, с. 114]. Заслуживает внимания два момента в предлагаемом определении: 1) наличие дисфорических симптомов, характеризующих, прежде всего эмоциональную сферу, и снижение профессиональной эффективности; 2) данное определение не допускает возможности возникновения выгорания вне профессиональной деятельности и среди лиц, страдающих психическими расстройствами.

Подводя итог, мы видим, что представители результативного подхода рассматривают выгорание как специфическое состояние умственного, эмоционального и психического истощения, связанное с профессиональной деятельностью и возникающее у психически здоровых людей, ранее успешно функционировавших на определенном уровне профессионального мастерства. Данное состояние включает три относительно независимые составляющие: эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение профессиональной эффективности (редукцию профессиональных достижений).

⁴ Шкала выгорания персонала для здоровых профессионалов (перевод наш).

Второй подход к определению выгорания акцентирует внимание на процессуальной стороне. Выгорание, как правило, рассматривается как процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий (фаз) [151, 162, 183]. В работах С. Cherniss выгорание определяется как процесс негативного изменения профессионального поведения в ответ на стрессовый характер рабочей среды [162, 163]. Данный процесс включает в себя три основные стадии. Первая стадия характеризуется дисбалансом между ресурсами и требованиями среды, что порождает стрессовое состояние. На второй стадии у работника возникают краткосрочное эмоциональное напряжение, утомление и истощение. Третья стадия проявляется в изменениях мотивационной сферы профессионала и его поведения, где ведущим симптомом является негуманное (бездушное) обращение с клиентами. Ведущей детерминантой возникновения выгорания, с точки зрения автора, является адекватность выбранного субъектом способа преодоления стресса. Использование неадекватных приемов преодоления стрессовой ситуации ведет к формированию психического выгорания [162].

Стадиально-процессуальный характер выгорания наиболее отчетливо представлен в концепции М. Burish. С его точки зрения выгорание проходит в своем развитии шесть фаз: предупреждающую, фазу снижения уровня собственного участия, эмоциональные реакции, фазу деструктивного поведения, фазу психосоматических реакций и фазу разочарования. Основной движущий фактор выгорания, как и в предыдущей концепции, связан с противоречием между степенью включенности в работу и получаемой от нее отдачей [151].

1. Первая стадия характеризуется чрезмерной включенностью субъекта в профессиональную деятельность, что проявляется в чрезмерной активности и стремлении брать всю работу на себя, отказе от потребностей, не связанных с работой, ограничении социальных контактов. В силу больших энергетических затрат у работника начинает развиваться чувство усталости, появляются соматические нарушения, увеличивается риск возникновения несчастных случаев.

2. Развивающееся чувство усталости приводит к снижению собственного участия в работе, что проявляется в отрицательном, циничном отношении к коллегам по работе и другим людям, нежелании выполнять свои профессиональные обязанности, концентрации на удовлетворении своих собственных потребностей.

3. На данной стадии происходит дальнейшее углубление чувства разочарования и потери интереса к работе, что выражается в появлении глубоких эмоциональных реакций, которые могут принимать как стеническую, так и астеническую форму. Стеническая направленность эмоциональных реакций проявляется в агрессивных тенденциях по отношению к социальному окружению, а эмоциональные астенические реакции выражаются в депрессивном настроении.

4. Стадия деструктивного поведения характеризуется нарушением функционирования различных сфер личности: интеллектуальной, мотивационной, сферы социальных контактов.

5. На данной стадии нарушения затрагивают вегетативные системы организма, что находит свое отражение в разнообразных психосоматических расстройствах (бессонница, нарушения в сексуальной сфере, тахикардия, повышение давления, головные боли, расстройства пищеварительной системы, снижение иммунитета). Попытки компенсации указанных нарушений приводят к повышению зависимости от никотина, кофеина, алкоголя, лекарственных препаратов.

6. Последняя стадия выгорания затрагивает личностно-смысловую сферу жизни субъекта, которая характеризуется наличием отрицательных жизненных установок, чувством бессмысленности существования, отчаянием, появлением мыслей о суициде.

Сходным подходом является рассмотрение выгорания как психологической эрозии. В частности D. Etzion, выгорание определяется как процесс «вымывания» психической энергии, который возникает без предупреждения, незаметно для субъекта, развивается достаточно

медленно и не имеет временного конечного предела. Человек внезапно начинает испытывать симптомы общего истощения. При этом он не способен объяснить их возникновение предшествующим воздействием стрессовых факторов [цит. по 336].

С. Maslach и М. Leiter также описывают выгорание в терминах эрозии, но существенно расширяя ее содержание. Эрозия, по их мнению, затрагивает не только сферу активации, но и остальные сферы личности: ценностно-мотивационную, волевую и т. Они считают выгорание эрозией всей человеческой души, процессом необратимым, развивающимся по спирали [285].

В отечественной литературе процессуальная концепция выгорания представлена в работе В.В. Бойко, описывающего его с точки зрения основных стадий стресса, согласно концепции Г. Селье. Данная концептуальная конструкция носит чисто умозрительный характер в силу отсутствия психометрической проверки созданной на основе данного подхода методики и других эмпирических данных, подтверждающих ее ценность [17].

Таким образом, большинство авторов рассматривают выгорание как процесс, который начинается с напряжения, являющегося результатом противоречия между ожиданиями, идеалами и желаниями личности и требованиями суровой повседневной жизни. Этот процесс проходит ряд стадий и носит характер длительного стресса. Эти стрессы могут осознаваться личностью либо долгое время оставаться неосознаваемыми. Генезис синдрома выгорания может носить индивидуальный характер и определяться различиями в эмоционально-мотивационной сфере и особенностями профессиональной деятельности.

Подводя краткий итог, можно отметить, что существуют совершенно различные подходы к определению выгорания, которые либо акцентируют внимание на его результативной стороне, либо подчеркивают его процессуальный характер. В рамках первого подхода выгорание понимается как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки. В рамках процессуального подхода выгорание – это процесс, протекающий в ходе профессионального развития человека и имеющий стадийный характер. Несмотря на кажущуюся противоречивость двух альтернативных подходов в определении психического выгорания, можно найти, на наш взгляд, некоторое объединяющее начало, позволившее интегрировать их. Его сущность заключается в традиционном для отечественной психологии принципе единства результирующей и процессуальной стороны любого психического явления. С точки зрения данного принципа выгорание можно рассматривать как состояние, которое имеет некую меру выраженности входящих в его состав структурных компонентов, являясь, таким образом, результатом происходящих с личностью изменений. С другой стороны, психическое выгорание как состояние имеет процессуальный характер, оно развивается в процессе профессионального становления личности и имеет стадийный характер. Однако рассмотрение выгорания с данной позиции не укладывается в рамки традиционных аналитических исследований и требует применения нового подхода.

Определение выгорания как состояния, в единстве его результативной и процессуальной сторон, порождает достаточно важную проблему, связанную с конкретизацией его содержания. Выделение основных структурных компонентов выгорания не дает нам детального представления о его сущности. Необходимо раскрытие конкретных симптомов выгорания, их соотносительности с его основными составляющими, специфики проявления симптоматики выгорания на разных уровнях функционирования личности. Рассмотрим, в какой степени указанная проблема нашла свое отражение в мировой психологии.

Исследования, посвященные симптоматике выгорания, представлены в литературе достаточно широко [187, 275, 311, 336]. Вместе с тем, существуют разногласия относительно их количества.

В своем обзоре E.L. Maher выделяет 12 основных симптомов [275], в работе J.F. Carroll и W.L. White предлагается 47 симптомов [161], а некоторые авторы расширяют этот список до 84 [286].

Для более удобного анализа симптомов выгорания предпринимались попытки их классификации [336].

В обзоре S. Kahill предложена классификация симптомов выгорания, распределяющая их множество по пяти основным группам: 1) физические симптомы; 2) эмоциональные симптомы; 3) поведенческие симптомы; 4) межличностные симптомы и 5) установочные симптомы. Данная классификация хотя и описывает достаточно полно основную симптоматику выгорания, страдает основным недостатком – нарушением принципа «единства основания». Выделение группы межличностных симптомов противоречит выдвинутому основанию классификации симптомов – содержанию той подструктуры индивида, которую они представляют.

Наиболее полная классификация симптомов выгорания представлена в работе W. Schaufeli и D. Enzmann [336]. Классификация построена по двум основаниям. Первое основание выделения симптомов – характер той сферы индивида, которую они представляют. В соответствии с этим основанием ими выделены 132 симптома выгорания, объединенные в пять основных групп: 1) аффективные, 2) когнитивные, 3) физические, 4) поведенческие, 5) мотивационные.

Указанная симптоматика, с точки зрения авторов, имеет свои проявления на трех уровнях, которые отражают второе, дополнительное основание классификации: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном [336]. Рассмотрим данную классификацию несколько подробнее.

1. *Аффективные симптомы* выгорания проявляются прежде всего в депрессивном, мрачном настроении. Хотя такое настроение достаточно динамично и его уровень может изменяться под воздействием различных факторов, однако общий пессимистический настрой и упадок духа преобладают [336].

Эмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани полного истощения в связи с большими затратами энергии на преодоление стрессовых воздействий. В связи со снижением уровня эмоционального контроля у субъекта появляется чувство тревоги, возникают неопределенные страхи, нервозность. Одним из доминирующих проявлений выгорания на индивидуально-психологическом уровне является чувство вины, что подтверждается рядом исследований [281, 286, 319].

В межличностных контактах профессионал, характеризующийся наличием выгорания, становится раздражительным, чрезмерно чувствительным к воздействиям социальной среды. Эмоциональная черствость по отношению к окружающим людям, и, прежде всего к клиентам (пациентам, ученикам), может сопровождаться вспышками раздражительности и гнева.

На уровне организации профессионал испытывает ощущение дискомфорта, возникает неудовлетворенность работой.

2. *Когнитивные симптомы* выгорания на индивидуально-психологическом уровне связаны с нарушением протекания психических процессов и функций. Нарушается протекание мышления, появляются расстройства памяти и внимания, что проявляется в снижении концентрации внимания, забывании информации, появлении ошибок в устной и письменной речи. Профессионалу становится трудно выполнять сложные задачи в силу ригидности и схематичности мышления. Принятие решений, особенно в сложных ситуациях, затрудняется, что порождает тенденцию ухода от активного разрешения проблем в мир фантазий и грез.

Когнитивные проявления выгорания на уровне межличностных контактов характеризуются циничным и негуманным восприятием своих клиентов. При этом формируется представление о себе как о непогрешимой и значимой личности, убежденной в своей правоте. Негуманное и циничное отношение к клиентам закрепляется и в речи профессионалов, что особенно наглядно проявляется в лексиконе медицинских работников: «Эта язва из 34 палаты».

На организационном уровне возникают аналогичные отрицательно окрашенные представления о своих коллегах и руководстве, формируется излишне критичное отношение к окружающим людям, что может привести к агрессивному поведению, направленному против своих коллег [336].

3. Физические симптомы обычно группируются в три категории.

Первая группа представляет собой неопределенные жалобы на физический дистресс: головные боли, головокружения, нервные тики, мышечные и суставные боли. Сюда же относятся нарушения сна, сексуальные расстройства, проблемы, связанные с потерей или прибавлением веса. Основным физическим признаком выгорания является общая усталость.

Вторая категория представляет собой разного рода психосоматические заболевания, куда относятся расстройства желудочно-кишечного тракта, сердечно-сосудистые заболевания.

Третья категория физических симптомов включает отдельные физиологические реакции (повышение давления, высокий уровень холестерина, уменьшение электрического сопротивления кожи и некоторые другие), которые являются отражением типичной реакции на действие стрессовых факторов.

4. Группа поведенческих симптомов на индивидуально-психологическом уровне связана с повышением общего уровня возбуждения. Субъект с высоким уровнем выгорания характеризуется неусидчивостью, гиперактивностью, неспособностью концентрироваться на чем-либо. Его поведение отличается импульсивностью, прямолинейностью, с одной стороны, и нерешительностью, склонностью откладывать дела со дня на день – с другой. Напряженность, вызванная работой, приводит к повышенному употреблению стимуляторов (кофе, табак, алкоголь, лекарственные препараты), что рассматривается субъектом как способ борьбы с хроническим стрессом [281].

Однако такая стратегия поведения является ошибочной, поскольку не только подрывает здоровье, приводя к появлению зависимостей, но и снижает внутриличностные энергетические ресурсы, необходимые для борьбы со стрессом.

Межличностный уровень характеризуется двумя формами поведения. С одной стороны, наблюдается агрессивное поведение по отношению к окружающим, что порождает конфликты как на работе, так и в семейной жизни. С другой стороны, может иметь место тенденция к социальной изоляции, избеганию контактов с людьми.

Рабочее поведение субъекта характеризуется уменьшением продуктивности профессиональной деятельности и нарушениями трудовой дисциплины. Это находит свое проявление в опозданиях и преждевременном уходе с работы, увеличении количества пропущенных дней по болезни, ожидании скорейшего окончания рабочего дня. Профессиональная активность характеризуется отсутствием творческой инициативы и нежеланием менять что-либо в своей работе, безразличием к выполнению своих профессиональных обязанностей.

5. Мотивационные симптомы выгорания на уровне индивида выражаются в противоречии между романтическим образом профессии и реальностью, что приводит к потере смысла выполняемой работы, ее значимости. Среди медицинских сестер такое несоответствие идеального представления о профессии реальным условиям получило название «синдром Флоренс Найтингейл». Идеализированный образ медсестры, которая, подобно «леди с лампой», героически спасает жизни солдат на полях сражений Крымской войны, в реальности оборачивается выполнением скучной рутинной работы. Неоправдавшиеся ожидания приводят к возникновению чувства малоценности своей работы и деморализации.

Межперсональный уровень характеризуется потерей интереса к реципиентам (клиентам, пациентам, ученикам), безразличием к их нуждам и нежеланием решать их проблемы, появлением меркантильных интересов, связанных с использованием реципиентов в своих целях.

Мотивационные проявления организационного уровня связаны с отсутствием желания работать, со снижением роли духовных ценностей в профессии, низким уровнем морали, нежеланием брать на себя ответственность и инициативу в работе [339].

Предложенная схема конкретных проявлений выгорания, хотя и существенно упорядочивает представление о его содержании, но имеет и ряд недостатков. Прежде всего, она не выявляет специфики выгорания как профессионального феномена. Предложенные симптомы могут проявляться как при воздействии факторов профессиональной среды, так и могут быть вызваны общежизненными стрессорами (например, смертью близких людей или безработицей). Кроме того, указанные симптомы могут проявляться на разных по своему содержанию фазах развития выгорания, с одной стороны, и в то же время противоположные по своему содержанию симптомы могут иметь индивидуальное своеобразие в условиях действия одного и того же стрессора – с другой стороны. Например, в условиях действия одного и того же стрессового фактора одни люди отличаются необыкновенной прожорливостью и опустошают свои холодильники, в то время как другим «кусочек в горло не лезет». Помимо этого, конкретная симптоматика выгорания не соотносится с его структурой, отсутствует четкое представление о том, какие конкретно симптомы включаются в каждую из его подструктур и как они взаимодействуют друг с другом.

Причина отмеченного выше состояния проблемы симптоматики выгорания кроется, прежде всего, в методологии его исследования. Большинство симптомов выгорания были в большей степени результатом спонтанного наблюдения за поведением людей в разных ситуациях, нежели следствием эмпирических исследований [336].

Такая довольно запутанная картина многочисленных проявлений выгорания, их неоднозначность и неопределенность возникновения в различных ситуациях имеет еще одно негативное последствие: она порождает непонимание специфичности феномена психического выгорания. Выгорание отождествляется с такими известными состояниями, как скука, стресс, депрессия, утомление.

Проведенный нами теоретический анализ также показал, что в общеметодологическом плане отсутствует определение места выгорания среди традиционных для психологии понятий «деятельность», «личность», «психические свойства», «психические процессы» и т. и. Упоминание о том, что выгорание представляет собой профессиональный феномен, абсолютно не означает четкое определение его статуса, а порождает новые проблемы, не рассматривая дифференциации феномена «выгорания» от таких понятий, как «профессиональный кризис», «профессиональная деформация».

Таким образом, существующий подход к анализу основных признаков выгорания, базирующийся на выделении отдельных, не связанных друг с другом симптомов, не создает представления о выгорании как целостном феномене. Такой чисто аналитический подход не отвечает на вопрос о взаимодействии и взаимовлиянии симптомов выгорания, о специфике объединения в подструктуры, роли каждого из выделенных типов симптомов в общей структуре выгорания и его основных составляющих.

Отсутствие единой объяснительной концепции отразилось и на области конкретных эмпирических исследований, посвященных изучению взаимосвязи между составляющими выгорания и большим количеством разнообразных факторов внешней и внутренней среды.

1.3. Проблема факторов, влияющих на формирование феномена психического выгорания

Анализ конкретных исследований синдрома психического выгорания показывает, что основные усилия психологов были направлены на выявление факторов, вызывающих выгорание. Традиционно эти факторы группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов [179, 336]. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные [179]. На основании обобщения материала по изучению некоторых классификаций нами предлагается следующая рабочая схема факторов (см. таблицу. 1). Рассмотрим некоторые результаты исследования указанных выше факторов в их связи с феноменом психического выгорания.

Таблица 1

Классификация факторов, влияющих на возникновение психического выгорания

Индивидуальные факторы	Организационные факторы
<i>Социально-демографические</i>	<i>Условия работы</i>
Возраст	Рабочие перегрузки
Пол	Дефицит времени
Уровень образования	Продолжительность рабочего дня
Семейное положение	
Стаж работы	
<i>Личностные особенности</i>	<i>Содержание труда</i>
Выносливость	Число клиентов
Локус контроля	Острота их проблем

Стиль сопротивления	Глубина контакта с клиентом
Самооценка	Участие в принятии решений
Тип поведения А	Самостоятельность в своей работе
Нейротизм (тревожность)	Обратная связь
Экстраверсия	
<i>Профессиональная мотивация</i>	<i>Социально-психологические</i>
Ценностные ориентации	Роловой конфликт и ролевая амбивалентность
Уровень притязаний	Социальная поддержка
<i>Когнитивные процессы</i>	Обратная связь
Способности и интеллект	

1.3.1. Факторы профессиональной среды, влияющие на возникновение выгорания

Группа организационных факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является представительной в области исследования выгорания. В некоторых работах роль этих факторов подчеркивается особо [142, 271, 289, 290, 347].

Практически все исследования, направленные на выяснение роли условий труда в деле возникновения выгорания, дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышенные нагрузки в деятельности, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания [158, 165, 232, 288, 362]. Показано, что у персонала с 12-часовым рабочим днем уровень выгорания выше, чем у работников, имеющих 8-часовой рабочий день [245].

Аналогичные результаты получены между продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом [245, 290, 362]. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер как показывают некоторые исследования, уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [373]. Отмечается также наличие значимой корреляционной связи между спецификой графика работы у медсестер и их склонностью к выгоранию [155].

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.

Группа факторов «Содержание труда» включает в себя количественные и качественные аспекты работы с клиентом: количество клиентов, частоту их обслуживания, степень глубины контакта с ними. Данные относительно взаимодействия между выгоранием и количеством клиентов, обслуживаемых за определенный период, неоднозначны. Ряд исследований подтверждает наличие положительной связи между этими переменными [203, 284, 290], но в некоторых случаях такой связи не было обнаружено [310]. Видимо, отсутствие связи может быть опосредовано другими факторами, в частности продолжительностью этого контакта. Так, в

работе P. Vlerick показано, что продолжительный контакт с одним клиентом в течение рабочего периода может способствовать развитию выгорания [368].

Более определенную тенденцию обнаруживает сопоставление глубины контакта с клиентом и остроты их проблем. Обычно эти параметры способствуют возникновению выгорания. Наиболее выпукло влияние этих факторов показано в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения. Это работа с хронически больными людьми, людьми, страдающими неизлечимыми заболеваниями (СПИД, рак и некоторые другие), работа с умирающими людьми и т. д. [167, 177, 225, 277, 309, 370]. При этом отмечается, что любая критическая ситуация с клиентом, независимо от ее специфики, является тяжким бременем для работника, отрицательно воздействуя на него и приводя в конечном счете к выгоранию [277].

Одним из важных факторов, взаимодействующих с выгоранием, является степень самостоятельности и независимости профессионала в своей деятельности и возможность самостоятельно принимать важные решения. Практически все исследования подтверждают наличие отрицательной корреляционной связи между этими переменными и выгоранием, хотя подчеркивается, что связь между выгоранием и возможностью принимать важные решения более тесная [158, 176, 271, 290, 293, 309]. Вместе с тем необходимо отметить, что связь между указанными переменными и выгоранием не является линейной. В исследовании, проведенном J. De Jonge и W. Schaufeli была выявлена инвертированная зависимость между степенью самостоятельности в деятельности и эмоциональным истощением [176], что согласуется с полученными аналогичными данными в других областях психологии [223].

Среди социально-психологических факторов, рассматриваемых в контексте выгорания, главными являются взаимоотношения в организации, как по вертикали, так и по горизонтали. Решающую роль в этом плане играет социальная поддержка коллег и лиц, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также ближайшего социального окружения (семьи, друзей и родственников). Практически все исследования, посвященные этой проблеме, отмечают отрицательную зависимость между выгоранием и социальной поддержкой у представителей всех профессий, связанных с оказанием профессиональной помощи людям [137, 142, 170, 216, 217, 233, 234, 258, 292, 293, 328, 333, 358, 363, 367].

Наиболее значимой для работников является поддержка со стороны супервизоров и администрации, что отмечается рядом авторов [217, 351, 367]. Более того, некоторые исследования подчеркивают, что интраперсональные конфликты в группе работников (т. е. по горизонтали), психологически гораздо менее опасны, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое профессиональное положение [232]. В некоторых исследованиях отмечается, что социальная поддержка может быть своеобразным буфером между стрессорами и результатами их деятельности и показателями состояния. Работники, получающие эту поддержку, могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и тем самым менее подвержены выгоранию [181]. Факторами, опосредующими влияние социальной поддержки, являются личностные характеристики. В работе N. van Yperen исследовались взаимоотношения между работниками и влияние на них информационной поддержки от руководства организации и уверенности работника в своих силах [363]. Медсестры с низкой степенью уверенности были более чувствительны к информационной поддержке, в то время как чрезмерно уверенные в себе медсестры полагали, что администрация таким способом оказывает на них давление, даже в том случае, когда такая поддержка была минимальной [363].

Социальная поддержка со стороны коллег и других референтных групп также является важным фактором, хотя ее удельный вес в возникновении выгорания несколько меньше, чем поддержки супервизоров и администрации [158, 170, 216, 217, 224]. Данный вид поддержки также обладает своеобразным буферным эффектом [216]. В ряде исследований роль социальной поддержки не исчерпывается рамками профессиональной деятельности и распростра-

няется на другие сферы социальной активности. В частности, показано, что социальная поддержка внутри взаимодействующих пар «мужчина-женщина» снижает степень возникновения выгорания [328].

Влияние социальной поддержки распространяется на все компоненты выгорания, но наиболее тесная связь отмечается с эмоциональным истощением и деперсонализацией. Относительно влияния специфики социальной поддержки некоторые исследования показывают, что инструментальная и информационная поддержка, особенно в условиях ролевого конфликта и большого объема работы, имеют более тесную связь с выгоранием, отмечается важность и эмоциональной поддержки [234, 235]. При этом роль различных видов социальной поддержки обусловлена степенью стрессогенности профессиональной ситуации. Эмоциональная поддержка коллег и друзей вполне достаточна при средних уровнях стрессовых воздействий, однако ее нехватка обнаруживается при высокой степени действия стрессовых факторов, которым пытается противостоять профессионал. В этом случае существенно повышается роль инструментальной поддержки со стороны коллег и супервизоров [216].

Одним из важных социально-психологических факторов, оказывающих влияние на развитие выгорания, является поведение самих *реципиентов* (*клиентов*, учеников, пациентов).

Существует ряд работ, в основном в сфере образования, в которых отмечается, что атмосфера в коллективе учащихся и их отношение к учителю и учебному процессу могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе могут привести к эмоциональному истощению у учителей [158, 189, 330]. Например, показано, что типичные способы активного сопротивления учителю в виде негативного поведения учеников вызывают выгорание учителей, в то время как пассивная тактика дает отрицательную корреляцию [189, 262, 263]. При этом обнаружены половые различия. Выгорание у мужчин в большей степени вызывается невнимательностью учеников, а у женщин – их непочтительностью [189].

Приведенные выше данные по связи социальной поддержки с выгоранием, а также безразличному отношению учащихся к педагогическому процессу косвенным образом подчеркивают важность такого фактора как наличие обратной связи. Отсутствие обратной связи соотносится со всеми тремя компонентами выгорания, приводя к повышению уровня эмоционального истощения и деперсонализации и снижению самооценки профессиональной эффективности [160, 256, 293, 339].

Довольно важным и отмечаемым в литературе, посвященной выгоранию, фактором является стимулирование работников. Хотя данный фактор и не относится прямо к категории социально-психологических, но определенным образом соприкасается с данным контекстом. Эта проблема рассматривалась в русле категории вознаграждения работников за их труд, причем речь идет не только о материальном, но и о моральном вознаграждении в виде одобрения со стороны администрации и благодарности реципиентов. Практически во всех исследованиях отмечается, что недостаточная степень или отсутствие вознаграждения, как денежного, так и морального, способствует возникновению выгорания [142, 143, 169, 289, 345]. При этом некоторые исследователи отмечают, что для работников в деле предотвращения выгорания важно не абсолютное количество вознаграждения, а его соотношение с собственным затраченным трудом и трудом своих коллег, что в данном контексте, обозначается как *справедливость* [287, 363]. Относительно специфики влияния данного фактора на компоненты выгорания существуют работы, показывающие, что дополнительное вознаграждение за выполнение определенной работы повышает чувство профессиональной эффективности, в то время как заслуженное наказание способствует развитию деперсонализации [169].

Наконец, последний из организационных факторов, имеющий тесные взаимоотношения с выгоранием – ролевой конфликт и ролевая амбивалентность.

Под ролевым конфликтом в данном контексте понимается противоречие между функциями, которые выполняет работник. Например, работники системы исправительных учреждений должны, с одной стороны, выполнять педагогические функции (обучения и воспитания), а с другой стороны – быть надзирателями [336].

Ролевая амбивалентность предполагает отсутствие значимой информации для эффективного выполнения деятельности. Например, медсестра может быть устранена от получения важной информации о пациенте со стороны врача, что не позволит ей эффективно реализовывать поставленные цели [339].

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.