

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

Педагогика и психология

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Психология

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Индивидуально-личностные детерминанты синдрома эмоционального выгорания
сотрудников

Обучающийся

В.В. Набиева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

И.В. Голубева

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Аннотация

Актуальность темы исследования «Индивидуально-личностные детерминанты синдрома эмоционального выгорания сотрудников» обусловлена тем, что синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой актуальную проблему современного общества, затрагивающую как профессиональную, так и личную жизнь человека. В условиях быстро меняющегося мира, где требования к работникам постоянно растут, а уровень стресса увеличивается, вопрос о сохранении психического здоровья становится особенно важным. Эмоциональное выгорание проявляется не только в профессиональной сфере, но и оказывает значительное влияние на личные отношения и общее качество жизни. Этот синдром характеризуется хроническим стрессом, который приводит к истощению эмоциональных ресурсов, снижению мотивации и, как следствие, ухудшению профессиональной деятельности.

Целью исследования в работе является выявление и анализ факторов, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания, с акцентом на индивидуально-личностные характеристики работников.

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи исследования: сделать теоретический обзор существующих концепций и моделей синдрома эмоционального выгорания; провести эмпирический анализ для определения взаимосвязи между личностными чертами и уровнем выгорания; разработать и оценить психологические стратегии, направленные на преодоление данного состояния.

Структура работы состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы.

Оглавление

Введение	4
Глава 1 Теоретические аспекты синдрома эмоционального выгорания...	7
1.1 Определение и сущность синдрома эмоционального выгорания.....	7
1.2 Факторы, способствующие развитию синдрома.....	11
1.3 Психологические особенности личности, предрасполагающие к выгоранию.....	14
Глава 2 Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания.....	22
2.1 Организация и методики исследования профессионального выгорания сотрудников.....	22
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования особенностей профессионального выгорания.....	30
Глава 3 Психологические стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания.....	46
3.1 Способы снятия стресса и восстановления эмоционального баланса..	46
3.2 Техники саморегуляции и самоуправления эмоциями.....	49
Заключение.....	58
Список используемой литературы.....	60

Введение

Актуальность темы исследования «Индивидуально-личностные детерминанты синдрома эмоционального выгорания сотрудников» обусловлена тем, что синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой актуальную проблему современного общества, затрагивающую как профессиональную, так и личную жизнь человека. В условиях быстро меняющегося мира, где требования к работникам постоянно растут, а уровень стресса увеличивается, вопрос о сохранении психического здоровья становится особенно важным. Эмоциональное выгорание проявляется не только в профессиональной сфере, но и оказывает значительное влияние на личные отношения и общее качество жизни. Этот синдром характеризуется хроническим стрессом, который приводит к истощению эмоциональных ресурсов, снижению мотивации и, как следствие, ухудшению профессиональной деятельности.

Некоторые учёные считают, что основной причиной выгорания является психологическое и умственное истощение. Другие утверждают, что в случае синдрома эмоционального выгорания возникает расстройство не личности, а профессиональной роли. Некоторые исследователи понимают выгорание как профессиональный кризис, который связан не только с межличностными отношениями, но и с профессиональной деятельностью в целом. Также есть мнение, что обширный опыт и высокий профессиональный статус могут стать факторами риска развития синдрома эмоционального выгорания. Высокие требования к себе и постоянное стремление к самосовершенствованию, характерные для профессионалов, могут привести к перегрузке и истощению ресурсов организма. С другой стороны, каждый человек уникален, и наличие индивидуально-личностных детерминант необязательно гарантирует развитие эмоционального выгорания – они лишь определяют предрасположенность к нему. Таким образом, нет единого мнения о причинах и закономерностях возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания.

Проблема исследования заключается в том, что не все факторы,

инициирующие процесс развития синдрома эмоционального выгорания, изучены в достаточной степени полно и равномерно.

Целью исследования является выявление и анализ факторов, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания, с акцентом на индивидуально-личностные характеристики работников.

Объектом исследования выступают личностные особенности сотрудников, которые влияют на возникновение и развитие этого синдрома.

Предметом исследования являются личностные особенности, влияющие на возникновение и развитие этого синдрома.

Гипотеза исследования состоит в том, что взаимосвязь социально-психологических и индивидуально-личностных детерминант в возникновении синдрома эмоционального выгорания имеет свою специфику в профессиональной группе сотрудников социальной сферы согласно критерию внутрипрофессиональной дифференциации.

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи исследования: сделать теоретический обзор существующих концепций и моделей синдрома эмоционального выгорания; провести эмпирический анализ для определения взаимосвязи между личностными чертами и уровнем выгорания; разработать и оценить психологические стратегии, направленные на преодоление данного состояния.

Методы исследования: анализ литературы и источников, сравнение, обобщение, наблюдение.

В качестве теоретико-методологической базы используются работы, в которых исследуются сущностное содержание и структура эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, Л.С. Чутко).

Научная новизна исследования заключается в том, что представлено понимание синдрома эмоционального выгорания с позиций профессиональной социализации в трудных и экстремальных условиях как целостного интегрального образования, характеризующегося затруднённой эмоциональной реакцией в межличностном взаимодействии. Также

определены внешние социальные (условия труда, система материального и морального стимулирования), социально-психологические характеристики профессиональной группы (морально-психологический климат коллектива, социальная поддержка) и социально-психологические характеристики личности (ценностная сфера, особенности личности, её адаптация к социальным условиям, стрессоустойчивость), влияющие на формирование синдрома эмоционального выгорания. Кроме этого, установлены связи симптомов выгорания с особенностями личности в разных условиях экстремальности и разных этапах профессиональной социализации.

Теоретическая значимость исследования состоит в расширении представлений об особенностях социально-психологической детерминации синдрома эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования заключается в совершенствовании профессиональной деятельности сотрудников социальной сферы в аспекте сохранения и поддержания психического здоровья. Исследование позволяет определить методологические основы психологического консультирования и сопровождения работников, подверженных негативному воздействию состояния «выгорания» в процессе профессиональной деятельности.

Базой исследования выступает Балаковский центр социальной помощи семье и детям «Семья».

Структурно работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемой литературы.

Глава 1 Теоретические аспекты синдрома эмоционального выгорания

1.1 Определение и сущность синдрома эмоционального выгорания

Синдром эмоционального выгорания представляет собой сложное и многогранное явление, которое затрагивает не только отдельного человека, но и организационную культуру в целом. В последние десятилетия этот синдром стал предметом активного изучения в различных областях, включая психологию, социологию, менеджмент и здравоохранение. Эмоциональное выгорание описывается как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, возникающее в результате длительного воздействия стрессовых факторов, связанных с работой. Оно проявляется в снижении работоспособности, утрате интереса к профессиональной деятельности и негативном отношении к окружающим, что в конечном итоге может привести к серьезным последствиям как для самого индивида, так и для организации в целом.

Определение синдрома эмоционального выгорания часто связывается с работами таких исследователей, как Герберт Фрейденбергер и Кристина Маслач. Фрейденбергер в 1974 году впервые ввел термин: «... эмоциональное выгорание», описывая его как состояние, возникающее у людей, работающих в помогающих профессиях, таких как медики, социальные работники и учителя» [13]. Позже Кристина Маслач, в свою очередь, разработала более детальную модель, выделив три ключевых компонента эмоционального выгорания: «... эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение личных достижений» [14]. «Эмоциональное истощение характеризуется чувством опустошенности и усталости, которое возникает в результате постоянного эмоционального напряжения. Деперсонализация проявляется в негативном и циничном отношении к людям, с которыми работник взаимодействует, а снижение личных достижений связано с ощущением неэффективности и недостатка успеха

в профессиональной деятельности» [5].

Сущность синдрома эмоционального выгорания заключается в его многофакторной природе. Он может возникать под воздействием как индивидуальных, так и организационных факторов. Индивидуальные детерминанты включают личностные характеристики, такие как уровень стресса, стиль совладания с трудностями, а также предрасположенность к выгоранию, которая может быть связана с низкой самооценкой, высоким уровнем перфекционизма и потребностью в одобрении со стороны окружающих. Организационные факторы, в свою очередь, могут включать высокие требования к работникам, недостаточную поддержку со стороны руководства, отсутствие возможности для профессионального роста и развития, а также неэффективные коммуникационные процессы внутри коллектива [26].

Необходимо отметить: «... что синдром эмоционального выгорания не является временным состоянием, а представляет собой хронический процесс, который может развиваться на протяжении длительного времени» [1]. Поначалу работники могут не осознавать наличие проблемы, однако со временем симптомы становятся более выраженными. На ранних стадиях эмоционального выгорания человек может испытывать лишь легкую усталость и снижение мотивации, но по мере накопления стресса эти симптомы могут усугубляться, приводя к серьезным психоэмоциональным и физическим проблемам. Важно также упомянуть, что эмоциональное выгорание может проявляться не только в профессиональной сфере, но и оказывать влияние на личную жизнь, отношения с близкими и общее качество жизни [22].

Синдром эмоционального выгорания имеет серьезные последствия как для индивидуумов, так и для организаций. Для работников это может означать: «... не только ухудшение психоэмоционального состояния, но и физические заболевания, такие как сердечно-сосудистые заболевания, расстройства пищевого поведения» [3].

Для организаций эмоциональное выгорание сотрудников может привести к снижению производительности, увеличению текучести кадров, а также к

ухудшению качества предоставляемых услуг и товаров. В конечном итоге это может негативно сказаться на репутации компании и ее финансовых показателях.

Важным аспектом изучения синдрома эмоционального выгорания является его связь с понятием профессиональной идентичности. Считается, что: «... профессиональная идентичность формируется на основе личных и социальных факторов, включая образование, опыт работы, а также культурные и социальные нормы» [7]. Люди, чья профессиональная идентичность тесно связана с их работой, могут быть более подвержены эмоциональному выгоранию, поскольку они воспринимают свою профессиональную деятельность как неотъемлемую часть своей жизни. Это может привести к тому, что: «... они будут игнорировать сигналы о начале выгорания, поскольку страх потерять свою профессиональную идентичность будет преобладать над необходимостью заботиться о собственном благополучии» [9; 10].

Поэтому отмечается, что: «... синдром эмоционального выгорания – это комплекс симптомов, характеризующийся постепенной утратой эмоциональной вовлеченности в деятельность, нарастанием умственной и физической усталости, личностной отстранённости от содержания труда» [11; 12].

Сущность синдрома заключается в развитии психологической защиты организма в ответ на постоянный стресс, усталость и переутомление. При постоянном контакте с раздражителями организм может дать тяжёлую ответную реакцию в виде эмоционального истощения, слабости и апатии.

«Проявляется равнодушием к работе, формальным выполнением должностных обязанностей, негативизмом в отношении коллег, клиентов, пациентов, невротическими и психосоматическими расстройствами» [19].

Принято считать, что: «... чаще всего с этой проблемой сталкиваются представители профессий, предполагающих постоянный контакт большим количеством людей: врачи, педагоги, сотрудники социальных служб» [15].

Синдром эмоционального выгорания также имеет гендерные и возрастные аспекты. Исследования показывают, что женщины чаще подвержены

эмоциональному выгоранию, чем мужчины, что может быть связано с различиями в социальных ролях и ожиданиях. Женщины, как правило, берут на себя больше ответственности за эмоциональное благополучие других, что может увеличивать уровень стресса и истощения. Кроме того, возраст также может играть роль в предрасположенности к выгоранию: молодые работники могут испытывать более высокий уровень стресса из-за неопределенности в карьере, тогда как более опытные специалисты могут сталкиваться с выгоранием в результате усталости от длительной профессиональной деятельности.

В свете вышеизложенного, важно отметить, что борьба с синдромом эмоционального выгорания требует комплексного подхода. Это включает: «... как индивидуальные стратегии, такие как развитие навыков совладания со стрессом, так и организационные меры, направленные на создание поддерживающей рабочей среды» [21]. Важно, чтобы организации осознавали значимость психоэмоционального благополучия своих сотрудников и внедряли программы, направленные на профилактику и лечение эмоционального выгорания. Это может включать в себя обучение сотрудников навыкам управления стрессом, создание возможностей для профессионального роста и развития, а также обеспечение поддержки со стороны руководства.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания представляет собой серьезную проблему, требующую внимания, как со стороны индивидуумов, так и со стороны организаций. Понимание его сущности и теоретических аспектов является важным шагом к разработке эффективных стратегий профилактики и лечения этого состояния. Эмоциональное выгорание не только влияет на качество жизни работников, но и на успешность организаций, поэтому важно уделять этому вопросу должное внимание и предпринимать активные действия для его решения.

1.2 Факторы, способствующие развитию синдрома

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) является сложным и многогранным явлением, которое требует глубокого понимания как индивидуально-личностных, так и организационных факторов, способствующих его развитию. В последние десятилетия исследователи сосредоточили свои усилия на выявлении различных детерминантов, которые могут приводить к возникновению и прогрессированию этого состояния.

Важно отметить, что СЭВ не является изолированным событием, а представляет собой результат взаимодействия множества факторов, которые могут оказывать как прямое, так и косвенное влияние на эмоциональное состояние сотрудников.

В данной главе мы рассмотрим основные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания, выделяя как внутренние, так и внешние детерминанты.

Одним из ключевых факторов, способствующих развитию СЭВ, являются индивидуально-личностные характеристики работников. Личностные черты, такие как перфекционизм, низкая самооценка, высокая чувствительность к критике и потребность в одобрении, могут значительно увеличить предрасположенность к эмоциональному выгоранию. Перфекционизм, в частности, приводит к завышенным требованиям к себе и своим достижениям, что создает постоянное напряжение и стресс. Люди с такой личностной установкой могут испытывать чувство неадекватности, если не достигают своих высоких стандартов, что в свою очередь может привести к эмоциональному истощению [8].

Кроме того, уровень эмоционального интеллекта также играет важную роль в предрасположенности к СЭВ. Эмоциональный интеллект включает в себя: «... способности к распознаванию и управлению своими эмоциями, а также к пониманию и влиянию на эмоциональное состояние других людей» [18].

«Сотрудники с низким уровнем эмоционального интеллекта могут испытывать трудности в управлении стрессом и негативными эмоциями, что делает их более уязвимыми к выгоранию. Они могут не осознавать, когда им необходимо взять паузу или обратиться за помощью, что усугубляет их состояние» [17].

Другим важным индивидуальным фактором является стиль совладания с трудностями.

Люди, которые предпочитают избегать проблем или игнорировать стрессовые ситуации, могут оказаться в более рискованном положении по сравнению с теми, кто активно ищет пути решения своих проблем. Избегание стресса может привести к накоплению негативных эмоций и, как следствие, к эмоциональному выгоранию. В то же время, активные стратегии совладания, такие как планирование, поиск поддержки и использование релаксационных техник, могут помочь снизить уровень стресса и предотвратить развитие СЭВ [16].

Не менее значимыми являются и организационные факторы, которые могут способствовать развитию синдрома эмоционального выгорания. Рабочая среда, в которой сотрудники проводят значительную часть своего времени, оказывает существенное влияние на их эмоциональное состояние. Высокая рабочая нагрузка, недостаток ресурсов, отсутствие поддержки со стороны руководства и коллег, а также неопределенность в отношении будущего компании могут значительно увеличить уровень стресса. Исследования показывают, что сотрудники, работающие в условиях высокой неопределенности и постоянного давления, чаще испытывают симптомы эмоционального выгорания.

К тому же, организационная культура и климат также играют важную роль в формировании эмоционального состояния сотрудников.

В компаниях, где отсутствует поддерживающая среда, где доминирует конкуренция и отсутствие сотрудничества, работники могут чувствовать себя изолированными и недооцененными. Это может привести к снижению

мотивации и повышению уровня стресса, что, в свою очередь, способствует развитию СЭВ. Напротив, организации, которые создают атмосферу доверия, поддержки и сотрудничества, могут способствовать повышению эмоциональной устойчивости своих сотрудников.

Социальная поддержка на рабочем месте также является важным фактором, который может, как защищать от эмоционального выгорания, так и усугублять его. Наличие коллег, готовых оказать поддержку в трудные времена, может значительно снизить уровень стресса и помочь сотрудникам справиться с нагрузками. В то же время, отсутствие такой поддержки может привести к чувству одиночества и изоляции, что увеличивает риск выгорания. Исследования показывают, что сотрудники, которые имеют сильные социальные связи на работе, менее подвержены эмоциональному выгоранию, так как они могут делиться своими переживаниями и находить поддержку у других.

Также стоит упомянуть о роли лидерства в организации. Стиль руководства может оказывать значительное влияние на уровень стресса и эмоционального благополучия сотрудников. Поддерживающее и отзывчивое руководство, которое ценит вклад своих сотрудников и создает возможности для их профессионального роста, может значительно снизить риск выгорания. Напротив, авторитарный стиль управления, который не учитывает мнение работников и не предоставляет возможности для развития, может привести к повышенному уровню стресса и эмоционального истощения.

Необходимо также учитывать влияние внешних факторов на развитие синдрома эмоционального выгорания. Внешние стрессы, такие как финансовые проблемы, семейные конфликты или общественные изменения, могут усугублять состояние сотрудников и повышать их уязвимость к эмоциональному выгоранию. В условиях, когда работники сталкиваются с множеством стрессовых факторов, как на работе, так и вне ее, их способность справляться с эмоциональными нагрузками может быть значительно снижена. В заключение, синдром эмоционального выгорания представляет собой сложное явление, возникающее в результате взаимодействия множества факторов.

Индивидуально-личностные характеристики, такие как перфекционизм, уровень эмоционального интеллекта и стиль совладания с трудностями, в сочетании с организационными аспектами, включая рабочую среду, поддержку со стороны коллег и стиль руководства, могут существенно влиять на предрасположенность к этому состоянию. Понимание этих факторов является ключевым для разработки эффективных стратегий профилактики и лечения синдрома эмоционального выгорания, что позволит не только улучшить психоэмоциональное состояние сотрудников, но и повысить общую продуктивность и эффективность организаций.

1.3 Психологические особенности личности, предрасполагающие к выгоранию

Психологические особенности личности, предрасполагающие к эмоциональному выгоранию, представляют собой важный аспект в понимании механизма возникновения этого синдрома. Эмоциональное выгорание, как уже было упомянуто, не является односторонним явлением, а возникает в результате взаимодействия различных факторов, среди которых личностные черты играют ключевую роль. В данной главе рассмотрим основные психологические характеристики, которые могут предрасполагать сотрудников к эмоциональному выгоранию, а также их влияние на профессиональную деятельность и общее состояние человека.

Первым и, пожалуй, одним из наиболее значимых факторов является уровень эмоционального интеллекта. «Эмоциональный интеллект подразумевает способность человека распознавать, понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями окружающих» [25]. Исследования показывают, что люди с высоким уровнем эмоционального интеллекта имеют лучшие навыки совладания со стрессом и способны эффективно справляться с эмоциональными трудностями. Напротив, сотрудники с низким уровнем эмоционального интеллекта могут испытывать трудности в управлении своими

эмоциями, что делает их более уязвимыми к эмоциональному выгоранию. Они могут не осознавать, когда им необходимо сделать паузу, что приводит к накоплению стресса и, как следствие, к истощению [23].

Другим важным аспектом является личностная черта, известная как перфекционизм. Люди, стремящиеся к идеалу, часто устанавливают для себя нереалистично высокие стандарты, что может приводить к постоянному стрессу и чувству неадекватности. Перфекционисты могут испытывать страх перед неудачами и критикой, что, в свою очередь, создает дополнительное эмоциональное напряжение. Это состояние может стать катализатором для развития синдрома эмоционального выгорания, поскольку постоянная самокритика и недовольство собой могут истощать эмоциональные ресурсы и приводить к чувству опустошенности.

Также стоит упомянуть о такой черте, как низкая самооценка. Люди с низкой самооценкой часто сомневаются в своих способностях и ценности, что может приводить к повышенному уровню стресса и эмоционального истощения. Они могут быть более восприимчивы к критике и менее уверены в своих действиях, что делает их более уязвимыми к выгоранию. Низкая самооценка может также препятствовать поиску поддержки и помощи, что усугубляет ситуацию и затрудняет процесс восстановления.

Стиль совладания с трудностями также является важным фактором, предрасполагающим к эмоциональному выгоранию. Люди, которые предпочитают избегать проблем или подавлять свои эмоции, могут оказаться в более рискованном положении по сравнению с теми, кто активно ищет пути решения своих проблем. Избегание стресса может привести к накоплению негативных эмоций и, как следствие, к эмоциональному выгоранию. В то же время, активные стратегии совладания, такие как планирование, поиск поддержки и использование релаксационных техник, могут помочь снизить уровень стресса и предотвратить развитие СЭВ.

К тому же, такие личностные характеристики, как высокая степень тревожности и депрессивные наклонности, могут значительно увеличить риск

эмоционального выгорания. Люди с высокой тревожностью могут постоянно переживать о возможных негативных последствиях своих действий, что создает дополнительное эмоциональное напряжение. Депрессивные наклонности могут приводить к снижению мотивации и интереса к работе, что также усугубляет симптомы выгорания. Важно отметить, что эти состояния могут быть взаимосвязаны, создавая порочный круг, в котором эмоциональное истощение усиливает тревожность и депрессию, а они, в свою очередь, способствуют дальнейшему выгоранию.

Психологические особенности личности, предрасполагающие к эмоциональному выгоранию: «... перфекционизм; привычка отождествлять себя с работой; сильно выраженная эмпатия; неуверенность в себе; неумение конструктивно выражать свои эмоции; пессимизм; психологический аспект выгорания всегда индивидуален и зависит от особенностей личности» [19].

Кроме того, социальные и культурные факторы также могут влиять на предрасположенность к эмоциональному выгоранию. Например, в культурах, где высоко ценятся достижения и успех, работники могут испытывать дополнительное давление, что может привести к повышенному уровню стресса и выгоранию.

Социальные ожидания и нормы, связанные с работой, могут также способствовать формированию личностных характеристик, которые увеличивают риск эмоционального выгорания.

Важно учитывать, что влияние этих факторов может варьироваться в зависимости от индивидуальных особенностей и жизненного опыта каждого человека.

Также следует обратить внимание на такие аспекты, как уровень социальной поддержки и наличие здоровых межличностных отношений. Люди, которые имеют крепкие социальные связи и поддержку со стороны семьи, друзей и коллег, менее подвержены эмоциональному выгоранию. Социальная поддержка может служить защитным фактором, позволяя людям делиться своими переживаниями и находить поддержку в трудные времена. Напротив,

отсутствие социальных связей может привести к чувству одиночества и изоляции, что увеличивает риск выгорания.

«Чаще всего синдрому эмоционального выгорания подвержены люди, работающие в системе «человек-человек», прежде всего это врачи, психологи, педагоги, воспитатели, менеджеры, администраторы, журналисты» [15]. В Международном классификаторе болезней (МКБ-10) эмоциональное выгорание определяется как: «... результат хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен» [25].

«Если на работе человек постоянно испытывает стресс, то в итоге его настигает эмоциональное выгорание. Стресс – это мощный выход энергии из организма, который тратится на решение возникших проблем. Чаще всего человек в стрессовых ситуациях замыкается в себе и пытается направить все силы на преодоление трудностей, организм пытается выработать дополнительную энергию. Но когда ресурсы закончатся, человека ждёт психоэмоциональное и физическое истощение – так организм даёт ему сигнал о необходимости отдыха и восстановления. И если такие состояния повторяются регулярно, то человек всё быстрее тратит свои ресурсы, а периоды истощения удлиняются. В дальнейшем, если не предпринять адекватные меры по регуляции физиологического состояния организма, развиваются психосоматические заболевания и депрессивные расстройства» [21].

Психологические особенности личности играют ключевую роль в предрасположенности к эмоциональному выгоранию. Личностные черты, такие как уровень эмоционального интеллекта, перфекционизм, самооценка и стиль совладания с трудностями, могут значительно влиять на эмоциональное состояние сотрудников и их способность справляться со стрессом. Понимание этих аспектов является важным для разработки эффективных стратегий профилактики и лечения синдрома эмоционального выгорания, что позволит не только улучшить психоэмоциональное состояние работников, но и повысить общую продуктивность и эффективность организаций.

Рабочая среда является одним из ключевых факторов, влияющих на

эмоциональное состояние сотрудников и, соответственно, на развитие синдрома эмоционального выгорания. В последние десятилетия внимание исследователей и практиков все больше сосредотачивается на том, как различные аспекты рабочего окружения могут способствовать или, наоборот, препятствовать возникновению эмоционального истощения. В данной главе рассмотрим, как элементы организационной культуры, структуры работы, межличностные отношения и физическая обстановка на рабочем месте могут влиять на эмоциональное состояние сотрудников и их предрасположенность к выгоранию.

Одним из первых аспектов, который следует рассмотреть, является организация труда. Рабочая нагрузка, характер задач и уровень ответственности имеют прямое влияние на психологическое состояние сотрудников. Избыточная рабочая нагрузка, которая превышает возможности работника, может привести к хроническому стрессу и, как следствие, к эмоциональному выгоранию.

Сотрудники, которые ощущают постоянное давление и не успевают справляться с задачами, могут испытывать чувство неадекватности и беспомощности.

Это состояние усугубляется: «... если работник не имеет возможности влиять на свои рабочие процессы или не получает необходимой поддержки от руководства и коллег» [4].

На противоположном конце спектра находится ситуация, когда сотрудники сталкиваются с недостаточной рабочей нагрузкой или рутинными, неинтересными задачами. В этом случае также может возникнуть: «... эмоциональное выгорание, но по другим причинам. Скука и отсутствие вызовов на рабочем месте могут привести к снижению мотивации, чувству бесполезности и, в конечном итоге, к эмоциональному истощению. Таким образом, оптимальная организация труда, которая включает в себя баланс между нагрузкой и возможностями, является важным условием для поддержания психоэмоционального благополучия сотрудников» [14].

Не менее важным аспектом является организационная культура. Культура,

в которой ценятся сотрудничество, поддержка и открытость, может значительно снизить риск эмоционального выгорания. Когда сотрудники чувствуют, что их мнения и идеи ценятся, и что они могут обращаться за помощью к коллегам и руководству, это создает атмосферу доверия и безопасности. Напротив, в организациях с конкурентной, агрессивной культурой, где доминирует индивидуализм и отсутствие поддержки, работники: «... могут испытывать чувство изоляции и стресса, что увеличивает вероятность выгорания. Исследования показывают, что сотрудники, работающие в поддерживающей и позитивной организационной культуре, менее подвержены эмоциональному выгоранию и более удовлетворены своей работой» [28].

Межличностные отношения на рабочем месте также играют важную роль в формировании эмоционального состояния сотрудников. Наличие крепких социальных связей и поддерживающих отношений с коллегами может служить защитным фактором против выгорания. Когда сотрудники могут делиться своими переживаниями, получать поддержку и помощь от других, это способствует снижению уровня стресса и повышению общего эмоционального благополучия.

В то же время, конфликты, недопонимание и отсутствие коммуникации между коллегами могут усугублять стресс и способствовать развитию синдрома эмоционального выгорания. Исследования показывают, что работники, которые имеют положительные отношения с коллегами и чувствуют себя частью команды, более устойчивы к эмоциональному истощению.

Физическая обстановка на рабочем месте также может оказывать значительное влияние на эмоциональное состояние сотрудников. Условия труда, такие как уровень шума, освещение, температура и обстановка в офисе, могут влиять на уровень стресса и работоспособность.

Например, шумные и некомфортные рабочие места могут вызывать раздражение и утомление, что, в свою очередь, может привести к эмоциональному выгоранию.

Создание комфортной и безопасной рабочей среды, в которой сотрудники

могут сосредоточиться на своих задачах, является важным аспектом профилактики эмоционального истощения. Кроме того, наличие зон для отдыха и восстановления, а также возможности для физической активности на рабочем месте могут способствовать улучшению психоэмоционального состояния сотрудников.

Развитие синдрома эмоционального выгорания проходит в несколько этапов.

«У пациента нарастает усталость, появляется слабость и расстройства сна (либо долго засыпает и тяжёло просыпается утром, либо вечером засыпает раньше обычного, но просыпается ночью и долго не может уснуть).

Возможны головные боли, диарея, тахикардия, аритмия, гипертония, снижение памяти и внимания (особенно его переключение и концентрация)» [13]. Достаточно частыми являются не проходящие боли в горле, першение и хрипота, но при тщательном осмотре ЛОР-врачами диагнозы не подтверждаются.

«Затем проявляются психологические симптомы, а именно личностные изменения – усиливается тревожность, развиваются депрессивные расстройства, часто меняется настроение, возникают неконтролируемые эмоции.

На запущенных стадиях формируются зависимости: никотиновая, пищевая, алкогольная и даже наркотическая.

Крайняя степень проявления – парасуицид (причинение осознанного вреда своему здоровью, например, принять большую дозу снотворного, но без цели довести себя до смерти) или даже суицид» [24].

«Соматические симптомы появляются как завершающее звено схемы психосоматических расстройств. Страдают самые незащищенные органы, ослабленные ранее перенесёнными заболеваниями. Есть мнение, что существует психосоматический цикл, когда психические и соматические расстройства существуют как единый процесс (так называемый порочный круг)» [14].

Следует также отметить, что влияние рабочей среды на эмоциональное состояние сотрудников может варьироваться в зависимости от индивидуальных

особенностей работников. Например, некоторые люди могут быть более чувствительными к стрессовым факторам, чем другие, и, следовательно, могут по-разному реагировать на условия труда. Личностные характеристики, такие как уровень эмоционального интеллекта, стиль совладания со стрессом и предрасположенность к выгоранию, могут влиять на то, как сотрудники воспринимают и реагируют на свою рабочую среду.

Поэтому важно учитывать индивидуальные различия при разработке стратегий профилактики эмоционального выгорания.

Таким образом, рабочая среда играет критически важную роль в формировании эмоционального состояния сотрудников и их предрасположенности к синдрому эмоционального выгорания.

Глава 2 Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания

2.1 Организация и методики исследования профессионального выгорания сотрудников

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой серьезную проблему, которая затрагивает работников различных профессий и сфер деятельности. Эмпирические исследования, проведенные в последние годы, позволяют получить представление о распространенности этого синдрома, выявить его особенности в различных профессиональных областях и понять, какие факторы способствуют его развитию. В данной главе рассмотрим статистические данные по распространенности синдрома эмоционального выгорания в различных профессиональных группах, а также проанализируем, какие профессии наиболее подвержены этому состоянию.

Статистические данные о распространённости синдрома профессионального выгорания в различных профессиональных областях.

В медицине. По различным данным, распространённость выгорания среди врачей варьирует от 10 до 60%. Например, в исследовании среди 1668 врачей различных специальностей в Томской области высокая и крайне высокая степень профессионального выгорания была выявлена у 63% специалистов.

Среди кардиологов. По данным исследования, проведённого в период с ноября 2021 по март 2022 годов, высокие степени эмоционального истощения и деперсонализации (выгорание) выявлены у 52% кардиологов, все три симптома одновременно (крайняя степень выгорания) – у 29,2% врачей. Не отмечено симптомов выгорания у 18,6% кардиологов.

Среди сотрудников уголовно-исполнительной системы. Исследования показали, что выраженность симптомов выгорания характерна для 85% сотрудников исправительных колоний.

Также, по международным статистическим данным, от 30 до 90%

работающих находятся в группе риска формирования синдрома эмоционального выгорания (СЭВ).

Одним из наиболее изученных аспектов синдрома эмоционального выгорания является его распространенность в помогающих профессиях, таких как медицина, образование и социальные службы. Исследования показывают, что работники этих сфер чаще всего сталкиваются с эмоциональным выгоранием, что может быть связано с высоким уровнем стресса, эмоциональной нагрузки и требованиями к профессиональной деятельности. Например, исследования, проведенные среди медиков, показывают, что более 50% врачей и медсестер испытывают симптомы эмоционального выгорания. Это связано с постоянной необходимостью принимать сложные решения, работать в условиях нехватки времени и ресурсов, а также сталкиваться с эмоциональными переживаниями пациентов и их родственников [20].

В сфере образования также наблюдается высокая распространенность синдрома эмоционального выгорания. Учителя и преподаватели часто сталкиваются с высокими требованиями, связанными с подготовкой уроков, оценением учеников и взаимодействием с родителями. Исследования показывают, что около 40% учителей сообщают о симптомах эмоционального выгорания, что может приводить к снижению качества образования и повышению текучести кадров в учебных заведениях. Важно отметить, что в этой сфере выгорание может проявляться не только в эмоциональном истощении, но и в снижении мотивации, что негативно сказывается на учебном процессе и отношении к работе [2].

Среди социальных работников также наблюдается высокая предрасположенность к эмоциональному выгоранию. Эти специалисты часто сталкиваются с тяжелыми условиями труда, такими как работа с уязвимыми группами населения, эмоциональная нагрузка и необходимость принимать трудные решения. Исследования показывают, что более 60% социальных работников испытывают симптомы эмоционального выгорания, что может привести к снижению качества предоставляемых услуг и ухудшению отношений

с клиентами. Это подчеркивает необходимость разработки программ поддержки и профилактики для работников данной сферы.

Однако не только помогающие профессии подвержены эмоциональному выгоранию. В последние годы все большее внимание уделяется изучению синдрома в других областях, таких как бизнес, информационные технологии и сфера услуг. Исследования показывают, что сотрудники в этих сферах также сталкиваются с высоким уровнем стресса и эмоционального истощения. Например, в области информационных технологий, где работники часто подвержены длительным рабочим часам, высоким требованиям и постоянному обучению, уровень эмоционального выгорания может достигать 30-40%. Это может быть связано с особенностями работы в данной сфере, где необходимо постоянно адаптироваться к новым технологиям и быстро меняющимся условиям.

В сфере бизнеса и управления также наблюдается высокая распространенность синдрома эмоционального выгорания. Руководители и менеджеры часто сталкиваются с высоким уровнем ответственности, необходимостью принимать сложные решения и управлять командами. Исследования показывают, что около 35% менеджеров сообщают о симптомах эмоционального выгорания, что может приводить к снижению эффективности работы и ухудшению качества управления. Это подчеркивает важность создания поддерживающей рабочей среды и внедрения программ, направленных на профилактику выгорания среди руководителей.

Среди других профессий, таких как журналистика, маркетинг и продажи, также наблюдается высокая предрасположенность к эмоциональному выгоранию. Работники в этих сферах часто сталкиваются с высокими требованиями, жесткими сроками и необходимостью постоянно адаптироваться к изменениям. Исследования показывают, что уровень эмоционального выгорания в этих профессиях может достигать 30-50%, что подчеркивает необходимость разработки программ поддержки и профилактики для сотрудников.

Важно отметить, что распространенность синдрома эмоционального выгорания может варьироваться в зависимости от различных факторов, таких как возраст, пол, уровень образования и опыт работы. Например, исследования показывают, что молодые работники и новички в профессии могут быть более подвержены эмоциональному выгоранию, так как они сталкиваются с неопределенностью и высокими требованиями. Женщины, как правило, также чаще сообщают о симптомах эмоционального выгорания, что может быть связано с социальными ожиданиями и ролями, которые они принимают на себя как в профессиональной, так и в личной жизни.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой сложное и многогранное явление, которое затрагивает работников разных профессий и сфер деятельности. Эмпирические исследования, посвященные этому состоянию, выявляют множество факторов, способствующих его развитию и влияющих на уровень выгорания у сотрудников. В данной главе мы рассмотрим ключевые факторы, влияющие на уровень эмоционального выгорания, и проанализируем, как они взаимодействуют между собой, создавая условия для возникновения этого синдрома.

Одним из наиболее значимых факторов, влияющих на уровень эмоционального выгорания, является рабочая нагрузка. Высокие требования к работникам, связанные с объемом задач, сроками их выполнения и уровнем ответственности, могут привести к хроническому стрессу и истощению.

Исследования показывают, что сотрудники, которые регулярно сталкиваются с избыточной рабочей нагрузкой, чаще сообщают о симптомах эмоционального выгорания. Например: «... в одной из выборок медицинских работников, проводившейся в крупных больницах, более 70% врачей и медсестер отметили, что высокая рабочая нагрузка является одним из основных факторов, способствующих их эмоциональному истощению. Это подчеркивает важность адекватного распределения задач и ресурсов в организации, чтобы предотвратить выгорание сотрудников» [27].

Другим важным фактором является поддержка со стороны руководства и

коллег. Наличие положительных межличностных отношений на рабочем месте и поддерживающей атмосферы может значительно снизить уровень стресса и предотвратить развитие эмоционального выгорания. Исследования показывают, что сотрудники, которые ощущают поддержку со стороны своих коллег и руководителей, менее подвержены выгоранию. Например, в одной из исследований, проведенных среди учителей, было установлено, что те, кто имел крепкие связи с коллегами и получал поддержку от администрации, демонстрировали более низкий уровень эмоционального истощения. Это подчеркивает необходимость создания поддерживающей рабочей среды, в которой сотрудники могут делиться своими переживаниями и получать помощь [6].

Организационная культура также играет важную роль в формировании уровня эмоционального выгорания. Культура, которая ценит сотрудничество, открытость и взаимопомощь, может способствовать повышению эмоциональной устойчивости сотрудников. Напротив, в организациях с конкурентной и агрессивной культурой, где доминирует индивидуализм и отсутствие поддержки, работники могут испытывать чувство изоляции и стресса, что увеличивает вероятность выгорания. Исследования показывают, что в компаниях с позитивной организационной культурой сотрудники демонстрируют более высокий уровень удовлетворенности работой и меньшую предрасположенность к эмоциональному истощению [7].

Физические условия труда также могут оказывать значительное влияние на уровень эмоционального выгорания. Условия, такие как уровень шума, освещение, температура и обстановка на рабочем месте, могут влиять на уровень стресса и работоспособность. Например, исследование, проведенное среди офисных работников, показало, что сотрудники, работающие в комфортной и хорошо освещенной среде, менее подвержены эмоциональному выгоранию, чем те, кто работает в шумных и некомфортных условиях. Это подчеркивает важность создания комфортной рабочей среды, которая способствует эмоциональному благополучию сотрудников.

Не менее значимым фактором является стиль управления в организации. Стиль руководства может оказывать значительное влияние на уровень стресса и эмоционального благополучия сотрудников. Поддерживающее и отзывчивое руководство, которое ценит вклад своих сотрудников и создает возможности для их профессионального роста, может значительно снизить риск выгорания. Напротив, авторитарный стиль управления, который не учитывает мнение работников и не предоставляет возможности для развития, может привести к повышенному уровню стресса и эмоционального истощения. Исследования показывают, что сотрудники, работающие под руководством поддерживающих лидеров, имеют более высокие уровни удовлетворенности и меньшую предрасположенность к выгоранию.

Также стоит упомянуть о роли личностных характеристик сотрудников в контексте эмоционального выгорания. Личностные черты, такие как уровень эмоционального интеллекта, стиль совладания со стрессом и предрасположенность к выгоранию, могут значительно влиять на уровень эмоционального истощения. Например, сотрудники с высоким уровнем эмоционального интеллекта лучше справляются с негативными эмоциями и стрессом, что делает их менее уязвимыми к выгоранию. Напротив, люди с низким уровнем эмоционального интеллекта могут испытывать трудности в управлении своими эмоциями и более подвержены стрессу. Это подчеркивает необходимость развития эмоционального интеллекта и навыков совладания со стрессом у сотрудников как меры профилактики выгорания.

Внешние факторы, такие как семейные проблемы, финансовые трудности и социальные изменения, также могут влиять на уровень эмоционального выгорания. Работники, сталкивающиеся с множеством стрессов как на работе, так и вне ее, могут испытывать трудности в управлении своими эмоциями и стрессом. Например, исследования показывают, что сотрудники, которые имеют проблемы в личной жизни, чаще сообщают о симптомах эмоционального выгорания. Это подчеркивает важность учета внешних факторов при разработке стратегий профилактики выгорания.

Уровень эмоционального выгорания у сотрудников зависит от множества факторов, включая рабочую нагрузку, поддержку со стороны руководства и коллег, организационную культуру, физические условия труда, стиль управления и личностные характеристики. Понимание этих факторов является ключевым для разработки эффективных стратегий профилактики и лечения синдрома эмоционального выгорания. Комплексный подход, учитывающий, как индивидуальные, так и организационные аспекты, позволит не только снизить уровень эмоционального выгорания, но и повысить общее психоэмоциональное благополучие сотрудников, что, в свою очередь, будет способствовать улучшению производительности и удовлетворенности работой.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой важную проблему, требующую внимания, как со стороны исследователей, так и со стороны практиков. Эмпирические исследования показывают, что эмоциональное выгорание может привести к серьезным последствиям, как для работников, так и для организаций. Поэтому разработка практических рекомендаций по профилактике и лечению этого состояния становится особенно актуальной. В данной главе мы рассмотрим основные рекомендации, направленные на снижение уровня эмоционального выгорания, а также на восстановление психоэмоционального здоровья сотрудников.

Первым шагом к профилактике синдрома эмоционального выгорания является создание поддерживающей рабочей среды. Организации должны стремиться к формированию культуры, в которой ценится сотрудничество, открытость и взаимопомощь. Это может включать в себя регулярные командные встречи, где сотрудники могут делиться своими переживаниями и получать поддержку от коллег и руководства. Также важно обеспечить доступ к ресурсам и информации, которые помогут работникам справляться с нагрузками и стрессовыми ситуациями. Создание атмосферы доверия и безопасности на рабочем месте способствует снижению уровня стресса и предотвращает развитие эмоционального выгорания [1].

Вторым важным аспектом является правильная организация труда.

Необходимо следить за балансом между рабочей нагрузкой и возможностями сотрудников. Организации могут внедрять гибкие графики работы, что позволит работникам лучше управлять своим временем и снизить уровень стресса. Также стоит рассмотреть возможность делегирования задач и распределения нагрузки среди сотрудников, чтобы избежать перегрузки и хронического стресса. Важно, чтобы работники имели возможность влиять на свою рабочую среду и могли вносить предложения по улучшению условий труда [10].

Третьим шагом является развитие эмоционального интеллекта и навыков совладания со стрессом у сотрудников. Организации могут проводить тренинги и семинары, направленные на обучение работников методам управления эмоциями, стрессом и конфликтами.

Такие программы могут помочь сотрудникам развить навыки, необходимые для эффективного реагирования на стрессовые ситуации и снижения уровня эмоционального выгорания. Также стоит поощрять сотрудников использовать активные стратегии совладания, такие как физическая активность, медитация и техники релаксации, которые способствуют восстановлению эмоционального баланса [25].

Четвертым аспектом является важность социальной поддержки. Работники должны иметь возможность обращаться за помощью к коллегам, руководству и специалистам в области психического здоровья. Организации могут создать программы психологической поддержки, которые будут доступны для сотрудников. Это может включать в себя консультации с психологами, групповые тренинги и другие формы поддержки, направленные на снижение уровня стресса и улучшение психоэмоционального состояния работников. Наличие крепких социальных связей на рабочем месте также является важным фактором, способствующим снижению риска эмоционального выгорания.

Пятый шаг включает в себя регулярную диагностику состояния сотрудников. Организации должны проводить регулярные обследования, направленные на выявление признаков эмоционального выгорания среди работников. Это может быть осуществлено с помощью анкетирования, интервью

и других методов диагностики. Регулярная диагностика позволит выявить группы риска и разработать целенаправленные программы поддержки для работников, находящихся в зоне риска. Кроме того, это поможет отслеживать динамику эмоционального состояния сотрудников и выявлять изменения в их психоэмоциональном благополучии.

Шестым аспектом является создание возможностей для профессионального роста и развития. Работники, которые ощущают, что у них есть возможность развиваться и учиться новым навыкам, менее подвержены эмоциональному выгоранию. Организации могут внедрять программы обучения и повышения квалификации, а также предоставлять возможности для карьерного роста. Это поможет работникам чувствовать себя более уверенно и мотивированно, что, в свою очередь, снизит уровень стресса и предотвратит эмоциональное выгорание.

Седьмым шагом является необходимость заботы о физическом здоровье сотрудников. Физическое состояние напрямую влияет на психоэмоциональное благополучие. Организации могут поощрять сотрудников заниматься физической активностью, предоставляя доступ к спортивным залам, организуя спортивные мероприятия и предлагая программы по поддержанию здоровья. Здоровый образ жизни, включая правильное питание, физическую активность и достаточный сон, способствует улучшению общего состояния и снижению уровня стресса.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования особенностей профессионального выгорания

Изучение индивидуально-личностных факторов, определяющих синдром эмоционального выгорания у сотрудников ГБУ СО «Балаковский центр «Семья» в Балаково Саратовской области осуществлялось поэтапно в следующей последовательности.

Начальный этап – проведение анкетирования.

Следующий этап – использование методики К. Маслач, С. Джексон для диагностики профессионального выгорания, адаптированной Н.Е. Водопьяновой.

Завершающий этап – использование методики В.В. Бойко, в модификации Е.П. Ильина, для оценки уровня эмоционального истощения.

Указанные этапы исследования проводились параллельно, последовательно сменяя друг друга в непрерывном режиме.

На начальном этапе у участников опроса была собрана информация о них, включая гендерную принадлежность, возраст, опыт работы, а также электронный адрес для отправки результатов проведенного исследования.

Опрос выявил, что в данном исследовании участвовало 50 человек.

По возрастному составу выборка распределилась следующим образом: в исследовании приняли участие 15 респондентов возрасте от 18 до 35 лет (включительно) и 26 респондента в возрасте от 36 до 50 лет, 9 респондентов в возрасте от 51 года до 65 лет.

По половому составу выборка получилась неравномерной. В исследовании приняли участие 9 мужчины и 41 женщины.

По стажу работы в центре (не включая период обучения) выборка распределилась следующим образом: со стажем от 1 года до 7 лет (включительно) – 10 респондента; со стажем от 8 лет до 15 лет – 28 респондентов; со стажем больше 16 лет – 12 респондент.

Результаты опроса о наличии беспокойства относительно общего состояния представлены на рисунке 1.

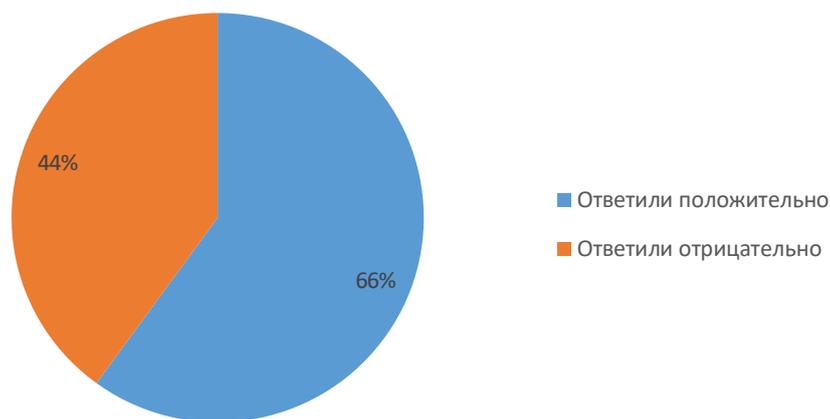


Рисунок 1 – Результаты опроса о наличии беспокойства

Данный вопрос был задан всем участникам опроса, из которых 66%

32

ответили положительно, а 44% выбрали вариант ответа «отрицательно».

На втором этапе была применена методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, состоящая из 22 вопросов на которые было предложено ответить респондентам.

Исследование показало высокий или крайне высокий уровень эмоционального истощения у 19 респондентов, из них 2 мужчины и 17 – женщины; 12 – в возрасте от 23 до 35 лет, и 6 – старше 36 лет; 6 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 9 – от 8 до 15 лет, 4 – более 15 лет; 19 анкетированных, из них 14 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 5 – «нет». Иными словами, приблизительно у каждого третьего работника наблюдается хроническое ощущение утомленности и недостаток энергии. Примечательно, что полноценный ночной отдых не приносит облегчения. Люди начинают рабочий день, уже чувствуя себя изнуренными, что только усиливает истощение и стресс, что, в свою очередь, способствует возникновению дальнейших проявлений выгорания. Эмоциональное перенапряжение выступает как ключевой элемент профессионального выгорания, создавая основу для появления у

специалиста других признаков этого состояния.

Исследование показало высокий или крайне высокий уровень по шкале «Деперсонализация» у 11 респондентов: из них 0 мужчины и 11 – женщины; 6 – в возрасте от 23 до 35 лет и 5 – старше 36 лет; 5 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 4 – от 8 до 15 лет, 2 – более 15 лет; из них 9 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 2 – «нет».

Приблизительно каждый пятый работник демонстрирует негативное восприятие по отношению к сослуживцам и заказчикам, иногда выражающееся в невежливости и презрении. Кроме того, наблюдается тенденция к существенному эмоциональному отдалению от взаимодействия и вовлеченности в рабочие процессы.

Подобная манера поведения не служит результатом сознательного решения, а формируется как своего рода предохранитель от перенапряжения эмоциональной сферы.

Исследование показало, что подавляющее большинство опрошенных имеют высокую профессиональную самооценку и уверенность в своих компетенциях. В результате проведенного исследования высокий или крайней высокий уровень по шкале «Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) выявлен только у 8 респондентов: из них 1 мужчины и 6 – женщины; 6 – в возрасте от 23 до 35 лет и 2 – старше 36 лет; 4 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 2 – от 8 до 15 лет, 2 – более 15 лет.

Появление этого признака связано с тем, что в результате продолжительного эмоционального перенапряжения и постоянной усталости, индивид теряет возможность выполнять рабочие задачи с прежней эффективностью и совершает промахи. Эти ошибки, в свою очередь, ослабляют его уверенность в своих силах.

«Общий уровень профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, рассчитывается исходя из общего суммированного числа баллов по всем шкалам. При этом по каким-то шкалам в отдельности показатели могут быть высокими, по другим нет, поскольку шкалы

«Деперсонализация» и «Редукция личных достижений» демонстрируют в определенной степени реакцию личности на эмоциональное истощение, которые могут различаться в зависимости от индивидуальных особенностей человека» [10].

Исследование показало высокий или крайне высокий уровень профессионального выгорания у 31 респондентов: из них 0 мужчины и 31 – женщины; 11 – в возрасте от 23 до 35 лет и 20 – старше 36 лет; 6 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 13 – от 8 до 15 лет, 12 – более 15 лет.

В целом, анализируя данные диагностики профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, видим, что высокий или крайне высокий уровень по шкале «Общий уровень психологического выгорания» наблюдается у 13 % опрошенных. При этом у 35 % выборки присутствует высокий или крайне высокий показатели по шкале «Эмоциональное истощение», а у 19 % – по шкале «Деперсонализация».

На основании полученных данных можно заключить, что приблизительно треть участников исследования при выполнении рабочих обязанностей сталкивается с чувством переутомления, эмоциональной опустошенности, безразличием к работе и хронической усталостью, что подтверждается повышенными и очень высокими значениями по шкале эмоционального истощения.

«В то же время, высокие и крайне высокие уровни деперсонализации указывают на то, что около 20% респондентов испытывают отрицательные чувства и даже враждебность при взаимодействии с клиентами и коллегами, проявляют формальный подход к выполнению рабочих задач, демонстрируя отсутствие эмоционального отклика на нужды клиентов» [11].

Однако, результаты по шкале «Уменьшение личных достижений» свидетельствуют о наличии у значительной части опрошенных здоровой самооценки и реалистичного восприятия себя и своих успехов.

Результаты сравнения показателей профессионального выгорания по диагностической методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации

Н.Е. Водопьяновой, у мужчин и женщин представлены на рисунке 2.

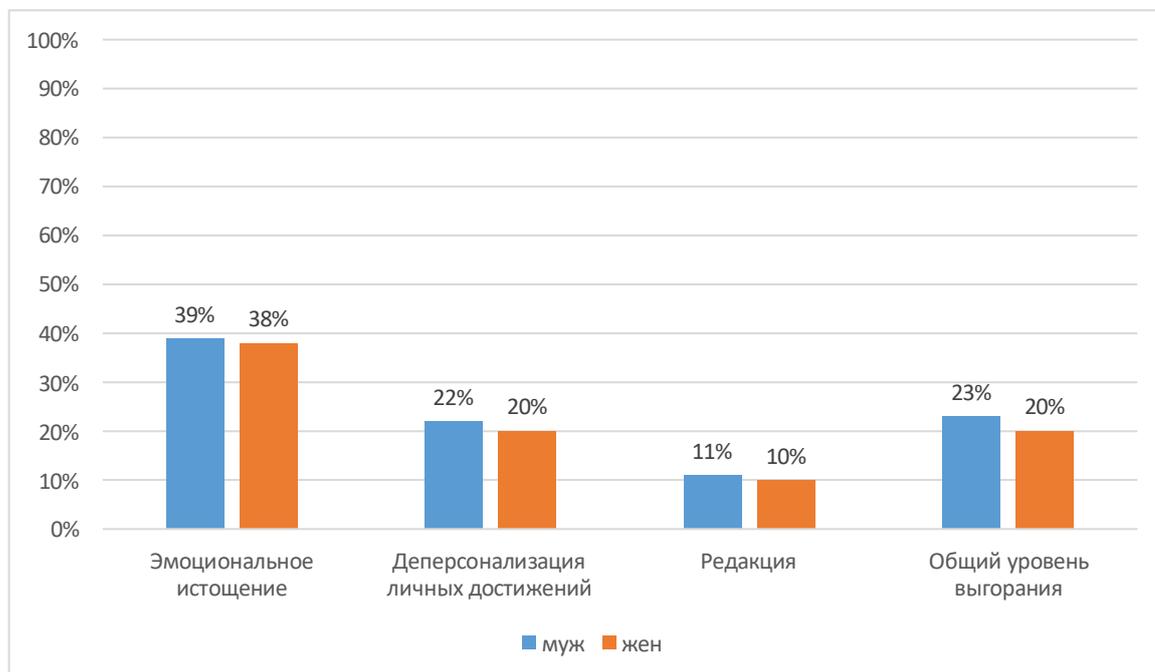


Рисунок 2 – Сравнительные результаты высоких и крайне высоких показателей по методике К. Маслач, С. Джексон у мужчин и женщин

Полученные результаты по данной методике свидетельствуют о более высоком уровне профессионального выгорания у мужчин, по сравнению с женщинами. Однородные, но небольшие различия наблюдаются по всем шкалам методики.

Полученные данные указывают на то: «... что статистический анализ различий в уровнях эмоционального выгорания между мужчинами и женщинами не выявил значимых расхождений. Вероятно, наблюдаемые отклонения обусловлены спецификой рассматриваемой группы респондентов» [3]. Результаты сравнения показателей профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, в зависимости от возраста представлены на рисунке 3.

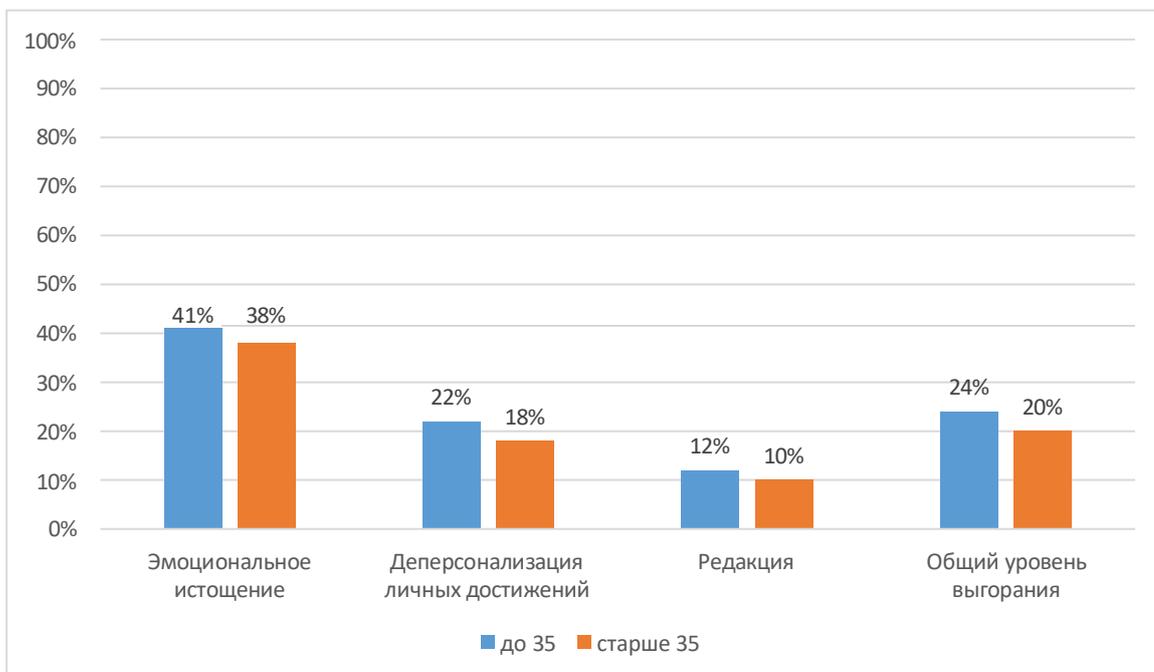


Рисунок 3 – Сравнительные результаты высоких и крайне высоких показателей по методике К. Маслач, С. Джексон, в зависимости от возраста

Результаты исследования показывают, что с увеличением возраста наблюдается уменьшение степени профессионального выгорания. Это, вероятно, связано с тем, что со временем у начинающего сотрудника накапливается опыт работы, что приводит к совершенствованию умений и повышению уверенности в собственной квалификации.

Данная тенденция отчетливо видна при сравнении полученных данных по методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, у групп с разным стажем работы, результаты которого представлены на рисунке 4.

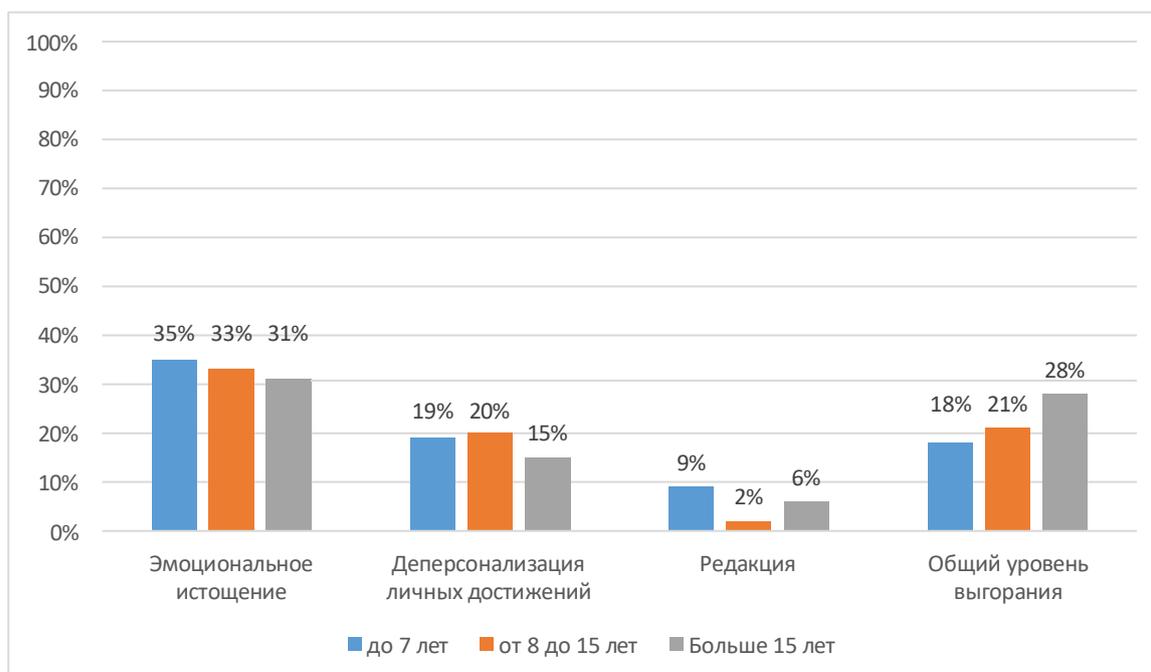


Рисунок 4 – Сравнительные результаты высоких и крайне высоких показателей по методике К. Маслач, С. Джексон, в зависимости от стажа работы

Для сравнения групп с разным возрастом и опытом между собой был использован t-критерий Стьюдента для независимых выборок. Полученные данные представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительные результаты по t-критерию Стьюдента в группах, распределенных по стажу работы

Названия шкал	Среднее значение в группе «до 7 лет»	Среднее значение в группе «от 8 до 15 лет»	Пирическое значение критерия	Уровень значимости
Эмоциональное истощение	26.587±9.643	25.611±10.361	0.627	0.532
Деперсонализация	11.889±5.773	11.575±6.11	0.338	0.736
Редукция личных достижений	17.143±6.916	14.584±6.433	2.412	0.017*
Общий уровень выгорания	55.46±18.21	51.77±19.414	1.258	0.21
Примечание – * p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001				

Анализ данных демонстрирует статистически значимую разницу в значениях шкалы «Уменьшение персональных достижений» между группами с

профессиональным стажем до 7 лет и группами, чей опыт работы составляет от 8 до 15 лет. Вероятно, это связано с тем, что: «... накопление профессионального опыта приводит к укреплению уверенности специалиста в собственной квалификации, уменьшению уровня тревожности и опасений относительно неудач, а также к росту самооценки в профессиональной сфере» [3].

Результаты сравнения показателей профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, у групп респондентов, распределенных в зависимости от ответа на «контрольный вопрос» представлены на рисунке 5.

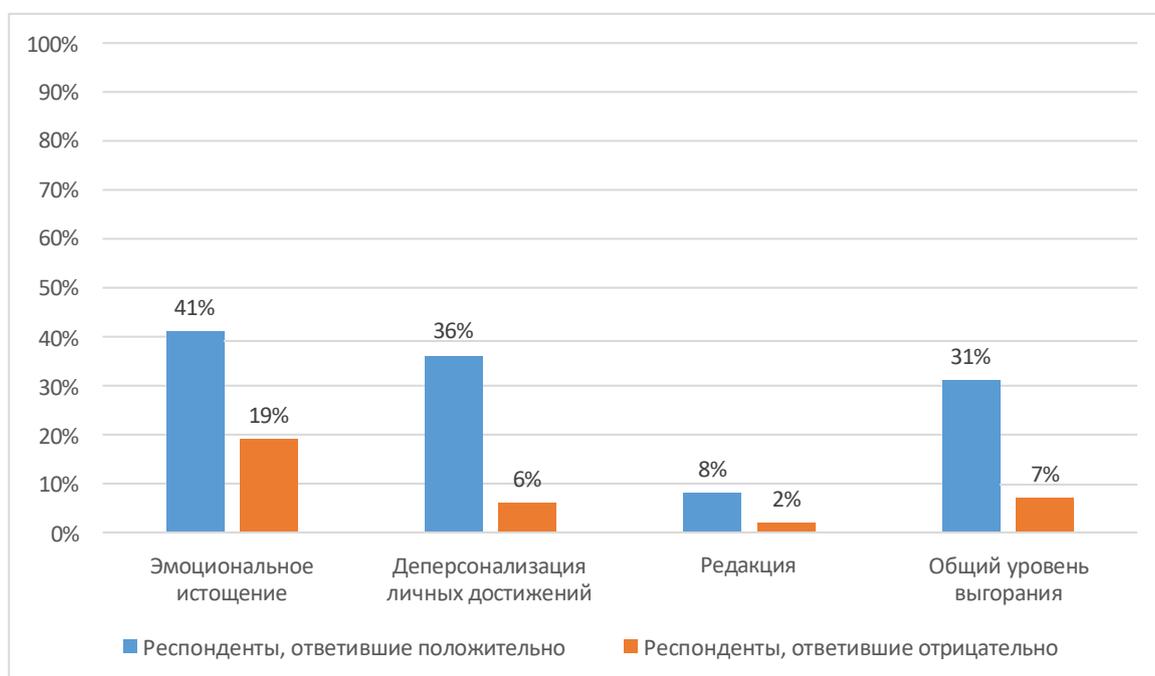


Рисунок 5 – Сравнительные результаты высоких и крайне высоких показателей по методике К. Маслач, С. Джексон, у респондентов, распределенных по ответу на «контрольный вопрос»

Анализ полученных данных выявил, что у респондентов, выразивших озабоченность по поводу существующей несправедливости, признаки эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений, измеренные посредством соответствующих шкал, наблюдались в 2-3 раза чаще, чем у тех, кто не выражал подобных опасений. Данный факт

указывает на значимую корреляцию между синдромом профессионального выгорания и восприятием правового неравенства среди специалистов, оказывающих юридические услуги.

Результаты статистического анализа полученных данных у респондентов, распределенных по ответу на «контрольный вопрос» представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительные результаты по t-критерию Стьюдента в группах, распределенных по ответу на «контрольный вопрос»

Названия шкал	Среднее значение в группе «да»	Среднее значение в группе «нет»	Пирическое значение критерия	Уровень значимости
Эмоциональное истощение	32.433±9.026	23.981±9.715	5.835	0***
Деперсонализация	15.254±5.267	10.327±5.734	5.801	0***
Редукция личных достижений	18.149±7.378	14.402±6.327	3.440	0.001***
Общий уровень выгорания	65.836±17.752	48.71±17.003	6.293	0***
Примечание – * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$				

Статистический анализ показал значимые различия в показателях профессионального выгорания по всем шкала методики у респондентов, которые дали положительный и отрицательный ответ на «контрольный вопрос», что подтвердило выдвинутую гипотезу настоящего исследования.

«Неудовлетворенность собой» у 7 респондентов, из которых 1 мужчина и 3 – женщины; 5 – в возрасте от 23 до 35 лет и 3 – старше 36 лет; 4 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 2 – от 8 до 15 лет, 1 – более 15 лет; 2 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 2 – «нет».

Люди, демонстрирующие высокие баллы по критерию «Неприятие себя», испытывают внутреннее недовольство собственной личностью, рабочей обстановкой и характером выполняемых задач. Это чувство часто подпитывается неудачами и ошибками, являющимися следствием переутомления и эмоционального выгорания.

Такое состояние способно негативно повлиять на восприятие

собственной профессиональной ценности и поколебать уверенность в своих знаниях и умениях. В результате возрастает беспокойство относительно возможности качественно и эффективно выполнять свои рабочие обязанности.

Результаты по шкале «Загнанность в клетку». Исследование показало наличие сложившегося симптома «Загнанность в клетку» у 41 респондентов, из которых 0 мужчины и 41 – женщины; 18 – в возрасте от 23 до 35 лет и 13 – старше 36 лет; 14 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 22 – от 8 до 15 лет (18%), 15 – более 15 лет; из них 30 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 11 – «нет».

«Для лиц с высокими показателями по шкале «Загнанность в клетку» характерно ощущение бессилия и беспомощности в решение сложных трудовых задач. Симптом может усиливаться на фоне ранее пережитых неудач, спровоцированных эмоциональным истощением и хронической усталостью, тем самым подкреплять неудовлетворенность собой» [3].

Исследование показало наличие сложившегося симптома «Редукция профессиональных обязанностей» у 27 респондентов, из которых 1 мужчина и 26 – женщин; 13 – в возрасте от 23 до 35 лет и 14 – старше 36 лет; 16 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет (56%), 9 – от 8 до 15 лет (52%), 2 – более 15 лет (53%); из них 11 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 16 – «нет».

«Для лиц с высокими показателями по шкале «Редукция профессиональных обязанностей» характерно стремление к максимальному сокращению эмоциональных затрат на общение с клиентами и коллегами, часто неосознаваемое. В результате чего, последние остаются без должного внимания специалиста, что негативно сказывается на качестве выполняемой работы и межличностных взаимоотношений» [3].

Исследование показало наличие сложившегося симптома «Эмоциональная отстраненность» у 18 респондентов, из которых 0 мужчин и 18 – женщины; 7 - в возрасте от 23 до 35 лет и 11 – старше 36 лет; 11 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 4 – от 8 до 15 лет, 3 – более 15 лет;

из них 16 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 2 – «нет».

«Высокие показатели по данной шкале свидетельствуют о выработке у специалиста навыка осуществлять трудовую деятельности машинально, «автоматически», без эмоционального включения. В то же время в других сферах жизни, личность может проявлять все краски чувств и эмоций. Это один из ярчайших симптомов профессионального выгорания. В его крайних проявлениях клиенты могут отчетливо ощущать полное безразличие к их проблемам со стороны представителя юридической профессии» [2].

Исследование показало наличие сложившегося симптома «Личностная отстраненность (деперсонализация)» у 43 респондентов, из которых 1 мужчина и 42 – женщины; 11 – в возрасте от 23 до 35 лет и 32 – старше 36 лет; 11 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 16 – от 8 до 15 лет, 16 – более 15 лет; из них 36 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 7 – «нет».

«Высокие показатели по этой шкале говорит о том, что лицо проявляет эмоциональную отстраненность не только в профессиональной деятельности, но и в других сферах жизни. Специалист настолько эмоционально истощен, что у него просто нет сил тревожиться за что-либо. Это приводит к очерствению межличностного общения, и, как следствие, возникновению непонимания и конфликтов не только на работе, но и вне ее (например, с родными друзьями, родными и близкими людьми)» [2].

Показатели общего уровня эмоционального выгорания, связанного с профессиональной деятельностью по методике В.В. Бойко, в модификации Е.П. Ильина.

Исследование показало наличие сложившегося эмоционального выгорания, связанного с профессиональной деятельностью у 45 респондентов, из которых 1 мужчины и 44 – женщины; 30 – в возрасте от 23 до 35 лет и 15 – старше 36 лет; 13 имеют опыт работы по специальности менее 7 лет, 15 – от 8 до 15 лет, 17 – более 15 лет; из них 33 ответили «да» на «контрольный вопрос» и 12 – «нет».

«Для лиц, со сложившимся синдромом эмоционального выгорания,

связанного с профессиональной деятельностью, характерно проявление совокупности поведенческих стереотипов, присущих формирующим него симптомам. Описанные черты могут проявляться одновременно, или только в части, исходя их особенностей личности специалиста» [3].

При этом у 35 респондентов выгорание находится в процессе формирования, и при отсутствии мер по профилактике этого синдрома в ближайшее время может полностью сложиться.

Результаты тестирования показали, что данный симптом эмоционального выгорания, связанного с профессиональной деятельностью, присутствует в сформированном виде более чем у половины (у 54 %) респондентов, еще у 18% он находится в процессе развития.

Это свидетельствует о том, что: «... среди представителей юридических профессий наиболее выражены такие проявления выгорания как стремление упростить и избежать исполнения профессиональных обязанностей, требующих эмоциональной реакции и вовлеченности. Это приводит к формальному осуществлению трудовых функций и, в конечном счете, к снижению ее качества. Что, в свою очередь, влияет на профессиональную самооценку специалиста» [2].

«Результаты исследования по методике В.В. Бойко, в модификации Е.П. Ильина, свидетельствуют о более высоком уровне эмоционального выгорания, связанного с профессиональной деятельностью, у мужчин, по сравнению с женщинами, что соответствует описанным выше результатам исследования профессионального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексон» [2].

Результаты статистического сравнительного анализа показателей мужчин и женщин по шкалам методики В.В. Бойко, в модификации Е.П. Ильина, представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Сравнительные результаты по t-критерию Стьюдента в группах, распределенных по полу

Названия шкал	Среднее значение в группе «Женщины»	Среднее значение в группе «Мужчины»	Эмпирическое значение критерия	Уровень значимости
Неудовлетворенность собой	7.246±4.023	8.273±5.258	-1.220	0.228
Загнанность в клетку	6.66±7.729	8.886±8.21	-1.647	0.105
Редукция профобязанностей	14.837±8.701	18.818±9.862	-2.477	0.016*
Эмоциональная отстраненность	9.921±7.032	12.318±6.86	-2.092	0.04*
Личностная отстраненность	8.985±8.577	13.182±9.619	-2.673	0.01**
Общий уровень выгорания	47.65±26.528	61.477±30.536	-2.784	0.007**
Примечание – * p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001				

Значимых различий в результатах между респондентами в зависимости от возраста и стажа работы, данная методика у респондентов не выявила.

«Исследование показало, что у лиц, положительно ответивших на «контрольный вопрос» показатели по всем шкалам методики В.В. Бойко, в модификации Е.П. Ильина, в 2-3 раза выше чем у лиц, ответивших отрицательно, что подтверждает предположение о наличии взаимосвязи между эмоциональным выгоранием сотрудников и их отношением к наличию правового неравенства среди субъектов рынка» [3].

Результаты статистического анализа полученных данных у респондентов, распределенных по ответу на «контрольный вопрос» представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Сравнительные результаты по t-критерию Стьюдента в группах, распределенных по ответу на «контрольный вопрос»

Названия шкал	Среднее значение в группе «Да»	Среднее значение в группе «Нет»	Эмпирическое значение критерия	Уровень значимости
Неудовлетворенность собой	9.597±4.616	6.626±3.925	4.371	0***
Загнанность в клетку	11.866±8.489	5.196±6.449	5.512	0***

Продолжение таблицы 4

Названия шкал	Среднее значение в группе «Да»	Среднее значение в группе «Нет»	Эмпирическое значение критерия	Уровень значимости
Редукция профобязанностей	18.881±8.633	14.327±8.753	3.367	0.001***
Эмоциональная отстраненность	12.925±8.421	9.206±5.996	3.150	0.002**
Личностная отстраненность	17.582±8.861	6.879±7.215	8.312	0***
Общий уровень выгорания	70.851±27.521	42.234±23.271	7.074	0***
Примечание – * p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001				

Статистический анализ полученных результатов показал наличие значимых различий между результатами диагностики эмоционального выгорания, связанного с профессиональной деятельностью у респондентов, в зависимости от ответа на вопрос о наличии беспокойства относительно неравенства.

Таким образом, проведенное исследование показало наличие сформированного профессионального выгорания у 14% респондентов. Примечательно, что обе методики показали одинаковый результат.

Также обе методики показали, что среди сотрудников у мужчин выгорание больше распространено, чем у женщин.

«С возрастом и опытом уровень эмоционального истощения возрастает, а показатель редукции личных достижений уменьшается. При этом общий уровень профессионального выгорания возрастает» [3].

У лиц, обеспокоенных указанным неравенством уровень выгорания выше.

Таким образом, профилактика и лечение синдрома эмоционального выгорания требуют комплексного подхода, который включает в себя создание поддерживающей рабочей среды, правильную организацию труда, развитие эмоционального интеллекта и навыков совладания со стрессом, а также обеспечение социальной поддержки и заботу о физическом здоровье сотрудников. Регулярная диагностика и мониторинг состояния работников

также играют важную роль в выявлении признаков выгорания и разработке эффективных программ поддержки. Понимание этих аспектов позволит организациям не только снизить уровень эмоционального выгорания, но и повысить общее психоэмоциональное благополучие сотрудников, что, в свою очередь, будет способствовать улучшению производительности и удовлетворенности работой.

Таким образом, эмпирические исследования показывают, что синдром эмоционального выгорания является распространенной проблемой, затрагивающей работников различных профессий и сфер деятельности. Высокий уровень стресса, эмоциональная нагрузка и требования к профессиональной деятельности способствуют развитию этого состояния, особенно в помогающих профессиях, таких как медицина, образование и социальные службы. Однако не только эти сферы подвержены выгоранию; сотрудники в бизнесе, информационных технологиях и других областях также сталкиваются с высоким уровнем эмоционального истощения. Понимание распространенности синдрома и факторов, способствующих его развитию, является важным шагом к разработке эффективных программ профилактики и поддержки работников, что позволит улучшить их психоэмоциональное состояние и повысить общую продуктивность.

Глава 3 Психологические стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания

3.1 Способы снятия стресса и восстановления эмоционального баланса

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) является серьезной проблемой, затрагивающей работников в различных сферах деятельности. Понимание механизмов, приводящих к этому состоянию, и разработка эффективных психологических стратегий преодоления становятся необходимыми для восстановления эмоционального баланса и повышения качества жизни сотрудников. В данной главе рассмотрим различные способы снятия стресса и восстановления эмоционального состояния, которые могут помочь работникам справиться с проявлениями эмоционального выгорания и улучшить их психоэмоциональное благополучие.

Первым и, пожалуй, наиболее доступным способом снятия стресса является физическая активность. Регулярные занятия спортом способствуют выделению эндорфинов, известных как «гормоны счастья», которые помогают улучшить настроение и снизить уровень стресса. Физическая активность может принимать различные формы: от интенсивных тренировок в спортзале до простых прогулок на свежем воздухе. Важно выбрать тот вид активности, который приносит удовольствие и удовлетворение. Например, некоторые люди предпочитают командные виды спорта, которые также способствуют укреплению социальных связей, в то время как другие могут находить успокоение в йоге или медитации. Важно помнить: «... что даже небольшие физические нагрузки, такие как утренняя зарядка или прогулка по лестнице вместо лифта, могут значительно улучшить общее состояние и способствовать снятию стресса» [11].

Вторым важным аспектом является развитие навыков управления

эмоциями. Эмоциональный интеллект, который включает в себя способность осознавать и регулировать свои эмоции, играет ключевую роль в преодолении синдрома эмоционального выгорания. Работники могут обучаться техникам саморегуляции, которые помогут им справляться с негативными эмоциями и стрессовыми ситуациями. Это может включать в себя практику осознанности, которая помогает сосредоточиться на настоящем моменте и уменьшить уровень тревожности. Осознанность может быть достигнута через медитацию, дыхательные упражнения или просто уделяя время для размышлений о своих чувствах и переживаниях. Отмечается, что: «... эти практики помогают снизить уровень стресса и способствуют восстановлению эмоционального равновесия» [19].

Третьим способом снятия стресса является создание и поддержание здоровых социальных связей. Социальная поддержка играет важную роль в преодолении эмоционального выгорания. Работники должны иметь возможность делиться своими переживаниями с коллегами, друзьями и близкими. Наличие крепких социальных связей может помочь снизить уровень стресса и улучшить эмоциональное состояние. Организации могут способствовать созданию такой поддерживающей среды, организуя командные мероприятия, которые укрепляют отношения между сотрудниками. Важно: «... чтобы работники чувствовали себя частью команды и могли обращаться за помощью в трудные времена» [12].

Четвертым аспектом является необходимость отдыха и восстановления. В условиях высокой рабочей нагрузки работники часто забывают о важности регулярных перерывов. Однако краткие перерывы в течение рабочего дня могут значительно повысить продуктивность и снизить уровень стресса. Работники должны осознавать необходимость выделения времени для отдыха, даже если это всего лишь несколько минут для размышлений или дыхательных упражнений. Кроме того, важно уделять внимание качеству сна. Недостаток сна может привести к ухудшению эмоционального состояния и повышению уровня стресса. Работники должны стремиться к созданию здорового режима

сна, который включает в себя достаточное количество часов отдыха и соблюдение режима.

Пятым способом восстановления эмоционального баланса является использование творческих методов. Творчество может служить мощным инструментом для снятия стресса и улучшения эмоционального состояния. Работники могут заниматься различными видами творчества, такими как рисование, музыка, писательство или рукоделие. Эти занятия помогают выразить свои эмоции и переживания, что способствует снижению уровня стресса и улучшению психоэмоционального состояния. Творческий процесс может быть также использован как способ отвлечения от повседневных забот и стресса, позволяя работникам погрузиться в мир фантазии и самовыражения.

Шестым аспектом является обучение навыкам эффективного управления временем. Стресс часто возникает из-за нехватки времени для выполнения задач и обязательств. Работники могут научиться планировать свое время, устанавливая приоритеты и разбивая задачи на более мелкие, управляемые части. Это поможет снизить уровень стресса и повысить уверенность в своих силах. Использование таких инструментов, как списки дел и календари, может помочь организовать рабочий процесс и избежать перегрузки.

Седьмым способом является обращение за профессиональной помощью. Если работники испытывают серьезные симптомы эмоционального выгорания, такие как хроническая усталость, апатия или депрессия, им может понадобиться помощь специалиста. Психологи и психотерапевты могут предложить различные методы работы с эмоциональным выгоранием, такие как когнитивно-поведенческая терапия, которая помогает изменить негативные мысли и поведение. Консультации с профессионалом могут помочь работникам разработать стратегии преодоления и восстановить психоэмоциональное здоровье.

В заключение, синдром эмоционального выгорания требует комплексного подхода к его преодолению. Способы снятия стресса и

восстановления эмоционального баланса включают физическую активность, развитие эмоционального интеллекта, создание здоровых социальных связей, отдых и восстановление, использование творческих методов, эффективное управление временем и обращение за профессиональной помощью. Понимание и применение этих стратегий могут помочь работникам справиться с проявлениями эмоционального выгорания и улучшить их общее психоэмоциональное состояние, что, в свою очередь, будет способствовать повышению производительности и удовлетворенности работой.

3.2 Техники саморегуляции и самоуправления эмоциями

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой сложное состояние, которое требует не только понимания его причин, но и эффективных стратегий для преодоления. Важным аспектом в этом процессе является развитие навыков саморегуляции и самоуправления эмоциями. Эти навыки помогают индивидууму не только справляться с текущими стрессовыми ситуациями, но и предотвращать возникновение эмоционального выгорания в будущем. В данной главе мы рассмотрим различные техники саморегуляции и самоуправления эмоциями, которые могут быть полезны для работников, испытывающих симптомы эмоционального выгорания.

Основные техники саморегуляции и самоуправления эмоциями.

«Техника глубокого дыхания. Позволяет снизить уровень активации нервной системы. Нужно дышать медленно, глубоко, считая вдохи и выдохи по 4-6 секунд.

Метод «стоп-кадр». Когда чувствуется сильная эмоция, нужно сделать паузу и спросить себя «Что я сейчас чувствую? Почему?». Это помогает выйти из автоматической реакции.

Ведение дневника эмоций. Нужно записывать свои чувства и ситуации, вызывающие их. Это помогает лучше понять паттерны и избежать подавления.

Физическая активность. Прогулка, йога или плавание – естественные

способы выпуска эмоционального напряжения.

Визуализация и проговаривание. Нужно представить ситуацию, вызывающую эмоцию, и мысленно «проговорить» свои чувства. Можно делать это и вслух, если есть возможность.

Практика осознанности (майндфулнес). Позволяет наблюдать за собой и эмоциями без оценки и подавления, что снижает их интенсивность и помогает управлять ими» [28].

Важно помнить, что развитие саморегуляции – долгий и кропотливый процесс, поэтому нужно быть терпеливым к себе и экспериментировать с разными способами. Если есть проблемы с перенасыщенностью эмоциями, может потребоваться поддержка специалиста.

Одной из наиболее эффективных техник саморегуляции является осознанность (mindfulness). Осознанность представляет собой способность быть внимательным к настоящему моменту, не оценивая и не осуждая свои мысли и эмоции. Эта практика помогает людям осознавать свои эмоциональные состояния и реагировать на них более адекватно. Исследования показывают, что регулярная практика осознанности способствует снижению уровня стресса и тревожности, а также улучшает общее психоэмоциональное состояние. Известно, что: «... осознанность может быть развита через медитацию, дыхательные упражнения и простые практики, такие как сосредоточение на своих ощущениях и чувствах в течение дня» [9].

Еще одной важной техникой является ведение дневника эмоций. Записывание своих мыслей и чувств может помочь людям лучше понять свои эмоциональные реакции и выявить паттерны, которые приводят к стрессу и выгоранию. Ведение дневника позволяет не только проанализировать свои переживания, но и освободить ум от негативных мыслей. Это может быть особенно полезно в моменты, когда работник чувствует себя перегруженным. Многие авторы отмечают, что: «...регулярное ведение дневника может стать важным инструментом для саморефлексии и осознания своих эмоций, что в свою очередь способствует их более эффективному управлению» [28].

Техники глубокого дыхания также являются мощным инструментом саморегуляции. Глубокое дыхание помогает снизить уровень стресса и успокоить нервную систему. Простая техника глубокого дыхания включает в себя медленный вдох через нос на счет до четырех, задержку дыхания на счет до четырех, а затем медленный выдох через рот на счет до четырех. Повторение этой практики несколько раз может помочь снизить уровень тревожности и улучшить общее эмоциональное состояние. Общеизвестный факт, что: «... глубокое дыхание можно использовать в любых стрессовых ситуациях, чтобы вернуть себе чувство контроля и спокойствия» [10].

Также стоит обратить внимание на технику «позитивной визуализации». Эта техника включает в себя создание в своем воображении образа места, где вы чувствуете себя спокойно и безопасно. Это может быть реальное место, такое как пляж или лес, или вымышленное, созданное вашим воображением. Визуализация этого места помогает снизить уровень стресса и тревожности, позволяя вашему разуму уйти от текущих проблем и сосредоточиться на положительных эмоциях. Регулярная практика позитивной визуализации может стать мощным инструментом для снижения эмоционального напряжения и восстановления внутреннего баланса.

Кроме того, важно развивать навыки эмоциональной гибкости. Эмоциональная гибкость подразумевает способность адаптироваться к изменениям и справляться с негативными эмоциями.

Это включает в себя умение принимать свои чувства, не подавляя их, и находить способы конструктивного реагирования на стрессовые ситуации. Работники могут развивать эмоциональную гибкость через практику самосострадания, что позволяет им быть более добрыми к себе в трудные моменты. Это может включать в себя простые действия, такие как напоминание себе о том, что все люди испытывают трудности, и что это нормально – чувствовать себя неидеально.

Наконец, важно помнить о значении физического здоровья для

эмоционального благополучия. Регулярные физические нагрузки, здоровое питание и достаточный сон играют ключевую роль в поддержании эмоционального баланса. Физическая активность способствует выработке эндорфинов, которые улучшают настроение и снижают уровень стресса. Здоровое питание помогает поддерживать уровень энергии и улучшает общее состояние организма. Также важно уделять внимание качеству сна, так как недостаток сна может усугублять симптомы эмоционального выгорания и снижать способность справляться со стрессом.

В заключение, техники саморегуляции и самоуправления эмоциями играют важную роль в преодолении синдрома эмоционального выгорания. Осознанность, ведение дневника эмоций, глубокое дыхание, позитивная визуализация, эмоциональная гибкость, когнитивная реструктуризация и забота о физическом здоровье – все эти методы могут помочь работникам справиться с проявлениями эмоционального выгорания и восстановить психоэмоциональное благополучие. Понимание и применение этих стратегий позволит не только снизить уровень стресса, но и повысить общую удовлетворенность жизнью и работой.

Рекомендации по профилактике и предупреждению профессионального выгорания.

Эмоциональная устойчивость является важным аспектом, который позволяет людям справляться с трудностями, стрессом и вызовами, возникающими в процессе профессиональной деятельности и личной жизни. В условиях, когда синдром эмоционального выгорания (СЭВ) становится все более распространенной проблемой, развитие эмоциональной устойчивости и резервов переживания приобретает особую значимость. В данной главе мы рассмотрим, что такое эмоциональная устойчивость, как она формируется и какие стратегии могут помочь в ее развитии, а также как это связано с профилактикой синдрома эмоционального выгорания.

Эмоциональная устойчивость можно определить, как способность человека адаптироваться к стрессовым ситуациям и быстро восстанавливаться

после эмоциональных потрясений. Это включает в себя умение контролировать свои эмоции, находить конструктивные способы реагирования на трудности и сохранять оптимистичный взгляд на жизнь, несмотря на возникающие проблемы. Эмоционально устойчивые люди способны легче справляться с негативными эмоциями и стрессом, что делает их менее подверженными выгоранию. Исследования показывают: «... что высокая эмоциональная устойчивость связана с лучшим психоэмоциональным состоянием, более высокой удовлетворенностью жизнью и меньшей предрасположенностью к СЭВ» [21].

Формирование эмоциональной устойчивости начинается с осознания своих эмоций и их влияния на поведение и мысли. Люди, которые умеют распознавать и принимать свои чувства, имеют больше шансов на развитие устойчивости. Это может быть достигнуто через практику осознанности, которая помогает людям сосредотачиваться на своих переживаниях, не осуждая их. Осознанность позволяет лучше понять, как эмоции влияют на поведение, и, следовательно, способствует более конструктивному реагированию на стрессовые ситуации [3].

Одной из ключевых стратегий развития эмоциональной устойчивости является работа с негативными мыслями. Когнитивная реструктуризация, о которой уже упоминалось, помогает людям осознать и изменить деструктивные мыслительные паттерны. Это может включать в себя замену негативных убеждений на более конструктивные и позитивные. Например, вместо того чтобы думать: «Я не справлюсь с этой задачей», можно сказать себе: «Я сделаю все возможное, и это уже хорошо». Такой подход помогает снизить уровень тревожности и стресса, а также укрепляет уверенность в своих силах [24].

Еще одной важной стратегией является развитие навыков адаптивного совладания с трудностями. Это включает в себя использование активных методов решения проблем, таких как планирование, поиск информации и разработка альтернативных подходов к ситуации. Адаптивные стратегии

совладания помогают людям не только справляться с трудностями, но и развивать уверенность в своих способностях. Например, работники, которые активно ищут решения своих проблем, могут чувствовать себя более контролирующими свою жизнь и менее подверженными стрессу.

«Для развития эмоциональной устойчивости и резервов переживания можно предпринять следующие шаги.

Уделять время саморефлексии. Изучать свои мысли и чувства, а также совершаемые на этом фоне действия. Размышлять над тем, что стоит делать иначе, чтобы изменить способ взаимодействия с внешним миром.

Практиковать осознанность. Учиться осознавать своё состояние и эмоции в текущем моменте времени, наблюдать за тем, что испытывается, осознавая, что это категория проходящая и субъективная.

Учиться управлять стрессом. Не позволять эмоциям брать над собой контроль и негативно влиять на здоровье и собственную социальную проявленность.

Уделять внимание физическому здоровью. Включить в повседневную рутину спорт, следование принципам правильного питания и другие инструменты заботы о себе, помня, что физическое здоровье воздействует на здоровье ментальное.

Разрешить себе испытывать эмоции и чувствовать. Не избегать эмоций, игнорируя их. Вместо этого обращаться к ним, стараясь понять природу их появления» [24].

Не утаивать происходящего и говорить об этом с близкими людьми. Делиться чувствами и обращаться за поддержкой, если это требуется.

Физическое здоровье также не следует забывать в контексте развития эмоциональной устойчивости. Регулярные физические нагрузки, сбалансированное питание и достаточный сон способствуют улучшению общего состояния и повышению уровня энергии. Исследования показывают, что физическая активность способствует выработке эндорфинов, которые улучшают настроение и снижают уровень стресса. Поэтому важно уделять

внимание заботе о своем теле, чтобы поддерживать высокую эмоциональную устойчивость.

Не менее важным аспектом является развитие навыков самосострадания. Люди, которые проявляют к себе доброту и понимание в трудные моменты, имеют больше шансов на восстановление после эмоциональных потрясений. Самосострадание включает в себя принятие своих недостатков и ошибок, а также понимание того, что все люди сталкиваются с трудностями. Это помогает снизить уровень самокритики и способствует более конструктивному отношению к собственным переживаниям.

Кроме того, важно развивать навыки управления временем и приоритетами. Люди, которые умеют организовывать свое время и устанавливать приоритеты, чувствуют себя более контролирующими свою жизнь и менее подверженными стрессу. Эффективное управление временем позволяет избежать перегрузки и снизить уровень тревожности, что в свою очередь способствует повышению эмоциональной устойчивости.

Развитие эмоциональной устойчивости и резервов переживания является важным аспектом профилактики синдрома эмоционального выгорания. Эмоциональная устойчивость помогает людям справляться с трудностями, адаптироваться к стрессовым ситуациям и сохранять позитивный настрой. Формирование этой устойчивости включает в себя осознание своих эмоций, работу с негативными мыслями, развитие адаптивных стратегий совладания, использование социальной поддержки, заботу о физическом здоровье и развитие навыков самосострадания. Комплексный подход к развитию эмоциональной устойчивости может значительно снизить риск эмоционального выгорания и улучшить общее психоэмоциональное состояние сотрудников, что, в свою очередь, будет способствовать повышению их производительности и удовлетворенности работой.

Психологическая поддержка играет ключевую роль в процессе преодоления синдрома эмоционального выгорания. Она позволяет

работникам не только получить помощь в трудные времена, но и развить навыки, необходимые для управления своими эмоциями и стрессом. Психологическая поддержка может принимать различные формы: от индивидуальных консультаций до групповых тренингов и семинаров. Важно, чтобы в организации была создана доступная и безопасная среда, в которой сотрудники могут, открыто обсуждать свои переживания и получать необходимую помощь [32].

Одним из наиболее эффективных подходов к психологической поддержке является индивидуальное консультирование. Психологи и психотерапевты могут помочь работникам разобраться в причинах их эмоционального выгорания, а также разработать стратегии преодоления. Индивидуальные консультации позволяют создать доверительное пространство, где сотрудник может открыто говорить о своих переживаниях, не опасаясь осуждения. Психолог может использовать различные методы, такие как когнитивно-поведенческая терапия, которая помогает изменить негативные мыслительные паттерны и научиться более конструктивно реагировать на стрессовые ситуации. Этот подход может быть особенно полезен для работников, которые испытывают хронический стресс и не знают, как справиться с ним [15].

Помимо традиционных методов психологической поддержки, организации могут также рассмотреть возможность внедрения программ по повышению осведомленности о синдроме эмоционального выгорания. Это может включать в себя проведение семинаров и тренингов, направленных на информирование сотрудников о признаках и симптомах выгорания, а также о способах его профилактики. Повышение осведомленности поможет работникам лучше понимать свои эмоциональные состояния и обращаться за помощью на ранних стадиях, что может значительно снизить риск развития серьезных симптомов.

Кроме того, создание поддерживающей организационной культуры также играет важную роль в профилактике эмоционального выгорания.

Работники должны чувствовать, что их мнения и переживания ценятся, и что они могут обращаться за помощью без страха быть осужденными.

Еще одной важной составляющей психологической поддержки является развитие навыков саморегуляции и управления эмоциями у сотрудников. Организации могут проводить тренинги, направленные на обучение работников методам управления стрессом, осознанности и эмоциональному интеллекту. Эти навыки помогут сотрудникам лучше справляться с трудностями и управлять своими эмоциями, что, в свою очередь, снизит риск выгорания.

В заключение, психологическая поддержка и консультирование для сотрудников, страдающих от синдрома эмоционального выгорания, являются важными аспектами в процессе преодоления этого состояния.

Заключение

Заключение данной работы подводит итоги проведенного исследования и обобщает основные выводы, сделанные в ходе анализа теоретических аспектов, эмпирических данных и психологических стратегий преодоления синдрома эмоционального выгорания (СЭВ).

Синдром эмоционального выгорания представляет собой многофакторное явление, которое охватывает как психологические, так и физиологические аспекты. В ходе работы было выяснено, что СЭВ не является лишь следствием высокой нагрузки на работе, но также зависит от индивидуально-личностных характеристик сотрудников. Эти характеристики, такие как уровень стресса, эмоциональная устойчивость, личностные черты и стиль взаимодействия с окружающими, играют ключевую роль в формировании предрасположенности к выгоранию.

Теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания позволил выявить основные его компоненты: эмоциональное истощение, деперсонализацию и снижение личных достижений. Эти компоненты взаимосвязаны и могут усиливать друг друга, создавая замкнутый круг, из которого сложно выбраться без применения специальных методов и стратегий. Важно отметить, что различные профессии и сферы деятельности имеют свои особенности, влияющие на проявление СЭВ. Например, сотрудники, работающие в сферах, связанных с постоянным общением с людьми, чаще подвержены эмоциональному выгоранию, чем представители других профессий. Это подчеркивает необходимость учитывать специфику работы при разработке программ профилактики и коррекции СЭВ.

Эмпирические исследования, проведенные в рамках работы, подтвердили наличие взаимосвязи между индивидуально-личностными детерминантами и синдромом эмоционального выгорания. Были проанализированы данные, полученные в результате опросов и тестирований сотрудников различных организаций. Результаты показали, что сотрудники с

высокими показателями тревожности и низкой эмоциональной устойчивости чаще испытывают симптомы выгорания. Также было установлено, что наличие поддерживающих социальных связей и адекватная самооценка способны смягчать негативные последствия стресса и способствовать лучшему преодолению трудностей на работе.

Психологические стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания, рассмотренные в работе, включают как индивидуальные, так и коллективные подходы. Индивидуальные стратегии, такие как развитие эмоциональной грамотности, навыков управления стрессом и самоосознания, оказались эффективными в снижении уровня выгорания. Важно обучать сотрудников навыкам саморегуляции, что поможет им лучше справляться с эмоциональными нагрузками и предотвращать развитие СЭВ. Коллективные стратегии, включая создание поддерживающей рабочей атмосферы, организацию тимбилдингов и программы по улучшению психоэмоционального климата, также играют значимую роль в профилактике выгорания.

В ходе исследования было выявлено, что организации, активно занимающиеся профилактикой синдрома эмоционального выгорания, показывают более высокие результаты в плане производительности труда и удовлетворенности сотрудников. Это подчеркивает важность комплексного подхода к решению проблемы выгорания, который включает в себя как индивидуальные, так и организационные меры.

Список используемой литературы

1. Абрамов В. А. Нарушения психологической адаптации к службе в органах внутренних дел (гендерные особенности, механизмы формирования, система психокоррекции и психопрофилактики). URL: <https://mydisser.com/dfiles/79221890.doc> (дата обращения: 20.09.2025).
2. Абрамова М. Г. Тьюторское сопровождение индивидуальных образовательных маршрутов взрослых, обучающихся в системе дополнительного профессионального образования. URL: https://yspu.org/images/c/c8/качество_образования.pdf (дата обращения: 20.09.2025).
3. Богомолова А. О. Особенности эмоционального выгорания у представителей помогающих профессий с разным уровнем стрессоустойчивости. 2018. URL: http://dspace.bsuedu.ru/bitstream/123456789/35608/1/bogomolova_osobennosti_1
4. 8.pdf (дата обращения: 20.09.2025).
5. Вареца Е. С., Белоус О. В. Исследование содержания эмоционального выгорания у специалистов реабилитационных центров // science for education today. 2024. Т. 14. № 5. С. 223-240. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-soderzhaniya-emotsionalnogo-vygoraniya-u-spetsialistov-reabilitatsionnyh-tsentrov> (дата обращения: 20.09.2025).
6. Водопьянова Н. Е., Никифоров Г. С. Теоретические аспекты профилактики и коррекции профессионального выгорания // Вестник Санкт-петербургского университета // Психология. 2013. № 2. С. 4-14. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-aspekty-profilaktiki-i-korreksii-professionalnogo-vygoraniya> (дата обращения: 20.09.2025).
7. Волканевский С. В. Рефлексивность как детерминанта синдрома психического выгорания личности. 2010. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/14717854.pdf> (дата обращения: 20.09.2025).

8. Воронова В. И. Личностные детерминанты профессионального выгорания тренеров в спорте. URL: https://unisport.edu.ua/sites/default/files/anons_zuhyst/anons_z/kovalchuk.pdf (дата обращения: 20.09.2025).
9. Гугова Т. С., Сидоренко А. И. Индивидуально-личностные детерминанты синдрома эмоционального выгорания. URL: https://na-journal.ru/pdf/nauchnyi_aspekt_11-2023_t20_web.pdf#page=49 (дата обращения: 20.09.2025).
10. Дмитриев С. В. Синдром профессионального выгорания на примере муниципального автономного образовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 32 города Томска. 2018. URL: <https://earchive.tpu.ru/handle/11683/48984> (дата обращения: 20.09.2025).
11. Каменская Е. Психологическая безопасность личности и поведение человека в чрезвычайной ситуации. 2022. URL: https://books.google.com/books?hl=ru&lr=&id=yfofdwaaqbj&oi=fnd&pg=pt2&ots=vbiggz5-ha&sig=1sqmua_z-ijpoahmmpprs3wfrbg (дата обращения: 20.09.2025).
12. Колябин С. В., Мальцева Т. В. 2025. URL: <https://psyjournals.ru/nonserialpublications/episp2025/episp2025.pdf> (дата обращения: 20.09.2025).
13. Коробейникова Ю. Е. Причины и симптомы профессионального выгорания социальных работников на дому и специалистов сферы социального обслуживания. 2018. URL: <https://vital.lib.tsu.ru/vital/access/services/download/vital:6910/source01> (дата обращения: 20.09.2025).
14. Королева Н. Н., Богдановская И. М., Гречко В. А. Мотивационно-смысловые предпосылки эмоционального выгорания фрилансеров // Мир науки. Педагогика и психология. 2023. Т. 11. № 1. С. 29. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/motivatsionno-smyslovyie-predposylki-emotsionalnogo-vygoraniya-frilanserov> (дата обращения: 20.09.2025).

15. Коротков Г. С. Исследование эмоционального выгорания у спортсменов-юношей в индивидуально-игровых видах спорта: магистерская диссертация. 2025. URL: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/145188> (дата обращения: 20.09.2025).

16. Красовская Н. Н., Тратинко Т. В., Ачинович Т. И. Программа комплексного государственного экзамена для направления специальности 1-86 01 01-02 социальная работа (социально-психологическая деятельность). 2019. URL: <https://elib.bsu.by/handle/123456789/252915> (дата обращения: 20.09.2025).

17. Кустова В. В. Феномен синдрома эмоционального выгорания педагогов: монография. Иркутск: ИрГУПС, 2016. URL: https://new.academy.edu.by/files/documents/vrvuo/2016_kustova_fenomen_sindroma.pdf (дата обращения: 20.09.2025).

18. Левицкая И. П. Факторы возникновения синдрома эмоционального выгорания у инспекторов органов государственного пожарного надзора МЧС республики Беларусь. 2013. URL: <https://elib.gsu.by/handle/123456789/7569> (дата обращения: 20.09.2025).

19. Люсова Т. А. Биопсихологические детерминанты профессионального выгорания сотрудников следственных подразделений органов внутренних дел. С.115. URL: <https://psyjournals.ru/nonserialpublications/aapr2024/aapr2024.pdf#page=116> (дата обращения: 20.09.2025).

20. Ма Д. Х. Трудности взаимопонимания в межнациональных семьях. С. 56. URL: https://elibrary.ru/full_text.asp?id=26114399#page=56 (дата обращения: 20.09.2025).

21. Поваренков Ю. П. Психологические детерминанты субъективной ресурсообеспеченности личности. URL: https://yspu.org/images/8/87/03_илюшина_м.и._текст_диссертации.pdf (дата обращения: 20.09.2025).

22. Родионова И. В. Синдром профессионального выгорания: анализ

причин и последствий // Концепции, теория и методика фундаментальных и прикладных. 2024. С. 165. URL: <https://aeterna-ufa.ru/sbornik/nk-537-2.pdf#page=165> (дата обращения: 20.09.2025).

23. Старостина Е. А. Психологическое исследование стратегий противодействия эмоциональному выгоранию // Калужский государственный университет им. Циолковского конференция: Психология в пространстве образования и личностного развития: перспективные практики научного исследования и сотрудничества Калуга, 14–15 декабря 2023 года. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=60235225> (дата обращения: 20.09.2025).

24. Слепко Ю. Н. Психологические особенности переживания личностью ситуации военного конфликта. URL: https://yspu.org/images/a/af/03_новикова_н.в._диссертация.pdf (дата обращения: 20.09.2025).

25. Сюртукова Е. Ю. Организационные и личностные детерминанты психического выгорания в деятельности педагогов дошкольных образовательных учреждений. Ярославль, 2014. URL: https://static.freereferats.ru/_avtoreferats/01007497616.pdf (дата обращения: 20.09.2025).

26. Ткач Е. Н., Ткач Р. С. Социально-психологические факторы эмоционального выгорания сотрудников детских домов // Акмеология. 2016. № 1 (57). С. 64-69. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-factory-emotsionalnogo-vygoraniya-sotrudnikov-detskih-domov> (дата обращения: 20.09.2025).

27. Трубченко Т. Г. Методы предупреждения синдрома эмоционального выгорания у преподавателей высшей школы на основе выделенных индивидуально-личностных характеристик: магистерская. 2020. URL: <https://vital.lib.tsu.ru/vital/access/services/download/vital:11754/source01> (дата обращения: 20.09.2025).

28. Эйтан А. А., Шамионов Р. М. Факторы социально-психологической адаптации психологов. URL: <https://archive->

coursework.mmu.ru/files/upload/diplomas/2024/publish/p_8514_873.pdf (дата обращения: 20.09.2025).

29. Ядне А. Э. Психолого-педагогические условия безопасности образовательной среды в детских учреждениях. 2018. URL: https://elib.utmn.ru/jspui/bitstream/ru-tsu/12234/1/jadne_a.pdf (дата обращения: 20.09.2025).