

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 Психологические факторы, способствующие эмоциональному выгоранию

Обучающийся

А.В. Казьмина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

А.С. Абушик

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

Тольятти 2025

Аннотация

Бакалаврская работа анализирует взаимосвязь между психологическими и индивидуальными особенностями личности и их влиянием на развитие синдрома эмоциональной истощенности.

Целью работы является исследование личностных качеств и психологических факторов, которые влияют на эмоциональное выгорание мужчин и женщин.

Данное исследование направлено на решение следующих задач: изучение теоретической базы, анализ понятия «Эмоциональное выгорание»; формирование группы выборки для проведения исследования; отбор и характеристика диагностических инструментов и методов исследования, соответствующих поставленной задаче; эмпирическое исследование индивидуальных особенностей и уровня эмоционального выгорания среди участников коллектива.

В ходе работы применялись разнообразные исследовательские подходы: от аналитического изучения профильных научных источников до практических психодиагностических инструментов. Собранные данные подвергались как качественной интерпретации, так и строгой количественной обработке с применением статистических математических методов, что обеспечило комплексность эмпирического исследования.

Бакалаврская работа обладает новизной и практической значимостью, изложена на 50 страницах и состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы (41 источник). Визуальное сопровождение работы представлено 4 рисунками и двумя таблицами.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания и его психологических факторов.....	7
1.1 Сущность и содержание понятия «эмоциональное выгорание»	7
1.2 Психологическая структура и стадии развития эмоционального выгорания.....	13
1.3 Влияние психологических факторов в формировании эмоционального выгорания.....	21
Глава 2 Эмпирическое исследование факторов, способствующих эмоциональному выгоранию.....	26
2.1 Организация и методы исследования.....	26
2.2 Результаты диагностики и предварительный анализ данных...	29
2.3 Статистический анализ и интерпретация результатов.....	36
2.4 Программа профилактики эмоционального выгорания.....	40
Заключение.....	44
Список используемой литературы.....	47

Введение

Главная ценность, которую человечество всегда высоко ценило и будет ценить, — это здоровье как физическое, так и психологическое. Люди постоянно стремятся достичь жизненного равновесия, которого им часто недостает. Актуальность выбранной темы для дипломного исследования, обусловлена универсальностью этого явления - никто не застрахован от риска столкнуться с эмоциональным выгоранием.

Длительное воздействие межличностного напряжения приводит к состоянию, известному как «выгорание». Эффективность работы значительно снижается, когда человек сталкивается с неразрешенным стрессом на рабочем месте, что постепенно вызывает истощение на физическом, умственном и эмоциональном уровнях. Подобно перегоревшей лампочке, люди теряют свою работоспособность. Этому синдрому способствует множество факторов: стремление к максимальной прибыли, взаимодействие с плохо организованными клиентами и коллегами, а также различные организационные и профессиональные стрессовые ситуации.

Влияние эмоционального выгорания на мотивацию к работе и общее самочувствие нельзя недооценивать. Симптомы часто остаются незамеченными специалистами, переживающими этот синдром, что делает его особенно опасным на начальных стадиях. Данная проблема требует глубокого изучения и профессионального анализа, поскольку представляет значительную ценность для исследовательского сообщества.

Цель работы: исследование личностных качеств и психологических факторов, которые влияют на эмоциональное выгорание мужчин и женщин.

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: психологические факторы, способствующие эмоциональному выгоранию.

Гипотеза: существует взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и личностными чертами испытуемых.

Задачи исследования:

- Изучение теоретической базы, анализ понятия «Эмоциональное выгорание»;
- формирование группы выборки для проведения исследования;
- отбор и характеристика диагностических инструментов и методов исследования, соответствующих поставленной задаче;
- эмпирическое исследование индивидуальных особенностей и уровня эмоционального выгорания среди участников коллектива.

Методологическую основу данного исследования формируют концептуальные подходы к феномену эмоционального выгорания, предложенные различными научными школами. Теоретический фундамент включает не только отечественные разработки В.В. Бойко и Н.Е. Водопьяновой, но и интегрирует международный опыт, представленный в работах К. Маслач, Е. Хартмана и Б. Пелмана. Концептуальная структура исследования представлена также научными взглядами В.Т. Абрумовой.

Используемые методы и методики исследования.

Диагностические методики:

- Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко);
- Фрайбургский личностный опросник (FPI, форма В), разработанный И. Фаренбергом, Х. Заргом, Р. Гампелом;
- Многомерная шкала перфекционизма (MPS);
- Многофакторный личностный опросник Кеттелла (16PF).

Метод обработки данных:

- Статистический корреляционный анализ Спирмена (rs).

Для проведения исследования в рамках работы по теме: «Психологические факторы, способствующие эмоциональному выгоранию» была сформирована группа респондентов в количестве 20 человек (мужчины и женщины) в возрасте от 23 до 40 лет.

Теоретическая значимость работы заключается в подробном анализе проблемы эмоционального выгорания, и структурировании и описании данных исследований последних лет.

Результаты исследования представляют практическую ценность для специалистов по управлению персоналом и психологов в корпоративной среде. Они могут служить основой при создании превентивных мер и коррекционных стратегий, направленных на борьбу с синдромом эмоционального истощения. Кроме того, полученные данные применимы в сфере персонального психологического сопровождения.

Новизна данного исследования состоит в анализе взаимосвязей между определенным этапом эмоционального выгорания (а именно «фазой истощения») и совокупностью персональных качеств. Эти качества оцениваются посредством достоверных и проверенных психологических инструментов диагностики, что составляет основу научной оригинальности работы.

Бакалаврская работа изложена на 50 страницах и состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы (41 источник). Визуальное сопровождение работы представлено 4 рисунками и двумя таблицами.

Глава 1 Теоретический анализ проблемы эмоционального выгорания и его психологических факторов

1.1 Сущность и содержание понятия «эмоциональное выгорание»

Трансформация взглядов на хронический стресс и его последствия отражается в истории изучения эмоционального выгорания. Современное понимание этого явления формировалось под влиянием экономических, культурных и социальных факторов, которые меняли представления о взаимосвязи психического благополучия и профессиональной сферы. Рассматривая историческую эволюцию концепции выгорания, можно увидеть, как развивалось осмысление связи между личностным благополучием и трудовой деятельностью. Исторический контекст не только демонстрирует путь становления этого понятия, но и помогает осознать его актуальную роль в оптимизации труда и защите психического здоровья работников.

Эмоциональное выгорание как феномен находится в фокусе внимания зарубежной психологической науки более трех с половиной десятилетий. Исследователи опубликовали приблизительно 3000 работ по данной тематике, идентифицировав около сотни различных симптоматических проявлений этого состояния. Однако следует отметить, что эмпирическая верификация большинства выявленных симптомов отсутствует, так как они преимущественно представлены в форме описательных характеристик [8].

Американский психиатр Герберт Фрейденбергер впервые ввел понятие «burn out» (выгорание) в профессиональный лексикон. Работая в альтернативной службе, он заметил, как у него и его коллег постепенно снижалась мотивация, ответственность и появлялись признаки истощения. Эти наблюдения стали фундаментом для исследования исторической эволюции феномена «эмоционального выгорания» в психологической науке. Когда моральные, умственные и физические ресурсы человека истощаются, наступает состояние, известное как эмоциональное выгорание [12].

В своих публикациях К. Маслач представила итоги изучения познавательных тактик, применяемых специалистами для управления эмоциональным напряжением. Исследование выявило, что представители помогающих профессий, тесно взаимодействующие с людьми, часто страдают от специфических расстройств. Эти нарушения проявляются в негативном восприятии своей работы, пониженной самооценке и утрате эмпатии к клиентам. Данные выводы стали значимым вкладом в понимание профессиональных деформаций у специалистов, чья деятельность связана с интенсивным межличностным общением [20].

Исследования в области эмоционального выгорания получили мощный импульс благодаря новаторским работам К. Маслач и Г. Фрейденбергера. Термин «выгорание» оказался исключительно метким с практической точки зрения, эффективно описывая специфические психологические состояния, которые наблюдаются у специалистов, занятых в профессиональной сфере межличностного взаимодействия.

Множество исследователей, включая И. В. Комаревцеву, М. В. Агапову, И. А. Ральникову, Л.Д. Демину, Г.А. Макарову и других, глубоко изучили симптоматику и внешние проявления эмоционального истощения. Современная психологическая наука располагает обширными и разносторонними данными об этом явлении. Такие ученые как Т.В. Форманюк, А.А. Рукавишников, Т.И. Ронгинская и Л.М. Митина детально проработали внешние факторы, способствующие развитию данного состояния. Видимые признаки и внешняя картина эмоционального выгорания тщательно описаны в работах В.В. Бойко, В.Е. Орла, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, Н.В. Гришиной, И.П. Ильина, С.А. Подсадного и Д.Н. Орлова.

К. Маслач впервые систематизировала концепцию «эмоционального выгорания», хотя изначально изучение этого феномена было фрагментарным и носило преимущественно описательный характер. Она определила это

явление как специфическое состояние, характеризующееся комплексом симптомов:

- ощущением полного эмоционального истощения;
- утратой профессиональных навыков;
- негативной самооценкой;
- симптомы деперсонализации и дегуманизации [13].

Когда человек начинает относиться к окружающим с цинизмом и холодностью, формируется феномен деперсонализации. Это проявляется через враждебность и отстраненность по отношению к людям, требующим внимания и помощи, что в итоге приводит к развитию бездушного и негативного восприятия других.

Ученые выявили разнообразные аспекты, влияющие на развитие синдрома эмоционального выгорания. В исследованиях Н.Е. Водопьяновой акцент делается на профессиональных, личностных и социально-психологических компонентах. Организационные и индивидуальные факторы находятся в центре внимания работ В.Е. Орла. Тогда как исследования Л.М. Митиной подчеркивают: «значимость среды, личностных особенностей и социальных взаимодействий в процессе формирования данного синдрома» [40].

Исследования выявили, что эмоциональное выгорание сильнее проявляется у представительниц женского пола по сравнению с мужчинами. При этом фактор личности интересен тем, что такие характеристики как стаж работы, возраст и семейный статус не оказывают значимого влияния на развитие данного синдрома, согласно проведенным наблюдениям [15].

Исследования показывают, что люди с определенными психологическими характеристиками подвержены эмоциональному истощению. Фрейденберг в своих работах характеризует таких индивидуумов как противоречивое сочетание качеств: с одной стороны, они проявляют идеализм, эмпатию и гуманность, с другой — демонстрируют интроверсию, фанатичность и эмоциональную нестабильность. Особенно уязвимыми

оказываются те, кто испытывает дефицит автономии - так называемые «сверхконтролируемые личности». Именно эта категория людей, легко идущих на эмоциональное слияние с другими и ориентированных на человеческие отношения, находится в группе повышенного риска развития профессионального выгорания [14].

Согласно исследованиям В.В. Бойко, эмоциональное выгорание часто возникает у людей с определенными личностными характеристиками. К таким особенностям относятся: «недостаточная мотивация к эмоциональному обмену в рабочей среде, тенденция к чрезмерному проживанию профессиональных неудач и предрасположенность к эмоциональной холодности. Эти факторы личности значительно повышают риск развития синдрома выгорания» [3].

Различные факторы, действуя совместно, способны вызвать эмоциональное выгорание, при этом их воздействие на каждого человека проявляется по-разному и зависит от конкретных обстоятельств.

Согласно утверждению А. Лэнгле, наиболее признанную формулировку феномена профессионального истощения предложила К. Маслах: «Эмоциональное выгорание — это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся различными видами помогающих профессий» [39].

В трактовке В.А. Абрамова, И.С. Алексейчука и А.И. Алексейчука эмоциональное выгорание представляет собой: «Эмоциональное истощение — это психическое состояние, характеризующееся негативными эмоциями и утомлением. Оно возникает, когда человек длительное время тратит свою энергию на эмоциональные стрессы, но не находит времени или возможности для ее восстановления» [39].

Анализируя труды как российских исследователей, среди которых В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, В.А. Орел, Т.И. Ронгинская, Т.В. Форманюк, Л.Н. Юрьева, так и представителей зарубежной науки К. Маслач,

Х. Фрейденбергер, Дж. Шваб, посвященные эмоциональному выгоранию, можно выявить определенную историческую периодизацию в изучении данного психологического феномена.

В 1974 году началась первая фаза исследования данного феномена, когда Х. Фрейденбергер представил научному сообществу понятие «staff burn-out». Этим термином он описал: «психологическое состояние, возникающее у специалистов вспомогательных профессий в результате продолжительного и интенсивного взаимодействия с клиентами» [2].

После тщательного изучения, концепция «эмоционального выгорания» приобрела более структурированную форму, трансформировавшись в определенный синдром. Исследователи Пельман и Хартман, проанализировав различные трактовки этого явления, выявили трехкомпонентную структуру: «снижение профессиональной эффективности, отчуждение личности (деперсонализация), а также истощение как на эмоциональном, так и на физическом уровне» [10].

Системный принцип, объединивший предшествующие исследования, позволил создать комплексное описание эмоционального выгорания. Эта новая фаза изучения феномена, опирающаяся на достижения психологических, философских, медицинских и кибернетических наук, характеризуется применением системного подхода как основы для интеграции накопленных знаний [11].

В настоящее время фаза изучения синдрома эмоционального выгорания возникла благодаря культурологическо-гуманитарному взгляду, рассматривающему это явление как трансформацию индивидом внутреннего содержания своего сознания. Сторонники психологии гуманизма, включая таких видных деятелей как Роджерс, Фром и Маслоу, рассматривают личность через призму её способности к самореализации, воспринимая каждого человека как неповторимую и целостную систему. Исследователи трактуют экзистенциальные кризисы как комплекс особых переживаний, в которых человек осмысливает себя и окружающую действительность, что составляет

фундаментальную психическую реальность. В рамках данной концепции эмоциональное выгорание представляется не просто препятствием для личностной самоактуализации, но и потенциальным стимулом для развития самосознания [2].

Определенные научные деятели трактуют феномен профессионального истощения как единую структурную модель. «Эмоциональное выгорание – это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях» [41].

Человек, испытывающий продолжительное стрессовое состояние, постепенно подвергается эмоциональному истощению, что в конечном итоге приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания. Усталость, воздействующая на эмоциональную сферу и побуждения к действию, способна привести к длительному истощению организма. Признаками этого состояния являются постоянное чувство утомления, эмоциональная неустойчивость и утрата желания заниматься привычной деятельностью. Чрезмерная занятость способствует снижению способности индивида своевременно воспринимать и должным образом обрабатывать существенные данные и сигналы. Неразрешенные эмоциональные состояния, постоянно откладываемые дела и внешние стрессоры, которые остаются без должной обработки, постепенно формируют тяжелый эмоциональный груз. День за днем этот багаж увеличивается, в результате чего человек неизбежно сталкивается с синдромом истощения ресурсов — так называемым «выгоранием» [16].

С 1 января 2022 года в действие вступила обновленная Международная классификация болезней (МКБ-11), что ознаменовало значительный прогресс в признании синдрома эмоционального выгорания на официальном уровне. Согласно этой классификации, данное состояние, обозначенное кодом QD85, определяется как синдром, развивающийся вследствие неразрешенного длительного стресса в профессиональной среде, что стало существенным этапом в формализации этого понятия.

Феномен выгорания, наблюдаемый в профессиональной деятельности, представляет собой явление, связанное исключительно с трудовой сферой. Следует подчеркнуть, что этот синдром не классифицируется как медицинское состояние, а рассматривается именно как профессиональный феномен, проявляющийся только в рабочем контексте [17].

Нейроэндокринные системы подвергаются нарушениям из-за длительного стресса на работе, что подтверждается современными научными работами в области нейробиологии. Согласно современным научным данным, профессиональное истощение не ограничивается лишь психологическими симптомами. Исследования подтверждают, что выгорание имеет физиологический базис, проявляющийся в структурных и функциональных модификациях головного мозга.

1.2 Психологическая структура и стадии развития эмоционального выгорания

Хронический стресс на работе может привести к серьезному психологическому явлению - выгоранию эмоциональной сферы. Чтобы создать действенные стратегии предупреждения и исправления этого состояния, критически важно исследовать, как оно формируется и из каких психологических компонентов состоит. Психология наших дней трактует феномен выгорания как динамичное явление, проходящее через последовательные этапы развития, а не как неизменное состояние. Этот процесс обладает уникальной структурой, состоящей из характерных элементов, взаимодействующих между собой во времени. Своевременное выявление признаков выгорания становится возможным благодаря глубокому осмыслению этих компонентов, что также открывает путь к созданию специализированных мер воздействия, адаптированных под каждую стадию развития данного состояния [22].

Изучение психологической структуры выгорания имеет ценность в теоретическом плане, поскольку позволяет не только выявить основные механизмы формирования данного феномена, но и упорядочить его разнообразные проявления. Разработка действенных превентивных мер и создание точных инструментов диагностики для разных категорий специалистов обуславливают практическую значимость данной работы.

В настоящей работе анализируются ключевые концепции структуры эмоционального выгорания с психологической точки зрения. В работе обсуждаются факторы, оказывающие влияние на процессуальную динамику этого явления, а также проводится разбор поэтапных моделей формирования выгорания [21].

В нынешней психологической науке широкое признание получила модель эмоционального истощения, состоящая из трех основных элементов, разработанная командой исследователей под руководством К. Маслач.

Маслач описывает синдром эмоционального выгорания как трехфазовый процесс. Начальный этап характеризуется физическим и эмоциональным истощением организма. В этот период человек часто подвержен различным заболеваниям, включая простудные, а также страдает от головных болей и других проблем со здоровьем [19].

Вторая фаза эмоционального истощения характеризуется двумя ключевыми симптоматическими комплексами. С одной стороны, возникает отчуждение и апатия в отношениях с людьми вокруг – будь то сотрудники или потребители услуг. С другой – формируется самокритичное восприятие и деструктивные переживания относительно собственной личности, вызванные эмоциональным дискомфортом. Сочувствующие люди нередко подвергаются эмоциональному напряжению, что приводит к защитным стратегиям: минимизации рабочей нагрузки, социальной изоляции и уклонению от конфликтных ситуаций. Такое поведение способно вызвать синдром выгорания, который может проявляться в одной или двух симптоматических категориях одновременно [23].

Согласно исследованиям К. Маслач, финальная фаза эмоционального истощения наступает нечасто. В этом состоянии индивидум испытывает глубокую неприязнь как к собственной личности, так и к окружающей действительности, одновременно утрачивая способность управлять жизненными процессами [18].

Шкала, состоящая из двенадцати уровней эмоционального истощения, была разработана Х. Фройденбергером для измерения степени профессионального выгорания [34].

Первая ступень характеризуется тем, что на начальном этапе шкалы наблюдается настойчивое желание доказать свою значимость фразой «я способен на это», порой даже вступая в конкурентные отношения с окружающими.

Постепенно люди перестают заботиться о своих нуждах. Общение с окружающими сокращается, личное пространство сужается. Физическая активность отходит на второй план, а время для саморазвития исчезает. Человек утрачивает способность уделять внимание себе и своим близким, диалоги становятся редкостью [24].

Когда личность достигает очередного этапа, его способность замечать противоречия притупляется. Сначала он игнорирует напряженные ситуации из-за нехватки ресурсов для их разрешения, затем постепенно теряет чувствительность к ним. Проблемы в профессиональной сфере, домашней обстановке и межличностных отношениях ускользают от его внимания. В результате происходит отстранение от реальности [25].

Человек перестаёт воспринимать собственную личность, становясь подобными неодушевлённым устройствам — безостановочно работающим механизмам без внутреннего содержания.

Длительное ощущение внутренней опустошенности нередко приводит к депрессивным состояниям. Когда человек достигает финальной, двенадцатой фазы эмоционального истощения, его охватывает полное отчаяние.

Психическое и физическое здоровье серьезно подрывается, а мысли о самоубийстве становятся частым спутником разрушенной личности [37].

Российский учёный В.В. Бойко разработал подробную трёхфазную концепцию эволюции синдрома выгорания, где каждая стадия последовательно сменяет предыдущую:

- фаза напряжения. На начальном этапе выгорания человек сталкивается с внутренним конфликтом между ожиданиями и действительностью в профессиональной сфере. Это несоответствие вызывает растущее внутреннее давление, проявляющееся через ряд симптомов. Индивид может испытывать чувство безысходности, переживать тревожные и депрессивные состояния, быть недовольным собственными действиями и остро реагировать на стрессовые ситуации на работе;
- фаза резистентности характеризуется попытками организма уравновесить растущее давление различными способами. Организм начинает сокращать профессиональную активность и снижать уровень ответственности, что является редукцией рабочих обязанностей. Происходит также оправдание негативного отношения к работе – эмоционально-нравственная дезориентация. Человек экономит эмоциональные ресурсы, проявляя избирательность в эмоциональных реакциях. Более того, эмоциональная отстраненность не ограничивается рабочей средой, а переносится и на личные отношения, расширяя сферу экономии эмоциональных ресурсов;
- фаза истощения характеризуется серьезными личностными трансформациями, сопровождающимися нарушением профессиональной деятельности. Эта фаза, известная как истощение, проявляется в значительном снижении эмоционального потенциала, отчуждении от собственных чувств и окружающих людей. Параллельно развиваются вегетативные расстройства и психосоматические

проблемы, усугубляющие общее состояние истощенности и эмоционального опустошения [4].

Личностная вовлеченность в чужие негативные переживания приводит к особому кризисному состоянию. Такое острое состояние, известное как выгорание, характерно для тех, кто регулярно взаимодействует с эмоциональными проблемами других и в различной степени эмпатически реагирует на них [26].

Душевное и физическое истощение, сопровождающееся потерей уверенности в собственных возможностях, составляет суть синдрома выгорания. Этот феномен может быть вызван различными факторами, включая психологическое напряжение, конфликт внутри личности, а также фрустрацию в её острой или хронической форме [27].

Психологическую сущность феномена выгорания составляют:

- психическая и физическая усталость;
- ощущение беспомощности и несостоятельности;
- нежелание идти на работу;
- раздражительность и агрессивность во время беседы, стремление быстрее завершить её;
- ощущение малой значимости решаемых проблем;
- перенос отрицательных эмоций на окружающих;
- стремление уйти и реализовать себя в другой области [5].

Длительное психическое напряжение и стресс вызывают определенные признаки профессионального истощения. Эти проявления могут привести к разрушению психологической целостности личности, особенно затрагивая эмоциональную составляющую, а в некоторых случаях полностью дезорганизуют различные аспекты психики человека.

Существует три типа различных категорий эмоционального выгорания, которые необходимо принимать во внимание.

Первый тип характеризуется снижением эмоциональной чувствительности, когда переживания утрачивают свою интенсивность и привлекательность. Эмоциональная связь с родными и близкими ослабевает. Ощущение вкуса пищи, которая раньше приносила удовольствие, становится менее ярким, она кажется невкусной и грубой [28].

Скрытые негативные эмоции, характерные для второго типа, в определенный момент вырываются наружу, подобно взрыву. В результате такого эмоционального всплеска агрессия обрушивается на невинного человека, который случайно оказывается рядом и становится мишенью для накопившейся озлобленности [29].

Самым губительным для социума является третий вид эмоционального истощения. Человек, переживающий это состояние, демонстрирует полное безразличие к окружающей действительности. Жизненные ценности теряют значимость, человека охватывает апатия и равнодушие ко всему происходящему.

Немецкий психолог Матиас Буриш предложил упрощенное объяснение проявлений эмоционального выгорания, выделив четыре последовательных этапа. Его подход позволяет доступными словами понять процесс развития этого состояния [30].

На первом этапе, когда приходит вдохновение и восторг от новых идей, человек может не замечать опасности. Это лишь предвестник выгорания, а не само выгорание. Недели и месяцы чрезмерных требований к себе, избыточная самокритика при идеалистическом настрое – всё это сигналы, требующие внимания. Необходимо сохранять бдительность именно в этот период кажущейся безобидности.

Наступление физического и эмоционального упадка, сопровождающегося общей слабостью организма, характеризует второй этап. Телесные и эмоциональные ресурсы истощаются.

Когда человек сталкивается с непрерывным потоком завышенных ожиданий, активируются защитные механизмы. Дегуманизация становится

естественным ответом организма, стремящегося предотвратить дальнейшее эмоциональное истощение. Третий этап характеризуется разрывом отношений – это своеобразное противодействие, защитная реакция на чрезмерное давление извне.

Заключительная фаза – терминальная стадия эмоционального истощения, представляет собой интенсификацию процессов третьего этапа. Буриш определяет это состояние как «синдром отворачивания», при котором человек утрачивает способность испытывать радость [7].

Согласно концепции М. Буриша (1994 года), развитие синдрома профессионального выгорания можно разделить на несколько основных фаз.

Предупреждающая фаза:

- чрезмерное участие;
- истощение.

Снижение уровня собственного участия:

- по отношению к сотрудникам, ученикам;
- по отношению к другим окружающим;
- по отношению к профессиональной деятельности;
- возрастание требований.

Эмоциональные реакции:

- депрессия;
- агрессия.

Фаза деструктивного поведения:

- сфера интеллекта;
- мотивационная сфера;
- эмоционально-социальная сфера.

Психосоматические реакции.

Фаза разочарования.

В. Шауфелли, предложил научному миру рассматривать эмоциональное выгорание как конструкцию с двумя измерениями. Согласно его

исследованиям, это явление включает два ключевых компонента. Деперсонализация, или установочный элемент, характеризуется трансформацией отношения человека к окружающему миру и собственной личности. Параллельно с этим наблюдается аффективный компонент - эмоциональное истощение, которое выражается в ухудшении физического самочувствия, повышенной тревожности и различных жалобах на здоровье. Эта бинарная структура эмоционального выгорания была предложена нидерландским профессором научному сообществу как альтернатива более сложным моделям. Исследование указывает на два ключевых аспекта: установочный компонент, или деперсонализация, характеризующийся трансформацией восприятия себя и других людей, а также аффективный элемент - эмоциональное истощение, выражающееся через недомогания, жалобы на физическое состояние и повышенную нервозность [1].

Согласно динамической модели, предложенной Э. Хартманом и Б. Пельманом, феномен эмоционального выгорания представляет собой не статичное состояние, а развивающийся временной процесс, при котором интенсивность симптомов постепенно усиливается. Их исследования демонстрируют, что данное явление прогрессирует, последовательно увеличивая степень своих проявлений [9].

Учёные характеризуют данный феномен через призму трёх ключевых типов ответных реакций на стрессовые ситуации в рабочей среде. Поведенческие проявления включают снижение профессиональной эффективности, отстранение от рабочих обязательств и падение мотивации к труду. Когнитивно-эмоциональные аспекты выражаются в деморализации, обезличивании и эмоционально-мотивационном истощении. Физиологическая составляющая проявляется через телесное изнеможение и различные соматические симптомы [31].

Согласно исследованиям Т.В. Форманюка: «обобщив большое количество определений термина выгорание Б. Пельман и Э. Хартман выделили три главных компонента эмоционального выгорания:

эмоциональное или физическое истощение, деперсонализацию и сниженную рабочую продуктивность» [6].

Таким образом можно сделать вывод, что феномен эмоционального выгорания характеризуется многомерностью и сложностью как в своей психологической организации, так и в этапах. Для эффективного вмешательства и глубокого осмысления данного явления необходим комплексный интегрированный подход [32].

Хотя модель К. Маслач имеет самое надежное эмпирическое подтверждение, необходимо расширить её пониманием того, как выгорание прогрессирует через различные фазы своего развития, учитывая динамический характер этого процесса [33].

Проблема эмоционального истощения остаётся предметом дискуссий, и учёные до сих пор не пришли к единому определению этого явления. Теоретические модели современности, как простые, так и многоаспектные, описывают данный феномен как всестороннее истощение, затрагивающее не только эмоциональную сферу, но также физическое и психологическое состояние человека. Длительное пребывание в эмоционально напряжённых коммуникативных ситуациях считается основным фактором, провоцирующим такое истощение.

1.3 Влияние психологических факторов в формировании эмоционального выгорания

Понимание ключевых психологических факторов, определяющих индивидуальную восприимчивость к профессиональному стрессу, критически важно для создания действенных стратегий предотвращения и лечения синдрома истощения. Множество взаимосвязанных элементов в комплексе формируют этот многогранный психологический феномен. Характер проявления данного состояния и персональная подверженность стрессовым

нагрузкам на работе во многом зависят от психологических предпосылок, играющих фундаментальную роль в развитии данного синдрома.

Исследуя феномен эмоционального выгорания, Н.Н. Сафукова и А.В. Емельяненко применяют экзистенциальный подход. Они рассматривают, как данное явление воздействует на человеческое существование через призму концепции акме – вершинных достижений личности. Этот концепт неразрывно связан с качественными характеристиками жизни, индивидуальными особенностями и другими личностными аспектами. В данном контексте, проблема рассматривается через призму акмеологии, затрагивая не только профессиональную сферу, но и более широкий спектр аспектов личности специалиста – его ценностные ориентиры, смысловые конструкты и мотивационные факторы [35].

По мнению авторов, развитие эмоционального выгорания не ограничивается профессиональной средой и проявляется в разных жизненных ситуациях человека, а работа, как средство заработка и осмысленности жизни, имеет мощное влияние на все жизненные ситуации человека [36].

Д.Г. Трунов также разделяет точку зрения, что симптомы эмоционального выгорания могут служить полезными индикаторами, сигнализирующими специалисту о внутренних психологических процессах, происходящих в его душевном состоянии [38].

По мнению Д.Г. Трунова, проявлением защитных механизмов, направленных на ослабление неблагоприятных профессиональных факторов, последствиями изменений в мотивационной сфере личности специалиста.

Воззрения В.В. Бойко находят соответствие с концепцией, где эмоциональное выгорание трактуется как, «выработанный организмом механизм психологической защиты, который проявляется в форме частичного или полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия» [3].

Ученые рассматривают эмоциональное выгорание как психологический защитный механизм, при котором человек частично или полностью блокирует

эмоциональные реакции на травмирующие ситуации. Согласно В.В. Бойко, это явление представляет собой психогенное нарушение, тесно связанное с профессиональной дезадаптацией и особенностями поведенческой модели педагога в образовательном пространстве. Интересно, что идеалисты наиболее подвержены развитию данного синдрома, поскольку их завышенные ожидания часто сталкиваются с реальностью [41].

В.В. Бойко рассматривает эмоциональное выгорание как поэтапный динамический процесс, который в своём развитии следует механизмам стресса. Согласно его концепции, существует чёткая корреляция между различными симптомами выгорания и стадиями стрессового состояния, образующими единую взаимосвязанную систему.

Различные факторы оказывают значительное влияние на развитие эмоционального выгорания. Можно классифицировать причины возникновения данного синдрома у сотрудников социальной сферы, разделив их на три основные категории.

- социальный фактор;
- личностный фактор;
- фактор среды (организационный фактор).

Профессионалы, осознанно избравшие свой путь и воспринимающие работу как призвание, чаще подвержены эмоциональному выгоранию. Парадоксально, но синдром выгорания редко затрагивает тех, кто безразличен к своей деятельности или ориентирован исключительно на материальные блага и социальный статус. Напротив, именно те, кто эмоционально вовлечен в профессию, для кого важно служение людям и кто изначально придает большое значение своему делу, оказываются в зоне риска. Личностный аспект выгорания проявляется в том, что страдают преимущественно специалисты, чья работа предполагает эмоциональную отдачу и ориентацию на потребности других.

Человек, склонный к эмпатии и увлечениям, с фокусом на окружающих, рискует быстро развить синдром эмоционального истощения, особенно при

слабой способности реалистично оценивать ситуацию, недостатке критического мышления в отношении негативных обстоятельств и низкой стрессоустойчивости.

Противоположную точку зрения предлагает Б. Махер. Согласно его исследованиям, синдром «эмоционального выгорания» может быть спровоцирован комплексом личностных характеристик. Среди них - недостаточная эмпатия и авторитарность, чрезмерная приверженность своему делу, а также неконструктивные реакции на стрессовые ситуации. Последние проявляются в агрессивном поведении или апатии, когда человек не способен быстро достичь поставленных целей.

Организационный аспект, или фактор среды, оказывает значительное воздействие на рабочий процесс. Несоответствие между стилем управления и содержанием деятельности, отсутствие адекватной оценки результатов, а также недостаточная организация труда могут существенно влиять на выполнение даже содержательно сложных задач. Именно структурные недостатки в организации рабочего пространства часто становятся причиной снижения эффективности профессиональной деятельности.

Еще в 1982 году исследовательница Т.В. Форманюк сформулировала фундаментальные признаки процесса эмоционального истощения, такие как:

- персональная граница способности эмоциональной сферы личности сопротивляться выгоранию, сохраняя внутренние ресурсы и противостоя истощению. Это уникальный барьер, определяющий, насколько долго человек может защищать себя от эмоционального опустошения, сберегая свою психологическую целостность;
- психологическая сфера личности, охватывающая эмоциональные переживания, ценностные ориентации, побудительные силы и предвосхищаемые результаты;
- дискомфорт, проблемы и дисфункции, накапливаясь в личном опыте человека, формируют концентрат отрицательных последствий и состояний дистресса.

Подводя итоги проведенного анализа, можно заметить явную взаимосвязь между феноменом эмоционального выгорания и проявлениями хронической усталости как синдромов со схожим симптоматическим профилем. Существенные различия наблюдаются между данными синдромами, хотя их проявления могут казаться похожими. Оба выступают как значимые показатели деформации в профессиональной сфере.

Люди с высоким творческим потенциалом, альтруистической направленностью и фанатичной преданностью своей профессии особенно подвержены развитию синдрома эмоционального выгорания. Этому недугу чаще всего подвергаются именно те специалисты, которые изначально обладали сильной внутренней мотивацией и вкладывали душу в свою работу.

Глубокое понимание психологических аспектов помогает создавать действенные стратегии профилактики и вмешательства при эмоциональном истощении как на персональном, так и на корпоративном уровнях. Индивидуальная восприимчивость к рабочему напряжению и характерные проявления данного синдрома формируются под влиянием психологических компонентов, которые занимают ключевое положение в формировании профессионального выгорания.

Глава 2 Эмпирическое исследование факторов, способствующих эмоциональному выгоранию

2.1. Организация и методы исследования

Для проведения исследования в рамках работы по теме: «Психологические факторы, способствующие эмоциональному выгоранию» была сформирована группа респондентов в количестве 20 человек, а именно мужчины и женщины в возрасте от 23 до 40 лет.

Целью нашей работы было исследование личностных качеств и психологических факторов, которые влияют на эмоциональное выгорание мужчин и женщин. формирование группы выборки для проведения исследования; отбор и характеристика диагностических инструментов и методов исследования, соответствующих поставленной задаче; осуществить эмпирическое исследование индивидуальных особенностей и уровня эмоционального выгорания среди участников коллектива. проанализировать полученные показатели.

Концепции и теоретические воззрения таких исследователей, как К. Маслач, Е. Хартман, Б. Пелман, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова и В.Т. Абрумова, стали фундаментом методологической и теоретической базы для изучения синдрома эмоционального выгорания в данной работе.

Для успешного выполнения поставленных целей выпускной квалификационной работы были отобраны следующие диагностические инструменты и методики, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1- Сравнительная таблица используемых методик

Методика	Характеристика
Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)	Оценка степени проявления симптомов на разных стадиях эмоционального выгорания.
Фрайбургский личностный опросник (форма В), разработанный И. Фаренбергом, Х. Заргом, Р. Гампелом.	Диагностика состояний и свойств личности
Многомерная шкала перфекционизма, MPS	Определение степени стремления к безупречности у тестируемого
Многофакторный личностный опросник Кеттелла 16-PF	Изучение индивидуальных особенностей характера

Для проведения данного исследования был осуществлен отбор соответствующего методологического инструментария.

Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко).

Методика В.В. Бойко представляет собой психологический инструмент для выявления эмоционального выгорания, преимущественно в профессиональной сфере. Тест определяет фазу выгорания и включает различные измерительные шкалы.

Данный диагностический метод позволяет выявить три ключевых стадии:

- истощение (характеризующееся полным эмоциональным опустошением, циничным отношением и отсутствием мотивации);
- резистенцию (проявляющуюся через механизмы совладания со стрессом и попытки поддержания работоспособности);
- напряжение (выражающееся в начальных симптомах усталости, тревожности и стрессовых реакциях).

Фрайбургский личностный опросник (форма В).

Данный опросник применяется для получения представления о личностных характеристиках и выявления возможных психологических проблем. Он включает несколько шкал, оценивающих такие личностные черты, как экстраверсия-интроверсия, социальная активность и уровень взаимодействия с окружающими.

Опросник предоставляет возможность индивидуальные черты личности.

Многомерная шкала перфекционизма, MPS.

Инструмент для измерения стремления к совершенству - многомерная шкала перфекционизма MPS помогает выявить, как проявляются различные грани этой характеристики у личности. Важно понимать, что перфекционизм содержит также и деструктивные элементы.

В рамках MPS анализируются ключевые компоненты:

- как человек воспринимает и реагирует на допущенные промахи;
- насколько высокие требования человек устанавливает для себя в отношении собственных результатов.

Исследователи используют данный инструмент для определения рисков избыточного стремления к совершенству, которое часто приводит к депрессивным состояниям, повышенной тревожности и стрессу.

Многофакторный личностный опросник Кеттелла 16PF.

Инструмент личностного профилирования 16PF предоставляет детальную картину характера через анализ ключевых аспектов, таких как эмоциональная устойчивость, интеллектуальные способности и межличностная теплота. Понимание поведенческих паттернов и прогнозирование реакций позволяет определить уровень дисциплинированности, стрессоустойчивости и уверенности личности.

Методика оценивает разнообразные личностные параметры: склонность к подозрительности (L), чувствительность (I), готовность принимать новое (M), степень интровертированности (Q1), конформность (N), уровень тревожности (Q2), социальную смелость (H), добросовестность (G), жизнерадостность (F) и доминантность (E).

2.2. Результаты диагностики и предварительный анализ данных

Для реализации программы психодиагностики личности в рамках выполнения выпускной квалификационной работы был проведен опрос 20 человек, которые определяют у себя склонность к эмоциональному выгоранию в целом или находящиеся сейчас в данном состоянии, мужчины и женщины в возрасте от 23 до 40 лет.

Результаты проведения опроса по методике: «Многофакторный личностный опросник Кеттелла 16PF». Расшифровка обозначений: Замкнутость/общительность (А), Интеллект (В), Эмоц. стабильность (С), Подчиненность/доминантность (Е), Сдержанность/экспрессивность (F), Моральная нормативность (G), Робость/смелость (H), Практицизм/чувствительность (I), Доверчивость/подозрительность (L), Практичность/мечтательность (M), Прямолинейность/дипломатичность (N), Спокойствие/тревожность (O), Консерватизм/радикализм (Q1), Конформизм/нонконформизм (Q2), Самоконтроль (Q3), Расслабленность/напряженность (Q4), Тревога (F1), Интроверсия/экстраверсия (F2), Чувствительность/уравновешенность (F3), Конформность/независимость (F4). Результаты диагностики представлены на рисунке 1.

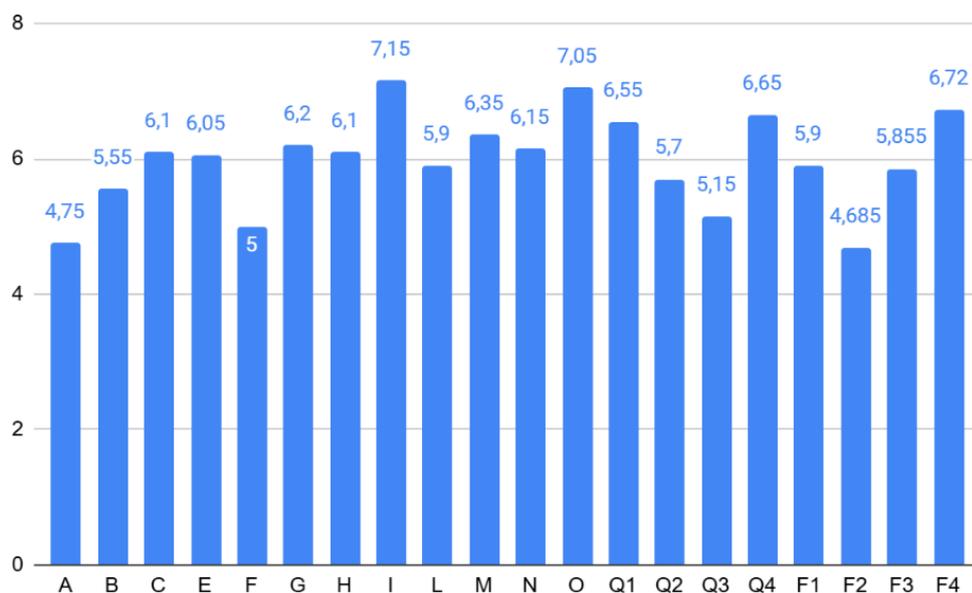


Рисунок 1 – Средние значения показателей респондентов по методике 16-PF P. Кеттелла

Изучение данных выявило склонность большинства участников к интроверсии, что отражено в средних показателях F2 (Интроверсия/Экстраверсия) – 4,68. Что касается показателя самоконтроля (Q3), его значение 5,15 свидетельствует о балансе между управлением эмоциями и допущением некоторой спонтанности в поведении. Примечательно, что показатель А (Отчужденность/Доброжелательность) составил 4,75, что ниже среднего уровня и характеризует умеренную отстраненность в межличностных отношениях.

Анализ опроса выявил повышенную эмоциональную восприимчивость участников. Респонденты продемонстрировали выраженную склонность к сочувствию, о чем свидетельствует высокий показатель чувствительности (7,15) по шкале I (Практицизм/Чувствительность). Параллельно с этим обнаружен значительный уровень беспокойства среди опрошенных - параметр O (Спокойствие/Тревожность) составил 7,05, что превышает средние значения.

Исследование обнаружило уникальный психологический портрет участников опроса. Они демонстрируют интроверсию с некоторой дистанцированностью в отношениях, одновременно проявляя высокую эмоциональную восприимчивость и беспокойство. В ситуациях активного профессионального взаимодействия такая комбинация характеристик личности может привести к быстрому истощению эмоциональных запасов. Именно поэтому повышенная чувствительность в сочетании с выраженной тревожностью создает потенциальный риск развития эмоционального выгорания у данной группы людей.

Фрайбургский личностный опросник (форма В), разработанный И. Фаренбергом, Х. Заргом, Р. Гампелом.

Результаты представлены на рисунке 2.

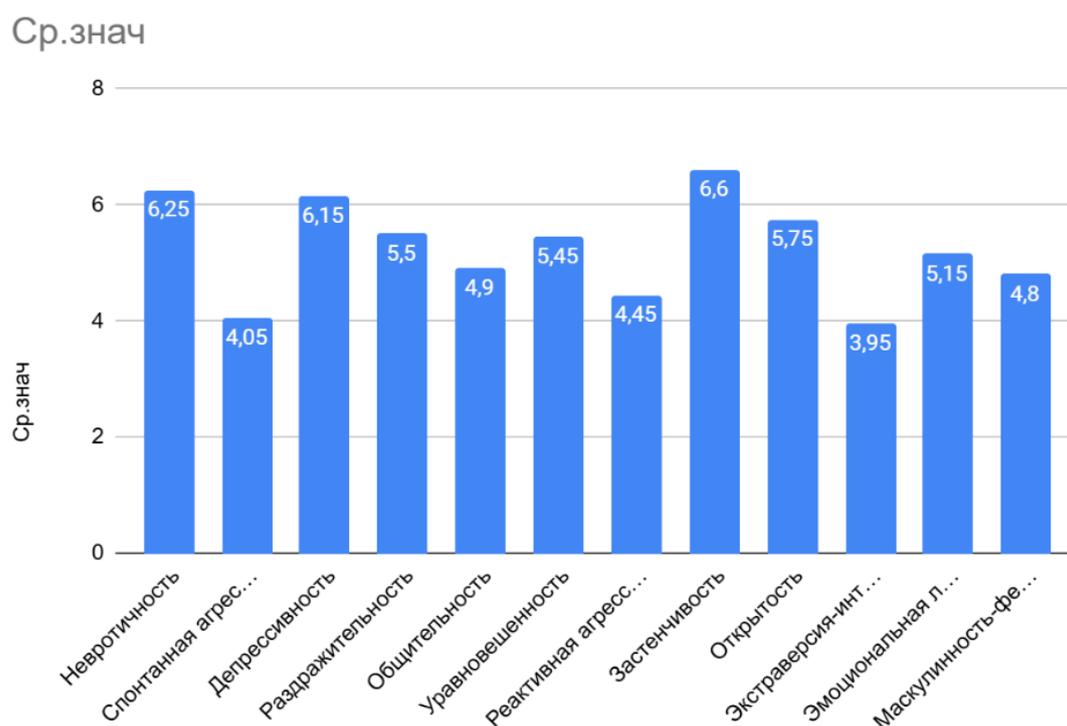


Рисунок 2 – Результаты проведения Фрайбургского личностного опросника.

Изучение результатов исследования выявило интересные особенности группы участников. Высокие показатели по шкалам «Невротичность» (6,25) и

«Застенчивость» (6,6) свидетельствуют о том, что респонденты склонны к повышенной тревожности и более острому восприятию повседневных ситуаций как стрессовых.

В противоположность этому, низкие значения по параметрам агрессивности говорят об эмоциональной сдержанности опрошенных. Как спонтанная (4,05), так и реактивная (4,45) агрессивность находятся ниже среднего уровня, что характеризует участников как неконфликтных людей.

Средний показатель по шкале «Экстраверсия-Интроверсия» составил 3,95, демонстрируя преобладание интровертивных личностей среди респондентов данного исследования.

Многомерная шкала перфекционизма, MPS

С целью оценки уровня перфекционизма участников исследования мы применили диагностический инструмент MPS (Многомерная шкала перфекционизма). Графическое отображение полученных данных представлено на рисунке 3.

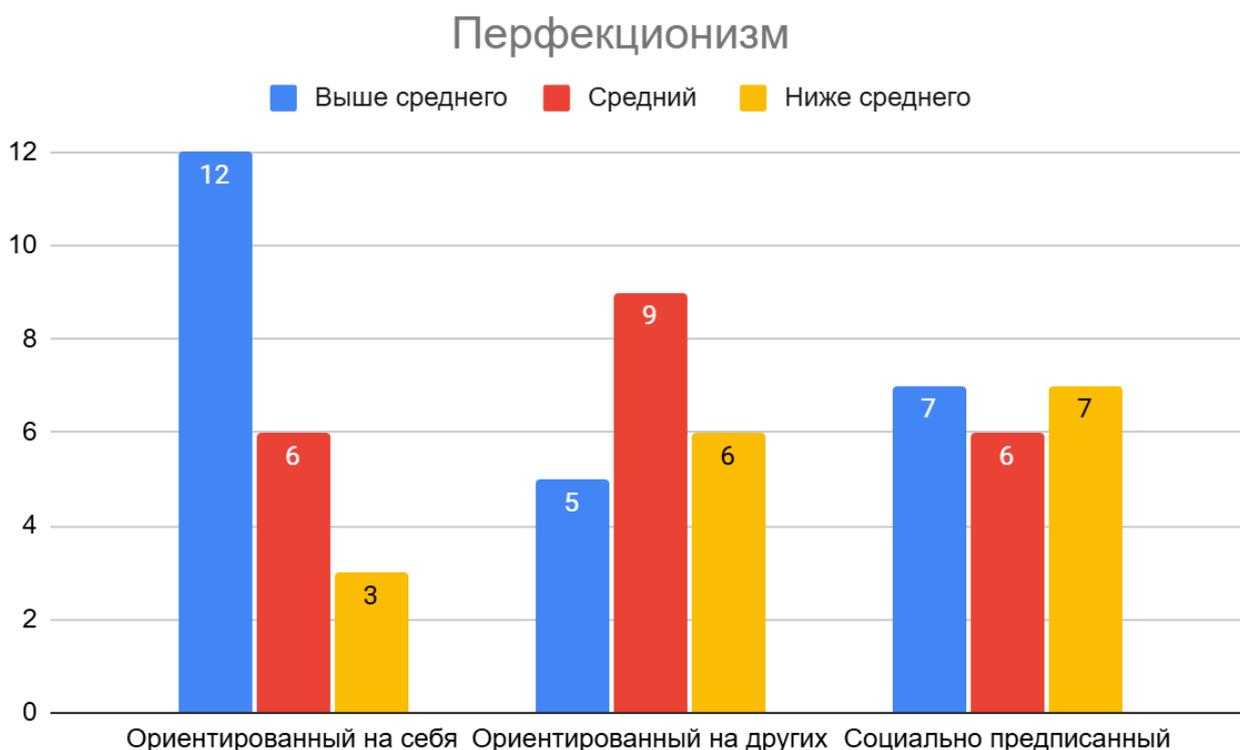


Рисунок 3 – Уровень перфекционизма участников исследования

Исследование выявило, что у большинства опрошенных (12 человек) наблюдается повышенный уровень «перфекционизма направленного на себя». Это проявляется в чрезмерной самокритике, нереалистичных требованиях к себе и болезненной неспособности принимать собственные недостатки и неудачи.

Интересно, что лишь небольшая часть участников (5 человек) демонстрирует высокие показатели по шкале «перфекционизм, направленный на других». Данный тип характеризуется выдвиганием завышенных и нереалистичных требований к окружающим людям. Такое распределение результатов свидетельствует о том, что испытуемые склонны предъявлять завышенные стандарты преимущественно к себе, а не к другим.

Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)

Мы применили методику В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» с целью измерения интенсивности симптоматики на различных этапах развития синдрома выгорания. Результаты представлены на рисунке 4.

	Не сложившийся	Складывающийся	Сложившийся
Фаза напряжения	4	6	10
Переживание обстоятельств	2	6	12
Неудовлетворенность собой	4	11	5
"Загнанность в клетку"	4	4	12
Тревога и депрессия	6	5	9
Фаза резистенции	6	12	2
Неадекватное реагирование	10	6	4
Эмоциональная дезориентация	11	5	3
Расширение сферы экономики	5	10	5
Редукция проф. обязанностей	5	4	11
Фаза истощения	4	6	10
Эмоциональный дефицит	1	7	12
Эмоциональная отстраненность	3	7	10
Личностная отстраненность	6	7	7
Психосоматический нарушения	4	11	5

Рисунок 4 - Диагностика уровня эмоционального выгорания

Большая часть респондентов (10 человек) демонстрирует сформированную «фазу напряжения», у 6 участников она находится в процессе становления, а у 4 не сформирована – таковы результаты проведенного исследования. «Неудовлетворенность собой» выступает доминирующим симптомом среди опрошенных, проявляясь через разочарование в профессии и переживание собственных неудач. Эмоциональное выгорание запускается именно через нервное напряжение, выступающее его предвестником. Характерная особенность этого состояния – его динамичность, обусловленная постоянным воздействием или интенсификацией психотравмирующих факторов. Тревожное состояние включает комплекс различных симптоматических проявлений, среди которых особенно выделяется профессиональная неудовлетворенность.

Сосредоточение на собственной личности происходит из-за «эмоционального переноса». Психотравмирующие аспекты работы переживаются вследствие образования закрытой системы «личность-обстоятельства».

Эмоциональное истощение возникает под влиянием определенных внутренних факторов: усвоение профессиональных обязательств, ролевые ожидания и чрезмерное чувство долга. Сначала эти факторы усиливают стресс, а затем активируют психологические защитные механизмы.

Исследование выявило, что у большинства опрошенных (12 человек) фаза резистентности находится в процессе формирования, в то время как лишь двое полностью вошли в эту фазу. Примечательно, что среди опрошенных преобладает симптом «Редукции профессиональных обязанностей». Данный феномен проявляется в том, участники демонстрируют тенденцию к упрощению задач, требующих эмоциональной вовлеченности, и уделяют недостаточно внимания профессиональным обязанностям.

Безусловным индикатором профессионального истощения выступает неспособность человека отличать рациональное сбережение эмоций от неуместной избирательности эмоциональных откликов. Когда работник

перестает понимать разницу между здоровой экономией чувственных сил и неадекватным эмоциональным реагированием, это явно свидетельствует о синдроме выгорания. Среди участников исследования лишь у четверых был выявлен симптом «Неадекватного реагирования», характеризующийся именно этой особенностью восприятия.

Исследование выявило, что у 10 участников опроса наблюдается сформировавшаяся «фаза истощения», еще 6 участников в процессе формирования данной стадии. Это состояние проявляется как неотъемлемая часть личности в виде эмоционального «выгорания». Для данной фазы характерно существенное снижение энергетического потенциала и ослабление функций нервной системы разной степени выраженности.

На данной стадии сформировавшимися симптомами у большинства респондентов являются: Симптом «Эмоционального дефицита» (12 человек) когда профессионал утрачивает способность к эмоциональной поддержке клиентов. Человек потерял умение искренне сопереживать чужим проблемам. Когда возникают ситуации, вызывающие к сердечному участию, они остаются без ответа в бесчувственном разуме современного человека.

Исчезла возможность эмоционально откликаться на обстоятельства, требующие нравственного самопожертвования и понимания чувств других. Также у 10 опрошенных сформирована «эмоциональная отстраненность» – защитный механизм, приобретенный за время работы с людьми. Это не врожденная особенность и не жесткость характера, а приобретенная стратегия самосохранения. Специалист практически исключает эмоции из профессиональной сферы: ни положительные, ни отрицательные события больше не вызывают у него эмоционального отклика. Человек становится безразличным к обстоятельствам, которые раньше могли бы его взволновать.

2.3 Статистический анализ и интерпретация результатов

Для определения связи уровня эмоционального выгорания с характерологическими особенностями личности применялся статистический непараметрический метод - корреляционный анализ Спирмена (r_s). Этот инструмент эффективно измеряет монотонную взаимосвязь переменных, представленных в интервальной или порядковой шкале измерений.

Показатели черт характера (средние значения):

- F2 (Интроверсия/Экстраверсия) = 4,68;
- Q3 (Самоконтроль) = 5,15;
- А (Отчужденность/Доброжелательность) = 4,75;
- I (Чувствительность) = 7,15;
- (Тревожность) = 7,05;
- Невротичность = 6,25;
- Застенчивость = 6,6.

Показатели фаз эмоционального выгорания (количество человек):

Фаза напряжения:

- сформирована: 10 чел.;
- в процессе становления: 6 чел.;
- не сформирована: 4 чел.

Фаза резистентности:

- полностью сформирована: 2 чел.;
- в процессе формирования: 12 чел.;

Фаза истощения:

- сформирована: 10 чел.;
- в процессе формирования: 6 чел.

Показатели симптомов эмоционального выгорания:

- неадекватное реагирование: 4 чел.;
- эмоциональный дефицит: 12 чел.;

– эмоциональная отстраненность: 10 чел.

Качественные индикаторы стадий эмоционального истощения были конвертированы в числовые эквиваленты по шкале порядка для проведения корреляционного анализа. Так, например, стадия напряжения получила следующие количественные значения: 1 соответствует несформированной фазе, 2 - фазе в процессе формирования, 3 - полностью сформированной фазе.

Результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты корреляционного анализа Спирмена

Черта характера	Фаза напряжения	Фаза резистентности	Фаза истощения	Эмоц. дефицит	Эмоц. отстраненность
F2 (Интроверсия)	-0,429	0,143	-0,143	-0,429	-0,429
Q3 (Самоконтроль)	-0,679*	-0,286	-0,429	-0,714*	-0,679*
A (Отчужденность)	0,571	0,286	0,429	0,607	0,571
I (Чувствительность)	0,786**	0,429	0,643	0,821**	0,786**
O (Тревожность)	0,821**	0,357	0,571	0,857**	0,821**
Невротичность	0,857**	0,429	0,643	0,893**	0,857**
Застенчивость	0,929**	0,5	0,714*	0,964**	0,929**

При исследовании корреляционных зависимостей выявлены особо значимые позитивные взаимосвязи. Эмоциональный дефицит демонстрирует исключительно высокую степень сопряженности с застенчивостью (коэффициент Спирмена 0,964 при $p < 0.01$). Также обнаружена сильная связь между невротическими проявлениями и эмоциональным дефицитом, где r_s достигает 0,893 с высоким уровнем статистической значимости. Третья выраженная корреляция установлена между тревожным состоянием и недостаточностью эмоциональной сферы ($r_s = 0,857^{**}$).

Выявлена значимая обратная взаимосвязь между способностью к самоконтролю и проявлениями эмоциональной сферы. В частности, чем выше

показатели самоконтроля у испытуемых, тем меньше у них наблюдается эмоциональная отстраненность ($r_s = -0,679^*$). Аналогичная тенденция прослеживается в отношении эмоционального дефицита: повышение самоконтроля сопровождается снижением данного показателя, что подтверждается статистически значимым коэффициентом корреляции ($r_s = -0,714^*$).

Индивидуальные особенности характера слабо связаны с этапом сопротивления, что указывает на его относительную автономность от личностных черт. Ключевыми факторами, предсказывающими развитие эмоционального истощения, выступают: недостаточная способность контролировать себя, выраженная склонность к беспокойству, значительная робость в социальных ситуациях, а также повышенная нервная возбудимость.

Заключительные наблюдения.

Защитным механизмом против развития эмоционального истощения оказывается способность к самоконтролю, тогда как невротические проявления, тревога и застенчивость существенно ускоряют формирование этого синдрома. Проведенный статистический анализ обнаружил четкие корреляции между персональными чертами характера и степенью эмоционального выгорания.

Теоретические концепции, акцентирующие значимость психологических особенностей личности в формировании синдрома выгорания, находят подтверждение в наших эмпирических данных.

Подводя итоги исследования, можно сделать выводы, что люди, находящиеся в фазе истощения, часто обладают определенным набором психологических характеристик. Особенно уязвимыми к выгоранию становятся чувствительные личности, которые острее реагируют на стрессовые ситуации и сильнее переживают негативные события. Постоянная готовность к стрессу и повышенная тревожность истощают эмоциональные резервы человека. У участников исследования, находящихся в фазе истощения обнаружены похожие психологические черты, которые, вероятно,

способствуют развитию этого состояния через механизм непрерывного эмоционального напряжения.

Эмоциональное выгорание часто возникает у людей с повышенной тревожностью, когда их чувствительность становится фактором риска. Адаптироваться к новым требованиям и переменам таким личностям особенно сложно. В результате происходит постепенное истощение эмоциональных ресурсов, поскольку стресс накапливается и не находит выхода.

Исследование выявило, что участники в сложившейся фазе истощения демонстрируют более выраженные показатели невротизма и застенчивости. Накопление внутренних конфликтов и стрессов нередко возникает из-за трудностей в свободном выражении эмоций и мыслей, характерных для застенчивых личностей. Социальная изоляция и чувство одиночества формируются вследствие избегания общественных ситуаций, вызванного страхом перед коммуникацией и оценкой окружающих. Эмоциональное выгорание усугубляется недостатком социальной поддержки, которая могла бы смягчить воздействие стрессовых факторов.

Повышенная тревожность в обыденных ситуациях — характерный признак людей с выраженной невротичностью, делающий их особенно уязвимыми перед негативными переживаниями и стрессом.

Перфекционизм часто оборачивается эмоциональным выгоранием. Когда человек направляет перфекционизм на себя, он создает систему недостижимых стандартов, обрекая себя на постоянное разочарование. Даже значительные достижения кажутся ему недостаточными.

Малейшее несоответствие идеалу вызывает у таких людей мучительное чувство неполноценности.

Опасаясь потерпеть неудачу, перфекционисты часто избегают новых начинаний. Такое поведение существенно сужает их потенциал развития, вызывая ощущение топтания на месте. В результате этого застоя нередко возникает эмоциональное истощение и профессиональная дезадаптация.

2.4 Программа профилактики эмоционального выгорания

Исследование показало, что профилактика эмоционального выгорания требует комплексного подхода, а именно:

- научиться управлять собственными эмоциональными реакциями;
- пересмотреть завышенные стандарты требовательности к себе и снизить их до реалистичного уровня;
- минимизация тревожных состояний.

С целью предупреждения и устранения синдрома эмоционального истощения был создан специальный профилактический комплекс мероприятий.

1 этап. Информационное просвещение

Проводится в рамках 50 минутной встречи, на которой психолог-консультант объясняет участникам основные причины возникновения, а также особенности проявления эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание - характеризуется комплексом взаимосвязанных проявлений. После интенсивной и длительной работы наступает истощение, ощущается хроническая усталость и полное изнеможение.

Физиологические нарушения проявляются в виде расстройств сна, а также различных соматических проблем: нестабильности артериального давления, дисфункций сердечно-сосудистой и пищеварительной систем, невротических симптомов и мигреней.

В психологическом аспекте наблюдается формирование негативизма по отношению к профессиональной деятельности, возникает отчуждение от коллег и клиентов.

Когнитивная сфера также страдает – мышление становится шаблонным, теряет гибкость, а общение приобретает формальный характер.

Это явление включает в себя утрату профессиональных навыков и негативную самооценку.

Также участникам программы предоставляется раздаточный материал с основными краткими характеристиками данного состояния.

2 Этап. Снижение тревожности

Обретение внутреннего спокойствия начинается с медитативных практик и упражнений осознанности, которые эффективно снижают беспокойство и способствуют психологическому благополучию.

Для достижения состояния умиротворенности важно развивать навыки самоуспокоения и глубокой релаксации. Этому способствуют:

- методики контролируемого дыхания;
- техники постепенного расслабления мышц;
- практики внимательности.

Ключевые направления работы с тревогой включают:

- распознавание факторов, вызывающих тревожное состояние, и их глубокий анализ;
- формирование умения управлять тревожными мыслями через их переосмысление и реструктуризацию;
- освоение когнитивно-поведенческих методик, помогающих трансформировать беспокоящие мысли.

Важным этапом является повышение способности к расслаблению и культивирование навыков, позволяющих самостоятельно возвращаться в состояние эмоционального равновесия при столкновении с тревожными ситуациями.

Упражнение «Успокаивающее дыхание».

Инструкция: Начните с принятия комфортной позиции - можно стоять или сидеть. Представьте круговую фигуру и, после глубокого вдоха с задержкой, медленно выпустите воздух в воображаемый круг. Повторите этот процесс четырежды. Далее визуализируйте треугольник и направьте в него три выдоха, предваряя каждый полным вдохом. Завершите упражнение, дважды выдыхая в мысленно созданный квадрат. Гармонизация внутреннего

состояния неизбежно наступит после завершения всей последовательности действий.

Упражнение «Планирование».

Инструкция: необходимо спланировать место - сад или парк, где вы могли бы насладиться умиротворяющей прогулкой и приятным времяпрепровождением. Для реализации проекта можно применить различные художественные методы: создать рисунок, составить коллаж или сконструировать объемную модель. Во время тревожности обращаться к данному месту, ощущая себя в безопасности и комфорте

3 этап. Развитие самооценки

Профессиональные навыки и самооценка могут развиваться параллельно со снижением чрезмерной требовательности к себе.

Практики:

Практика позитивного внутреннего диалога. Составление аффирмаций и утверждений, которые будут поддерживать уверенность в собственных силах. Формирование реалистичных ожиданий и профессиональных целей становится естественным следствием такой работы.

Систематическое ведение дневника личных достижений помогает осознать и признать собственные качества. Этот процесс саморефлексии создает основу для распознавания своих сильных сторон и принятия их как неотъемлемой части профессионального портрета.

Упражнение «Самохвалство».

Инструкция: Проведите ревизию своих достижений за сегодня. Запишите только успешно реализованные позитивные поступки, игнорируя незавершённые планы. По желанию отметьте благоприятные последствия каждого действия.

Пример такого списка:

- подъём без опозданий;
- организация семейного завтрака и подготовка ланч-боксов;
- своевременное прибытие на рабочее место;

- проявление заботы о коллеге (приготовление кофе);
- успешное выполнение рабочей задачи;
- доведение проекта до логического завершения;
- качественное проведение вечернего времени с детьми;

После составления списка поразмышляйте: насколько сложным оказался процесс выявления положительных моментов вашего дня?

Упражнение «Избавление от самокритики»

Инструкция: Составьте список ваших достоинств на чистом листе. Подумайте о своих сильных сторонах: профессиональные навыки, уважение коллег, кулинарные таланты, жизненные достижения, способность признавать ошибки, умения в конкретных областях (например, садоводство), доброта, культурное развитие. Храните этот перечень в блокноте и обращайтесь к нему в моменты, когда вас одолевает излишняя самокритичность. Просмотр записей поможет вспомнить о собственной ценности.

Программа построена таким образом, что все её структурные элементы способствуют формированию важных персональных характеристик, необходимых для преодоления проявлений эмоционального выгорания.

Таким образом, в главе приведен эффективный специальный профилактический комплекс мероприятий по профилактике эмоционального выгорания.

Заключение

Эволюция концепции эмоционального выгорания прошла значительный путь развития. Изначально описанный Х. Фрейденбергером феномен был структурирован К. Маслач, которая выделила три ключевых компонента: редукцию профессиональных достижений, деперсонализацию и эмоциональное истощение. Сегодня это явление получило официальное признание в Международной классификации болезней 11-го пересмотра (МКБ-11), где оно зарегистрировано под кодом QD85 как профессиональный феномен, что свидетельствует о фундаментальной трансформации в понимании данного синдрома.

На данный момент трактовка феномена выгорания объединяет разнообразные измерения: от индивидуальных психологических характеристик и мыслительных паттернов до организационных условий работы и профессионального окружения. Также учитываются биологические процессы в нервной системе, возникающие в результате длительного стрессового воздействия. Таким образом, выгорание рассматривается как комплексное явление на пересечении личностных, социальных и физиологических факторов.

Согласно научным данным, синдром эмоционального истощения формируется в результате сложного сочетания внешних условий труда и личностных характеристик человека. К последним относятся стремление к идеалу, нестабильность эмоционального фона и недостаточная способность контролировать себя.

Проблема эмоционального выгорания особенно остро встает перед представителями профессий, связанных с оказанием помощи, где сотрудники постоянно сталкиваются с высокими эмоциональными нагрузками при интенсивном общении с людьми.

Значительным прорывом в понимании этого феномена стал переход от восприятия выгорания как личной проблемы отдельного человека к

осознанию его системной природы, что требует разработки превентивных мер и корректирующих воздействий на уровне всей организационной структуры.

В условиях стремительного ритма современной жизни, психическая адаптация многих индивидуумов не успевает за происходящими изменениями. Недостаточная гибкость психики затрудняет адекватное приспособление к динамично трансформирующейся реальности.

Хронический неразрешенный стресс нередко приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания – состояния, характеризующегося физическим, психическим и эмоциональным истощением организма. Информационные перегрузки, усиленная урбанизация и общее ускорение темпа существования усугубляют нервно-психическое напряжение, способствуя формированию пограничных психопатологических состояний.

В наши дни ментальное благополучие общества находится под угрозой из-за значительного эмоционального напряжения. Почти каждая область, где проявляет себя человек, сопровождается серьезным психологическим давлением, создавая существенные проблемы для душевного равновесия людей в современном мире.

Исследуя тему «Психологические факторы, способствующие эмоциональному выгоранию», мы стремились выявить, как личностные качества влияют на истощение эмоциональных ресурсов. В эксперименте приняли участие двадцать добровольцев: мужчин и женщин в количестве 20 человек.

Постоянное эмоциональное напряжение особенно опасно для чувствительных людей, склонных к стрессовым реакциям. Наше исследование показало, что невротические черты и высокий уровень тревожности становятся ключевыми факторами, влияющими на эмоциональное выгорание. Основной задачей работы было определение взаимосвязи между индивидуальными психологическими характеристиками, которые свойственны людям, находящимся в «фазе истощения» диагностируемой по методике В.В. Бойко.

Эмоциональное истощение может возникать от чрезмерного стремления к идеалу, когда человек устанавливает для себя нереалистичные критерии и впоследствии испытывает комплекс неполноценности. Беспокойство в обыденных ситуациях указывает на подверженность стрессовым воздействиям. Отсутствие социальных контактов и чувство отчуждения способствуют эмоциональному выгоранию, поскольку человек лишается необходимой поддержки и развивает коммуникативные барьеры.

Исследование в психологии охватывает различные этапы, методологию и инструментарий, включая планирование, анализ данных и презентацию результатов. При проведении исследований возникают трудности с привлечением участников из-за их загруженности и нежелания сотрудничать, однако преодоление этих препятствий в рамках данной практики обогащает исследовательский опыт.

Список используемой литературы

1. Большая психологическая энциклопедия. – М.: Эксмо, 2007. – 544 с.
2. Бойко В.В. Правила эмоционального поведения. – СПб.: Питер, 1998. – 345 с.
3. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 2019. – 288 с.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004. – 474 с.
5. Винс К. Иммуниетет к выгоранию. Как развить эмоциональный интеллект для борьбы со стрессом. – М.: Бомбора, 2022. – 320 с.
6. Водопьянова Н.Е. Психическое «выгорание» и качество жизни. Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2002. – 355 с.
7. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 3-е изд. – М.: Юрайт, 2022. – 299 с.
8. Гильманова Л. Практикум по эмоциональному интеллекту. Техники и упражнения. – СПб.: Питер, 2021. – 208 с.
9. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ, 2013. – 478 с.
10. Гунзунова Б.А. Концептуальная модель системы саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной педагогической деятельности // Мир науки, культуры, образования. – 2012. – № 4(35). – С. 150–155.
11. Дементий Л.И., Купченко В.Е. Типы отношения к профессиональной деятельности и синдром эмоционального выгорания // Вестник Омского университета. Серия «Психология». – 2016. – № 2. – С. 14-22.
12. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. – СПб.: Питер, 2017. – 508 с.
13. Кинжибаева А.Р., Сединина Н.С. Синдром эмоционального выгорания у студентов медицинского университета // Молодой ученый. – 2022. – № 50 (445). – С. 484-486.

14. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психологические технологии управления состоянием стресса. – М.: Смысл, 2016. – 311 с.
15. Лэнгле А. Жизнь, наполненная смыслом. Прикладная логотерапия. – М.: Генезис, 2020. – 288 с.
16. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3-16.
17. Маркова А.К. Психология профессионализма. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 308 с.
18. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.
19. Маслач К., Лейтер М.П. Правда о выгорании: как организации вызывают стресс и что с этим делать. – М.: Юрайт, 2021. – 356 с.
20. Мусихин А. Зачем нужны эмоции и что с ними делать. – М.: АСТ, 2022. – 256 с.
21. Нагоски Э., Нагоски А. Выгорание. Новый подход к избавлению от стресса. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021. – 320 с.
22. Несси Р. Хорошие плохие чувства: почему эволюция допускает тревожность, депрессию и другие психические расстройства. – М.: КоЛибри, 2022. – 416 с.
23. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация синдрома психического выгорания // Психологический журнал. – 2018. – Т. 39, № 5. – С. 84-95.
24. Павлова Т. Пост_Тревога: книга-поддержка для тревожных людей. – М.: Индивидуум, 2020. – 208 с.
25. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Индустриальная и организационная психология. – СПб.: Питер, 2017. – 576 с.
26. Пряжников Н.С., Ожогова Е.Г. Стратегии преодоления синдрома «эмоционального выгорания» в работе педагога // Психологическая наука и образование. – 2008. – № 2. – С. 87-95.

27. Пыркова В. Семейная психология эмоций. Как понимать чувства детей и взрослых. – М.: Эксмо, 2021. – 256 с.
28. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – 4-е изд., междунар. – СПб.: Питер, 2000. – 522 с.
29. Ракицкая А.В. Синдром эмоционального выгорания у педагогов с различным уровнем реактивной агрессии // Психология обучения. – 2015. – № 11. – С. 70-76.
30. Семенова Н.Ю. Работа с педагогами по профилактике синдрома профессионального выгорания // Дошкольная педагогика. – 2014. – № 3. – С. 53-54.
31. Семиздралова О. Предупреждение эмоционального выгорания педагога // Социальная педагогика. – 2009. – № 6.
32. Семиздралова О. Феномен эмоционального выгорания учителя и его предупреждение // Народное образование. – 2009. – № 7.
33. Симонов П.В. Эмоциональный мозг. – М.: Наука, 2021. – 248 с.
34. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, В.Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.
35. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания: личностные особенности у работников сферы психического здоровья // Белорусский медицинский журнал. – 2002. – № 2. – С. 93-96.
36. Сыманюк Э.Э., Печеркина А.А. Противодействие профессиональным деформациям // Народное образование. – 2010. – № 9. – С. 265-269.
37. Чистякова С.Н. Что делать, если вы заметили первые признаки выгорания? // Директор школы. – 2010. – № 4. – С. 51-54.
38. Шевцова Е.В. Профессиональное выгорание: феноменология, диагностика, профилактика. – М.: МГППУ, 2018. – 214 с.
39. Шиманская В. Где живут эмоции. Практические задания для развития эмоционального интеллекта. – М.: Эксмо, 2021. – 96 с.

40. Янковская Н.А. Проблемы эмоционального выгорания педагогов: советы специалиста // Воспитание школьников. – 2009. – № 3. – С. 89-101.
41. Эмоциональное выгорание — симптомы и лечение [Электронный ресурс]. – URL: <https://probolezny.ru/emocionalnoe-vygoranie/> (дата обращения: 19.09.2025).