

DOI: 10.12731/2658-4034-2022-13-6-168-180

УДК 159.99

## СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗНЫХ ПРОФЕССИЙ

*М.З. Худалова, А.Г. Гагиев, А.М. Лалетина*

*Синдром эмоционального выгорания – серьезная проблема, за которую дорого платят как люди, так и организации. Проблема сохранения профессионального и психологического здоровья у специалистов различных профессий привлекает сейчас очень большое внимание ученых в области психологии, медицины, психотерапии.*

***Целью** данного исследования является сравнительный анализ синдрома эмоционального выгорания у специалистов разных профессий. Выборка: 105 респондентов: педагоги, медицинские работники, пожарные-спасатели в возрасте от 23 до 68, со стажем от 1 года до 43 лет.*

***Методы исследования.** Для достижения цели исследования использовались данные, полученные путем анкетирования респондентов и тестирования: - методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; - клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний К.К. Яхин, Д.М. Менделевич; - методика измерения уровня тревожности (шкала Дж. Тейлора). Обработка данных осуществлялась в форме статистического анализа в программе SPSS.22.0.*

***В результате** выявлены корреляционные связи между показателями эмоционального выгорания и стажем работы, удовлетворенностью графиком работы, трудовыми поощрениями, функциональным содержанием работы, индивидуально-личностными и психологическими особенностями.*

***Заключение.** В исследовании обосновано показаны факторы формирования СЭВ, выявлены следственно-причинные и сопутствующие связи.*

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание; профессиональное выгорание; тревожность; раздражительность; истощение; дезадаптация; нервное напряжение

## BURNOUT SYNDROME AMONG THE REPRESENTATIVES OF DIFFERENT PROFESSIONS

**M.Z. Khudalova, A.G. Gagiev, A.M. Laletina**

*Burnout Syndrome (BS) is a serious problem for which both individuals and organizations pay a lot. Nowadays the problem of maintaining professional and psychological health among specialists of various professions attracts attention of scientists from different fields: psychology, medicine and psychotherapy.*

*The main **aim of the study** is a comparative analysis of the burnout syndrome in specialists of different professions. Sample: 105 respondents: teachers, medical workers, firefighters-rescuers aged from 23 to 68, with experience from 1 year to 43 years.*

*We use the data obtained by questioning respondents and testing for achieving the purpose of the study such as the V.V. Boyko's "Method for diagnosing the level of emotional burnout"; - a clinical questionnaire for the detection and evaluation of neurotic conditions by K.K. Yakhin, D.M. Mendelevich; - a technique for measuring the level of anxiety (J. Taylor scale).*

*Data processing was carried out in the form of statistical analysis in the SPSS.22.0 program. As a **result**, we revealed correlation links between indicators of emotional burnout and work experience, satisfaction with the work schedule, labor incentives, functional content of the work, individual personal and psychological characteristics. The study reasonably shows the factors in the formation of the burnout syndrome, identified causal and concomitant relationships.*

**Keywords:** emotional burnout; professional burnout; anxiety; irritability; exhaustion; maladaptation; nervous tension

## Введение

Настоящая статья посвящена сравнительному анализу особенностей синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) у представителей разных профессий. Особый научный интерес вызывает сравнение СЭВ в профессиях, сопряженных с риском для жизни и без него. Научных работ, посвященных данному вопросу категорически недостаточно и данная статья – некий вклад в изучение СЭВ с учетом фактора такого риска. В качестве такой опасной профессии нами была определена профессиональная деятельность пожарных МЧС России. Она наполнена интенсивным, эмоционально насыщенным взаимодействием как с коллегами, так и с очевидцами, пострадавшими и их родственниками, работниками других служб, которые участвуют в ликвидации последствий ЧС, зачастую все эти люди пребывают в остром эмоциональном состоянии. На каждом сотруднике ГПС МЧС России лежит ответственность по установлению взаимоотношений, способностью управлять эмоциями и напряженностью в процессе выполнения поставленной задачи.

Исследованием эмоционального выгорания занимались известные зарубежные и отечественные ученые, среди которых: Дж. Гринберг, Э. Морроу, Б. Перлман, К. Маслач. Из отечественных: В.В. Бойко, Т.В. Большакова, М.В. Агапова, А.А. Рукавишников, О.В. Крапивина, В.Е. Орёл, Г.А. Зарипова, Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц и др.

Впервые понятие «эмоциональное выгорание» предложил американский психиатр Х.Дж. Фрейденберг в 1974 году. В его трактовке это состояние постоянного эмоционального напряжения в связи с профессиональной деятельностью. Он имел ввиду психиатрическую сферу и кризисные центры. Но уже через 8 лет список группы профессионального риска расширился, включив в себя полицейских, юристов, тюремный персонал, учителей, политиков, менеджеров (Р. Шваб, 1982) [11].

Один из первых отечественных исследователей синдрома эмоционального выгорания В.В. Бойко предлагает следующее понимание СЭВ: «... процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоциональ-

ного, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы» [2]. Г.С. Абрамов и Ю.А. Юдчиц считают СЭВ «состоянием профессиональной деформации» (1998 г.) [1].

А.А. Рукавишников изучал формирование феномена эмоционального выгорания, анализ его структуры, а также выявил социально-психологические и личностные факторы выгорания [10].

А.Э. Болотин, М.И. Марьин, Ю.Г. Баскин изучали особенности профессионального и эмоционального выгорания сотрудников Министерства Чрезвычайных ситуаций, а также проблемы профессиональной подготовки военнослужащих и сотрудников спецслужб [6]. В этой области исследования проводились и такими учеными как С. Джексон и К. Маслач, они создали методику определения профессионального выгорания МВИ [7], [12]. Н.Е. Водопьянова Е.С. Старченкова [3] эмоциональное выгорание определили, как трехмерный синдром, который характеризуется истощением, редукцией профессиональных достижений и деперсонализацией:

- психоэмоциональное истощение – процесс исчерпания эмоциональных, энергетических и физических ресурсов профессионала. Признаками истощения являются: хроническое физическое и эмоциональное утомления;

- деперсонализация – специфическая форма социальной дезадаптации работника, которая выражается в ограничении контактов с окружающими на основании крайне негативного отношения к ним, а также повышается раздражительность в процессе общения;

- редукцию личностных достижений – заниженная, неадекватная оценка собственных достижений в профессиональной деятельности [4], [7].

Исследования В.Е. Орла, В.В. Бойко, А. Гриффитс, Е.П. Ильиной и других позволили создать и структурировать систему подходов к синдрому эмоционального выгорания [11].

Э. Пэйнс рассматривала вопрос связи выгорания с карьерным ростом, независимостью и чувством собственной значимости на работе и выявила главные компоненты организационных факторов [12].

В наше время выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный в целом с работой, а не только с межличностными отношениями в процессе ее. Такое понимание видоизменяет основные компоненты эмоционального выгорания: профессиональная эффективность; эмоциональное истощение; цинизм [14].

### **Материалы и методы исследования**

Эмпирическое исследование проводилось в республике Северная Осетия-Алания. В нем приняли участие 105 человек, 35 из которых-медицинские работники, 35 – педагоги, 35-пожарные-спасатели. Возраст респондентов: 23-68 лет; стаж: от 1 до 43 лет. Предварительно были собраны анкетные данные, включающие в себя: возраст, профессия, стаж профессиональной деятельности, график работы, наличие профессиональных наград, поощрений, или санкций, выговоров и т.д. Из эмпирического инструментария применялись: - методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [2]; - клинический опросник для выявления и оценки невротических состояний К.К. Яхин, Д.М. Менделевич [8]; - методика измерения уровня тревожности (шкала Дж. Тейлора) [4], [13]. Обработка данных осуществлялась в форме статистического анализа в программе SPSS.22.0 (описательная статистика, корреляционный анализ р-Спирмена, U-критерий Манна-Уитни) [9].

### **Результаты исследования и обсуждение**

В результате использования методики В.В. Бойко, у нас получилось, что наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания медработники, у них следующие ведущие симптомы: «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (20%), «Загнанность в клетку» (12%), Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (24%), Эмоционально-нравственная дезориентация (24%) Редукция профессиональных обязанностей (16%), Психосоматические и психовегетативные нарушения: (20%). Доминирующей в СЭВ у медиков является «Расширение сферы экономии эмоций» (44%), этот симптом находится в фазе резистенции. Такое явление имеет место,

когда на работе специалист до того устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что ему не хочется общаться даже с близкими. Кстати, часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе они еще держатся соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкается или, просто «рычат» на супруга и детей. Можно сказать, что они пресыщены человеческими контактами. Т.н. симптом «отравления людьми».

Во вторую очередь СЭВ развито у педагогов. У них ведущие симптомы следующие: «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (12%), Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (12%). Доминирующим является «Редукция профессиональных обязанностей» (28%). Этот симптом находится в стадии резистенции. Такое явление имеет место, когда в профессиональной деятельности предполагается широкое общение с людьми, у специалиста редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Это выглядит как равнодушие и бескультурье в деловых контактах.

В случае с профессиями, не сопряженными с риском для жизни, специалисты, переживающие СЭВ находятся на стадии резистенции, т.е. сопротивления, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений. Рассмотрим положение дел у пожарных-спасателей.

Самый меньший процент уже сформировавшихся симптомов СЭВ мы обнаружили как раз у данной части выборки – 5,5%. Но все сформировавшиеся симптомы уже на стадии истощения: Эмоциональный дефицит (5%), Эмоциональная отстраненность (6%). Такие работники характеризуются эмоциональным безучастием, они не в состоянии сопереживать. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. Со временем могут возникнуть резкость, грубость, раздражительность, обиды. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций – наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения.

Результаты по пожарным-спасателям объясняются, на наш взгляд, теми фактами, что чрезвычайные ситуации, в которых приходится действовать с риском для жизни не часты, отсюда 5,5% сформировавшихся симптомов СЭВ, в отличие от 20-24% у медработников и педагогов, во-вторых, с данной категорией профессионалов ведется реабилитационная работа, заключающаяся в получении медицинских, социально-психологических услуг, специальных выплат. Но, тем не менее, фактор опасной профессии накладывает свой отпечаток на характер клинической картины СЭВ у пожарных-спасателей. Их нервное и психическое здоровье подвержено большему риску, отсюда – доминирующая фаза истощения у уже сформировавшихся симптомов. То есть оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

В результате диагностики невротических состояний у пожарных-спасателей, мы получили следующую картину: у 100% респондентов астения не выражена вовсе, по состояниям тревоги, невротической депрессии, психосоматических и психовегетативных расстройств результаты самые положительные, 94,3% респондентов показывают уровень здоровья. Только у 5,7% – болезненный характер выявляемых расстройств. Более, чем у 85,7% респондентов наблюдается уровень здоровья по шкалам «истерический тип реагирования» и «обсессивно-фобические нарушения».

У педагогов и медработников результаты диагностики невротических состояний имеют и сходную, и отличную картину: сходство по болезненному характеру проявления тревоги и астении, в обеих группах выборки это состояние выявлено у 24-27% респондентов, а достоверные различия в этих группах выявлены по «обсессивно-фобическим нарушениям» у педагогов и по «невротической депрессии» у медработников ( $p \leq 0,05$ ).

Корреляционный анализ полученных данных свидетельствует о связи между СЭВ у педагогов и их фобиями, особой педантичности к привычкам, тщательном обдумывании всех своих действий, из-за чего затягивается принятие решений, заикливании на самопро-

верках ( $p=0,44^*$ ) и астенией, проявляющейся быстро возникающей усталостью при обычных нагрузках ( $p=0,49^*$ ).

В случае с медработниками – обнаружена корреляционная связь между симптомами СЭВ и продолжительном плохом настроении, снижении интереса к происходящему, а также с различными вегетативными изменениями и астенией ( $p=0,37^*$ ).

В случае с работниками МЧС корреляционной связи СЭВ с невротическими состояниями не обнаружена.

Диагностика респондентов по шкале Дж. Тейлора выявила у пожарных-спасателей низкий уровень тревожности и средний с тенденцией к низкому (85,6% чел.). У педагогов и медработников – средний уровень с тенденцией к высокому и высокий уровень тревожности (92 % и 88%).

Корреляционный анализ обнаружил связь между тревожностью и СЭВ у работников педагогической и медицинской сфер ( $p=0,41^*$ ), но не выявил таковую у пожарных-спасателей.

Корреляционный анализ результатов опросников и данных анкетирования выявил различия СЭВ с учетом сферы профессиональной деятельности.

#### *А. Стаж профессиональной деятельности*

*Медработники:* с увеличением стажа повышается чувство вины, раздражительности, обиды, тревоги. *Педагоги:* со стажем увеличивается подозрительность и враждебность. *Пожарные-спасатели:* со стажем повышается эмоциональное истощение, которое проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности

#### *Б. График работы.*

*Медработники:* с неудовлетворенностью графиком работы повышается тревожность. *Педагоги:* с неудовлетворенностью графиком работы повышается неудовлетворенность собой. *Пожарные-спасатели:* корреляционной связи не выявлено.

#### *В. Профессиональный стресс.*

*Медработники:* с осознанием повышения стресса растет чувство страха, плохого настроения, усталости, головокружения и снижение



аппетита. *Педагоги*: с повышением стресса на работе увеличивается чувство усталости и тревоги. *Пожарные-спасатели*: 80% опрошенных не осознают в своей работе наличие стресса. Остальные, осознающие стресс в процессе работы выбирают следующий способ реагирования на него: слабо реагируют на эмоциональную сферу профессиональной деятельности, проявляют неопределенные, приглушенные и невыразительные эмоции в ответ на эмоциональные состояния окружающих; перестают сопереживать, соучаствовать и отзываться на ситуации, побуждающие усиливать нравственную, интеллектуальную и волевою отдачу.

*Г. Наличие/отсутствие наград и поощрений*

*Медработники*: с отсутствием профессиональных поощрений связана эмоциональная замкнутость, отстраненность. *Педагоги*: с отсутствием профессиональных наград повышается порог раздражительности, обиды, эмоционального напряжения. *Пожарные-спасатели*: с наличием профессиональных наград снижается чувство тревоги.

### **Заключение**

Общим в СЭВ у педагогов и медработников является то, что эмоциональному выгоранию подвержены больше люди тревожные, чувствительные, астеничные, с повышенным чувством долга. СЭВ во всех сферах профессиональной деятельности связан с условиями и организацией труда.

Различия проявляются в том, что именно и в какой степени в СЭВ формируется благодаря стажу, переживанию профессионального стресса, наличию наград и поощрений, графику работы.

Также, различны симптоматика, фазы формирования СЭВ у педагогов, медиков и пожарных-спасателей. У работников опасных профессий СЭВ в большей степени зависит от функционального содержания работы, а у не опасных профессий – от индивидуально-личностных и психологических особенностей, среди которых: высокий уровень тревожности, невротическая депрессия, астения, обсессивно-фобические нарушения, а также психосоматические и психовегетативные нарушения.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что знания, полученные в ходе исследования могут применяться в работе психолога при разработке программ профилактики и реабилитации СЭВ у сотрудников МЧС, педагогов, медицинских работников.

**Информация о конфликте интересов.** Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Информация о спонсорстве.** Исследование не имело спонсорской поддержки.

### *Список литературы*

1. Абрамова Г.С., Юдчиц Ю.А. Психология в медицине. М.: Наука, 1998. 272 с.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 2015. 278 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. СПб.: ПИТЕР, 2017. 336 с.
4. Лейтер М.П., Маслач К. Влияние межличностной среды на выгорание и организационные обязательства // Журнал организационного поведения. 2016. N 9. С. 297–308.
5. Личностная шкала проявлений тревоги (Дж. Тейлор, адаптация Т.А. Немчина) // Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. И.Б. Дерманова. СПб., 2002. С.126-128.
6. Марьин М.И. Диагностика, профилактика и коррекция стрессовых расстройств среди сотрудников Государственной противопожарной службы МВД России. М.: ВНИИПО, 2015. 256 с.
7. Маслач К., Джексон С.Е. Модели выгорания среди национальной выборки работников общественного контакта // Журнал управления здравоохранением и человеческими ресурсами. 2016. № 7. С. 189–212.
8. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения. Учебное пособие. СПб.: Речь, 2005. 445с.
9. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. СПб.: Речь, 2004. 392 с.

10. Орел В.Е., Рукавишников А.А. Исследование влияния факторов рабочей среды на феномен психического выгорания в профессиях социальной сферы // Социальная психология XXI век. 2008. N 2. С. 64-167.
11. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: автореф. дис. на соиск. уч. степ. докт. психол. наук. –Ярославль: ЯГУ им. П.Г. Демидова, 2016. 51 с.
12. Пэйнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2015. 528 с.
13. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2015. 672 с.
14. Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.

### References

1. Abramova G.S., Yudchits Yu.A. *Psikhologiya v meditsine* [Psychology in medicine]. М.: Nauka, 1998, 272 p.
2. Boyko V.V. *Sindrom «emocional'nogo vygoraniya» v professional'nom obshchenii* [The syndrome of “emotional burnout” in professional communication]. St. Petersburg: Piter, 2015, 278 p.
3. Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. *Sindrom vygoraniya* [Burnout Syndrome]. St. Petersburg: PETER, 2017, 336 p.
4. Leiter M.P., Maslach C. Vliyanie mezhlchnostnoj sredy na vygoranie i organizacionnye obyazatel'stva [The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment]. *Journal of Organizational Behavior*, 2016, no. 9, pp. 297-308.
5. Dermanova I.B. *Diagnostika emotsional'no-nravstvennogo razvitiya* [Diagnostics of emotional and moral development]. SPb., 2002, pp. 126-128.
6. Mar'in M.I. *Diagnostika, profilaktika i korrektsiya stressovykh rasstroystv sredi sotrudnikov Gosudarstvennoy protivopozharnoy sluzhby MVD Rossii* [Diagnosis, prevention and correction of stress disorders among employees of the State Fire Service of the Ministry of Internal Affairs of Russia]. М.: VNIPO, 2015, 256 p.
7. Maslach K., Dzhekson S.E. *Zhurnal upravleniya zdравookhraneniem i chelovecheskimi resursami*, 2016, no. 7, pp. 189–212.

8. Mendelevich V.D. *Psikhologiya deviantnogo povedeniya. Uchebnoe posobie* [Psychology of deviant behavior. Tutorial]. St. Petersburg: Speech, 2005, 445 p.
9. Nasledov A.D. *Matematicheskie metody psikhologicheskogo issledovaniya. Analiz i interpretatsiya dannykh. Uchebnoe posobie* [Mathematical methods of psychological research. Analysis and interpretation of data. Tutorial]. SPb.: Rech', 2004, 392 p.
10. Orel V.E., Rukavishnikov A.A. *Sotsial'naya psikhologiya XXI vek*, 2008, no. 2, pp. 64-167.
11. Orel V.E. *Strukturno-funktsional'naya organizatsiya i genezis psikhicheskogo vygoraniya* [Structural-functional organization and the genesis of mental burnout]. Yaroslavl': YaGU im. P.G. Demidova, 2016, 51 p.
12. Peïns E., Maslach K. *Praktikum po sotsial'noy psikhologii* [Workshop on social psychology]. SPb.: Piter, 2015, 528 p.
13. Raygorodskiy D.Ya. *Prakticheskaya psikhodiagnostika* [Practical psychodiagnosics]. Samara, 2015. 672 s.
14. Chutko L.S. *Sindrom emotsional'nogo vygoraniya. Klinicheskie i psikhologicheskie aspekty* [Syndrome of emotional burnout. Clinical and psychological aspects]. M.: MEDpress-inform, 2014, 256 p.

### ДААННЫЕ ОБ АВТОРАХ

**Худалова Мадина Захаровна**, зав. кафедрой психологии, кандидат психологических наук  
*ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова»*  
ул. Ватутина, 44-46. г. Владикавказ, 362025, Российская Федерация  
[mado2006@mail.ru](mailto:mado2006@mail.ru)

**Гагиев Александр Геннадьевич**, магистрант 2 года обучения ЗФО по направлению 37.04.01 Психология  
*ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова»*  
ул. Ватутина, 44-46. г. Владикавказ, 362025, Российская Федерация  
[sasha.gagiev@mail.ru](mailto:sasha.gagiev@mail.ru)

**Лалетина Анастасия Михайловна**, магистрант 2 года обучения  
ЗФО по направлению 37.04.01 Психология  
*ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный универси-  
тет имени К.Л. Хетагурова»*  
ул. Ватутина, 44-46. г. Владикавказ, 362025, Российская Фе-  
дерация  
*areal.nvk@yandex.ru*

#### DATA ABOUT THE AUTHORS

**Madina Z. Khudalova**, Head of the Department of Psychology, Ph.D.  
in Psychology  
*North Ossetian State University after Kosta Levanovich Khetagurov*  
44-46, Vatulina Str., Vladikavkaz, 362025, Russian Federation  
*mado2006@mail.ru*  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9111-2803>

**Aleksandr G. Gagiev**, full-time second-year graduate student of spe-  
ciality 37.04.01 Psychology  
*North Ossetian State University after Kosta Levanovich Khetagurov*  
44-46, Vatulina Str., Vladikavkaz, 362025, Russian Federation  
*sasha.gagiev@mail.ru*  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7226-6882>

**Anastasiya M. Laletina**, full-time second-year graduate student of spe-  
ciality 37.04.01 Psychology  
*North Ossetian State University after Kosta Levanovich Khetagurov*  
44-46, Vatulina Str., Vladikavkaz, 362025, Russian Federation  
*areal.nvk@yandex.ru*  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0430-8008>

Поступила 01.09.2022  
После рецензирования 25.09.2022  
Принята 31.10.2022

Received 01.09.2022  
Revised 25.09.2022  
Accepted 31.10.2022