

*А. М. Счастливая,  
кандидат психологических наук,  
доцент кафедры психологии и педагогики  
Белорусского государственного  
университета культуры и искусств*

## **ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ТВОРЧЕСКИХ КОЛЛЕКТИВОВ**

Развитие современного общества требует от людей высокого профессионализма в любой сфере деятельности. Однако чтобы достичь высоких результатов, человек вынужден отдавать много сил и времени своей работе. Результатом жизни, построенной таким образом, становится явление, которое в разных странах называется по-разному: в Японии оно называется «синдромом Кароши» (по названию города, в котором был официально зафиксирован первый случай смерти работника от переутомления), в Европе оно называется «синдромом менеджера», а в США – «синдромом эмоционального выгорания» [3, с. 39]. Его рассматривают как специфический вид профессионального заболевания лиц, работающих с людьми – врачей, педагогов, психологов, работников торговли, руководителей, менеджеров.

В работе «Профессиональное выгорание: как люди справляются», американский психолог К. Маслач дала описание рассматриваемого явления, отделив его от схожих симптомов. Выгорание является эмоциональным истощением, следующим из стресса межличностного взаимодействия: утрата профессионалами позитивных чувств, сочувствия и уважения к клиентам. Часто реакцией на выгорание является уход с работы или окончательная смена профессии. Люди, подверженные выгоранию, часто усиливают его действие, злоупотребляя алкоголем или наркотиками как средством сокращения напряжения и избавлением от чувства враждебности и депрессии.

Если эмоциональное напряжение не снимается во время работы, оно дает о себе знать дома. Обнаружена корреляция между подверженностью выгоранию и ростом брачных и семейных конфликтов [5, с. 58].

Современные психологи под эмоциональным выгоранием понимают ответную реакцию на продолжительные стрессы. Это механизм психологической защиты, выработанный личностью в

форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующее воздействие [1, с. 272]. Выгорание возникает как следствие профессиональных стрессов, когда адаптационные возможности человека по преодолению стрессовой ситуации превышены.

Синдром эмоционального выгорания включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность (проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения, чувство опустошенности, истощенности эмоциональных ресурсов, потере интереса к работе); деперсонализацию (возникновение равнодушного или негативного отношения к людям, с которыми работает специалист, циничного отношения к труду и объектам своего труда); редукцию профессиональных достижений (возникновение чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней).

В настоящее время установлено, что СЭВ возникает не одномоментно, а развивается постепенно и в этом развитии можно выделить три стадии: нервное (тревожное) напряжение (легкая форма); резистенция, т. е. сопротивление (затяжная форма); истощение (хроническая форма).

Для выявления подверженности «эмоциональному выгоранию» руководителей творческих коллективов была проведена диагностика степени развития данного явления по опроснику В. В. Бойко. В обследовании приняло участие 50 руководителей творческих коллективов. Испытуемым необходимо было выразить свое согласие или несогласие с предлагаемыми суждениями. Каждый вариант ответа оценивался определенным количеством баллов. Баллы подсчитывались отдельно по каждому симптому эмоционального «выгорания» и по каждой фазе синдрома. Максимальную оценку получал признак, наиболее показательный для симптома. Далее определялась сумма баллов для каждого из 12 симптомов эмоционального «выгорания», а также сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз развития «выгорания». Оценка сформированности фаз развития СЭВ производилась по трем критериям: фаза в стадии формирования, сформировавшаяся фаза. Полученные результаты были подвергнуты количественной и качественной обработке в зависимости от стажа педагогической деятельности.

Результаты исследования показали, что стаж педагогической деятельности оказывает определенное влияние на формирование СЭВ. Первая фаза «выгорания» наиболее выражена в период от 6

до 10 лет нахождения в профессии (у 39 % руководителей находится в стадии формирования и у 12 % из них является сформированной). Фаза «резистенции» наиболее представлена у категории руководителей с небольшим стажем работы (0–5 лет) – 51 % проявили признаки стадии формирования данной фазы и 19 % – сформированность. «Истощение» эмоциональных ресурсов, проявляемое на эмоциональном и психосоматическом уровнях, наиболее выражено у категории руководителей с большим педагогическим стажем – от 21 года и выше (34 %–35 %).

Наиболее выраженными симптомами эмоционального «выгорания» у руководителей творческих коллективов являются: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование и редуцирование профессиональных обязанностей. В стадии формирования находятся такие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, психосоматические нарушения.

Обычно факторы, способствующие развитию СЭВ подразделяют на две группы: 1) особенности профессиональной деятельности, 2) индивидуальные (личностные) характеристики самих профессионалов.

К первой группе факторов, провоцирующих «выгорание» можно отнести следующие:

1) хроническая напряженность психоэмоциональной деятельности, связанная с интенсивным общением. Приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: внимательно воспринимать, сопереживать, быстро принимать решения;

2) дестабилизирующая организация деятельности: нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация, завышенные нормы контингента, с которыми связана профессиональная деятельность;

3) повышенная ответственность за исполняемые функции: представители общественных профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля;

4) неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, которая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других – искать способы экономии

эмоциональных ресурсов. Рано или поздно человек будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всех подальше, не принимать все близко к сердцу.

К личностным факторам, провоцирующим СЭВ, можно отнести следующие: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Результаты исследований позволяют говорить о том, что ведущая роль в возникновении и развитии СЭВ принадлежит именно личностному фактору, который представляет собой совокупность индивидуально-психологических особенностей.

Склонность к эмоциональному выгоранию связана с такими личностными чертами, как высокая степень тревожности, низкая эмоциональная устойчивость, робость, а также подозрительность, склонность к чувству вины, импульсивность. Противоположные полюса этих черт и доброта, гибкость поведения, социабельность, независимость играют защитную роль при эмоциональном стрессе.

Выгорание также свойственно конформным, зависимым, не умеющим отстаивать свою точку зрения людям, так же как и не верящим в себя и свои способности. К проявлениям психосоматических нарушений при выгорании более склонны недоверчивые, подозрительные, ревнивые, не терпящие конкуренции люди.

Все приведенные факторы говорят о том, охрана психологического здоровья, профессионального долголетия работников социокультурной сферы требует серьезного внимания. Руководителям творческих коллективов в большинстве случаев нужна не медицинская помощь, а социально-психологическая в области выработки необходимых личностных качеств и навыков, направленных на сохранение эмоциональных резервов организма.

---

1. *Бойко, В. В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Филинь, 1996.

2. *Гааз, Э., Маслова, Л.* 78 этюдов для Алисы / Э. Гааз, Л. Маслова. – М. : Эксмо, 2005.

3. *Орел, В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психол. журн. – 2001. – Т. 22. – № 1.

4. *Рогинская, Т. И.* Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогинская // Психол. журнал. – 2002. – Т. 23. – № 3.

*Форманюк Т. В.* Синдром «эмоционального выгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ