



Профессиональный психологический стресс и синдром эмоционального выгорания

Тихолиз Вероника Михайловна

клинический психолог

ГБУЗ РК «КРЦМКиСМП» Россия, Республика Крым, г. Симферополь

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ:

Получено: 2019
Опубликовано: 2019

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

эмоциональное выгорание, медицинский
работник, психологический стресс

АННОТАЦИЯ:

В статье обсуждается актуальная на сегодня тема психологического стресса и эмоционального выгорания у людей профессии человек-человек.

Professional psychological stress and emotional burn out syndrome

Tikholiz Veronika Mikhailovna

Clinical Psychologist

State budgetary institution of health of the republic of Crimea «Crimean republican center for medicine of disasters and emergency care»

ARTICLE INFO

Received: 2019
Accepted: 2019

KEYWORDS

emotional burnout, medical professional,
psychological stress

ANNOTATION:

The article discusses the current topic of psychological stress and emotional burnout in people of the person-to-person profession.



Проблема стресса и эмоционального выгорания в последнее время приобретает все большую актуальность. Человек из-за необходимости постоянных контактов с другими людьми начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности.

Многие сталкиваются с этой проблемой на работе, в семейных отношениях, т.е. во всех сферах, где приходится плотно контактировать с людьми. Плохо организованная работа с коллегами или пациентами требует много сил и эмоций, а это рано или поздно начинает сказываться на работоспособности. Люди, находящиеся в постоянной тревоге и стрессе не могут сосредоточиться на качественном выполнении профессиональной деятельности, что может привести к серьезным последствиям, таким образом, изучение проблемы эмоционального выгорания и стресса является востребованной и необходимой в наше время.

Профессиональный стресс – многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [9]. На сегодняшний день он выделен в отдельную классификацию Международных болезней (МКБ-10).

По мнению специалистов, к профессиональному стрессу приводит перегрузка человека работой, недостаточно четкое ограничение его полномочий и должностных обязанностей, неадекватное или странное поведение коллег, долгая выматывающая дорога к рабочему месту и обратно, плохое освещение и вентиляция, тесное помещение, посторонний шум, низкая оплата труда, отсутствие карьерных перспектив или однообразие. Следует отметить, что недостаточная загруженность работой тех сотрудников, которые полагают, что не реализуют свой потенциал в полной мере и способные на большее также склонны к стрессу.

В современной психологии представлен широкий спектр парадигм, которые достаточно хорошо концептуально и эмпирически обоснованы.

Выделены три основные типы концептуальных парадигм анализа профессионального стресса [6].

Парадигма соответствия в системе «личность – среда», лежит в основе экологического подхода [4]. В этой парадигме стресс рассматривается как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды и ресурсами человека.

Процессуально-когнитивная парадигма, базируется на психологической модели стресса Р. Лазаруса и оформившаяся в виде трансактного подхода [5]. Она основана на интерпретации стресса как процесса развития индивидуально-личностных форм адаптации к осложненным условиям деятельности.

В рамках данного подхода рассматриваются стратегии стресс-совладающего поведения, иначе, копинг-стратегии [6, с.27].

Парадигма регуляции состояний, реализуемая в рамках регуляторного подхода [7]. Внимание фиксируется на анализе стресса как особого класса состояний с богатой феноменологией, возникающих в результате изменения механизмов регуляции деятельности и поведения при актуальном и пролонгированном воздействии стрессогенных факторов [6, с.27].

Исследования, проводимые отечественными и зарубежными учеными в рамках изучения профессионального стресса, пришли к мнению, что без проведения профилактических мероприятий это может привести к депрессии, употреблению алкоголя, психоактивных веществ и суицидальным наклонностям. Длительный профессиональный стресс, в свою очередь, ведет к возникновению синдрома эмоционального выгорания [6, с.28].

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это понятие, введенное в психологию



американским психиатром Г. Фрейденбергером в 1974 году, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением.

На современном этапе развития психологического знания профессиональное выгорание представляет собой стресс-синдром как совокупность симптомов, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и interpersonal отношениях субъекта профессиональной деятельности [2].

К. Маслач и С. Джексон рассматривали выгорание как эмоциональное опустошение, включающее в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности эмоциональных ресурсов [6, с. 36]. При таком состоянии человек ощущает дефицит эмоций, отсутствует желание отдаваться работе, в тяжелых случаях возможны эмоциональные срывы.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам (пациентам, клиентам, ученикам и др.) [6, с. 36]. Свойственны вспышки раздражительности, негативные установки, частые конфликтные ситуации.

Редукция персональных достижений проявляется в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается как его профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе [6, с.36].

Рассмотрим, как эмоциональное выгорание развивается у работников скорой медицинской помощи. Их работа тесно

связана с общением, а люди, как правило, требуют пристального к себе внимания.

Профессия медицинского работника относится к сложным видам трудовой деятельности. Медицинский сотрудник должен обладать коммуникабельностью, активностью, разносторонней образованностью, ответственностью, состраданием, эмпатийностью, интуицией, терпением, оптимизмом и т.д..

Труд медика требует выносливости, необходимости принимать быстрые решения в экстренных ситуациях, также предполагает эмоциональную насыщенность и высокий процесс факторов, вызывающих стресс.

Довольно часто, сотрудники скорой помощи подвержены длительному профессиональному стрессу из-за многочасового графика работы, большого количества вызовов, недостатка оборудования и медикаментов, нестабильного графика работы. У работников скорой медицинской помощи повышенная ответственность за исполняемые ими функции и операции, конфликтные ситуации и все это приводит к внутреннему когнитивному диссонансу, тревожности, депрессии, эмоциональному опустошению. Персонал скорой помощи постоянно имеет дело с тяжелыми и умирающими больными.

Всё выше перечисленное относится к внешним факторам, вызывающим синдром «эмоционального выгорания».

Большое значение для понимания синдрома эмоционального выгорания имеют исследования защитных механизмов. Р. Плутчик и Х.Р. Конте рассматривали психологическую защиту как особый механизм, действующий по принципу отрицательной обратной связи. Исходя из того, что синдром эмоционального выгорания, как и психологическая защита, возникает в результате действия психотравмирующих обстоятельств и способствует снижению травмирующих личность переживаний, уменьшению тревоги и напряженности



следует, что синдром эмоционального выгорания является защитным механизмом психики человека [8]. Таким образом, Р. Плутчик и Х.Р. Конте считают, что эмоциональное выгорание позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

В. В. Бойко и Н.Н. Цуканов, считают, что синдром эмоционального выгорания является формой профессиональной деформации личности, так как могут возникать его дисфункциональные следствия, когда синдром эмоционального выгорания отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

В.В. Бойко для определения эмоционального выгорания личности разработана диагностическая методика, которая позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе (фаза «напряжения», «резистенции», «истощения»).

Первая фаза «напряжение» - является предвестником и запускает механизм эмоционального выгорания.

Вторая фаза «резистенции» - желание снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления, попытки более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.

Третья фаза «истощения» - падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы.

В концепции В.В. Бойко, профессиональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения (по Г. Селье).

Н.В. Гришина, рассматривает выгорание как особое состояние человека, поскольку развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных сферах бытия [3].

Таким образом, специалисты выделяют пять закономерностей проявления у людей группы риска склонных к профессиональному выгоранию:

1. профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, обладают интровертированным складом характера, скромны, застенчивы, замкнуты, держат отрицательные переживания в себе;

2. сотрудники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и страха потери рабочего места (люди старше 45 лет).

3. люди, которые испытывают постоянно внутриличностный конфликт, в связи с работой.

4. люди, которые попадают в новую, непривычную обстановку, в которой должен проявить высокую эффективность.

5. Синдрому эмоционального выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения [1].

Предупредить эмоциональное выгорание возможно и необходимо следовать рекомендациям. Например быть внимательным к себе, подбирать дело по своим склонностям и возможностям, формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, учиться трезво обдумывать события каждого дня, найти любимое занятие (спорт, прогулки в парке, путешествия, хобби), повышать свою профессиональную компетентность, своевременно обращаться за помощью к психологу и проходить профилактику синдрома выгорания.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Барabanова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» // Вестник МГУ. – сер 14, Психология. – 1995. - №1, Романова Е. С., Горохова М.Ю. Личность и эмоционального выгорания // Вестник практической психологии образования. – №1. – 2004.

Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.

Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Под ред. А.А. Крылова и Л.А. Коростылевой. – СПб, 1997.

Касл С.В. Эпидемиологический подход к изучению стресса в труде//Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия / Под ред. А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой, - М., 1995. – С. 144-178.

Кокс Т., Маккей К. Трансактный подход к изучению производственного стресса// Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. Хрестоматия / Под ред. А.Б. Леоновой, О.Н. Чернышевой, - М., 1995. – С.205-224.

Кузнецова Е.В., Петровская В.Г., Рязанцева С.А.. Психология стресса и эмоционального выгорания: учеб. пособ. для студ. факультета психологии. / Е.В. Кузнецова, В.Г.Петровская, С.А.Рязанцева. – Куйбышев, 2012. – 96с.

Леонова А.Б., Капица М.С. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека //Практикум по инженерной психологии и эргономике/ под ред. Ю.К. Стрелкова. – М., 2003. – С.136-166.

Папанова О.А. Синдром эмоционального выгорания у студентов – будущих социальных работников

и способы его профилактики // Высшее образование сегодня – №9. – 2008. – с. 49-53.

Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2008. – 256 с.

REFERENCES:

Barabanova M.V. The study of the psychological content of the syndrome of "emotional combustion" // Bulletin of Moscow State University. - ser 14, Psychology. - 1995. - No. 1, Romanova E.S., Gorokhova M.Yu. Personality and emotional burnout // Bulletin of the practical psychology of education. - No. 1. - 2004.

Vodopyanova N.E. Psychodiagnosis of stress. - St. Petersburg: Peter, 2009. -- 336 p.

Grishina N.V. Helping Relationships: Professional and Existential Problems // Ed. A.A. Krylova and L.A. Korostyleva. - St. Petersburg, 1997.

Castle S.V. An epidemiological approach to the study of stress in work // Labor Psychology and Organizational Psychology: Current Status and Development Prospects. Reader / Ed. A.B. Leonova, O.N. Chernysheva, - M., 1995. - S. 144-178.

Cox T., Mackay K. A transactional approach to the study of industrial stress // Labor Psychology and Organizational Psychology: current status and development prospects. Reader / Ed. A.B. Leonova, O.N. Chernysheva, - M., 1995. - S.205-224.

Kuznetsova EV, Petrovskaya VG, Ryazantseva SA. Psychology of stress and emotional burnout: textbook. benefits for stud. Faculty of Psychology. / E.V. Kuznetsova, V.G. Petrovskaya, S.A. Ryazantseva. - Kuibyshev, 2012. -- 96s.

7. Leonova A.B., Kapitsa M.S. Methods



of subjective assessment of human functional states // Workshop on Engineering Psychology and Ergonomics / ed. Yu.K. Strelkova. - M., 2003. - S.136-166.

8. Papanova O.A. Burnout syndrome among students - future social workers and methods for its prevention // Higher education today - No. 9. - 2008. - p. 49-53.

9. Shcherbatykh Yu.V. Psychology of stress and methods of correction. - St. Petersburg: Peter, 2008. -- 256 p.

Сведения об авторе:

Тихолиз Вероника Михайловна

Клинический психолог

veronika.tiholiz@gmail.com

