**1. История изучения феномена**

Термин «синдром сгорания (выгорания) личности» ввел в 1974 г. американский психиатр Х. Дж. Фрейденбергер, работавший в альтернативной службе медицинской помощи, для характеристики психологического состояния людей хелперских профессий (от английского help - помогать): врачи, священники, педагоги, юристы, социальные работники, психотерапевты и т. д. Он разработал новую модель для рассмотрения дистресса и функциональных нарушений, связанных с работой. Она сфокусирована на патологии профессиональной деятельности и стала средством *разрушения табу*, которого врачи обычно придерживались, обсуждая друг с другом свою внутреннюю жизнь.

В настоящее время *синдром профессионального выгорания* определяется как состояние эмоционального, психического и физического истощения, развивающегося в результате хронического неразрешённого стресса на рабочем месте*. Его компоненты*:

* *эмоциональное истощение*, или чувство опустошенности и усталости, вызванное работой;
* *деперсонализация* предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда;
* *редукция профессиональных достижений* - возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней [19].

Трудности исследования синдрома до 1980-х годов связаны с неопределенностью и многокомпонентностью его описательных характеристик, а также с отсутствием соответствующего измерительного инструментария. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов выгорания.

В отечественной науке активное рассмотрение данной проблемы только начинается, что естественно создаёт множество трудностей и разногласий в понимании данного феномена. Наиболее полно суть рассматриваемого явления отражает термин *«профессиональное выгорание»*. Основанием для такого утверждения является то, что данное явление существует лишь в контексте профессиональных отношений. Вне данной сферы человеческой практики синдром выгорания не может быть определён.

Ключевую роль в синдроме «выгорания» *играют эмоционально затруднённые или напряжённые отношения в системе «человек – человек»*, как например, отношения между врачом и пациентом, руководителем и подчинённым, продавцом и покупателем. Наиболее ярко синдром проявляется в тех случаях, когда профессиональное общение отягощено эмоциональной насыщенностью и/или когнитивной сложностью. Не случайно Кристина Маслач назвала свою книгу «Сгорание - плата за сочувствие».

Выгорание — это не научный конструкт, а запоминающаяся и неточная метафора, хотя в настоящее время он удостоен диагностического статуса (МКБ-10: *Z 73 - Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью*).

*Исследования причин выгорания*

По С. Maslach и М. Leiter, выгорание есть продукт взаимодействия личностных и ситуационных факторов, то есть *результат несоответствия между личностью и работой*. Авторы рассматривают выгорание как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности. В опроснике К. Маслач выгорание операционализируется как трехмерная конструкция, включающая в себя:

* **эмоциональное истощение** как основную составляющую «профессионального выгорания»; оно проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении, в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии;
* **деперсонализацию,** проявляющуюся в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам);
* **редуцирование личных достижений, которое** проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в снятии с себя ответственности или отстранении («уходе») от обязанностей по отношению к другим.

Существует также двухфакторный подход, согласно которому в синдром «выгорания» входят:

* **эмоциональное истощение** — «аффективный» фактор, относится к сфере жалоб на плохое физическое самочувствие, нервное напряжение;
* **деперсонализация** — «установочный» фактор, проявляется в изменении отношений к пациентам или к себе.

Наконец, при рассмотрении синдрома «выгорания» как одномерной конструкции, это явление рассматривается как состояние физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

Что касается внешних проявлений выгорания, то их перечни, представленные в работах разных авторов, обладают определенным сходством. Так, по Глену Энтони Робертсу, о выгорании говорят:

* ухудшение отношений с коллегами и родственниками;
* нарастающий негативизм по отношению к пациентам (коллегам);
* злоупотребление алкоголем, никотином, кофеином;
* утрата чувства юмора, постоянное чувство неудачи и вины;
* повышенная раздражительность - и на работе, и дома;
* упорное желание переменить род занятий;
* рассеянность;
* нарушение сна;
* обостренная восприимчивость к инфекционным заболеваниям;
* повышенная утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня.

Эти симптомы группируются вокруг четырех основ: изменения в поведении, чувствах, мышлении и здоровье.

По В. В. Бойко, синдром эмоционального выгорания включает в себя 3 стадии, каждая из которых состоит из 4-х симптомов [3]:

**1-я стадия «Напряжение»**; ее симптомы таковы:

* неудовлетворенность собой,
* «загнанность в клетку»,
* переживание психотравмирующих ситуаций,
* тревожность и депрессия.

**2-я стадия «Резистенция»,** ее симптомы таковы:

* неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование,
* эмоционально-нравственная дезориентация,
* расширение сферы экономии эмоций,
* редукция профессиональных обязанностей.

**3-я стадия «Истощение»** имеет следующие симптомы:

* эмоциональный дефицит,
* эмоциональная отстраненность,
* личностная отстраненность,
* психосоматические и психовегетативные нарушения.

**2. Факторы возникновения выгорания**

Традиционно основные факторы группировались в два больших блока: *особенности профессиональной деятельности* и *индивидуальные характеристики самих профессионалов*. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные [19].

*Таблица 11* **Факторы возникновения выгорания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индивидуальные факторы** | **Организационные факторы** |
| *Социально-демографические факторы* | Условия работы специалиста |
| Возраст  | Рабочие перегрузки  |
| Пол | Дефицит времени  |
| Уровень образования  | Продолжительность рабочего дня  |
| Семейное положение  |  |
| Стаж работы  |  |
| Личностные особенности специалиста | *Содержание труда специалиста* |
| Выносливость  | Число клиентов  |
| Локус контроля  | Острота их проблем  |
| Стиль сопротивления  | Глубина контакта с клиентом  |
| Самооценка  | Участие в принятии решений  |
| Нейротизм (тревожность)  | Обратная связь  |
| Экстраверсия  | Стимулирование |
| *Социально-психологические факторы:*Решающую роль играет **социальная поддержка** со стороны коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также других лиц (семьи, друзей и т.д.). Наиболее значимой для работников является поддержка от супервизоров и администрации, причем демократический стиль руководства наиболее безопасен. Влияние социальной поддержки распространяется на все компоненты выгорания, но наиболее тесная связь отмечается с эмоциональными истощением и деперсонализацией.Практически все работы, связанные с **изучением позиции работников по отношению к своим реципиентам,** показывают наличие взаимосвязи между данной характеристикой и выгоранием, а также то, что тактика отстранения от клиентов в виде самоотчуждения или отсутствия значимости в своей работе у социальных работников и у медицинского персонала дает низкие или средние значения выгорания.Существует ряд работ, в основном в сфере образования, свидетельствующих о том, что **атмосфера в коллективе учащихся** **и их отношение к учителю и учебному процессу** могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе могут привести к эмоциональному истощению у учителей. При этом обнаружены гендерные различия: выгорание у мужчин в большей степени вызывается невнимательностью учеников, а у женщин - их непочтительностью. |