

*Самсонов Антон Сергеевич, кандидат медицинских наук,
ВГМУ им. Н.Н. Бурденко, Воронеж*

К ВОПРОСУ О МЕТОДАХ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Аннотация: Данная статья посвящена изучению способов диагностики профессионального выгорания. Обозначены предпосылки развития профессионального выгорания. Определены признаки профессионального выгорания. Проанализированы различные методы и методики диагностики профессионального выгорания. Выявлены их преимущества.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональное выгорание, выгорание, диагностика выгорания.

Annotation: This article is devoted to the study of ways to diagnose professional burnout. The prerequisites for the development of professional burnout are outlined. Signs of professional burnout have been identified. Various methods and techniques for diagnosing professional burnout are analyzed. Their advantages are revealed.

Keywords: professional burnout, emotional burnout, burnout, burnout diagnostics.

Современные условия жизни выдвигают повышенные требования к представителям различных профессий, что зачастую приводит к стрессовым ситуациям, к неуверенности, к возникновению тревожности и напряженности как в деловых, так и в семейных отношениях. Вследствие чего повышается риск развития эмоционального выгорания. Нет смысла составлять список профессий, которые подвергаются эмоциональному выгоранию, так как это могут быть представители любых профессий и возрастов.

Специалист, который подвергается эмоциональному выгоранию, находится в тревожном состоянии и работает «на пределе» собственных возможностей. Все это препятствует качественному осуществлению своих профессиональных функций и гармоничному проживанию собственной жизни. Своевременное выявление признаков эмоционального выгорания позволит приостановить данный процесс, проработав причины и триггеры, вызывающие выгорание.

Как справедливо отмечает Тапалова О.В., к развитию синдрома эмоционального выгорания приводит период повышенной активности, когда специалист полностью отдается работе, отказывая себе во многих потребностях, которые не связаны с работой [11]. Тогда наступает первый признак эмоционального выгорания – истощение. Истощение проявляется в перенапряжении и исчерпании ресурсов (физических и эмоциональных). При этом ночной сон не помогает человеку преодолеть усталость. После отдыха (сна, выходных, отпуска) признаки истощения уменьшаются, но стоит человеку вернуться в рабочую обстановку, проявления снова возобновляются [4; 11].

Второй признак – это личностная отстраненность, когда у специалиста больше ничего на рабочем месте не вызывает эмоциональный отклик. Он работает формально, «потому что нужно» [2; 8; 11].

Третий признак эмоционального выгорания, на который указывают многочисленные исследования – утрата собственных собственной эффективности и снижение самооценки. У специалистов утрачивается вера в собственные возможности, они не видят перспектив и не удовлетворены собственной работой. Все эти признаки можно легко проследить у специалистов [1; 3; 11].

В научных источниках уточняется, что синдром эмоционального выгорания проявляется в безразличии специалиста, в наблюдении признаков истощения и изнеможения (работник не может больше отдаваться рабочему процессу так, как это было раньше) [5; 16]. Дегуманизация и негативное самовосприятие также являются признаками эмоционального выгорания

специалиста. Дегуманизация проявляется в негативном отношении работника к коллегам и клиентам. Негативное самовосприятие вызывает недостаток уверенности в профессиональной компетентности [1; 7; 9].

Однако данные, полученные лишь с помощью одного наблюдения, не могут считаться достоверными. Для этого учеными разработаны научно-обоснованные методики диагностики эмоционального выгорания. В настоящее время в научной литературе накоплено множество методов и методик диагностики эмоционального выгорания.

В исследовании Л.О. Бегун-Трачук для диагностики эмоционального выгорания предлагаются методики Н.Е. Водопьяновой, В.В. Бойко, А.А. Рукавишников, Дж. Гринберга, Дж. Гибсон [12].

Методика Н.Е. Водопьяновой предназначена для диагностики синдрома эмоционального выгорания в профессиях типа «человек-человек». Методика Н.Е. Водопьяновой апробирована многими исследователями [6; 10; 12]. Методика представляет собой опросник из 22 утверждений, которые опираются на три субшкалы: эмоциональное истощение (сниженный эмоциональный фон, безразличие, эмоциональное перенасыщение); деперсонализация (деформация отношений с окружающими людьми: зависимость, негативизм, циничность в установках и чувствах и т.д.); персональные достижения (негативная оценка собственных возможностей, успехов достижений, возникновение внутренних ограничений) [11]. Данная методика активно используется отечественными исследователями уже на протяжении двух десятков лет. Следует отметить, что автором разработано несколько вариаций диагностики для разных профессий: для учителей и преподавателей, для руководителей среднего звена, для представителей коммерческих служб, для медицинского персонала, для торговых работников [11]. Адаптированность методики под различные профессии повышает ее востребованность. При этом методика позволяет получить качественные и количественные данные о степени и глубине эмоционального выгорания. При интерпретации результатов учитывается возраст и пол респондентов, что повышает точность получаемых данных.

Достаточно популярна в исследованиях по проблеме эмоционального выгорания методика В.В. Бойко. Однако ее применение на практике несколько сложнее. Это достаточно трудоемкая и информативная методика. Методика содержит 84 утверждения. При интерпретации результатов можно получить информацию о симптомах выгорания, о фазе формирования выгорания и об итоговом показателе эмоционального выгорания.

Преимущество методики состоит еще в том, что полученные данные можно сверить с данными, которые могут быть получены при наблюдении за сотрудниками, что позволит убедиться в точности результатов. Например, для первой фазы (напряжение) характерна эмоциональная истощенность, усталость; для второй фазы (резистенция) – чрезмерное эмоциональное истощение, которое приводит к закрытости человека, отстранённости, равнодушию, чрезмерное переутомление; для третьей фазы (истощение) характерно психофизическое переутомление, опустошенность, нивелирование, циничное отношение к коллегам, развитие психосоматических нарушений. Все это можно проследить через такой метод, как наблюдение.

Эмпирическое исследование по методике В.В. Бойко организовано Lanskih M., Bogdan Zh. с целью выявления уровня эмоционального выгорания у руководителей коммерческих организаций. Полученные данные позволили исследователям разработать рекомендации и профилактическую программу эмоционального выгорания [15].

Методика А.А. Рукавишниковой менее популярна. Однако все же используется при диагностике эмоционального выгорания. Методика состоит из 72 утверждений и позволяет получить информацию по трем уровням выгорания: межличностному, личностному и мотивационному. Данная методика также достаточно информативна и позволяет более точно понять, с чем, в первую очередь, связано эмоциональное выгорание: с психоэмоциональным истощением, с личностным отчуждением или со снижением профессиональной мотивации.

Методика диагностики синдрома выгорания зарубежного психоаналитика Дж. Гринберг содержит 20 утверждений, с которыми студенты могут согласиться или не согласиться [13]. Методика позволяет получить информацию об общем уровне «выгорания» (высокий, средний, низкий). На наш взгляд, методика недостаточно информативна и содержательна. Она, скорее, может быть использована в качестве дополнительной методики для уточнения данных по другим методикам.

Методика американского психолога Дж. Гибсона позволяет измерить компоненты эмоционального выгорания и получить информацию об общем уровне эмоционального выгорания [15]. В содержательном аспекте методика сходства с методикой Н.Е. Водопьяновой. Респондентам предлагается анкета из 18 вопросов и 6 вариантов ответа, из которых они должны выбрать один. Основными показателями являются: психоэмоциональное истощение, личностное удаление, профессиональная мотивация.

Выявить признаки эмоционального выгорания можно с помощью внешних проявлений (в соответствии с трехфакторной моделью К. Маслаха и С. Джексона) [13]:

- Эмоциональное истощение (чувство эмоциональной пустота, утомляемость от работы, снижение настроения);
- Деперсонализация (дегуманизация: негатив, циничное отношение к коллегам и клиентам, отдаление);
- Снижение профессиональных достижений (чувство некомпетентности и осознание собственной непригодности).

Некоторые исследователи для диагностики эмоционального выгорания используют методику «Локус контроля» Дж. Роттера. Методика не позволяет выявить напрямую уровень развития эмоционального выгорания, но с ее помощью можно получить информацию о внешних и внутренних стимулах, которые определяют поведение человека. Респонденты получают 29 пар утверждениях, из которых необходимо выбрать одно.

В настоящее время разрабатываются и компьютерные методики выявления эмоциональных состояний человека. Например, детектор эмоций по голосу «Voice stress analysis» или детектор эмоций на основе вейвлет-преобразования [14, с. 79]. Современных исследований, основанных на компьютерных методах диагностики в настоящее время нет. Но, вероятно, когда-нибудь они превзойдут традиционные методы диагностики, так как возможности искусственного интеллекта расширяются и совершенствуются с каждым годом.

Таким образом, изучив и проанализировав различные методики диагностики эмоционального выгорания мы приходим к выводу, что заметить проявления эмоционального выгорания можно по внешним признакам, по состоянию работника и его отношения к профессиональной деятельности. Говоря о таких проявлениях, следует отметить, прежде всего, признаки истощения, личностной отстраненности и утраты собственных возможностей. Однако этих данных недостаточно, чтобы точно определить причину, степень и глубину эмоционального выгорания. Для этого следует использовать научно-обоснованные, проверенные авторские методики.

Наиболее научно-обоснованной, проверенной и достоверной методикой диагностики эмоционального выгорания, на наш взгляд, является методика В.В. Бойко. Помимо разработанной методики, В.В. Бойко внес значительный вклад в исследование проблемы эмоционального выгорания. Им подробно описан механизм возникновения и протекания синдрома эмоционального выгорания. Его методика позволяет получить обширную информацию по каждой из фаз эмоционального выгорания (напряжение, резистенция, истощение) и определить симптомы эмоционального выгорания.

Преимущество методики состоит еще в том, что полученные данные можно сверить с данными, которые могут быть получены при наблюдении за сотрудниками, что позволит убедиться в точности результатов.

Не менее популярна и востребована методика Н.Е. Водопьяновой. Эту методику также можно назвать научно-обоснованной. Н.Е. Водопьянова изучала синдром эмоционального выгорания на представителях различных профессий и

возрастов. Исследователем предложено несколько вариаций методики для представителей разных коммуникативных профессий и возрастов. С помощью этой методики можно получить не только точные данные, но и сопоставить особенности эмоционального выгорания представителей разных профессий. С помощью собственной методики, Н.Е. Водопьянова изучила и описала выраженность разных компонентов и уровней выгорания у представителей разных профессиональных групп. С методикой Н.Е. Водопьяновой имеет сходство методика американского психолога Дж. Гибсона (в содержательных характеристиках).

Достаточно информативна методика А.А. Рукавишникова. Она позволяет более точно понять, с чем, в первую очередь, связано эмоциональное выгорание: с психоэмоциональным истощением, с личностным отчуждением или со снижением профессиональной мотивации.

В качестве менее информативной методики, которая не может быть использована в качестве основной методики, является методика Дж. Методика позволяет получить информацию лишь об общем уровне «выгорания» (высокий, средний, низкий).

Библиографический список:

1. Агеев Н.В. Проблематика профессиональной деформации личности и синдром эмоционального выгорания сотрудников на рабочем месте // Материалы Афанасьевских чтений. 2010. № 8. С. 200-203.
2. Арамачева Л.В., Свечканев А.Д. Профилактика синдрома эмоционального выгорания педагогов в условиях крайнего севера // Наука сегодня: фундаментальные и прикладные исследования. Материалы международной научно-практической конференции. 2018. С. 170-171.
3. Комаревцева И.В. Психологические особенности профилактики синдрома эмоционального выгорания у педагогов системы специального образования: автореф. канд. псих. наук. - Ростов-на-Дону, 2014. - 25 с.

4. Макарова И. В. Общая психология: учебное пособие для прикладного бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 182 с.
5. Маклаков А. Общая психология: учебник. - СПб.: Питер, 2019. - 583 с.
6. Макурина А.П., Проничева М.М. Оценка уровня социального, профессионального стресса у специалистов социальной сферы // Психическое здоровье. 2020. № 6. С. 38-44.
7. Немов Р. С. Общая психология в 3 т. Том III в 2 кн. Книга 1. Теории личности: учебник и практикум для академического бакалавриата. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 349 с.
8. Общая психология. Введение в общую психологию: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Д. А. Донцов, Л. В. Сенкевич, З. В. Луковцева, И. В. Огарь; под научной редакцией Д. А. Донцова, З. В. Луковцева. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 178 с.
9. Припутневич Д.Н., Куташов В.А., Гамазина А.М., Сыраева Н.А. Психический дискомфорт, как фактор развития синдрома эмоционального выгорания у врачей // Прикладные информационные аспекты медицины. 2017. Т. 20. № 2. С. 139-143.
10. Сорокоумова Г.В., Шурыгина О.В. Современные методы диагностики и психокоррекции эмоционального выгорания педагогов // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2017. № 3 (31). С. 437-443.
11. Тапалова О.Б., Яхьярова Н.З. Исследование эмоционального выгорания работников коммерческого сектора // Вестник Восточно-Сибирской Открытой Академии. 2020. № 36. С. 6.
12. Бегун-Трачук Л.О. Специфіка діагностичних методик виявлення емоційного вигорання майбутніх викладачів мистецьких дисциплін // Науковий огляд. 2021. № 1 (73). С. 6-14.
13. Arifdzhanova M.A., Babadzhanova F.A., Shagiyazova L.M. Emotional-burnout of doctors in uzbekistan and its reasons // New day in Medicine. 2021.

№ 1 (33). С. 5-9.

14. Charles S. Encyclopedia Of Applied Psychology, 2004.

15. Lanskih M., Bogdan Zh. Syndrome of emotional burnout research at the heads of commercial organizations // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2020. № 2. С. 56-65.

16. Roe A.A psychological study of eminent psychologists and anthropologists, and a comparison with biological and physical scientists. Psychological monograph, 1953, 67, № 352.