

УДК 616.89-057:614.254

Стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий

Сторожева Юлия Анатольевна

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: omsup.asgmu@mail.ru

Костина Лариса Александровна

Кандидат медицинских наук, доцент,
завкафедрой психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: kostina_agma@mail.ru

Кубекова Алия Салаватовна

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: alya_kubekova@mail.ru

Аннотация

Преодоление синдрома эмоционального выгорания проявляется на разных уровнях: эмоциональном, когнитивном, поведенческом. Поэтому актуальным становится изучение стратегий преодолевающего поведения у специалистов помогающих профессий с разной степенью выраженности синдрома выгорания. Предметом исследования является стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий. Цель исследования заключалась в определении стратегий преодоления синдрома эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий. Выборку составили сотрудники Министерства социального развития и труда Астраханской области. Были сформированы две группы специалистов с эмоциональным выгоранием в профессиональной деятельности: 1-я группа – специалисты с высоким уровнем эмоционального выгорания, 2-я группа – специалисты с низким и средним уровнем эмоционального выгорания. Ведущими копинг-механизмами у специалистов 1-й группы являются относительно-адаптивный и неадаптивный когнитивный копинг-механизмы. У подавляющего числа специалистов 2-й группы копинг-механизмы адаптивные (эмоциональные, когнитивные, поведенческие). Специалисты 2-й группы истощаются медленнее, сопротивляемость стрессору выше, что может быть связано с выбором конкретных копинг-стратегий поведения и срабатыванием определенных психологических защитных механизмов. Материалы данного исследования могут быть

использованы в деятельности психологов при разработке программ психологического сопровождения для специалистов помогающих профессий.

Для цитирования в научных исследованиях

Сторожева Ю.А., Костина Л.А., Кубекова А.С. Стратегии преодоления синдрома эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 3А. С. 282-288.

Ключевые слова

Копинг-стратегии, эмоциональное выгорание, помогающие профессии, резистенция, истощение, стресс.

Введение

По статистике, среди профессий, в которых синдром эмоционального выгорания (далее – СЭВ) встречается наиболее часто (от 30 до 90% работающего населения), необходимо выделить врачей, педагогов, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов. По некоторым данным, у психологов и психотерапевтов симптомы СЭВ на различном уровне выраженности проявляются в 73% случаях; в 5% случаях выявляется сформированная фаза истощения, которая характеризуется эмоциональным истощением, психосоматическими заболеваниями [Водопьянова, 2008]. У 85% социальных работников присутствуют определенные симптомы выгорания. Под СЭВ понимается реакция организма, которая возникла вследствие длительного воздействия профессиональных стрессов [Мальшев, 2008].

«Помогающие» профессии – это профессии, которые предполагают постоянную работу с людьми и непрерывное общение в ходе профессиональной деятельности, относящиеся к системе «человек – человек» [Сергеева, 2016]. По данным многих исследований (Н.Е. Водопьяновой, 2005; Н.В. Гришиной, 1997; С.Л. Калашниковой, 2004; О.В. Крапивиной, 2004; Н.В. Мальцевой, 2005 и т. д.), у «выгорающих» людей снижена трудовая мотивация, появляется безразличие к работе, снижаются качество и производительность труда [Бойко, 2000]. Практическая значимость исследований эмоционального выгорания связана с решением многих вопросов о возможностях «выгоревших» специалистов успешно продолжать свою профессиональную деятельность, о методах профилактики синдрома выгорания и реабилитации «сгоревших» [Аббатов, 2004].

Преодоление проявляется на разных уровнях: эмоциональном, когнитивном, поведенческом [Демина, Ральникова, 2005]. Поэтому актуальным становится изучение стратегий преодолевающего поведения у специалистов помогающих профессий с разной степенью выраженности синдрома выгорания.

Цель исследования заключалась в определении стратегий преодоления СЭВ у специалистов помогающих профессий.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось в Министерстве социального развития и труда Астраханской области. Выборку составили сотрудники Министерства социального развития и труда Астраханской области в количестве 30 человек в возрасте от 27 до 48 лет. Были сформированы

две группы специалистов с эмоциональным выгоранием в профессиональной деятельности: 1-я группа – специалисты с высоким уровнем эмоционального выгорания в количестве 14 человек; 2-я группа – специалисты с низким и средним уровнем эмоционального выгорания в количестве 16 человек. В исследовании были использованы методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко и методика определения копинг-стратегий Э. Хайма. Статистическая обработка данных проводилась с помощью U-критерия Манна – Уитни.

Результаты исследования и их обсуждение

В результате интерпретации полученных данных были определены средние показатели по шкалам эмоционального выгорания у двух групп сотрудников (см. рис. 1).

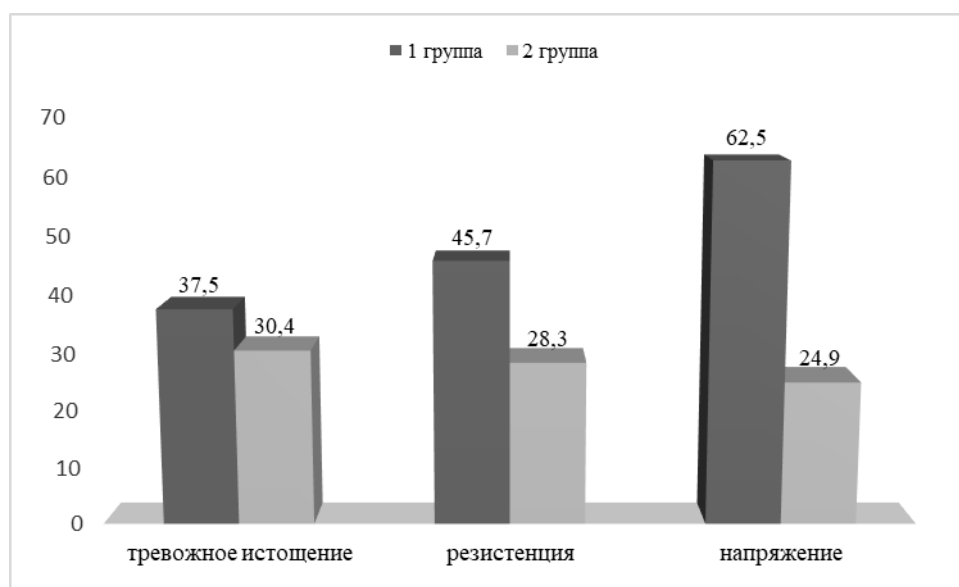


Рисунок 1 – Средние значения показателей по шкалам эмоционального выгорания у двух групп

Интерпретация по тесту на выявление эмоционального выгорания, состоящего из трех фаз, показала, что первая фаза «напряжение» была сформирована в первой группе (37,5%). В данную фазу входят такие симптомы, как переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенности собой, состояние «загнанности в клетку», тревожность и депрессия. У второй группы специалистов помогающих профессий фаза «напряжение» не сформировалась (30,4%).

У первой группы специалистов помогающих профессий с высоким уровнем эмоционального выгорания была сформирована вторая фаза «резистенция» (45,7%). Данная фаза включает в себя такие симптомы, как неадекватное эмоциональное избирательное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономики эмоций, сужение профессиональных задач. У второй группы сотрудников эта фаза не была сформирована (28,3%).

Необходимо отметить, что третья фаза «истощение» была сформирована в первой группе специалистов помогающих профессий (62,5%). Она складывается из таких симптомов, как эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность

(деперсонализация), психосоматические и психовегетативные нарушения. Во второй группе данная фаза не была сформирована (24,9%).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что средние показатели по фазам эмоционального выгорания, полученные нами в эмпирическом исследовании, свидетельствуют о том, что первая группа сотрудников в большей степени подвержена эмоциональному выгоранию. Можно предположить, что специалисты второй группы истощаются медленнее, сопротивляемость стрессору выше, что может быть связано с выбором конкретных копинг-стратегий поведения и срабатыванием определенных психологических защитных механизмов. Поэтому далее исследование специалистов помогающих профессий проводилось с применением методики Э. Хайма для определения копинг-стратегий поведения. В процентном соотношении результаты исследования копинг-механизмов специалистов приведены в табл. 1 и 2.

Таблица 1 - Средние значения копинг-механизмов в первой группе, %

Копинг-механизм	Когнитивный	Эмоциональный	Поведенческий
Адаптивный	27,4	19,6	25,4
Относительно-адаптивный	33,4	54,4	35,9
Неадаптивный	39,2	26,0	38,7

Ведущими копинг-механизмами у специалистов первой группы являются относительно-адаптивный (54,4%) и неадаптивный когнитивный (39,2%) копинг-механизмы. Этот результат означает, что сотрудники в стрессовых ситуациях используют пассивную кооперацию, протест, а также находятся в состоянии растерянности.

Полученные результаты второй группы специалистов (без выраженного эмоционального выгорания) наглядно отображены в табл. 2.

Таблица 2 - Средние значения копинг-механизмов во второй группе, %

Копинг-механизм	Когнитивный	Эмоциональный	Поведенческий
Адаптивный	61,5	80,3	62,9
Относительно-адаптивный	26,7	7,2	27,8
Неадаптивный	11,8	12,5	9,3

Анализ полученных результатов позволяет говорить о том, что у подавляющего числа специалистов второй группы копинг-механизмы адаптивные (эмоциональные – 80,3%, когнитивные – 61,5%, поведенческие – 62,9%). Это свидетельствует о том, что осознанный выбор стратегии поведения специалистов склоняется в сторону конструктивных. Специалисты данной группы в ситуациях стресса сохраняют оптимизм, умение анализировать проблемные ситуации и способны к конструктивному сотрудничеству.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что специалисты, у которых сформировались фазы эмоционального выгорания (или сложились симптомы, доминирующие в синдроме), чаще всего используют неадаптивные или относительно-адаптивные копинг-механизмы. Особенно это касается эмоциональных копинг-механизмов.

Применение критерия Манна – Уитни выявило достоверность различий между двумя группами специалистов, имеющих эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности (см. табл. 3).

Таблица 3 - Таблица достоверности различий

Фактор различия	Критерий	Значимость (p<0,05)
Фаза «резистенция»	U-критерий Манна-Уитни	0,019
Фаза «истощение»	U-критерий Манна-Уитни	0,000
Эмоциональный компонент	U-критерий Манна-Уитни	0,019
Поведенческий компонент	U-критерий Манна-Уитни	0,004

Выявлены достоверные различия по таким показателям, как фаза «резистенция» ($t=0,019<0,05$) и фаза «истощение» ($t=0,000<0,05$). Значимые различия между двумя группами были выявлены по показателю копинг-стратегий (Э. Хайма): эмоциональный компонент ($t=0,019<0,05$), поведенческий компонент ($t=0,004<0,05$).

Результаты нашего исследования говорят о том, что у специалистов помогающих профессий первой группы сформировано эмоциональное выгорание. Специалисты первой группы чаще всего используют неадаптивные или относительно-адаптивные копинг-механизмы. Особенно это касается эмоциональных копинг-механизмов.

Заключение

Таким образом, на основании проведенного исследования было выявлено, что у специалистов с высоким уровнем выгорания сформирован свой индивидуальный предпочитаемый стиль совладания со стрессом. Ведущими копинг-механизмами у специалистов данной группы являются относительно-адаптивный и неадаптивный когнитивный копинг-механизмы, т. е. в стрессовых ситуациях они используют пассивную кооперацию, протест, а также находятся в состоянии растерянности. При этом такие специалисты не отдают предпочтения конструктивным стратегиям совладания. Использование сотрудниками непродуктивных стратегий совладания ведет к снижению гибкости совладающего поведения и адаптационного потенциала личности.

Становится очевидной необходимость создания программ профилактики эмоционального выгорания, направленных на расширение представлений о продуктивных способах преодоления возникающих трудностей, о собственных эмоционально-поведенческих возможностях реагирования в стрессовых ситуациях. Материалы данного исследования могут быть использованы в деятельности психологов при разработке программ психологического сопровождения для специалистов помогающих профессий.

Библиография

1. Абабков В.А. Защитные психологические механизмы и копинги: анализ взаимоотношений. СПб.: Речь, 2004. 158 с.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Сударыня, 2000. 32 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. М.: Питер, 2008. 336 с.
4. Демина Л.Д., Ральникова И.А. Психическое здоровье и защитные механизмы личности. Барнаул: АлтГУ, 2005. 132 с.
5. Малышев И.В. Профилактика психического здоровья и дезадаптационных проявлений личности на ранних этапах эмоционального выгорания // Ученые записки Педагогического института Саратовского университета им. Н.Г. Чернышевского. Серия: Психология. Педагогика. 2008. Т. 2. № 3-4. С. 33-42.
6. Сергеева М.А. Личностные особенности сотрудников управления исполнения наказаний с синдромом эмоционального выгорания // Материалы научно-практической конференции с международным участием «Современные тенденции развития клинической психологии». Астрахань, 2016. С. 74-79.
7. Сидоров П.И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005. № 43. С. 27-31.

8. Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания». СПб., 2002. 357 с.
9. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя. М.: Просвещение, 2004. 356 с.

Strategies for overcoming burnout syndrome among specialists of helping professions

Yuliya A. Storozheva

PhD in Psychology,
Associate Professor at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: omsup.asgmu@mail.ru

Larisa A. Kostina

PhD in Medicine, Docent,
Head of the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: kostina_agma@mail.ru

Aliya S. Kubekova

Senior Lecturer at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: alya_kubekova@mail.ru

Abstract

Overcoming emotional burnout syndrome manifests itself at different levels: emotional, cognitive, and behavioural. The article aims to study the strategy used for overcoming emotional burnout syndrome among specialists of helping professions. The purpose of the study is to determine the strategies for overcoming emotional burnout syndrome among specialists of helping professions in the Ministry of Social Development and Labour of the Astrakhan region. The authors of the article form two groups of specialists with emotional burnout in professional activities: Group 1 – specialists with a high level of emotional burnout; Group 2 – specialists with low and moderate levels of emotional burnout. The article points out that the leading coping mechanisms of the specialists of the first group are relatively adaptive and non-adaptive cognitive ones. The coping mechanisms of the vast majority of the specialists of the second group are adaptive (emotional, cognitive, behavioural). The specialists of the second group get tired more slowly, the resistance to the stressor is higher, which may be due to the choice of specific coping strategies of behaviour and certain psychological protective mechanisms. The materials of this research can be used in the work of psychologists in the development of programs of psychological support for specialists of helping professions.

For citation

Storozheva Yu.A., Kostina L.A., Kubekova A.S. (2019) Strategii preodoleniya sindroma emotsional'nogo vygoraniya u spetsialistov pomogayushchikh professii [Strategies for overcoming burnout syndrome among specialists of helping professions]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (3A), pp. 282-288.

Keywords

Coping strategies, emotional burnout, helping professions, resistance, exhaustion, stress.

References

1. Ababkov V.A. (2004) *Zashchitnye psikhologicheskie mekhanizmy i kopingi: analiz vzaimootnoshenii* [Protective psychological mechanisms and coping skills: an analysis of interrelations]. St. Petersburg: Rech' Publ.
2. Boiko V.V. (2000) *Sindrom "emotsional'nogo vygoraniya" v professional'nom obshchenii* [Emotional burnout syndrome in professional communication]. St. Petersburg: Sudarynya Publ.
3. Demina L.D., Ral'nikova I.A. (2005) *Psikhicheskoe zdorov'e i zashchitnye mekhanizmy lichnosti* [Mental health and protective mechanisms of an individual]. Barnaul: Altai State University.
4. Formanyuk T.V. (2004) *Sindrom "emotsional'nogo sgoraniya" uchitelya* [Emotional burnout syndrome in a teacher]. Moscow: Prosveshchenie Publ.
5. Malyshev I.V. (2008) Profilaktika psikhicheskogo zdorov'ya i dezadaptatsionnykh proyavlenii lichnosti na rannikh etapakh emotsional'nogo vygoraniya [Prevention of mental diseases and maladaptation in personality in the early stages of emotional burnout]. *Uchenye zapiski Pedagogicheskogo instituta Saratovskogo universiteta im. N.G. Chernyshevskogo. Seriya: Psikhologiya. Pedagogika* [Proceedings of the Pedagogical Institute of Saratov University. Series: Psychology. Pedagogy], 2 (3-4), pp. 33-42.
6. Sergeeva M.A. (2016) Lichnostnye osobennosti sotrudnikov upravleniya ispolneniya nakazanii s sindromom emotsional'nogo vygoraniya [Personal characteristics of the staff of the penal system with emotional burnout syndrome]. *Materialy nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem "Sovremennye tendentsii razvitiya klinicheskoi psikhologii"* [Proc. Conf. "Current trends in clinical psychology"]. Astrakhan, pp. 74-79.
7. Sidorov P.I. (2005) Sindrom emotsional'nogo vygoraniya [Emotional burnout syndrome]. *Meditsinskaya gazeta* [Medical newspaper], 43, pp. 27-31.
8. Starchenkova E.S. (2002) *Psikhologicheskie faktory professional'nogo "vygoraniya"* [Psychological factors affecting professional "burnout"]. St. Petersburg.
9. Vodop'yanova N.E. (2008) *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: diagnostics and prevention]. Moscow: Piter Publ.