

*Кузьмин Р.С.*

*студент*

*Научный руководитель: Гудалина Т.А.*

*Тольяттинский государственный университет*

**ОСОБЕННОСТИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ КОММЕРЧЕСКОЙ И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Аннотация: в статье рассмотрены теоретические аспекты эмоционального выгорания в профессиональной деятельности, основные определения явления, а также представлена его структура.*

*Ключевые слова: эмоциональное выгорание, стресс, профессиональная деятельность.*

*Kuzmin R.S.*

*Student*

*Scientific supervisor: Gudalina T.A.*

*Tolyatti State University*

**FEATURES OF BURNOUT SYNDROME IN EMPLOYEES OF  
COMMERCIAL AND GOVERNMENT ORGANIZATIONS**

*Abstract: the article examines the theoretical aspects of emotional burnout in professional activity, the main definitions of the phenomenon, and also presents its structure.*

*Keywords: emotional burnout, stress, professional activity.*

Проблема эмоционального выгорания - это одна из наиболее актуальных задач в современной организационной психологии и психологии труда. Она возникает из-за усиления рабочих процессов, высокой конкуренции на рынке труда, растущей стрессовой нагрузки на рабочей силе в различных областях труда, глобальных социально-экономических изменений, затрагивающих профессиональную деятельность почти каждого человека. Эмоциональное истощение представляет собой форму деформации личности в профессиональном плане, которая затрагивает эмоциональную и мотивационную сферы личности, а также может отразиться на более глубоких структурах, включая самоопределение работника, и проявляться на уровне психосоматики.

Исследователи, такие как А. Баккер, В. Бойко, М. Буриш, Н. Водопьянова, Л. Китаев-Смык, М. Лайтер, А. Ленгле, К. Маслач, и Орел, в своих исследованиях выявили, что эмоциональное выгорание играет значительную роль в снижении качества жизни человека. Этот феномен также оказывает негативное влияние на уровень психологического благополучия и профессиональную эффективность. Более того, он может привести к уходу из профессии. В контексте коммерческих организаций, выгорание сотрудников может стать фактором, способствующим снижению прибыли.

В США в 1970-х годах начались первые исследования, посвященные феномену эмоционального выгорания. В 1974 году Г. Дж. Фройденбергер опубликовал статью под названием «Staff Burn-Out», в которой ввел термин «синдром выгорания работников». Этот термин описывает психологическое состояние людей, которые, выполняя свои профессиональные обязанности, постоянно оказываются в условиях интенсивного эмоционального взаимодействия с клиентами или пациентами [3].

К. Маслач (С. Maslach) углубила изучение данной проблемы и ввела новый термин «burnout», который описывает процесс, характеризующийся

эмоциональным и физическим истощением, хронической усталостью, а также ощущением бесполезности и подавленности [4].

В русскоязычной научной среде первым, кто обратил внимание на проблему эмоционального выгорания, стал Б.Г. Ананьев, он ввел понятие «эмоциональное выгорание», чтобы охарактеризовать негативное состояние, возникающее у специалистов в профессиях, связанных с взаимодействием между людьми. Изначально этот феномен рассматривался только в контексте профессионального общения, без глубокого анализа. Лишь в конце XX века выгорание стало предметом самостоятельного исследования, при этом были использованы и адаптированы идеи зарубежных ученых для более полного понимания этого явления [2].

Мы будем опираться на точку зрения В. В. Бойко, который определяет эмоциональное выгорание как защитный механизм психики, возникающий в сложных условиях труда. Это состояние проявляется в размывании или утрате эмоциональной реакции и сопровождается как эмоциональным, так и физическим истощением личности [1].

В. В. Бойко анализирует феномен выгорания через призму теории стресса и общего адаптационного синдрома. Согласно его подходу, эмоциональное выгорание представляет собой последовательный процесс, развивающийся поэтапно и отражающий механизмы стресса, проходя аналогичные стадии. Автор подчеркивает, что на каждом этапе проявляются специфические симптомы, присущие данной фазе. Таким образом, выделяют три фазы формирования эмоционального выгорания (рисунок 1) [1].

I фаза – «напряжение» – оказывается в четырех симптомах: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, ощущение «загнанности в клетку», тревога и депрессия;

II фаза – «резистенция» – для нее характерны следующие проявления: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, дезориентация, расширение сферы экономики эмоций и редукция профессиональных обязанностей;

III фаза – «истощения» – проявляется в перечень таких симптомов: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, деперсонализация, психосоматические и психовегетативные нарушения [5].

Рисунок. 1. Фазы эмоционального выгорания по В. В. Бойко

Таким образом, под эмоциональным выгоранием мы рассматриваем механизм психологической защиты личности в неблагоприятных условиях деятельности, который выражается в деформации или отключении эмоций и связан с эмоциональным и физическим истощением индивида. Эмоциональное выгорание характеризуется появлениями симптомами тревоги, безысходности на начальном этапе, далее формируются симптомы утраты эмоций, на последнем этапе возникает ощущение безразличия и утраты собственного Я.

#### Список литературы

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении /В.В. Бойко. – СПб.:Питер, 1999. – 105 с.
2. Бабич О. И. Синдром эмоционального выгорания: проявления, организационные факторы риска // Психология управления: опыт и проблемы работы с персоналом: материалы межрегиональной научно-

практической конференции 20–21 апреля 2006 г. – Чита: Издательство БГУЭП, 2006. – С. 3–8.

3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Субъективные репрезентации организационной культуры и динамика развития психологического стресса //Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. 2008. № 4. С. 356–363.

4. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.