Брехова М.В. **СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: АНКЕТА - ОПРОСНИК. АННОТАЦИЯ**

Узловая Объединенная больница на ст. Самарканд (главный врач - Рашидов Н.В.)

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми. В современном обществе меняется отношение людей к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, одновременно, глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Падает рейтинг ряда социально значимых профессий - медицинских работников, учителей, учёных. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связанно со стрессом на рабочем месте. Выявляются тревога, депрессия, психосоматические расстройства, зависимости от психоактивных веществ (включая алкоголь, наркотики и др.). Всё это является симптомами синдрома эмоционального выгорания.

Целью разработки данной анкеты явилась необходимость исследования степени распространенности СЭВ и определения основных проблем связанных с этим синдромом у представителей различных профессий, особенно у медицинских работников. Кроме того с помощью этого опросника можно провести сравнительный анализ распространенности СЭВ у людей различных профессий и основные моменты которые приводят к развитию СЭВ. Данную анксту - опросник предполагается раздать мед. работникам (врачи, мед. сестры), педагогам, работникам торговли, работникам общественного питания, работникам МЧС и правоохранительных органов. Анкетирование анонимное.

В анкету - опросник вошли следующие разделы:

1. Личные данные испытуемого;
2. Опросник на выявление уровня профессионального «выгорания» и деформации - Maslach Burnout Inventory (MB1), модификация О. Поляковой;
3. Факторы риска развития СЭВ на рабочем месте;
4. 5 групп ключевых симптомов характерных для СЭВ;
5. Опросник диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
6. Список провоцирующих стресс - факторов;
7. Стадии СЭВ по Буришу;
8. Опросник определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге;
9. Опросник диагностики уровня невротизации Л. И. Вассермана;

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ ИСПЫТУЕМОГО - благодаря данным из этого раздела мы сможем проанализировать зависимость и уровень развития СЭВ от таких факторов как: пол, возраст уровень образования, места работы, характера и стажа работы, специальности, семейного положения, наличие или отсутствия детей, наличия переработки, работа с тяжелым контингентом больных и тд. Одно из первых мест по риску возникновения СЭВ занимает профессия медицинской сестры. Ее рабочий день - это теснейшее общение с людьми, в основном с больными, требующими неусыпной заботы и внимания. Сталкиваясь с негативными эмоциями, медсестра невольно и непроизвольно вовлекается в них, в силу чего начинает и сама испытывать повышенное эмоциональное напряжение. Подвержены формированию СЭВ и другие категории медицинских работников, прежде всего те, кто осуществляет уход за тяжелыми больными с онкологическими заболеваниями, ВИЧ/СПИДом, в ожоговых и реанимационных отделениях. Сотрудники "тяжелых" отделений постоянно испытывают состояние хронического стресса в связи с негативными психическими переживаниями, интенсивными межличностными взаимодействиями, напряженностью и сложностью труда и пр. Профессиональная деятельность социального работника, вне зависимости от вида исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом. Формирование СЭВ в профессиональной деятельности социального работника может быть связано с такими факторами, как ситуации изменения или утраты социального статуса, - риск, экстремальные условия, неопределенные ситуации. Вероятность возникновения СЭВ увеличивается в следующих условиях: вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточном признании; работа с "немотивированными" клиентами, постоянно противодействующими усилиям помочь им; недостаточность условий для самовыражения на работе; напряженность и конфликтность в профессиональной среде; неудовлетворенность своей профессией. Риск развития СЭВ оказывается более высоким для молодых специалистов, и объясняется это тем, что в зрелом возрасте уже пройден этап профессионального становления и адаптации к профессии, определены конкретные цели, сформированы профессиональные интересы, выработаны механизмы профессионального самосохранения.

В значительной степени подвержены развитию СЭВ педагоги. Объясняется это тем, что профессиональный труд педагогов отличается очень высокой эмоциональной напряженностью. Известно большое количество объективных и субъективных эмоциогенных факторов, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Также это одна из профессий альтруистического типа, где вероятность возникновения психического выгорания достаточно высока.

К категории работников, подверженных риску развития профессиональной деформации, относятся и сотрудники уголовно-исполнительной системы. Этому способствует множество физиологических, психологических, экономических и социальных факторов. Так, решение профессиональных задач требует от служащих пенитенциарных учреждений интенсивного общения и умения строить свои взаимоотношения с осужденными и коллегами. К факторам, способствующим развитию СЭВ, относятся такие как: неудовлетворенность материальных потребностей, низкий статус в профессиональной группе, снижение смысложизненных представлений и др. находится на передовой линии борьбы с преступностью. Развитие состояния невротизации

обусловлено в этой группе постоянным психологическим и физиологическим напряжением и даже перенапряжением. Здесь часто практикуется "снятие стресса" алкоголем.

ОПРОСНИК НА ВЫЯВЛЕНИЕ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ» И ДЕФОРМАЦИИ - MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), МОДИФИКАЦИЯ О. ПОЛЯКОВОЙ - Опросник "Профессиональное (эмоциональное) выгорание" был разработан на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон.

Тоехфакгорная модель (К. Маслач и С. Джексон) - СЭВ представляет собой трехмерную КОНСТРУКЦИЮ. включающую в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений.

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других — усиление негативизма. циничность установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам и т. п.

Третья составляющая эмоционального выгорания — редукция личностных достижений — может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи. негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Методика предназначена для диагностики "эмоционального истощения", "деперсонализации" и "профессиональных достижений". Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Оценка симптома ведется по 7 - ми бальной шкале: никогда не было такого чувства позиция 0 - "никогда", до - всегда испытываю такие чувства позиция 6 - "ежедневно".

При диагностике выгорания учитываются конкретные значения субшкал (факторов), которые имеют возрастные и гендерные особенности.

ФАКТОРЫ РИСКА РАЗВИТИЯ СЭВ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ - стресс на рабочем месте - несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями - является ключевым компонентом СЭВ.

К основным <u>организационным факторам,</u> способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; неленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

К <u>профессиональным факторам</u> риска относят "помогающие", альтруистические профессии (врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники, психологи, священнослужители). Весьма предрасполагает к выгоранию работа с тяжелыми бальными (геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями.). В последнее время синдром выгорания выявляется и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (программисты).

Развитию СЭВ способствуют <u>личностные особенности</u>: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; рационализация мотивов своего поведения; склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью "внутреннего стандарта" и блокированием в себе негативных переживаний; ригидная личностная структура.

Зачастую СЭВ вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в работе, самим искать способы и методы достижения тех результатов, за которые они отвечают, и жесткой, нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контроля за ней. Результат такого контроля - возникновение чувств бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности.

Отсутствие должного вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что может также привести к эмоциональной апатии, снижению эмоциональной вовлеченности в дела коллектива, возникновению чувства несправедливого к нему отношения и, соответственно, к выгоранию.

5 *ГРУПП КЛЮЧЕВЫХ СИМПТОМОВ ХАРАКТЕРНЫХ ДЛЯ СЭВ* - СЭВ характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни.

Выделяют 5 ключевых групп симптомов, характерных д ля СЭВ:

<u>физические симптомы</u> - усталость, физическое утомление, истощение; изменение веса; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья, в т.ч. по ощущениям; затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно-сосудистой системы;

<u>эмоциональные симптомы</u> - недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности; агрессивность, раздражительность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; истерики, душевные страдания; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации своей или других - люди становятся безликими, как манекены; преобладает

<u>поведенческие симптомы</u> - рабочее время более 45 часов в неделю; во время работы появляется усталость и желание отдохнуть; безразличие к еде; малая физическая нагрузка; оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; несчастные случаи - падения, травмы, аварии и пр.; импульсивное эмоциональное поведение;

<u>интеллектуальное состояние</u> - падение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным

подходам в решении проблем; скука, тоска, апатия, падение вкуса и интереса к жизни; большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу; цинизм или безразличие к новшествам; малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах - тренингах, образовании; формальное выполнение работы;

социальные симптомы - низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям; социальные контакты ограничиваются работой; скудные отношения на работе и дома; ощущение изоляции, непонимания других и другими; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

ОПРОСНИК ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В.В. БОЙКО - по мнению автора методики В. В. Бойко, эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального проведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В это же время могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Под термином «партнер» понимается субъект профессиональной деятельности. В педагогической деятельности это учащиеся.

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реаги|х>вания в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры.

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех. хаоактеоных для нее симптомов. Предложенная методика дает подробную картину СЭВ. При интерпретации результатов можно рассмотреть следующие вопросы:

- какие симптомы доми пируют;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»,
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику' «вьиторания», или субъективными факторами,
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы «эмоциональное выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

В данном опроснике слово партнер мы заменили на: в анкетах для мед. работников - больной; для работников торговли - покупатель; для педагогов - ученик; для работников общественного питания - клиент;

СПИСОК ПРОВОЦИРУЮЩИХ СТРЕСС - ФАКТОРОВ - К. Маслач отмечает, что появлению СЭВ могут способствовать и личностные качества человека, и контекст. Она предлагает концепцию корреляции между личностью и средой, на основе которой психолог может выстраивать стратегии вмешательства. И если мы изучаем только ситуацию или только особенности личности, помощь человеку будет неполноценной.

По ее мнению, существует шесть провоцирующих СЭВ факторов (причем некоторые из них могут оказаться критическими):

Рабочая нагрузка (как чрезмерная, так и недостаточная). Перегруженность возникает, когда ролевые ожидания намного больше, чем индивидуальные возможности и мотивация к выполнению задачи.

Многие исследования показывают взаимосвязь между ролевыми проблемами и выгоранием как следствие попытки выполнить неопределенные или совместить противоречивые требования, что обычно приводит к негативным эмоциональным переживаниям и утрате чувства доверия к организации.

Недостаточная загруженность на рабочем месте также может стать причиной СЭВ, поскольку человек может ощущать ненужность, невостребованность, безысходность.

Контроль (возможность контролировать ситуацию). Если человеку кажется, что у него мало контроля над рабочей ситуацией (или контроль вообще отсутствует), то его уверенность в способности решать проблемы, касающиеся работы, уменьшается.

Вознаграждение (материальное подкрепление, признание заслуг, участие в распределении премиального фонда, в разработке перечня функциональных обязанностей). Исследования показали, что более низкая оплата труда в бюджетных организациях, так же как отстранение от участия в принятии организационных решений, ведет к неудовлетворенности жизнью и выгоранию как следствию переживания социальной несправедливости.

Сообщество (организационная общность, социальная поддержка). В напряженных социальных ситуациях у большинства людей возрастает потребность в социальной поддержке, отсутствие которой может приводить к негативным переживаниям. Социальная поддержка традиционно рассматривается как буфер между профессиональным стрессом и дисфункциональными последствиями стрессовых событий, поскольку она влияет на уверенность человека в возможности справиться с ситуацией и помогает предупредить разрушающее влияние стресса.

Справедливость. Исследования Buunk & Schaufeli показали, что существует взаимосвязь между переживанием сотрудниками организации несправедливости и проявлением симптомов профессионального выгорания. Одна из возможностей избежать воздействия этого разрушительного фактора — соблюдение всеми субъектами организационного взаимодействия разработанного в организации устава, свода правил. Желательно, чтобы в разработке этих правил участвовали специалисты разных уровней.

Ценности. Несовпадение ценностей работника и организации может привести к выгоранию, что особенно актуально в настоящее время, когда люди вынуждены выполнять работу, противоречащую их системе ценностей и установок, поскольку необходимо добывать средства к существованию семьи. При выявлении причин СЭВ необходимо проанализировать, помогает работа следовать ценностям человека или противоречит им, выяснить ключевые верования человека.

Итак, существует шесть факторов, связанных с работой, которые могут спровоцировать СЭВ. Человек может во всех других сферах, кроме работы, ощущать себя позитивно. К. Маслач приводит примеры, когда преподаватели, неудовлетворенные процессом преподавания, ощущали собственную профессиональную неэффективность, но были достаточно успешны в исследовательской работе. Одним из средств профилактики СЭВ является развигие способности человека получать удовольствие от собственной деятельности.

СТАДИИ СЭВ ПО БУРИЩУ - Согласно модели М. Буриша (Burisch, 1994), развитие СЭВ проходит рад стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты — следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития сивдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

В развитии синдрома эмоционального выгорания М. Бурит выделяет следующие стадии или фазы.

1. Предупреждающая фаза
2. Снижение уровня собственного участия
3. Эмоциональные реакции
4. Фаза деструктивного поведения
5. Психосоматические реакции и снижение иммунитета;
6. Разочарование и отрицательная жизненная установка;

Согласно М. Буришу сильная зависимость от работы приводит в итоге к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте.

В данной анкете - опроснике мы дали группы симптомов и предложили испытуемому выбрать ту группу, которая в наибольшей степени соответствует его ощущениям в данное время. Благодаря этому мы сможем провести сравнительный анализ результатов с предыдущими опросниками.

ОПРОСНИК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ХОЛМСА И РАГЕ - стрессоустойчивость— это способность выдерживать определенные психофизические нагрузки и переносить стрессы без ущерба для организма и психики. Сложно поддается корректировке, если речь идет о реакции на стресс. А вот стрессор (источник стресса) и/или постсзрессовое поведение корректировать можно.

Доктора Холмс и Раге (США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

В соответствии с проведенными исследованиями было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов — это сигнал тревоги, предупреждающий об опасности.

ОПРОСНИК ДИАГНОСТИКИ УРОВНЯ НЕВРОТИЗАЦИИ Л. И. ВАССЕРМАНА - невротизация - предрасположенность к неврозу, особенности личности, способные привести к нему. В этом заключён ответ на вопрос, почему в сходных обстоятельствах у одного человека развивается невроз, а у другого - нет. Первые «кандидаты» на невроз - это люди эмоционально неустойчивые, тревожные и - эгоцентричные.

Высокий уровень невротизации свидетельствует:

- о выраженной эмоциональной возбудимости, в результате чего появляются негативные переживания (тревожность, напряженности, беспокойство, растерянность. раздражительность);
- о безынициативности, которая формирует переживания, связанные с неудовлетворенностью желаний; об эгоцентрической личностной направленности, что приводит к ипохондрической фиксации на соматических ощущениях и личностных недостатках;
- о трудностях в общении;
- о социальной робости и зависимости.

Низкий уровень невротизации свидетельствует:

- об эмоциональной устойчивости;
- о положительном фоне переживаний (спокойствие, оптимизм);
- об инициативности;
- о чувстве собственного достоинства; независимости, социальной смелости;
- о легкости в общении.