

Уфа

На правах рукописи

АГАПОВА Марина Валентиновна

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
И САМОАКТУАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ**

Специальность 19.00.05 — социальная психология

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Ярославль — 2004

Работа выполнена на кафедре социальной и политической психологии Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова.

Научный руководитель – доктор психологических наук, профессор
Козлов Владимир Васильевич

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор
Кашапов Мергалис Мергалимович

кандидат психологических наук, доцент
Рукавишниковая Наталья Георгиевна

Ведущая организация – Российский государственный гуманитарный университет. Институт психологии им. Выготского Л.С.

Защита состоится 22 мая 2004 г. в 10-00 часов на заседании Диссертационного Совета Д 212.002.02 в Ярославском государственном университете им. П.Г. Демидова по адресу: 150057, г. Ярославль, проезд Матросова, д. 9.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ЯрГУ

Автореферат разослан «20» апреля 2004 г.

Ученый секретарь
Диссертационного Совета



Клюева Н.В.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. Профессия психолога относится к сфере профессий типа «человек-человек», которые отличаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния и наиболее подвержены влиянию эмоционального выгорания. В настоящее время синдрому эмоционального выгорания присвоен диагностический статус (МКБ-10: 273 — Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью). Профессия психолога приобретает все большую социальную значимость. От психолога общество ожидает не только умения работать с психическими нарушениями и психологическими трудностями, но и корректировать различные социальные проблемы (асоциальное поведение детей и подростков, алкоголизм, наркомания, психологическая реабилитация инвалидов, психологическая работа с посттравматическими расстройствами и кризисными ситуациями и др.). Таким образом, от здоровья психолога во многом зависит и психологическое здоровье его клиентов, и степень их социальной адаптации.

Действие многочисленных эмоциогенных факторов (как объективных, так и субъективных) вызывает нарастающее чувство неудовлетворенности, ухудшение самочувствия и настроения, накопление усталости, снижение физиологических показателей. Все это характеризует напряженность работы специалистов «помогающих» профессий и ведет к профессиональным кризам, истощению и выгоранию. Результатом этих процессов является снижение эффективности профессиональной деятельности, люди перестают справляться со своими обязанностями, теряют творческий настрой по отношению к предмету и «продукту» своего труда, деформируют свои профессиональные отношения, роли и коммуникации (Э.Ф. Зеер, А.В. Карпов, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова, Л.М. Митина, В.Е. Орел, А.А. Реан, А.А. Рукавишников).

Многие авторы говорят об отсутствии единой точки зрения на это явление, о том, что причины и механизмы возникновения эмоционального выгорания мало исследованы. С теоретической и практической точки зрения немаловажным является и вопрос о роли внешних и внутренних факторов в формировании и развитии феномена «эмоционального выгорания» (А.Я. Чебыкин, Н.В. Гришина, Э.Ф. Зеер, 1987; В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, 1999; Т.В. Форманюк, 1994, С. Шауфели, G. Freudenberg, J. Ginzberg, D. Super, Chr. Maslach, A. Pines, B. Aronson, S.E. Jackson). Исследование феномена «выгорания» способствует более углубленному пониманию возрастной динамики и уточнению критериев, свидетельствующих о наступлении возрастных и профессиональных кризисов (В.В. Козов, 1999, 2003).

Проблема профилактики и психокоррекции эмоционального выгорания является актуальной и требует комплексных превентивных и ситуативных мер, которые могут и должны предприниматься объединенными усилиями психологов, психотерапевтов, психиатров, социологов и социальных работников.

Цель исследования — выявить взаимосвязь выраженности фаз эмоционального выгорания и особенностей протекания процессов самоактуализации личности в окружающей социальной среде с целью разработки программы социально-психологической реабилитации психологов, подверженных эмоциональному выгоранию.

Для достижения цели исследования решались следующие задачи:

1. Изучить теоретические и прикладные исследования проблемы эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии, а также эпистемологическую представленность причин, социально-психологических факторов, условий, механизмов развития эмоционального выгорания.

2. Выявить уровень и степень выраженности эмоционального выгорания у психологов, проходивших профессиональную переподготовку.

3. Изучить взаимосвязь уровня эмоционального выгорания с особенностями проявления самоактуализации в структуре личности.

4. На основе выявленной взаимосвязи эмоционального выгорания и самоактуализации личности разработать и апробировать программу социально-психологической реабилитации специалистов «помогающих» профессий с учетом фаз и глубины эмоционального выгорания и особенностей проявлений самоактуализации личности.

Гипотеза исследования состоит в выявлении и анализе связи фаз эмоционального выгорания с особенностями протекания процессов самоактуализации личности.

Объект исследования — эмоциональное выгорание у специалистов помогающего типа профессий.

Предметом исследования является взаимосвязь психологических и социально-психологических проявлений эмоционального выгорания с особенностями самоактуализации личности в социальной среде.

Методологическая основа исследования:

- принцип единства психики и деятельности;
- принцип системного подхода к изучению личности и деятельности;
- общетеоретические положения социальной и общей психологии личности, сформулированные С.Л. Рубинштейном, Б.Г. Ананьевым, К.К. Платоновым, Е.А. Климовым, В.В. Новиковым, К.А. Абульхановой-Славской, В.В. Знаковым, Д.Н. Завалишиной;

- основные положения о синдроме эмоционального выгорания и отсутствующих ему психологических процессах, сформулированные в трудах К. Маслач, Г. Робертса, Х. Фрейденберга, В.Е. Орла и А.А. Рукавишниковой;

- положения о психической ригидности и фиксированных формах оведения, сформулированные Г.В. Залевским;

- представления о самоактуализации личности, сформулированные А. Маслоу, Р. Ассаджиоли;

- принципы клиент-центрированной терапии К. Роджерса;

- представления об особенностях динамики самоактуализации личности и системном подходе в самореализации, изложенные в работах В.Е. Клочко, Э.В. Галажинского;

- методы духовного роста С. Грофа;

- методологические принципы кризисологии В.В. Козлова.

Методы исследования. Для решения поставленных задач и проверки исходной гипотезы был применен комплекс методов, включающий анализ общепсихологической и социально-психологической литературы по проблеме исследования, эмпирические и психодиагностические методы, качественный и количественный анализ результатов исследования, а также опросник САМОАЛ Н.Ф. Калиной, методика В.В. Бойко «Выявление уровня эмоционального выгорания», методика диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана. Для анализа эмпирических данных был использован ряд статистических методов: корреляционный анализ (параметрическая корреляция по Пирсону), статистический критерий различий — парный критерий Т — Вилкоксона, параметрический критерий различий — критерий Стьюдента.

Надежность и достоверность исследования обеспечивалась системным подходом, обоснованными исходными методологическими принципами, адекватным выбором и использованием разнообразных надежных и валидных методов, репрезентативностью выборки, математической обработкой полученных данных с использованием компьютерных программ статистического анализа, эффективностью апробации и использования результатов исследования в работе со специалистами, подверженными эмоциональному выгоранию.

Исследование проводилось в четыре этапа:

1. Изучение теоретико-методологических, социально-психологических и психологических научных подходов к эмоциональному выгоранию и процессам самоактуализации личности.

2. Эмпирическое психологическое и социально-психологическое исследование эмоционального выгорания в аспекте самоактуализации лич-

ности психологов, проходивших повышение профессиональной квалификации в Институте психотерапии и клинической психологии (г. Москва).

3. Разработка основных социально-психологических и психологических подходов к психопрофилактике и психокоррекции, основанных на взаимосвязи нарушений процессов самоактуализации личности и эмоционального выгорания.

4. Разработка программы социально-психологической реабилитации для психологов, подверженных эмоциональному выгоранию, ее внедрение, апробация и исследование эффективности.

Описание выборки. Выборка сформирована из психологов, проходивших повышение квалификации на базе Института психотерапии и клинической психологии (г. Москвы). Общее количество — 189 человек, средний возраст 41,5 года (от 35 до 47 лет), из них 122 женщины и 77 мужчин.

Научная новизна. В рамках проведенного исследования обобщены и классифицированы симптомы и факторы возникновения эмоционального выгорания, имеющиеся в отечественной и зарубежной психологической и социально-психологической литературе. Рассмотрена социально-психологическая и психологическая структура эмоционального выгорания и его связь с особенностями самоактуализации личности в социальной среде. Выявлено, что эмоциональное выгорание возникает в результате отсутствия возможности реализовать процесс самоактуализации личности в социальной среде.

Теоретическая значимость исследования. Данная диссертационная работа вносит вклад в исследование одного из важнейших на сегодняшний день вопросов социальной психологии — эмоционального выгорания специалистов помогающего типа профессий. Исследование позволяет расширить представление о возможных причинах возникновения эмоционального выгорания: особенностях профессиональной деятельности, индивидуальных характеристиках личности — социально-демографических и личностных особенностях (нарушение процессов самоактуализации личности социально-психологической среде как возможная причина формирования эмоционального выгорания).

Практическая значимость работы состоит в том, что на основании результатов исследования сформулированы рекомендации, касающиеся профилактики эмоционального выгорания и его психокоррекции, составлена социально-психологическая психокоррекционная программа согласно фазам и глубине эмоционального выгорания и нарушению процессов самоактуализации.

Эффективность полученных результатов дает возможность использовать предложенную программу социально-психологической реабилитации специалистов помогающего типа профессий в диагностических, профилак-

тических и психокоррекционных целях в работе психологов и социальных работников.

Апробация работы. Результаты исследования были доложены на конференции «Душевное здоровье человека — духовное здоровье нации» (Москва, 2002 г.), Международных конгрессах «Проблемы социальной психологии XXI столетия» (Ярославль, 2001 г.) и «Социальная психология XXI столетия» (Ярославль, 2002 г.), «Социальная психология XXI столетия» (Ярославль, 2003 г.), а также обсуждались на заседаниях кафедры социальной и политической психологии Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова (2001, 2002 гг.). Основные теоретические положения и полученные практические результаты были изложены на семинаре в Институте психотерапии и клинической психологии (г. Москва), посвященном эмоциональному выгоранию психологов, психотерапевтов, психиатров. В рамках работы Института психотерапии и клинической психологии проводится психокоррекционная группа для работающих профессионалов по программе социально-психологической реабилитации. Материалы диссертации использованы при составлении спецкурсов и методических пособий в Институте психотерапии и клинической психологии (г. Москва), на факультете клинической психологии РГГУ (г. Москва), Московском экономико-лингвистическом институте (МЭЛИ), факультет психологии.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Эмоциональное выгорание — целостный симптомокомплекс, действие которого охватывает основные структурные уровни личности: личностный — изменение личностных черт; социально-психологический, отражающий изменение межличностных отношений; регулятивно-ситуационный, отражающий изменение психоэмоциональных состояний.

2. При эмоциональном выгорании изменяется система смыслов и ценностей личности. психоэмоциональные затраты начинают превышать ожидаемый личностно значимый результат, поэтому изменяется отношение субъекта к своим профессиональным обязанностям, происходит отчуждение от предмета и продукта своего труда, которые по существу являются социально-психологическими. То есть чем менее выражена самоактуализация личности, тем вероятнее, реальнее и глубже эмоциональное выгорание, или чем менее выражены проявления эмоционального выгорания на каждой стадии, тем более выражена самоактуализация личности.

3. Взаимосвязь эмоционального выгорания и самоактуализации может быть описана через структуру эмоционального выгорания с выделением составляющих самоактуализации личности в социальной среде.

4. Выделенная взаимосвязь позволяет разработать социально-психологическую психокоррекционную программу, направленную на различные

аспекты самоактуализации личности, с учетом фаз и глубины эмоционального выгорания. Использование интенсивных интегративных психотехнологий эффективно при работе, направленной на восстановление процессов самоактуализации личности.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, приложений, списка используемой литературы. Библиография содержит 217 наименования, из которых 22 — на английском языке. Текст диссертации изложен на 150 страницах, иллюстрирован гистограммами, таблицами и графиками.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обосновывается выбор темы диссертации, ее актуальность, определяются цели, объект, предмет, задачи исследования, характеризуется научная новизна и практическая значимость полученных результатов. Формулируются гипотеза и основные положения, выносимые на защиту.

В **первой главе «Исследование эмоционального выгорания»** излагаются существующие подходы к исследованию и определению проблемы эмоционального выгорания. Исследуется влияние профессии на личность. Проводится анализ методологических и теоретических подходов к описанию эмоционального выгорания. Определяются факторы формирования феномена эмоционального выгорания (Ш. Бюллер, Б.Г. Ананьев, П. Жане, С.Л. Рубинштейн, К.А. Альбуханова-Славская, Е.М. Борисова, Н.И. Логина, А.В. Сухарев, Е.А. Климов, Л.Н. Корнеева, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, И.Г. Сенин, D. Freudenberger, E. Ginsberg, D. Super, Chr. Maslach, A. Pines, G.Aronson, S.E. Jackson).

В первом параграфе «Влияние профессии на личность» представлены два основных методологических подхода к пониманию взаимодействия личности и профессии, существующие в психологии труда. Представители первого подхода считают, что личность отбирается профессией (Ф. Парсон, Дж. Холланд, Э. Роу). Второй подход к взаимодействию личности и профессии базируется на предположении о том, что профессия выбирается исходя из наличия определенных качеств и установок личности, но в то же время каждая профессия накладывает специфический отпечаток на психический облик человека (E. Ginzberg, D. Super, Chr. Maslach, 1957, 1962; Е.М. Борисова, Е.А. Климов, Т.В. Кудрявцев, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, А.К. Маркова, 1996; А.М. Никифоров, 1995; Н.А. Вигдорчик, Э.Ф. Зеер, А.В. Сыманюк, Л.П. Урванцев, С.Г. Геллерштейн, Ю.П. Поваренков, И.Г. Сенин).

Во втором параграфе «Проблема эмоционального «выгорания» в психологии» рассмотрены различные теоретические подходы к изучению

данного феномена. Большинство авторов отмечают, что процесс выгорания начинается с напряжения, которое является результатом противоречия между ожиданиями, намерениями, желаниями и идеалами индивида и требованиями суровой повседневной реальности. Развиваясь, эмоциональное выгорание проявляется в симптомах общей физической утомленности и разочарованности, эмоциональной истощенности, деперсонализации и снижении общей работоспособности у специалистов «помогающих» профессий. Оно возникает у «нормальных» индивидов, которые не страдают психопатологией и ранее функционировали на адекватном уровне (Armstrong, 1979; Aronson, 1988; Barner, 1982; Beck, Cherniss, 1980; Edelwich, Brodsky, 1980; Etzion, 1987; S.E. Jackson, 1984; Gargiulo, 1983; Forney, Wiggers, 1982; Kelli, Tomhave, 1983; Rubington, 1984; Farber, 1983; Harrison, 1982; Maslash, 1984; Pines, 1981).

В последние годы в отечественной литературе понятие «выгорания» стало появляться все чаще и чаще (Т.В. Форманюк, М.М. Скугаревская, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Л.А. Китаев-Смык и др.).

Проанализировав понятие «выгорание», мы пришли к выводу, что оно содержательно совпадает по основным детерминантам с понятием «духовный кризис» (В.В. Козлов, 2003). В.В. Козлов предлагает следующую классификацию причин возникновения духовных кризисов:

- 1) кризисы, связанные со структурой Эго;
- 2) кризисы, связанные с невозможностью реализовать основные тенденции личности;
- 3) кризисы витальности.

В.В. Козлов выделяет три базовые подструктуры личности: Я-материальное, Я-социальное и Я-духовное. Он говорит о том, что каждая подструктура имеет ядро как центральный смыслообразующий компонент идентификации. Для Я-материального это тело — «Я-образ». Для Я-социального — интегративный статус, а для Я-духовного — экзистенциальное ядро. Именно деформация или угроза деформации как фрустрирующий фактор для ядерных компонентов Эго и компонентов, близких к ним по ценностной значимости, является основной причиной психодуховного кризиса.

В третьем параграфе «Проявление эмоционального выгорания» обобщены и проанализированы симптомы, сопутствующие процессу эмоционального выгорания: 1) аффективные, 2) когнитивные, 3) физические, 4) поведенческие и 5) мотивационные. Раскрыты содержание и проявление каждого из них. Описано, как симптомы выгорания проявляются на индивидуальном, межличностном и организационном уровнях, хотя такое разделение является условным.

В четвертом параграфе «Методологические и теоретические подходы к описанию факторов формирования эмоционального выгорания» описываются в три основных подхода, представленные в современной психологической литературе: индивидуальный, интерперсональный и организационный (Н. Freudenberger, Richelson (1980), Edelwich, Brodsky, Meier (1983), Hobfoll и Freedy (1993), Hobfoll и Shirom (1993), Fischer (1983), А. Pines, Harrison (1983), Chr. Maslach (1993), Buunk и W. Schaufeli (1993), Arlie Hochschild (1983), С. Cherniss, Winnubst, R.T. Golembiewski, J. De Jonge, Ф. Сторли, П. Коста, Р. Макграе).

Во второй главе «Эмоциональное выгорание и самоактуализация личности» описывается влияние особенностей самоактуализации личности на возникновение эмоционального выгорания. Личностные особенности вносят гораздо больший вклад в развитие выгорания — не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и по сравнению с факторами рабочей среды (А. Глен, С. Роберте, К. Кондо, Ф. Сторли., Г. Фрейденбергер).

В первом параграфе «Эмоциональное выгорание как фактор самоактуализации личности» мы рассмотрели процесс самоактуализации как основу самореализации человека. Самореализация есть процесс и результат воплощения себя, своих личностных потенций в деятельности и ее продукте. Мы проанализировали теоретические представления о самоактуализации А. Маслоу, К. Роджерса, К.Г. Юнга, Р. Ассоджюли, С. Грофа.

Мы предполагаем, что нарушения в процессе самоактуализации непосредственно связаны с проблемой эмоционального выгорания, поскольку они изменяют систему целей, смыслов, ценностей индивида, влияют на формирование личностных качеств, определяют реакции субъекта на внешние факторы.

Кроме того, в этом параграфе мы рассмотрели представления отечественных теоретиков о процессах самореализации и самоактуализации: три уровня самореализации личности Д. А. Леонтьева; теорию транскоммуникации В.И. Кабрина; принцип единства сознания и деятельности В.А. Петровского; два полюса самореализации И.Б. Дерманова и Л.А. Коростылева; положения о связи самореализации и творчества Н.Ю. Хрящевой; теорию психологических систем В.Е. Ключко и Э.В. Галажинского; положение В.В. Козлова о самоактуализации как ресурсном состоянии сознания.

В специальных исследованиях (В.А. Адольфа, И.Ф. Димидовой, Л.Н. Захарова, Е.И. Исаева, А.В. Карпова, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, А.А. Воротниковой) профессиональная компетентность базируется на ряде оснований, в число которых входит самореализация личности.

На полноценно функционирующую, самоактуализирующуюся, самореализующуюся личность неблагоприятные средовые факторы (социаль-

ные, организационные, деятельностные и др.) не могут оказать критического влияния, поскольку она наделена определенным «запасом прочности», на основании которого человек может сделать стрессор фактором самодетерминации. Личность самоактуализирующаяся обладает «противоядием» к выгоранию именно за счет высокой активности осмысления своего места и роли в жизненной ситуации других людей, за счет осознания собственной миссии и готовности «платить» за самоидентичность и самореализацию.

Человек несамореализующийся, со слабой тенденцией к самоактуализации, склонен к сопротивлению, конфронтации с неблагоприятными средовыми факторами и всей профессиональной ситуацией в целом. Он перестает чувствовать удовлетворение от работы, не может творчески относиться к своим профессиональным обязанностям, чувствует себя перегруженным проблемами других людей, что в совокупности приводит к отчуждению от предмета и продукта своего труда.

Итак, одним из важнейших факторов формирования эмоционального выгорания является комплекс особенностей самоактуализации.

Во втором параграфе «Методы выявления эмоционального выгорания» описаны и обоснованы использованные в работе психодиагностические методы исследования. Руководствуясь общей стратегией и логикой исследования, для диагностики процесса самоактуализации мы использовали опросник САМОАЛ Н.Ф. Калиной, методику В.В. Бойко «Выявление уровня эмоционального выгорания», методику диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана, опрос, беседу, наблюдение, самоотчет.

В третьем параграфе «Результаты эмпирического исследования» представлены результаты измерения уровня эмоционального выгорания, исследования реализации процессов самоактуализации и уровня невротизации у психологов.

Общая выборка экспериментальной группы составила 189 человек, средний возраст 41.5 года (от 35 до 47 лет), из них 122 женщины и 77 мужчин.

По результатам методики В.В. Бойко среди респондентов можно выделить следующие группы:

Первая группа — у 38 (20,1%) участников исследования не была сформирована ни одна из фаз синдрома эмоционального выгорания (у 54% — фаза «резистенции» в стадии формирования).

Вторая группа — у 76 (40,21%) респондентов сформирована или находится в стадии формирования (близком к сформированному) стадия «резистенции». при несформированных или находящихся в стадии формирования фазах «напряжения» и «истощения».

Третья группа — у 73 участников программы (38,6%) сформированными были фазы «резистенции» и «напряжения» или «резистенции»

и «истощения», т.е. две фазы эмоционального выгорания (соответственно 24% и 76%).

Четвертая группа — у 12 человек (6,4%) сформированы все фазы эмоционального выгорания — «напряжение», «резистенция», «истощение»;

Рассматривая распределение параметров по тесту, мы получили следующие показатели: фазы «напряжения» и «истощения» характеризуются распределением с левой асимметрией, а показатели фазы «резистенции» имеют нормальное распределение. С одной стороны, это может служить косвенным подтверждением «пика» эмоционального выгорания на фазе «резистенции», а с другой — определять уровень выраженности каждой фазы у представителей помогающего типа профессий. Фаза «напряжения» у профессионалов, работающих с людьми, больше представлена средней и слабой напряженностью, равно как и фаза «истощения», а в фазе «резистенции» одинаково представлены все три уровня выраженности — слабое, среднее и сильное сопротивление. Каждая фаза эмоционального выгорания у представителей помогающего типа профессий становится более информативной при рассмотрении выраженности характеризующих ее симптомов.

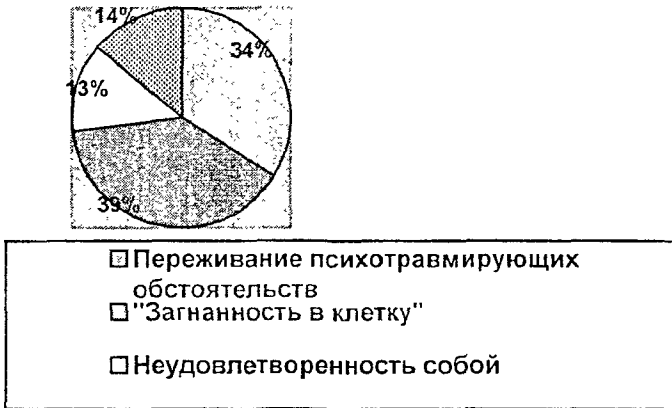


Рис. 1. Степень выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе напряжения у обследованных

Анализ распределений симптомов фазы «напряжения» показал, что наиболее выражены симптомы «переживания психотравмирующих обстоятельств» и «загнанности в клетку», меньше — «неудовлетворенности собой» и «тревоги и депрессии». Из этого следует

особенность протекания фазы «напряжения»: эмоциональное выгорание на стадии возникновения имеет больше внешний локус, чем внутренний, так как симптомы «переживания психотравмирующих обстоятельств» и «загнанности в клетку» проявляются в осознании «внешних» психотравмирующих факторов и чувстве безысходности, а симптомы «неудовлетворенности собой» и «тревоги и депрессии» выражаются во «внутреннем» недовольстве собой и разочаровании в себе и своих силах.

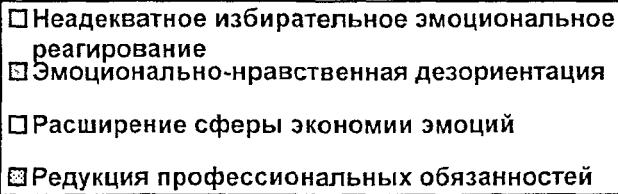
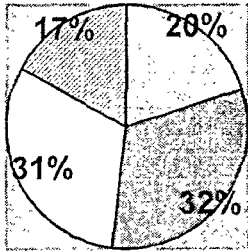
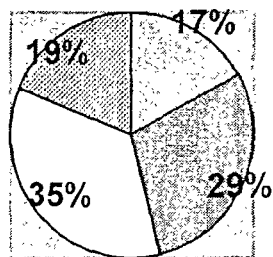


Рис. 2. Степень выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе резистенции у обследованных

Для фазы «резистенции» характерно преобладание симптомов «эмоционально-нравственной дезориентации» и «расширения сферы экономии эмоций» над симптомами «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» и «редукции профессиональных обязанностей». Можно предположить, что большее сопротивление респондентов эмоциональному выгоранию происходит вне профессиональной деятельности (в общении с друзьями, родственниками) на фоне охлаждения нравственных чувств. Такое предположение может быть вполне оправданным, поскольку мы имеем дело со специфической выборкой респондентов — это психологи, которые в силу профессионального долга могут сознательно не позволять проявиться симптомам фазы «резистенции» на работе.



- Эмоциональный дефицит
- Эмоциональная отстраненность
- Личностная отстраненность (деперсонализация)
- Психосоматические и психовегетативные нарушения

Рис. 3. Степень выраженности симптомов эмоционального выгорания в фазе истощения у обследованных

Распределение симптомов третьей фазы эмоционального выгорания — «истощения» — отличает небольшой уклон в сторону «отстраненности». Симптомы «эмоциональной отстраненности» и «личностной отстраненности или деперсонализации» выражены в большей степени, чем симптомы «эмоционального дефицита» и «психосоматических и психовегетативных нарушений». Это свидетельствует о том, что среди респондентов чаще встречаются люди с эффектом отстраненности, когда личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности по сравнению с респондентами, у которых энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами на уровне психосоматики.

На *следующем этапе* нашего исследования был проведен анализ взаимосвязи выраженности фаз эмоционального выгорания и нарушений процессов самоактуализации. Мы получили следующую картину.

Данные анализа показывают, что имеется высокая значимая корреляция между фазами эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и чертами самоактуализации (САМОАЛ). Так, для фазы «напряжения» характерна отрицательная связь со шкалами «ориентации во времени», «познавательных потребностей» и «взгляда на природу человека». Симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств» отрицательно связан со шкалами «взгляд на природу человека», «аутосимпатия»; симптом

«загнанность в клетку» — со шкалами «самопонимания» и «ценностных ориентаций»; симптом «неудовлетворенность собой» — со шкалами «самопринятие», «самопонимание», «аутосимпатия», «потребности в познании»; симптом «тревога и депрессия» — со шкалами «ориентация во времени», «взгляд на природу человека». В приведенной корреляционной зависимости просматриваются типологические особенности самоактуализации и самореализации представителей «помогающих» профессий, находящихся в стадии «напряжения»: подавление собственной агрессии и непринятие агрессии у других, пессимистичный взгляд на жизнь и людей в целом. Таким образом, целью коррекционной работы с такими клиентами будет являться адекватное восприятие клиентом себя и других людей, развитие познавательных потребностей, восстановление каузальности времени; работа с запрещенными эмоциями (агрессией).

Фаза «резистенции» проявилась в большом количестве корреляционных связей. Активно сопротивляясь эмоциональному выгоранию, респонденты еще больше «удаляются» от самоактуализации и, как следствие, появляются отрицательные связи данной фазы со шкалами «ориентации во времени», «познавательных потребностей», «ценностных ориентаций» и «самопринятия». Так, симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования» отрицательно связан со шкалами «ориентации во времени» и «самопонимания»; симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» — со шкалами «взгляд на природу человека», «креативность», «ценностные ориентации»; симптом «расширения сферы экономики эмоций» — со шкалой «автономность»; а симптом «редукции профессиональных обязанностей» отрицательно коррелирует со шкалами «познавательных потребностей», «самопринятия» и «аутосимпатии». Особенности взаимосвязи второй фазы эмоционального выгорания с особенностями самоактуализации и самореализации у представителей помогающего типа профессий проявляются в отсутствии осознания целостности бытия (шкалы «взгляд на природу человека» и «автономность») и неспособности принимать себя вопреки слабостям. Стратегия психокоррекционной работы с этими клиентами связана с необходимостью развития навыков использования «внутренней поддержки» и независимости от чужих мнений, формированием способности принимать себя вопреки своим слабостям.

На фазе «истощения» наблюдается отрицательная связь со шкалами «ориентации во времени», «гибкости в общении», «контактности» и «познавательных потребностей». Сильное падение энергетического тонуса и ослабление нервной системы подробнее раскрывается через проявление четырех симптомов. При анализе данных выяснилось, что симптом «эмоционального дефицита» отрицательно связан со шкалами «ориентации

во времени» и «контактности»; симптом «эмоциональной отстраненности» обратно связан только с одной шкалой — «ориентация во времени»; симптом «личностной отстраненности или деперсонализации» отрицательно коррелирует со шкалами «гибкости поведения», «контактности»; а симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» — со шкалами «гибкости в общении» и «самопринятия». Особенности взаимосвязи эмоционального выгорания на фазе «истощения» с самоактуализацией у представителей помогающего типа профессий выражаются в пониженной межличностной чувствительности (шкалы «контактности» и «гибкости в общении») и в постоянной потребности в поддержке или даже управлении извне. Целью психологической коррекции, как и в предыдущих случаях, становится развитие коммуникабельности и принятие себя.

Диагностика уровня невротизации личности по методике Вассермана показала увеличение показателей в зависимости от степени выраженности эмоционального выгорания. Так, самые низкие значения уровня невротизации были у группы, в которой отсутствовали сформированные фазы эмоционального выгорания: средний балл 12,4 — 38 человек (20,1%). Самые высокие показатели имели испытуемые, у которых были сформированы все фазы эмоционального выгорания: средний балл 34,6 — 12 человек (6,4%).

В третьей главе «Программа социально-психологической реабилитации профессионалов, подверженных эмоциональному выгоранию» излагаются возможности методов психодиагностики и психокоррекции эмоционального выгорания, описаны задачи и принципы построения программы социально-психологической реабилитации специалистов помогающего типа профессий, подверженных эмоциональному выгоранию.

Изложены этапы психокоррекционной работы, учитывающие результаты эмпирического исследования. Мишень психокоррекции определила динамика формирования эмоционального выгорания и нарушения процессов самоактуализации.

Программу проходило 68 психологов экспериментальной группы, у которых были сформированы одна или несколько фаз эмоционального выгорания. Испытуемые контрольной группы принимали участие только на психодиагностическом этапе до и после реализации программы.

Полученные данные были подвергнуты статистической обработке (А. Ацифи, С. Эйзен, 1982; Дж. Полард, 1982) с помощью трех пакетов прикладных программ для ПЭВМ: «Statgrafics» (версия 3 для персональных компьютеров), табличного процессора «SuperCalc5» и «Excel». Для анализа эмпирических данных был использован ряд статистических методов: корреляционный анализ (параметрическая корреляция по Пирсону), статистический критерий различий — парный критерий Т — Вилкоксона, параметрический критерий различий — t-критерий Стьюдента. Результаты психоди-

агностического обследования были обработаны с использованием пакета прикладных программ «Statgrafics». Для качественной обработки данных применялся контент-анализ. Таким образом, планомерная организация эмпирического исследования позволила получить данные, подтверждающие основную гипотезу исследования, изложенную во введении настоящей работы.

На *первом этапе программы* социально-психологической реабилитации нами были предложены профилактические меры, которые включали в себя в первую очередь информирование специалистов о проявлениях, симптомах и течении эмоционального выгорания. Основные понятия гуманистической психологии в дальнейшем конкретизировались в ходе проблемных лекций, на которые приглашались специалисты, прошедшие ознакомительный курс в рамках двухдневного семинара с последующим обсуждением — «круглым столом». Рассматривались, в частности, такие темы: «Страх перед успехом», «Проблемы начинающего психолога», «Что стоит за тревогой психолога», «Тренинг ассертивности», «Игнорирование истории жизни и другие базисные ошибки». Предполагалось, что такая форма работы, наиболее знакомая отечественным психологам (но не традиционная), обеспечит личностную включенность в проблематику гуманистической психологии и готовность ко второму этапу — собственно психокоррекции.

Поскольку нарушения легче поддаются коррекции в самом начале своего развития, участникам были предложены психопрофилактические меры, которые включали в себя самостоятельную работу по саморегуляции психоэмоционального состояния (самонаблюдение, ведение дневника, работа со своими сновидениями, фантазирование, медитация и т.д.).

На *втором этапе* был предложен личностно-ориентированный тренинг, направленный на восстановление и развитие процессов самоактуализации. Для работы с самоактуализацией нами использовались интенсивные интегративные психотехнологии, поскольку они отвечают следующим требованиям: быстрота и эффективность воздействия, безопасность для человека, возможность для самостоятельного применения технологий после соответствующего обучения, воздействие на разные уровни психики, удовлетворение потребности в пиковых переживаниях (по Маслоу).

В работе описаны этапы формирования и подбора группы, методы и техники, использованные в тренинговом занятии.

Особую сложность для психокоррекции представляла группа специалистов, у которых были сформированы все фазы эмоционального выгорания. Именно им мы и рекомендовали индивидуальную психокоррекцию наряду с групповой. В индивидуальной психокоррекции этих клиентов мы использовали стратегию работы с кризисной личностью (В.В. Козлов).

Принципы индивидуальной психокоррекции:

- снятие симптомов;
- восстановление докризисного уровня функционирования;
- осознание тех событий, которые приводят к состоянию дисбаланса;
- выявление внутренних ресурсов клиента, его семьи и различных форм помощи извне для преодоления кризиса;
- осознание связи между стрессом и прежними жизненными переживаниями и проблемами;
- освоение новых моделей восприятия, мыслей и чувств,
- развитие новых адаптивных реакций и стратегии совладания со стрессом, которые могут быть полезны не только в период данного кризиса, но и в будущем.

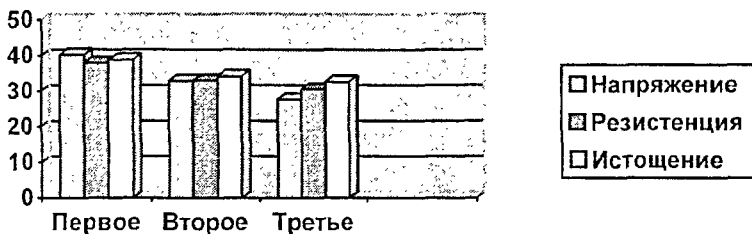
На третьем этапе — постпсихотерапевтическом мы решали задачи закрепления приобретенных личностных новообразований. С этой целью был проведен «круглый стол», дискуссия о возможностях и ограничениях профилактики эмоционального выгорания. Заданием к «круглому столу» было составление собственных программ психопрофилактики эмоционального выгорания, которые включали в себя подбор методов самопомощи и саморегуляции. Многие специалисты поддержали программу профилактики и психокоррекции эмоционального выгорания и предоставили свои проекты помощи специалистам, подверженным данному нарушению. Многие из проектов уже внедрялись на рабочих местах. Участники психокоррекционной программы описывали изменения в психоэмоциональном состоянии, подтверждали их в своих самоотчетах.

В процессе психокоррекционной работы нами были проанализированы методы и техники работы с клиентами, подверженными эмоциональному выгоранию, учитывая глубину сформированности фаз. Мы определили наиболее эффективные техники и методы для каждой группы испытуемых (с различным уровнем эмоционального выгорания и нарушении процессов самоактуализации личности). Наиболее эффективными для работы на разных уровнях нарушений оказались интенсивные интегративные психотехнологии, телесно-ориентированная психотерапия, арттерапия и символ-драма.

Для выявления результативности воздействия программы психопрофилактики и психокоррекции эмоционального выгорания в ходе сравнительного анализа экспериментальной и контрольной групп, как и на предыдущих этапах исследования, нами были использованы следующие методики: САМОАЛ Н.Ф. Калиной, «Выявление уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана.

Испытуемые прошли три серии тестов — в начале программы (на первом этапе), после лично-ориентированного тренинга (спустя месяц после начала программы) и обследование через 9 месяцев после завершения программы (третье этап). (1 — первое обследование, 2 — второе обследование, 3 — третье обследование)

а)



б)

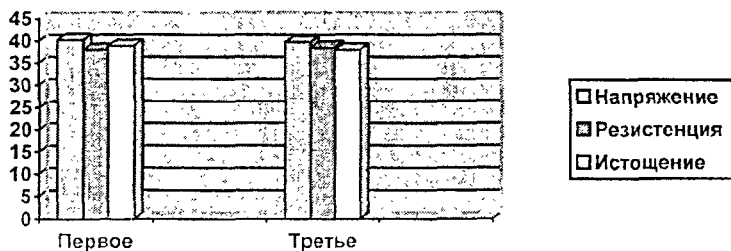
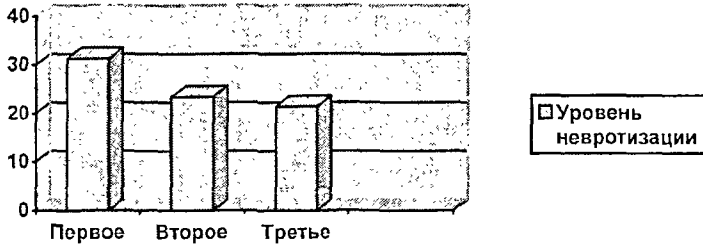


Рис. 4. Проявление эмоционального выгорания у психологов экспериментальной (а) и контрольной (б) групп до и после реализации психокоррекционной программы

а)



б)

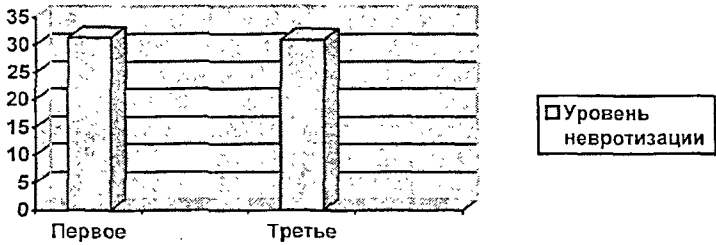
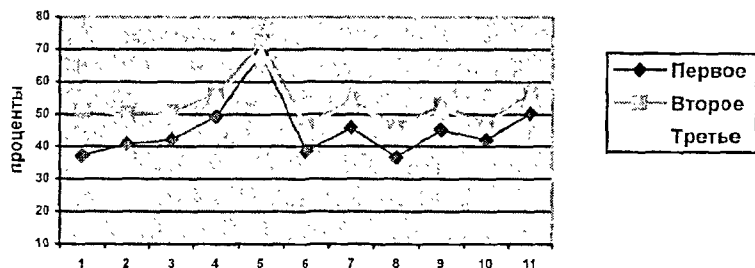


Рис. 5. Уровень невротизации у психологов экспериментальной (а) и контрольной (б) групп до и после реализации психокоррекционной программы

а)



б)

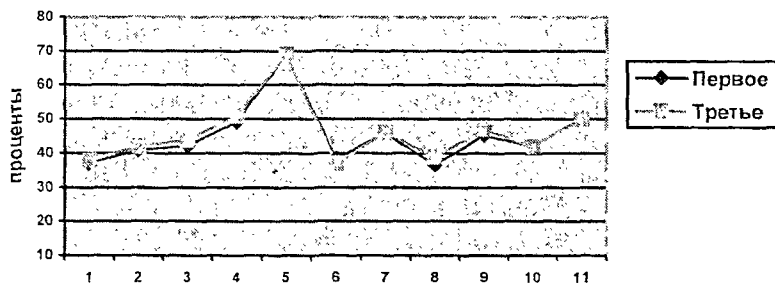


Рис. 6. Проявление процессов самоактуализации у психологов экспериментальной (а) и контрольной (б) групп до и после реализации психокоррекционной программы

В заключении обсуждается научная значимость работы, итоги и направления практического использования полученных результатов, замечаются перспективы дальнейшего исследования проблемы.

Проведенное исследование позволяет сделать следующие **выводы**:

1. Исследование уровня и степени выраженности эмоционального выгорания у психологов показало, что фаза «напряжения» у профессионалов, работающих с людьми, больше представлена средней и слабой напряженностью, равно как и фаза «истощения», а в фазе «резистенции» одинаково представлены все три уровня выраженности — слабое, среднее и сильное сопротивление.

2. На фазе «напряжения» наблюдаются следующие нарушения процессов самоактуализации: дезориентация во времени, отсутствие познавательной потребности, непонимание человеческой природы и негативное

восприятие человека. На фазе «резистенции» выявлено три основных нарушения процессов самоактуализации — дезориентация во времени, отсутствие стремления к приобретению знаний и неприятие себя. Для человека, находящегося на фазе «истощения», характерны еще дополнительные нарушения процессов самоактуализации — отсутствие контактности и неприятие агрессии.

3. Эмоциональное выгорание и уровень невротизации личности специалиста находятся в прямой зависимости. Целеустремленный, волевой и решительный специалист, отличающийся хорошим контролем над своей эмоциональной сферой, менее подвержен эмоциональному выгоранию.

4. Полученные результаты позволяют считать программу социально-психологической реабилитации (направленную прежде всего на помощь в реализации процессов самоактуализации личности) эффективной при работе со специалистами помогающего типа профессий, подверженными эмоциональному выгоранию.

5. Когда эмоциональное выгорание выходит за пределы профессиональной деятельности, показана психокоррекция и психотерапия. В таких случаях необходимо обращаться в психологические службы (центры психокоррекции, реабилитационные центры, отделения неврозов, клиники неврозов).

Содержание исследования отражено в следующих публикациях:

1. Агапова М.В. Возможности социально-психологической реабилитации специалистов помогающих профессий, имеющих синдром эмоционального выгорания // Вестник интегративной психологии / Под ред. В.В. Козлова. — Ярославль, 2004.— С. 19-21.

2. Гордеева Е.Г., Гордеев М.Н., Агапова М.В., Томилина С.М. Синдром эмоционального выгорания у работающих специалистов — психотерапевтов, психиатров, психологов // Материалы 5-й Всерос. науч.-практ. конференции по психотерапии. — М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. — С. 281-286.

3. Агапова М.В. Использование символдрамы при работе с невротическими расстройствами // Материалы 5-й Всерос. науч.-практ. конференции по психотерапии. — М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. — С. 33-35.

4. Гордеева Е.Г., Искандирова А.Б., Агапова М.В. Психотерапия и психологическая реабилитация постстрессовых психоэмоциональных нарушений у спасателей // Материалы 5-й Всерос. науч.-практ. конференции по психотерапии. — М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2002. — С. 67-71.

5. Гордеева Е.Г., Искандирова А.Б., Агапова М.В. Психотерапия и психологическая реабилитация посттравматических стрессовых расстройств у спасателей // Вестник восстановительной медицины. — № 2. — М., 2002.— С. 37-40.