



Человек в контексте профессии

Александр Денисов, Надежда Терехина

ПСИХОЛОГИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ (на материалах эмпирического исследования профессиональной деятельности стоматологов)

Аннотация. Обсуждаются результаты исследования эмоционального выгорания, личных ценностей и поведенческих стратегий у врачей-стоматологов. Показано: эмоциональное выгорание специалистов сопровождается выраженными конфликтами в ценностно-смысловой сфере, связанными, прежде всего, со стремлением к достижению материального благополучия и высокого социального статуса.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание; рефлексия на себя; личные ценности; поведенческие стратегии личности.

Abstract. The results of research of emotional burnout, personal values and behavioral strategies in dentists are discussed. It is shown that emotional burnout of specialists is accompanied by expressed conflicts in the value-meaning sphere, connected, first of all, with aspiration to achieve material well-being and high social status.

Keywords: emotional burnout; Self-reflection; personal values; behavioral strategies of personality.

1. Общая характеристика исследования

Эмоциональное выгорание у врачей сказывается на благополучии пациентов

Феномен эмоционального выгорания (ЭВ) представляет значимый интерес для исследований. Особое значение имеет изучение особенностей выгорания у медицинских работников, так как возможности обеспечения безопасности пациента, качество предоставляемых услуг связаны с состоянием самого врача, его способностью справляться со стрессом [1, с. 98–100]. По данным ВОЗ, эмоциональное выгорание наблюдается у 40% врачей в

Факторы развития
эмоционального
выгорания

степени, достаточной для нарушения личного благополучия и профессиональной деятельности [2].

А.И. Колчев в обзоре, посвященном профессиональным стрессам, приводит таблицу сопоставления уровня стресса у представителей разных специальностей, в которой врачам-стоматологам отводится четвертое место после шахтеров, полицейских и журналистов [3, с. 205].

Повышенная стрессогенность работы и сложные организационные условия профессиональной деятельности рассматривались К. Маслак и Д. Джонсоном как ведущие факторы возникновения эмоционального выгорания [4]. Наиболее часто указываются факторы развития эмоционального выгорания, связанные с профессиональными требованиями в стоматологической практике, в частности:

- дефицит рабочего времени;
- недостаточная социальная поддержка со стороны руководства, коллег и семьи;
- отсутствие перспектив профессионального и личностного роста;
- необходимость эмоционального взаимодействия с «трудными» группами пациентов [5, с. 17–20; 6, с. 789; 7, с. 4–5].

Более поздние исследования в рамках экзистенциального подхода показали наличие связи между эмоциональным выгоранием и внутриличностными ценностными конфликтами [8, с. 115–116; 9, с. 35–36]. Недостаточная изученность формирования эмоционального выгорания в связи с конфликтами в ценностно-смысловой сфере обусловила необходимость проведения данного исследования.

Эмоциональное
выгорание – процесс
снижения
переживания
значимости личных
ценностей

Мы рассматриваем эмоциональное выгорание как процесс снижения или утраты переживания человеком значимости личных ценностей, характеризующийся затруднениями в их реализации и неадекватным эмоциональным реагированием в ценностно-релевантных ситуациях. Под ценностно-релевантными ситуациями мы понимаем жизненные ситуации, которые с необходимостью актуализируют переживания, связанные с базовыми личными ценностями.

Эмоциональное выгорание сопровождается выраженными внутренними конфликтами в ценностно-смысловой сфере личности, особенно ярко проявляющимися в ходе выполнения профессиональной деятельности. Внутриличностные конфликты в ценностно-смысловой сфере мы рассматриваем как противоречия в системе ценностей (их несогласованность и неупорядоченность),

Характеристика
выборки

не позволяющие выстроить иерархию целей и выбрать лично приемлемые средства их достижения.

В рамках исследования, в котором приняли участие 120 врачей-стоматологов, была выявлена динамика развития эмоционального выгорания, эмоционального состояния специалистов и используемых стратегий поведения в конфликтной ситуации. Данное исследование проводилось на базе стоматологических и многопрофильных районных поликлиник Северного административного округа г. Москвы. Обследовались также слушатели курсов усовершенствования врачей (жители Нальчика, Кемерово, Иваново и др.). Возраст испытуемых – от 30 до 50 лет, стаж работы – от 6 до 35 лет.

Методики
исследования

Использовались «Методика диагностики эмоционального выгорания» В.В. Бойко, методика «Уровень соотношения ценности и доступности (УСЦД)» Е.Б. Фанталовой, «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса. С помощью «Методики диагностики эмоционального выгорания» В.В. Бойко была определена группа врачей-стоматологов с эмоциональным выгоранием и группа стоматологов, у которых эмоциональное выгорание не выявлено. Каждая группа состояла из 60 человек (30 женщин и 30 мужчин). По результатам выполнения методики УСЦД также проводилась беседа со стоматологами, в ходе которой прояснялись следующие вопросы: понимание содержания отдельных ценностей (что означает для вас понятие «счастливая семейная жизнь?»); степень эмоционального переживания расхождения значимости и доступности ценностей; значение понятий «значимость» и «доступность».

2. Результаты исследования

Этапы исследования

Измерение выраженности симптомов выгорания проводилось три раза с интервалом в два года (2009, 2011, 2013). В ходе исследования отчетливо проявилась динамика роста эмоционального выгорания: на втором этапе стоматологов с эмоциональным выгоранием насчитывалось уже 67 человек (56% испытуемых), а на третьем – 91 человек (76%) из 120 обследованных.

2.1. Симптомы эмоционального выгорания у врачей-стоматологов

Доминирующий
симптом эмоци-
онального выгорания
у стоматологов –
переживание психо-
травмирующих
обстоятельств

Наиболее высокого уровня достигают значения таких симптомов выгорания, как переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия, неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей

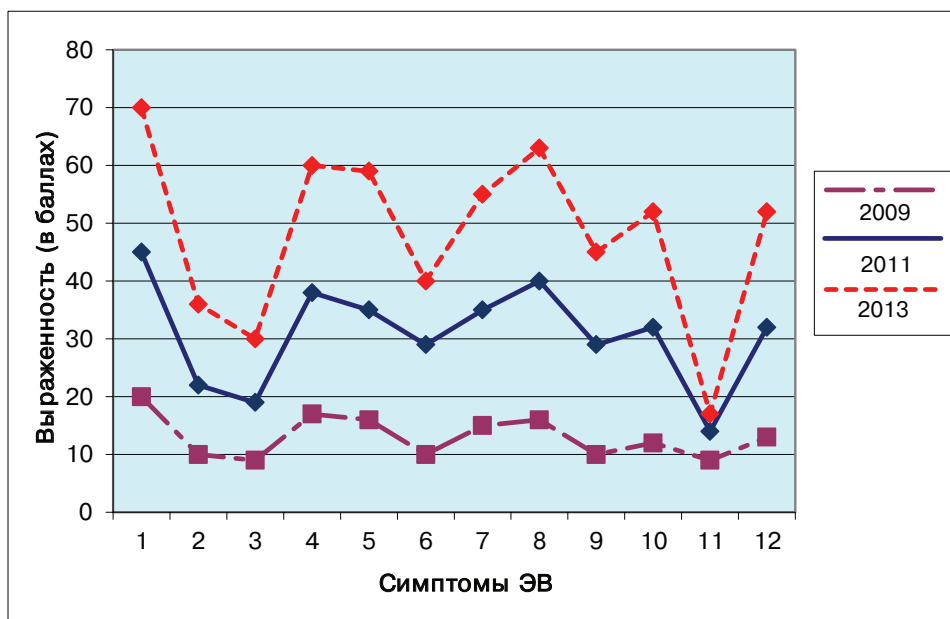
(см. диаграмму). При этом выраженность симптомов нарастает синхронно по всем показателям.

В процессе профессиональной деятельности симптомы эмоционального выгорания становятся более выраженными

Переживание психотравмирующих обстоятельств проявляется у стоматологов чувством безнадежности, вызванным осознанием непреодолимости трудностей в профессиональной деятельности, и сопровождается сильным раздражением.

Специалисты с эмоциональным выгоранием испытывают разочарование в своих профессиональных способностях и профессии в целом, но не признают это

Тревога и депрессия обнаруживаются при наличии сильной тревожности, неуверенности в себе, разочаровании как в своих профессиональных способностях, так и в выбранной профессии в целом. *Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование* характеризуется ограничением эмоциональной вовлеченности в профессиональном общении, что может болезненно восприниматься как коллегами по работе, так и пациентами. *Редукция профессиональных обязанностей* связана со стремлением избежать дополнительных эмоциональных затрат и проявляется в максимальном сокращении времени общения с пациентами и коллегами.



Динамика выраженности симптомов ЭВ у врачей-стоматологов:

- 1 – переживание психотравмирующих обстоятельств; 2 – неудовлетворенность собой; 3 – «загнанность в клетку»; 4 – тревога и депрессия; 5 – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; 6 – эмоционально-нравственная дезориентация; 7 – расширение сферы экономики эмоций; 8 – редукция профессиональных обязанностей; 9 – эмоциональный дефицит; 10 – эмоциональная отстраненность; 11 – деперсонализация; 12 – психосоматические и психовегетативные проявления

Рассмотрение связей внутриличностных конфликтов с эмоциональным выгоранием приводится на основе результатов, полученных на последнем этапе исследования.

Для изучения внутриличностных конфликтов в ценностно-смысловой сфере врачей-стоматологов использовались методики Е.Б. Фанталовой «Уровень соотношения ценности и доступности» и «Семь состояний», входящие в систему «Диагностика внутреннего конфликта».

Внутриличностный конфликт как несоответствие значимости ценности и возможностей ее реализации

Е.Б. Фанталова рассматривает внутриличностный конфликт как соотношение двух «плоскостей сознания»: плоскость, вмещающую в себя сознание ведущих ценностей человека, отдаленных жизненных целей, и плоскость всего, что является доступным, находящимся в «зоне легкой досягаемости» [10, с. 107–109]. Применительно к конкретной жизненной сфере соотношение этих двух плоскостей можно выразить психологическими параметрами «ценность» и «доступность». Возникновение внутренних конфликтов в различных жизненных сферах будет во многом определяться характером взаимосвязи и степенью расхождения между ценностью и доступностью.

Внутренний вакуум – состояние снижения побуждений

Е.Б. Фанталова вводит также понятие «внутренний вакуум», определяемый ею как выраженное преобладание доступности относительно ценности и отражающий состояние внутренней опустошенности, снижения побуждений.

Эмоциональные и поведенческие аспекты внутриличностного конфликта

Мы считаем, что внутриличностные конфликты в ценностно-смысловой сфере проявляются не только как выраженные субъективно воспринимаемые расхождения между значимостью и доступностью (возможностями реализации в поведении) основных жизненных ценностей. Не менее важную роль играет рассогласование между сознательно определяемой значимостью ценности и эмоциональным отношением к ее содержанию; между эмоциями и поведенческими паттернами, с помощью которых они выражаются.

Внутренний вакуум – проявление внутреннего конфликта

Полученные нами данные позволяют предположить, что внутренние вакуумы на деле часто являются внутренними конфликтами: при активизации психологических защит значимость ценности иногда недооценивается, а доступность – переоценивается. Это помогает на некоторое время избежать осознания внутриличностного конфликта и необходимости предпринимать что-либо для его разрешения.

2.2. Иерархия ценностей у врачей-стоматологов

В данном исследовании сравнивались иерархии ценностей (показатели значимости) в группах стоматологов с эмоциональным выгоранием и без эмоционального выгорания (на основе средних значений).

Общие черты иерархии ценностей у специалистов с эмоциональным выгоранием и без выгорания

При сравнении иерархий ценностей у врачей-стоматологов с эмоциональным выгоранием и без выгорания выявлены некоторые общие черты.

В частности, *уверенность в себе и красота природы и искусства* находятся на последних местах по значимости. В ходе последующей беседы стоматологи утверждали, что уверенность в себе очень важна для них, так как имеет ключевое значение для эффективной профессиональной деятельности. Это можно объяснить существованием установки, что уверенность в себе – необходимое свойство личности состоявшегося специалиста, без которого сложно завоевать авторитет среди пациентов и коллег и достичь престижного места в профессиональном сообществе.

Ценность красоты природы и искусства недооценивается как возможный источник ресурсов, поскольку, в представлении стоматологов, является легко достижимой.

Обнаружены следующие различия между указанными группами врачей.

Различия в иерархии ценностей у специалистов с эмоциональным выгоранием и без выгорания

У врачей с эмоциональным выгоранием доминирует ценность *материально обеспеченной жизни*, у стоматологов без ЭВ – ценность *счастливой семейной жизни*. Для стоматологов с эмоциональным выгоранием материально обеспеченная жизнь является самостоятельной и доминирующей ценностью, характеризующей профессиональную и личностную компетентность, уровень признания коллегами и авторитетными специалистами, возможности дальнейшего развития.

Для врачей, у которых эмоциональное выгорание не обнаружено, материально обеспеченная жизнь – лишь важное средство достижения основных целей: обеспечения семьи, возможности больше времени уделять общению с близкими людьми и воспитанию детей, а также получения впечатлений от поездок, самообразования. То есть для последних это еще один путь установления контакта с ресурсами, возможность их восполнения, что и является основным фактором, препятствующим формированию ЭВ.

Различное понимание ценности свобода во многом определяет отношение к ее значимости и доступности

На втором месте в иерархии у врачей с ЭВ располагаются *интересная работа, свобода как независимость в поступках и действиях и счастливая семейная жизнь*. При этом свободу как независимость в поступках и дей-

Понимание ценности *здоровья* связано с уровнем психического напряжения специалистов

ствиях специалисты с эмоциональным выгоранием чаще понимали как возможность действовать так, как хочется в данный момент. Специалисты без эмоционального выгорания объясняли значение данной ценности как возможность принимать решения и действовать в соответствии с внутренними ценностями, не ориентируясь полностью на авторитеты и общественные убеждения.

На четвертом месте в группе врачей-стоматологов с ЭВ располагается *здоровье*. Специалисты с эмоциональным выгоранием часто «фиксируются» на своем состоянии, в большей степени озабочены возможностью заражения инфекциями. Это сопровождается высоким психическим напряжением, которое даже при наличии свободного времени у стоматолога мешает ему расслабиться и полноценно отдохнуть. Как следствие могут возникнуть чувство постоянной усталости и субъективная неспособность в определенный момент выполнять профессиональные обязанности.

У стоматологов без эмоционального выгорания здоровье находится на одном из последних мест по значимости. По результатам беседы врачи данной группы заботу о состоянии здоровья видят как раз в отвлечении от постоянных мыслей о возможных профессиональных рисках, следя при этом за четким соблюдением правил техники безопасности.

Ценность активной жизни специалисты с эмоциональным выгоранием связывают со стремлением добиться эффективности в работе

Далее у специалистов с эмоциональным выгоранием находятся ценности *активная жизнь* и *познание*. Активная жизнь понимается ими как стремление всеми возможными способами добиться эффективности в работе, обретения профессионального и личного статуса, прилагая для достижения этих целей максимальное количество времени и сил. Значимость познания определяется необходимостью приобретения знаний для занятия престижного места в профессиональном сообществе.

Ценность активной жизни специалисты без эмоционального выгорания видят в широте интересов и их реализации в разных жизненных сферах

Врачи-стоматологи без ЭВ полагают, что активность жизненной позиции определяется наличием интересов в разных жизненных сферах и желанием их реализовать. Познание в этом случае необходимо для реализации интереса к получению разнообразной информации, полезной для понимания своих ценностей, приобретения широкого кругозора и нового круга знакомств.

У специалистов без ЭВ на пятом по значимости месте находится ценность *наличия хороших и верных друзей*. Представления стоматологов о роли этой ценности существенно расходятся. Для врачей, у которых эмоциональное выгорание не обнаружено, дружеское общение и поддержка являются важными ресурсами. Воз-

возможность вместе переживать происходящие события, получать обратную связь от значимых людей, делиться с ними самым ценным и значимым в жизни дает силы справляться с актуальными проблемами. Общение с друзьями помогает по-другому взглянуть на ситуацию и обсудить сложные моменты в безопасной обстановке, увидеть альтернативные способы разрешения конфликтов. Все это поддерживает в специалисте чувство собственной значимости, уверенности в себе, принадлежности к сплоченной группе, создает безопасные условия для принятия решений.

У специалистов с эмоциональным выгоранием потребность в общении с друзьями выражена существенно меньше

Для врачей с эмоциональным выгоранием значимость данной ценности существенно ниже, то есть потребность в частых контактах с друзьями гораздо менее выражена. Прочность и надежность дружбы оценивается стоматологами данной группы скорее по признаку проявления участия и заботы людьми из близкого окружения в экстремальных ситуациях, в том числе значимым показателем является готовность оказать существенную материальную помощь.

У специалистов с эмоциональным выгоранием наиболее значимы ценности, связанные с достижением социального статуса

Таким образом, у стоматологов с эмоциональным выгоранием наиболее значимы ценности, связанные с достижением определенного социального статуса (материально обеспеченная жизнь, интересная работа). Ценность *счастливой семейной жизни* по значимости стоит на втором месте. При этом в беседе врачи без эмоционального выгорания указывали на то, что имели в виду жизнь в супружеской семье, а врачи с ЭВ – в родительской семье.

У специалистов без выгорания преобладают ценности, связанные с межличностными отношениями

У стоматологов без эмоционального выгорания доминируют ценности, связанные с построением и сохранением отношений (*любовь и счастливая семейная жизнь*). Значимость *материально обеспеченной жизни* также очень высока. При этом специалисты в беседе указывали, что данная сфера имеет для них большое значение из-за желания обеспечить семью и иметь больше времени для общения с членами семьи и близкими людьми.

У стоматологов с ЭВ наблюдается выраженное расхождение в ценностно-смысловой сфере. В частности, имеет место выраженное чувство избыточности некоторых ценностей, а именно *красоты природы и искусства, уверенности в себе и познания*.

Специалисты с эмоциональным выгоранием рассматривают свою жизненную ситуацию как благополучную

Выраженные внутриличностные конфликты в таких важных для стоматологов с ЭВ сферах, как *любовь и материально обеспеченная жизнь*, говорят о том, что фрустрация переживается достаточно сильно. При этом на когнитивном уровне, даже при переживании вну-

тренного дискомфорта, жизненная ситуация воспринимается как относительно благополучная, что может говорить о перенесении существующих конфликтов на неосознаваемый уровень.

Доступность *красоты природы и искусства* стоматологи объясняли тем, что «выехать на природу и полюбоваться произведениями искусства можно в любой момент без значительных энергетических и материальных затрат». Но при анализе условий профессиональной деятельности выяснилось, что ежедневные обязанности и количество пациентов не оставляют времени для посещения музеев и прогулок на природе.

У специалистов с эмоциональным выгоранием существуют различия в понимании содержания ценностей

Выявлены различия в содержательном понимании ценностей: *свободу как независимость в поступках и действиях* врачи-стоматологи с эмоциональным выгоранием чаще понимали как *возможность действовать так, как хочется в данный момент*. Специалисты без эмоционального выгорания объясняли значение данной ценности как *возможность принимать решения и действовать в соответствии с внутренними ценностями, не ориентируясь полностью на авторитеты и общественные убеждения*.

Для специалистов с эмоциональным выгоранием характерны высокие показатели внутренней тревоги, опустошенности

Результаты использования методики «Семь состояний» говорят о том, что при переживании внутриличностных конфликтов для специалистов с эмоциональным выгоранием характерны довольно высокие показатели внутренней тревоги, опустошенности по сравнению со стоматологами, у которых эмоциональное выгорание не выявлено. Снижены показатели внутреннего спокойствия, внутреннего комфорта (и соответственно эмоционально-положительных состояний в целом).

Внутренние конфликты могут стимулировать личностное развитие

Можно предположить, что врачей без эмоционального выгорания внутренние конфликты стимулируют к достижению цели, личностному развитию. Для врачей-стоматологов с ЭВ они являются фактором, затрудняющим выполнение профессиональных обязанностей, так как сопровождаются выраженной фрустрацией из-за субъективных затруднений в реализации ценностей. В этом случае внутриличностным конфликтам сопутствуют высокое психическое напряжение и эмоциональный дискомфорт.

Доминирование ценности *материально обеспеченная жизнь* и внутриличностный конфликт в данной сфере – серьезные предпосылки для эмоционального выгорания

Выявленное доминирование ценностей *материально обеспеченная жизнь* и *свобода как независимость в поступках и действиях* у специалистов является важным фактором для понимания связи внутриличностных ценностных конфликтов и свидетельствует о наличии симптомов эмоционального выгорания. Э. Фромм говорил о том, что обладание собственностью – это один из

основных поддерживающих факторов, помогающих человеку «справиться с внешним проявлением его внутренней неуверенности» [11, с. 49]. К этой же группе факторов он относил престиж и власть: «Восхищение других людей и власть над ними укрепляли ту поддержку, которую давала собственность, составлявшая опору неуверенного индивида» [Там же]. Соответственно, преувеличенное внимание к собственности, к обладанию высоким статусом и властью может свидетельствовать о наличии выраженной неуверенности в себе и выраженном чувстве недовольства собой.

Невозможность реализовать ценности – основа «бегства от свободы»

Согласно концепции Э. Фромма, если человек субъективно воспринимает ситуацию в социуме и в личной жизни как препятствующую реализации его способностей и планов, то приводятся в действие механизмы «бегства от свободы». Основные из социально-психологических механизмов – авторитаризм, деструктивность и автоматизирующий конформизм [Там же, с. 50].

Невозможность самореализации при высокой ценности свободы приводит к эмоциональному выгоранию

При высокой значимости свободы длительное существование в условиях, когда самореализация невозможна, приводит к развитию неосознаваемого желания принадлежать к влиятельной, имеющей силу и власть группе (отказ от независимости личности в обмен на обретение субъективного чувства могущества), к попытке нарушить существующие правила либо, наоборот, к стремлению жестко и безоглядно следовать нормам и инструкциям. Это может проявляться в форме жесткого и агрессивного отношения к пациентам и коллегам, нарушения установленных норм (неадекватное проявление эмоций, отсутствие эмпатии) или, напротив, в требованиях досконального выполнения инструкций. В профессиональной деятельности данные устойчивые паттерны поведения и являются признаками формирования эмоционального выгорания.

2.3. Связь между внутриличностными конфликтами и симптомами эмоционального выгорания

Для изучения связи между внутриличностными конфликтами и выраженностью симптомов выгорания был использован метод корреляционного анализа (критерий Спирмена).

Связь внутриличностного конфликта в сфере материально обеспеченной жизни и симптомов эмоционального выгорания

Мы приводим здесь результаты, наиболее важные, на наш взгляд, для понимания сущности и механизма развития эмоционального выгорания. Наибольшее количество значимых корреляционных связей ($p < 0,01$) обнаружено между выраженностью таких симптомов эмоционального выгорания, как неудовлетворенность

собой, «загнанность в клетку», неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономики эмоций, редукция профессиональных обязанностей, деперсонализация, психосоматические и психовегетативные проявления, и показателем расхождения ценности и доступности материально обеспеченной жизни (внутриличностный конфликт).

Ощущение недостаточности материального благополучия – одна из причин чувства неудовлетворенности собой

Возникающая фрустрация вследствие субъективной недоступности желаемого уровня материальной обеспеченности сопровождается у стоматологов чувством неудовлетворенности собой и профессией, повышением уровня тревожности и нарушениями сна, психосоматическими и психовегетативными расстройствами.

Также выявлены значимые связи ($p < 0,01$) таких симптомов выгорания, как *тревога и депрессия, расширение сферы экономики эмоций, деперсонализация, психосоматические и психовегетативные проявления*, и показателя расхождения ценности и доступности *наличия хороших и верных друзей*.

Доступность ценности *наличия друзей* часто переоценивается

В данном случае выявляется внутренний вакуум (субъективная доступность наличия друзей превышает ценность). Можно предположить, что субъективная доступность наличия друзей является неосознанно завышенной, а ценность – заниженной. Об этом свидетельствуют результаты беседы: большинство врачей утверждали, что общение с друзьями для них очень важно и значимо, но часто стыдно говорить с близкими людьми о существующих проблемах, так как это «то же самое, что признаться в своей несостоятельности». Легче думать о том, что поддержка значимых людей доступна всегда, когда понадобится.

Фрустрация потребности в социальной поддержке и контакте, неуверенность в их своевременном получении (несмотря на ее декларируемую низкую ценность) может сопровождаться психосоматическими проявлениями, депрессивными симптомами и тревогой, так как психическое напряжение при этом является достаточно сильным.

Иллюзорное восприятие доступности ценности – результат работы защитных механизмов и один из факторов эмоционального выгорания

Специалисты с эмоциональным выгоранием склонны воспринимать некоторые ценности как сверхдоступные, не требующие сил для реализации. В этом случае можно говорить об иллюзорной доступности ценности. Иллюзорная доступность – это восприятие возможностей реализации ценности, оцениваемых без учета существующей ситуации и ресурсов самого человека. Способность к оценке доступности ценности тесно связа-

на с уровнем развития рефлексии – осознанием своего состояния и возможностей реализации ценности в конкретных условиях (самоэффективности). В ситуации фрустрации основных потребностей включение защитных механизмов может привести к искажению оценки доступности ценности, декларированию ее иллюзорной достижимости. В результате происходит нарушение контакта с личностными ресурсами, создавая предпосылки для эмоционального истощения.

У специалистов с эмоциональным выгоранием восприятие субъективной доступности ресурсов приводит к нарушению контакта с реальностью и психосоматическим расстройствам

В целом у специалистов с эмоциональным выгоранием наблюдается компенсаторное создание картины субъективной доступности основных ресурсов вместо поиска возможностей реального контакта с ними. Это приводит к нарушению контакта с реальностью и психосоматическим расстройствам, так как внутреннее напряжение нарастает (конфликт между значимостью и доступностью ценностей перестает осознаваться и переходит на бессознательный уровень).

2.4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Измерение выраженности стратегий поведения в конфликтной ситуации проводилось с помощью методики К. Томаса. Выявлено, что самыми используемыми стратегиями поведения у врачей с эмоциональным выгоранием являются *компромисс* и *избегание*, а у врачей без ЭВ – *сотрудничество* и *компромисс*. При этом частота использования компромисса у специалистов без ЭВ гораздо выше.

Специалисты с симптомами ЭВ со временем начинают реже использовать соперничество и чаще прибегают к стратегии избегания

Изучение динамики частоты использования различных стратегий поведения показало, что стоматологи с симптомами эмоционального выгорания со временем реже используют соперничество и чаще прибегают к стратегии избегания при возникновении конфликтных ситуаций на рабочем месте. Стратегия избегания в группе специалистов, у которых эмоциональное выгорание не обнаружено, в процессе профессиональной деятельности используется все реже. При этом частота использования других стратегий сохраняется на прежнем уровне.

Пассивные стратегии поведения способствуют эмоциональному выгоранию

Это свидетельствует о том, что специалисты, использующие в основном усвоенные пассивные стратегии поведения при разрешении конфликтов (особенно при обнаружении неэффективности активных стратегий, таких, например, как сопротивление), в большей степени подвержены выгоранию.

Для выявления связей между показателями выраженности симптомов выгорания и стратегий поведения

Выявлены связи между эмоциональным выгоранием и стратегиями поведения в конфликте

Специалисты с эмоциональным выгоранием избегают конфликтных ситуаций, не склонны к сотрудничеству и компромиссу

Специалисты с эмоциональным выгоранием предпочитают стратегию *избегание*, в результате чего конфликт переходит на бессознательный уровень

в конфликтной ситуации был использован метод корреляционного анализа (применялся критерий Спирмена).

Значимые корреляционные связи ($p < 0,01$) найдены между выраженностью симптомов выгорания как *переживания психотравмирующих обстоятельств* и выраженностью стратегии *избегания* в конфликтной ситуации. Чем более обстановка на рабочем месте воспринимается как некомфортная и травмирующая, тем сильнее выражена тенденция к избеганию любых напряженных ситуаций в общении, которые могут привести к конфликту. Так как работа стоматолога подразумевает достаточно тесное эмоциональное общение с пациентом, испытывающим страх, неприятные ощущения и боль, подобные поведенческие паттерны могут вызывать недоумение и расцениваться как нежелание обеспечить необходимую поддержку и безопасность. Парадоксальным образом избегание даже небольшого напряжения в общении может стать причиной конфликтов с пациентами и коллегами.

Также обнаружены отрицательные связи ($p < 0,01$) таких симптомов выгорания, как *тревога и депрессия, неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоциональный дефицит, психосоматические и психовегетативные нарушения*, с выраженностью стратегий *сотрудничество* и *компромисс*. При высоких показателях тревоги, выраженном субъективном чувстве неспособности эмоционально сопереживать пациентам и коллегам, плохом физическом самочувствии врачи реже используют стратегии поведения в конфликтной ситуации, направленные на достижение соглашения с оппонентами (сотрудничество и компромисс).

Совершение конкретных осознанных действий, направленных на разрешение конфликта, у стоматологов с эмоциональным выгоранием замещается его избеганием путем вытеснения в бессознательное. При длительном сохранении внутреннего психического напряжения ресурсы истощаются, специалист теряет доступ к основным личностным ресурсам (в данном случае – ценностям) и не может полностью их проживать.

Приведенные результаты показывают, что затруднения в реализации значимых ценностей зачастую связаны с тем, что у человека смешиваются представления об истинной цели в жизни и возможных средствах ее достижения. В данном случае достижение материальной обеспеченности как показателя профессионального статуса и личной эффективности, воспринимаемое как единственная настоящая цель, мешает

выстраиванию приоритетов и реализации способностей и наклонностей.

Стремление приобрести богатство ведет к обнищанию духа

А. Лоуэн замечал: «В большинстве случаев стремление приобрести богатство отклоняет энергию от деятельности более творческой, более самовыразительной и ведет к обнищанию духа» [12, с. 10]. Далее он писал: «Стремление к успеху и славе немногим отличается от стремления к богатству. Оно основано на иллюзии, что успех и слава не только усилят наше самоуважение, но и уважение со стороны других людей и принесут нам признание и одобрение, в которых, как нам кажется, мы очень нуждаемся... Но эти видимые, внешние приобретения приносят мало пользы для внутреннего мира человека. Слишком много людей, которые достигли успеха, заканчивали жизнь самоубийством на пике своих достижений. Никто не обрел любовь через славу, и очень мало, кто с помощью нее преодолел внутреннее чувство одиночества» [Там же, с. 11].

Средства реализации потребностей и ценностей человека могут стать его целями

Сложности в осознании иерархии ценностей и их реализации могут быть связаны с тем, что человек видит материальное благополучие своей конечной целью, а не средством достижения истинных целей. Г. Зиммель видел причину подобных явлений в том, что деньги или обладание определенными материальными благами в обществе становятся критерием успешности человека. То есть иногда средства реализации потребностей и ценностей человека становятся его целями, подменяют их. Он говорил об этом следующее: «...конечная необозримость рядов целей и средств создает имеющее громадное значение явление, вследствие которого некоторые промежуточные звенья в этих рядах превращаются для нашего сознания в конечные цели: неисчислимо многое представляется нам, пока мы к нему стремимся, и многое, даже после того, как мы его достигли, окончательным удовлетворением нашей воли, тогда как фактически оно является лишь промежуточным пунктом и средством для достижения наших действительных целей» [13, с. 488].

Стоматологи с эмоциональным выгоранием не разделяют ценности и средства их достижения

У стоматологов с эмоциональным выгоранием могут возникать сложности с реализацией ценностей именно по этой причине: они не могут отделить ценности материальной обеспеченности и любви, свободы и творчества от средств их достижения. Это приводит к появлению и развитию фрустрации, сопровождающейся затруднениями в выражении и осознании эмоций, а также сложностями выбора адекватных стратегий реализации ценностей.

3. Выводы

Выделим основные положения относительно связи эмоционального выгорания с внутриличностными конфликтами.

Для стоматологов с эмоциональным выгоранием наиболее значимы ценности, связанные с достижением определенного социального статуса; менее значимы ценности, связанные с построением и сохранением отношений. Достижение материальной обеспеченности как показателя профессионального статуса и личной эффективности воспринимается как единственная настоящая цель, что затрудняет дифференциацию целей и средств, мешает самоактуализации, реализации своих способностей.

Определение иерархии ценностей обусловлено пониманием содержания ценностей и личностным отношением к нему (смыслом). Специалисты с эмоциональным выгоранием испытывают затруднения в определении содержания ценностей (в частности, свободы, здоровья, счастливой семейной жизни), что осложняет выбор способов их реализации, построение иерархии целей и приводит к искажениям эмоционального реагирования в ценностно-релевантных ситуациях.

Компенсаторное замещение контакта с ресурсами созданием картины их субъективной доступности осложняет удовлетворение актуальных потребностей и реализацию значимых ценностей. Конфликт между значимостью и доступностью ценностей перестает осознаваться и переходит на бессознательный уровень, что сопровождается симптомами эмоционального выгорания. Переживание и встраивание ценности в жизненную перспективу ограничиваются, ее использование как ресурса затрудняется.

При переживании конфликтов в ценностно-смысловой сфере врачи с эмоциональным выгоранием испытывают затруднения в переживании эмоционально-положительных состояний в целом. Имея возможность совершить конкретные осознанные действия, направленные на разрешение конфликта, специалисты вместо этого используют стратегию избегания.

Внутренние конфликты в ценностно-смысловой сфере могут способствовать личностному развитию и стимулировать человека к достижению цели. Это происходит в том случае, когда развита способность к рефлексии, открывающей возможности осознания своего состояния и оценки возможностей реализации ценности в

конкретной ситуации. Необходимым условием при этом выступают определенная гибкость поведения, готовность к изменению поведенческих паттернов при понимании их несоответствия ситуации.

1. *Денисов А.А., Терехина Н.В.* Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности (на примере эмпирического исследования эмоционального выгорания у стоматологов) // Развитие личности. – 2015. – № 4. – С. 98–113.

2. Охрана психического здоровья: проблемы и пути решения. Отчет о Европейской конференции ВОЗ на уровне министров. Европейское региональное бюро ВОЗ. – Копенгаген, 2006.

3. *Колчев А.И.* Профессиональный стресс и здоровье // Психология профессионального здоровья / под ред. Г.С. Никифорова. – СПб., 2006. – С. 204–213.

4. *Maslach C., Jackson S.E.* The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behavior*. – 1981. – Vol. 2. – P. 26–34.

5. *Gorter R.C.* Burnout among dentists: identification and prevention. – Amsterdam, 2000.

6. *Rada R., Jonson-Leong C.* Stress, burnout, anxiety and depression among dentists // *JADA*, 2004. – Vol. 135. – P. 788–794.

7. *Ларенцова Л.И., Бардеништейн Л.М.* Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей: психологические аспекты. – М., 2009.

8. *Лэнгле А.* Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания // Лэнгле А. Дотянуться до жизни... Экзистенциальный анализ депрессии. – М., 2010.

9. *Ермакова Е.В.* Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. – 2010. – № 1. – С. 27–39.

10. *Фанталова Е.Б.* Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта. – М., 2001.

11. *Фромм Э.* Бегство от свободы. – М., 2009.

12. *Лоуэн А.* Депрессия и тело. – М., 2010.

13. *Зиммель Г.* Кризис культуры // Избранное. – Т. 1. Философия культуры. – М., 1996.

References

1. Denisov A.A., Terekhina N.V. Emocional'noe vygoranie v professional'noj deyatel'nosti (na primere empiricheskogo issledovaniya emocional'nogo vygoraniya u sto-

matologov). In: *Razvitie lichnosti*. 2015. No. 4, pp. 98–113. (in Russian)

2. *Ohrana psihicheskogo zdorov'ya: problemy i puti resheniya*. Otchet o Evropejskoj konferencii VOZ na urovne ministrov. Evropejskoe regional'noe byuro VOZ. Kopenhagen, 2006. (in Russian)

3. Kolchev A.I. Professional'nyj stress i zdorov'e. In: *Psihologiya professional'nogo zdorov'ya*. Pod red. G.S. Nikiforova. St. Petersburg, 2006, pp. 204–213. (in Russian)

4. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. In: *Journal of Occupational Behavior*, 1981, vol. 2, pp. 26–34.

5. Gorter R.C. *Burnout among dentists: identification and prevention*. Amsterdam, 2000.

6. Rada R., Jonson-Leong C. Stress, burnout, anxiety and depression among dentists. In: *JADA*, 2004, vol. 135, pp. 788–794.

7. Larencova L.I., Bardenshtejn L.M. *Sindrom emocional'nogo vygoraniya u vrachej razlichnyh special'nostej: psihologicheskie aspekty*. Moscow, 2009. (in Russian)

8. Lengle A. Ekzistencial'nyj analiz sindroma emocional'nogo vygoraniya. In: *Lengle A. Dotyanut'sya do zhizni... Ekzistencial'nyj analiz depressii*. Moscow, 2010. (in Russian)

9. Ermakova E.V. Izuchenie sindroma emocional'nogo vygoraniya kak narusheniya cennostno-smyslovoj sfery lichnosti (teoreticheskij aspekt). In: *Kul'turno-istoricheskaya psihologiya*. 2010. No. 1, pp. 27–39. (in Russian)

10. Fantalova E.B. *Diagnostika i psihoterapiya vnutrennego konflikta*. Moscow, 2001. (in Russian)

11. Fromm E. *Begstvo ot svobody*. Moscow, 2009. (in Russian)

12. Louen A. *Depressiya i telo*. Moscow, 2010. (in Russian)

13. Zimmel' G. Krizis kul'tury. In: *Izbrannoe*. Vol. 1. Filosofiya kul'tury. Moscow, 1996. (in Russian)

