

Куликова Анастасия Олеговна

магистрант

Карась Инна Сергеевна

канд. психол. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный

университет им. И. Канта»

г. Калининград, Калининградская область

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ ПСИХОЛОГОВ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ И ГЛОБАЛЬНОЙ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

Аннотация: основу современного мира составляет цифровизация, в бесконечном информационном потоке все сложнее становится ощущать границы между реальным миром и виртуальным. Кроме этого, происходящие мировые процессы, такие как пандемия COVID-19 и военные операции несут в себе риск увеличения тревожных состояний. Психологи, в условиях цифровой вовлеченности и мировых изменений, постоянно должны расширять свои профессиональные компетенции, для того чтобы встроиться в глобально меняющуюся среду. Статья посвящена изучению синдрома эмоционального выгорания психологов, рассматривается влияние цифровизации на профессиональную деятельность психолога. Рассмотрены определения и феноменологические особенности профессионального выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, пандемия, СВО, цифровизация, цифровая трансформация, индекс мировой неопределенности.

Синдром эмоционального выгорания или профессиональное выгорание – это психосоциальное явление, возникающее как реакция на хронические межличностные стрессоры, присутствующие в ситуациях, связанных с работой [4]. Сегодня эмоциональное выгорание считается серьезной профессиональной психосоциальной проблемой из-за ее физических и психических последствий.

В 2000 году Всемирная организация здравоохранения (далее ВОЗ) определила синдром эмоционального (профессионального) выгорания как фактор профессионального риска, который может затронуть абсолютно каждого работника, в независимости от сферы его деятельности. В информационном пространстве все чаще звучат утверждения, что синдром выгорания достиг масштабов эпидемии на рабочих местах по всему миру [1].

История синдрома эмоционального выгорания не нова, это не то явление, которое возникло в современном мире. Впервые симптомы выгорания описал американский психиатр Герберт Дж. Фройденбергер в своей статье под названием «Выгорание персонала» [6]. Клиническая концепция, которая легла в основу выгорания, первоначально была разработана на основе его наблюдений за волонтерами в бесплатных клиниках и терапевтических сообществах. Парадокс выгорания заключался в том, что подвергались риску самые преданные работе сотрудники, первоначальный энтузиазм через несколько месяцев сменился на апатию и безразличие. Термин выгорание, в его первоначальной интерпретации отражает невротическое расстройство у здоровых людей, возникающее в результате интенсивного и эмоционально нагруженного общения в процессе профессионального взаимодействия с клиентами, пациентами и учениками [6].

Позднее в 1976 году американский психолог Кристина Маслах сформировала концепцию профессионального эмоционального выгорания в основе которой лежит определенная симптоматика [3]:

- 1) *эмоциональное истощение (ощущение истощения или истощение энергии);*
- 2) *деперсонализация и цинизм (повышенная психологическая дистанцированность от работы или чувство негативизма и цинизма, связанные с работой);*
- 3) *чувство неэффективности или отсутствия достижений.*

Эмоциональное истощение считается основным аспектом выгорания, истощенные сотрудники чувствуют усталость и неспособность справляться с требованиями своей работы или взаимодействовать с людьми.

Деперсонализация относится к эмоциональному и когнитивному отстранению от своей работы и отстраненному, циничному отношению к ней.

Снижение личных достижений, как третье составляющее, описывает чувство неспособности внести значимый вклад и общую сниженную эффективность на работе. Преимущество трехмерной модели К. Маслах заключается в том, что она помещает переживание стресса индивидом в социальный контекст и концептуализирует себя и других [4]

Трехмерная модель синдрома эмоционального выгорания Кристины Маслах получила широкое мировое признание, благодаря чему Всемирная организация здравоохранения наконец включила «выгорание» в Международную классификацию болезней (МКБ-10) как *«синдром, концептуализируемый как результат хронического стресса, связанного с работой, с которым не удалось успешно справиться»*; с 2022 года он включен в 11-й пересмотр Международной классификации болезней (МКБ-11) как профессиональное явление.

Модель К. Маслах легла в основу изучения феномена эмоционального выгорания другими учеными. Соннек расширяет в дальнейшем определение выгорания и использует термин «жизненная нестабильность», для того чтобы включить и другие симптомы в общую концепцию, а именно депрессию, дисфорию, возбудимость, заторможенность, тревогу, беспокойство, отчаяние и раздражительность.

Люди с синдромом эмоционального выгорания, чувствуют, что попали в ловушку своей ситуации, в клетку из которой нет выхода. В совокупности с постоянным чувством вины, за то, что не могут в полном объеме выполнять свои обязанности, за свое поведение, они склонны скрывать свои чувства и физические состояния.

Ключевой парадокс эмоционального выгорания в любой профессии состоит в том, что человек, кажется полностью работоспособным и без видимых признаков истощения, но внутренне опустошенным и обезличенным, в крайних случаях, склонным к суициду. По словам Дженнифер Мосс, социального исследователя, *«выгорание – это серьезное заболевание, которое провоцирует высокий рост самоубийств, а также ожидается, что ежегодно во всем мире производительность труда снижается почти на 1 триллион долларов, на*

здравоохранение тратится 190 миллиардов долларов, и только в Соединенных Штатах от выгорания умрет 120 000 человек».

Интересный взгляд на развитие проблемы эмоционального выгорания отражает «Теория сохранения ресурсов» Стивена Хобфолла. Увеличение эмоционального напряжения происходит, если человеку угрожает потеря материальных или психологических ресурсов, а также, если развивается дисбаланс из-за вложения ресурсов без последующего их увеличения. В дальнейшем, люди не решаются инвестировать в свою работу, у них развиваются негативные аффективные состояния, невротизм, негативное отношение к клиентам [7].

Выгорание обычно происходит в контексте работы и/или социальных отношений. Из-за диагностической неясности синдрома эмоционального выгорания его часто объясняют и связывают с существующими диагностическими категориями, такими как расстройства, связанные со стрессом, или определенный тип депрессии. До сих пор не ясно, является ли выгорание следствием высокого стресса на рабочем месте или результатом сложного взаимодействия социальных и индивидуальных факторов [8].

Инструменты для оценки синдрома выгорания существуют с 1981 года, но с тех пор панорама значительно изменилась, несмотря на многочисленные открытия, в области изучения синдрома эмоционального выгорания, остается много вопросов без ответов.

Современный мир характеризуется огромным количеством информационных каналов, моментальной сменой повестки, а также высоким темпом жизни, всё сложнее ощущать внутренний баланс и эмоционально стабильное восприятие всей поступающей информации. Человеку становится сложно находиться в бесконечном закручивающемся информационном потоке.

Согласно последним статистическим данным, которые опубликованы на международном сайте Statista, ведущими проблемами со здоровьем с 2021 года были и остаются последствия пандемии COVID-19, неизлечимые раковые заболевания и на одну ступеньку с ними уже становятся психологические проблемы и стресс.

Это неудивительно, поскольку пандемия COVID-19 затронула почти все страны мира и стала крупнейшим глобальным кризисом в области здравоохранения в новейшей истории, глобальная неопределенность достигла беспрецедентных значений и остается на повышенном уровне.

Эпидемия привела к сотням миллионов случаев заболевания и миллионам смертей, вызвав беспрецедентные сбои в работе систем здравоохранения. Блокировки, введенные во многих странах для прекращения распространения вируса, также привели к росту проблем с психическим здоровьем, поскольку возникло чувство стресса, изоляции и безнадежности. На фоне этого, тремя наиболее распространенными проблемами психического здоровья во всем мире являются тревожные расстройства, депрессия и эмоциональное выгорание.

Глобальные процессы, происходящие в мире, включая проводимую Россией Военную спецоперацию к демилитаризации и денацификации Украины (далее – СВО), в том числе объявление о частичной мобилизации, по данным социологов только усиливают рост тревожности. СВО стала одним из ключевых факторов стресса для россиян, а уровень тревожности из-за мобилизации, взлетел до 70%, достигнув максимально значения в российской истории. (Исследование фонда «Общественное мнение»).

По последним, полученным из разных источников, данным за 2022 год, спрос на психологическую и психиатрическую помощь среди россиян вырос – за январь, февраль и март 2022 года зафиксировано на 25,9% больше обращений, чем в этот же период в прошлом году.

Все эти мировые процессы ведут к активному внедрению и освоению программ психологической поддержки населения. По мнению участников рынка, спрос на такие услуги будет только увеличиваться – с одной стороны, все больше людей осознает их важность, с другой, возрастает вероятность дальнейшей эскалации текущего международного конфликта.

Тогда возникает вопрос: «Как при постоянно увеличивающемся спросе на психологическую помощь, росте тревожности, новых современных реалиях, где интернет-общение предъявляет новые требования к профессиональной

деятельности специалиста, сохранять профессиональную компетенцию второй стороне терапевтических отношений, в именно психологу?»).

Последние исследования показывают, что синдрому эмоционального выгорания подвержены 74% опрошенных психологов и психиатров. В аналогичном исследовании, проведенном в Республике Беларусь, указывается, что 80% врачей-психиатров, психотерапевтов и наркологов имеют симптомы эмоционального выгорания, причём почти у 8% выражены признаки, приводящие к психосоматическим заболеваниям.

Личность психолога – его рабочий инструмент. Постоянно развивающийся и модернизированный процесс ведения консультативной практики, переход на онлайн формат терапии, увеличение числа тревожных клиентов, согласно данным статистики, приводит к тому, что специалист может столкнуться, как и с эмоциональным выгоранием, так и с косвенной, или вторичной травматизацией из-за чрезмерной включенности в терапию. Психолог – это одинокая профессия. Этический кодекс и конфиденциальность терапевтического пространства не позволяют специалисту обсуждать вопросы в обществе, связанные с его эмоциональным и физическим состоянием. Специалисту всегда важно оставаться в рамках своего профессионализма, видеть отклик на свою работу. Высокая потребность в психологической помощи на фоне глобальной неопределенности и цифровизации, потребовала стремительной трансформации организации труда психологов. Перманентно увеличивающаяся цифровая нагрузка, переход на онлайн-формат консультаций, состояние жизни в онлайн-режиме, стирание границ между личной жизнью и работой, приводит к тому, что усталость от экрана настолько реальна, что выгорание достигает новых высот, а переключение между электронной почтой, мгновенными сообщениями и текстовыми сообщениями вызывает депрессию [2].

Распространение цифровых технологий феноменально, все новые и новые сферы жизни человека подвержены цифровой трансформации. Но в геометрической прогрессии растет и феномен профессионального эмоционального

выгорания. Интересен вопрос, возможно ли использовать цифровые технологии для смягчения синдрома эмоционального выгорания?

В 2022 г. исследовательская кафедра IRSST-UC3M, финансируемая Региональным институтом по охране труда и технике безопасности Мадридского сообщества запустил «Креативность для цифровой трансформации C4DX-OHS». Цель состояла в том, чтобы найти творческие решения синдрома эмоционального выгорания посредством цифровой трансформации, которые улучшат качество жизни работников.

Одним из хорошо известных инструментов OHS для профилактики синдрома эмоционального выгорания является Workfit, который предлагает программу управления здоровьем, которая предоставляет сотрудникам доступ к профессиональной помощи для улучшения их благополучия с помощью таких мероприятий, как терапия осознанности, занятия йогой и т. д. Также существуют инструменты, которые выявляют выгорание с помощью искусственного интеллекта (ИИ), например, Erudit AI Inc, которая предлагает инструмент искусственного интеллекта SaaS, который работает на таких платформах, как Microsoft Teams, Slack и Zoom. Инструмент работает для обнаружения признаков выгорания путем анализа слов, то есть ИИ анализирует видеоконференции и встречи, обрабатывая слова, которые используют сотрудники, их тон голоса, а также их внешний вид. Этот инструмент работает только с видеоконференциями и звонками, и поэтому ему не хватает данных, чтобы сделать точную общую оценку для выявления эмоционального выгорания среди сотрудников.

Список литературы

1. Бьянки Р. Синдром эмоционального выгорания» – от нозологической неопределенности к эпидемиологическому бреду / Р. Бьянки, И. Шонфельд, Э. Лоран // Бюллетень. – 2017. – Т. 41. №6. – С. 367–368 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cambridge.org/core/journals/bjpsych-bulletin/article/burnout-syndrome-from-nosological-indeterminacy-to-epidemiological-nonsense/37D4FAD08EF51B3B29E8605CADF994DD> (дата обращения: 13.04.2023).

2. Карась И.С. Особенности психологической помощи в социальной сети Instagram / И.С. Карась, А.А. Лукина, В.И. Пушкарева // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия: Филология, педагогика, психология. – 2020. – №4. – С. 103–114 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-psihologicheskoy-pomoschi-v-sotsialnoy-seti-instagram> (дата обращения: 13.04.2023).

3. Маслах К. Измерение эмоционального выгорания / К. Маслах, С. Джексон // Журнал организационного поведения. – 1981. – №2. – С. 99–113 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205> (дата обращения: 13.04.2023).

4. Маслах К. Понимание опыта эмоционального выгорания: недавние исследования и их последствия для психиатрии / К. Маслах, М. Лейтер // Всемирная психиатрия. – 2016. – Т. 15. №2. – С. 103–111 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/wps.20311> (дата обращения: 13.04.2023).

5. Маслах К. Выгорание на работе / К. Маслах, В. Шауфели, М. Лейтер // Ежегодный обзор психологии. – 2001. – Т. 52. №1. – С. 397–422 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397> (дата обращения: 13.04.2023).

6. Фройденбергер Г.Дж. Выгорание персонала / Г.Дж. Фройденбергер // Социальные проблемы. – 1974. – №30. – С. 159–165 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x> (дата обращения: 13.04.2023).

7. Хобфолл С. Сохранение ресурсов: общая теория стресса в применении к эмоциональному выгоранию / С. Хобфолл, Д. Фриди // Профессиональное выгорание: последние достижения в теории и исследованиях. – 1996. – 1-е изд. – С. 200–215 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.1201/9780203741825/professional-burnout-ilmarschaufeli>

8. Яковидес А. Связь между стрессом на работе, выгоранием и клинической депрессией / А. Яковидес, К.Н. Фонтунлакис, С. Капринис [и др.] // Журнал аффективных расстройств. – 2003. – №75. – С. 209–221 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165032702001015?via%3DiHub> (дата обращения: 13.04.2023).