

**PSIXOLOGIYA
ПСИХОЛОГИЯ
PSYCHOLOGY****ÜMUMİ PSIXOLOGIYA
ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ
GENERAL PSYCHOLOGY**

UOT 159.9.

**EMOSIONAL TÜKƏNMƏ SİNDROMU SOSIAL-PSIXOLOJİ
VƏ ŞƏXSİ PROBLEM KİMİ****Gültəkin İbrət qızı İsmayılova***Psixologiya üzrə fəlsəfə doktoru, AMEA, Fəlsəfə və Sosiologiya İnstitutunun
sosial psixologiya şöbəsinin böyük elmi işçisi*[https://doi.org/10.69682/arti.2024.91\(5\).213-216](https://doi.org/10.69682/arti.2024.91(5).213-216)**ORCID:** 0000-0001-7740-321X**E-mail:** gulya.alibekovaa@mail.ru

Açar sözlər: *tükənmə, rezistensiya, dəyərlər sahəsi, peşəkar deformasiya, psixi sağlamlıq, peşəkar deskruksiya*

Ключевые слова: *выгорание, сопротивление, поле ценностей, профессиональная деформация, психическое здоровье, профессиональная деструкция*

Key words: *burnout, resistance, field of values, professional deformation, mental health, professional deskruction*

Emosional tükənmə sindromu (ETS) müasir cəmiyyətdə geniş yayılmış, peşə fəaliyyətinə təsir göstərən və əmək məhsuldarlığını əhəmiyyətli dərəcədə azaldan psixoloji problemlərdən biridir. Bu, xroniki stress, həddindən artıq iş yüklənmələri və emosional resursların tükənməsi nəticəsində yaranan, vərdişə çevrilən yorğunluq vəziyyətidir. Tükənmə sindromu psixi sağlam insanlarda da müşahidə edilə bilən emosional yüklənmə və davamlı stressə qarşı qoruyucu psixoloji reaksiya kimi özünü göstərir. Bu, sadəcə yüklənmə deyil, insanın emosional, fiziki və zehni sahələrinə təsir edən kompleks bir vəziyyətdir. İşdə uzun müddət yaşanan stres, gərginlik nəticəsində yaranan tükənmə özünü emosional böhran, şəxsiyyətdən uzaqlaşma (depersonalizasiya) və peşəkar səmərəliliyin azalması ilə büruzə verir. Tükənmə bütün insanlar qrupuna yayıla bilər, buna görə də bu problemə üzləşməmək üçün kollektivin psixoloji sağlamlığını təmin etmək vacibdir. Ümumdünya Səhiyyə Təşkilatının (ÜST) tərifinə görə, tükənmə sindromu işdə məhsuldarlığın pozulması, yorğunluq, yuxusuzluq, somatik xəstəliklərə məruz qalma ilə xarakterizə olunan fiziki, emosional və ya motivasiya tükənməsidir. ÜST “tükənmə sindromu”nu tibbi müdaxilə tələb edən bir problem olaraq təyin etmişdir. [3, s.1] ETS (ing. burnout syndrome) ilk dəfə 1974-cü ildə Herbert Freudenberger tərəfindən təsvir edilmişdir. Əsas əlamətləri: 1. emosional sərinlik – ətrafdakılara və işə münasibətdə laqeydlilik, soyuqluq, 2. fiziki və psixi yorğunluq – enerji çatışmazlığı, daimi halsızlıq, 3. şəxsi nailiyyətlərin dəyərsizləşməsi

– öz əməyinin mənasız olduğu hissi. ETS depressiyadan fərqlənir, lakin çox vaxt ona səbəb ola bilər. Emosional tükənmə sindromu şəxsiyyətin sosial-psixoloji və fərdi xarakteristikalarının mühitin tələblərinə uyğunsuzluğuna görə sosiallaşma prosesində formalaşır. [4, s. 125] Emosional tükənmənin səbəbləri müxtəlifdir: həm xarici, həm də daxili ola bilər:

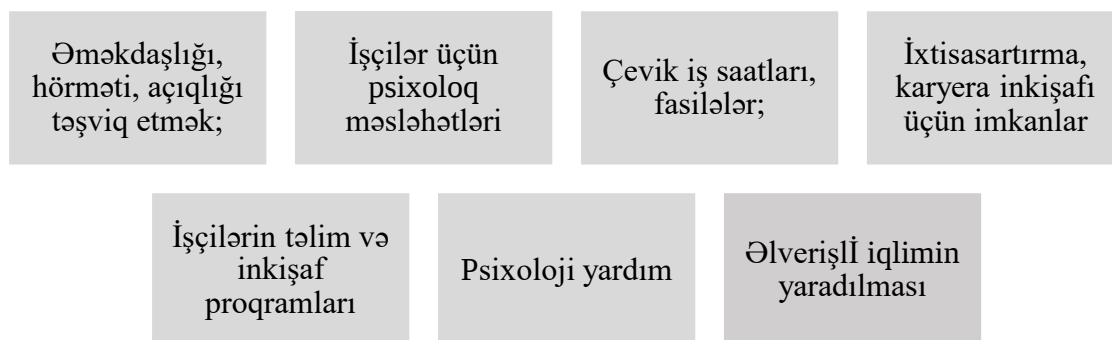
<i>İşdə yüklənmələr</i>	həddindən artıq məşğulluq, dedlayn, işin həcmi ilə onun yerinə yetirilmə vaxtı arasındakı uyğunsuzluq.
<i>Vəziyyətə nəzarətin olmaması</i>	iş prosesinə təsir edə bilməmək, qərar qəbul etmək zərurəti.
<i>Şəxslərarası münacişələr</i>	həmkarları, rəhbərlik ilə münasibətlərdə problemlər.
<i>Gözləntilər və reallıq arasındakı uyğunsuzluq</i>	bir insanın işdən əldə etmək istədiyi ilə real əldə etdikləri arasındakı boşluq.
<i>Sosial dəstəyin olmaması:</i>	həmkarları, dostları, ailəsi ilə ünsiyyətin olmaması.
<i>Şəxsiyyət xüsusiyyətləri</i>	mükəmməllik, narahatlığa meyl, aşağı özünüqiymətləndirmə.

Emosional tükənmə sindromu şəxsiyyətin inteqral xarakteristikasıdır. Tükənmə simptomlarının məcmusu mürəkkəb təbiətə malikdir, şəxsiyyətin ekstremal şəraitdə adaptasiyasını çətinləşdirir və tam inkişaf etməsinə imkan vermir. Tükənmə strukturunda “rezistensiya” (müqavimət fazasında), ekstremal şəraitdə çalışan bir çox əməkdaşlarda emosional sferanın pozulması və perspektiv hisslərinin itirilməsi qeyd olunur. Emosional tükənmə sindromunun inkişafı bir çox hallarda şəxsiyyətin psixo-emosional yüklənmələrə uyğunlaşma imkanlarının azalması ilə əlaqədardır. Tükənmə sindromunun komponentlərinin və şəxsiyyətin sosial-psixoloji xarakteristikalarının qarşılıqlı əlaqəsi mövcuddur. Bu, dəyərlər sistemindəki dəyişikliklərə və şəxsiyyətin sosial-psixoloji özəlliklərinə aiddir - onlar gələcəkdə emosional tükənmənin təzahürlərinə, onun strukturuna təsir edir. Emosional tükənmə insan həyatının bütün sahələrinə mənfi təsir göstərir: peşəkar sahədə məhsuldarlığı və iş keyfiyyətinin azalması, səhvlərin sayının artması, həmkarları ilə münacişələr, şəxsi həyatda problemlər, sosial aktivliyin azalması, müxtəlif xəstəliklərin inkişafı [1, s.69]. Tükənmə simptomları müxtəlif səviyyələrdə özünü göstərə bilər:

<i>Emosional səviyyə</i>	xroniki yorğunluq, əsəbilik, apatiya, boşluq hissi, həyata marağın azalması
<i>Fiziki səviyyə</i>	baş ağrısı, yuxusuzluq, həzm problemləri, immunitetin zəifləməsi.
<i>Davranış səviyyəsi</i>	Prokrastinasiya (işləri və tapşırıqları sonraya təxirə salmaq, Lat. “pro” – “əvəzinə”, “crastination” isə “sabah”) alkoqolizm, siqaret çəkmə, aqressivlik, sosial təcrid.
<i>Kognitiv səviyyə</i>	konsentrasiya çətinliyi, unutkanlıq, yaradıcılığın azalması.

Tükənmənin erkən qarşısının alınması və ya aradan qaldırılmasına yönələn, sosial-psixoloji amillərin təhlilinə əsaslanan adekvat tədbirlər bu sindromun və digər uzun müddətli stresslərin təsirini azaldır. Şəxsiyyətin ekstremal şəraitdə emosional tükənməsinin təzahürləri onu göstərir ki, sindrom aktiv özünü anlama mərhələsində daha çox ifadə olunur. Emosional tükənmənin qarşısının alınması həm fərdi, həm də təşkilati tədbirləri əhatə etməlidir.

Təşkilati tədbirlər arasında aşağıdakıları qeyd edə bilərik:



Fərdi tədbirlərə hobb, ünsiyyət, iş və şəxsi həyat arasında tarazlığın yaradılması, istirahət texnikaları, müsbət düşüncə, sağlam qidalanma, özünü tənzimləmə bacarıqlarının inkişafı, müntəzəm məşq, meditasiya, yoga və stressin idarə edilməsi aiddir. Peşəkar şəxsiyyət tükənmə amilləri isə mütəxəssisin fəaliyyətinin xarakteri, fərdi xüsusiyyətləri, ətraf mühitin sosial-psixoloji şəraitini nəzərdə tutulur. Peşəkar tükənmə və ya deformasiyanın ən mühüm amillərindən biri fəaliyyət stereotiplərinin formalaşmasıdır. Stereotip hərəkətlər çox sayda təkrarlama zamanı avtomatlaşdırmanın nəticəsi kimi meydana çıxır. Bu, şübhəsiz ki, fəaliyyətin həyata keçirilməsini asanlaşdırır, lakin yeni fəaliyyət formalarının qavranılmasına mane olur, yeniliklərin qəbulunu ləngidir. Şəxsiyyətin deformasiyasının bir sıra psixoloji determinantları mövcuddur. Peşə seçiminin uğursuz motivləri arasında (şüurlu motivlər və dərk olunmayanlar) mənfi emosiyalar, məyusluq, gözləntilərin uyğunsuzluğu şəxsiyyətin peşəkar dezadaptasiyasının inkişafına səbəb olur. Peşəkar funksiyaların həyata keçirilməsində stereotiplərinin yaranması bir çox iş vəziyyətlərinə, düşüncə, davranış və fəaliyyət stereotiplərinə çevrilir. Bir çox peşə fəaliyyəti psixi gərginlik yaranan əhəmiyyətli qeyri, mənfi emosiyalar və apatiya ilə müşayiət olunur. Bu hallarda psixikanın qoruyucu mexanizmləri işə düşür [2, s. 3].

Psixoloji müdafiə mexanizmləri arasında professional destruksiyanın yaranmasına inkar, rasionallaşdırma, sıxışdırma, proyeksiya, eyniləşdirmə, özgəninkiləşdirmə təsir göstərir. Professional əməyin emosional gərginliyi, iş tempinin artması ilə, peşəkar destruksiyanın inkişafına səbəb ola biləcək bir mütəxəssisin dözümlüliyini azaldır. Peşəkar fəaliyyətin emosional dolğunluğu yüksək qıcıqlanma, həyəcan, əsəbi pozuntularına gətirib çıxarır. Bu sindromun nəticəsi peşə ilə bağlı narazılıq, peşəkar inkişaf perspektivlərinin itirilməsi ola bilər. Peşə imicinin təmin edilməməsi, əmək haqqının aşağı olması, mənəvi stimulların olmaması fərdi iş üslubuna təsir edir və mütəxəssisin peşəkar deformasiyasına çevrilir. Hər bir insanın peşəkar davranışında bunlar aydın şəkildə üzə çıxır. Başqa sözlə, peşəkar aksentuasiya - şəxsiyyətin bəzi xüsusiyyətlərinin və keyfiyyətlərinin həddindən artıq gücləndirilməsidir. Yaş dəyişiklikləri də təsirsiz ötürmə - peşəkarlıq mərhələsində (xüsusilə də sosial peşələr üçün) fərdi fəaliyyət tərzini formalaşdıqca, peşəkar fəallığın səviyyəsi aşağı düşür və peşəkar inkişafın durğunluğu üçün zəmin yaranır. İş stajının artması ilə intellekt səviyyəsinin azalması mümkündür, bu da əksər hallarda normativ fəaliyyətin xüsusiyyətlərindən irəli gəlir, çünki tələb olunmayan qabiliyyətlər tez sönmür [5, s.138].

Sosial-psixoloji amillər arasında iş mühitinin stressogenliyi – tələblər, nizamsız iş qrafiki, sosial dəstəyin olmaması – kollektivdə emosional soyuqluq, anlaşılmaqlıq, ədalətsiz münasibət

– qeyri-adi mükafatlandırma sistemi, əmək haqqı ilə razılaşmama xüsusi yer tutur. Psixoloji amillərə isə perfeksionizm (həddindən artıq tələbkarlıq), həyəcanverici hadisələrə həssaslıq (neyrotizm), emosional özünə nəzarət bacarığının zəifliyi aiddir. Fərdi risk faktorları arasında yüksək cavabdehlik hissini (“hər kəsə kömək etməliyəm”), introvertləri(emosional gərginliyi daxilən yaşayırlar) və xüsusi inamı aşağı olanları(uğursuzluq qorxusu daimi stress yaradır) vurğulaya bilərik. [7]

Emosional tükənmə təkcə həddindən artıq iş yükü ilə deyil, həm də şəxsin daxili dəyərləri ilə xarici tələblər arasındakı konflikt nəticəsində yaranır. “Nəyə inanıram” və “nə etməyə məcburam” arasındakı bu uyğunsuzluq stressi artıraraq tam tükənməyə səbəb olur. Peşəkar, etik və həyati dəyərlər ənənəvi olaraq stressə qarşı qoruyucu amil hesab olunur. Lakin onların rolu ikilidir: dəyərlər və reallığın uyğunluğu(məsələn, altruistik sahədə iş) tükənmə riskini azaldır, dəyərlər konfliktini (məsələn, etik prinsiplərin pozulması) tükənmənin əsas amilinə çevrilir, məsələn, kommersiya tibb şəraitində işləməyə məcbur olan həkim və ya inzibati qurum tərəfindən yaradıcı üsullardan istifadə etməsi qadağan edilən müəllim. Tükənməyə səbəb olan dəyər konfliktlərinin növləri:

<i>Konflikt növü</i>	<i>Təzahürü</i>	<i>Nəticələr</i>
<i>Daxili-şəxsi</i>	Şəxsi inamlar və korporativ mədəniyyət arasında ziddiyyət.	Günahkarlıq hissi, ekzistensial böhran.
<i>İnstitusional</i>	Sistemin təzyiqi (bürokratiya, qeyri-etik tələblər).	Negativizm, fəaliyyətin mənasını itirmə
<i>Sosial</i>	Cəmiyyətin gözləntiləri ilə uyğunsuzluq (məsələn, “qəhrəmanlıq”ın təbliği).	Ədalətsizlik hissi, apatiya

Dəyər konfliktini, xüsusilə “yardımçı” peşələrdə tükənmənin əsas səbəbidir. Şəxsi və təşkilati dəyərlərin uyğunlaşdırılmasına yönəlmiş müdaxilələr zəruridir. Emosional tükənmənin nəzərə çarpmayan əlamətlərinin bəzən geri dönməz nəticələrə gətirib çıxarması tükənmənin ağır fəsadlarından xəbər verir. Emosional tükənmə sindromunu uydurulmuş problem hesab edən rəhbərlərin əməkdaşlara qarşı münasibəti çox vaxt istehlakçıyönlü olur. Onlar öz əməkdaşlarının davranışının və emosional vəziyyətinin dəyişməsinin səbəblərini bəzən anlamırlar, “əvəzedilməz insanlar olmur” prinsipini rəhbər tutaraq onları başqaları ilə əvəz etməyə üstünlük verirlər [7, s. 31]. Lakin əmək şəraitinə, maddi mükafatlandırma, psixoloji təlimlər və tibbi müayinələrə diqqət yetirilmədikdə, nevrozlar, hipertoniya, aritmiya, qastrit kimi xroniki xəstəliklər kəskinləşə bilər və s. Əmək qabiliyyətinin itirilməsi və həyat keyfiyyətinin pisləşməsi bəzən suicidal təzahürlərə gətirib çıxarır. Tükənmə sindromu psixi gərginliklə birlikdə peşəkar deformasiyaya, yəni xarici və daxili peşəkar fəaliyyət amillərinin daimi təzyiqi üzündən şəxsiyyətin psixoloji çəşqınlığa gətirib çıxarır. Öz vəziyyətini tam dərk etməyən insan problemləri və emosiyaları ailəyə daşıyır, bu isə mübahisələrə, uzunmüddətli ziddiyyətlərə yol açır.

Nəticə

Emosional tükənmə sindromu təkcə peşə fəaliyyəti ilə əlaqədar deyil, həm də şəxsi həyatı ciddi şəkildə mənfi təsir edən sosial-psixoloji problemdir. Onun qarşısını almaq üçün fərdi və

kollektiv səviyyədə tədbirlər görülməlidir. İş məhsuldarlığının azalması, iş yoldaşları ilə münasibətlərin pisləşməsi, fiziki və zehni sağlamlığa mənfi təsirlər onun təzahürlərindən yalnız bir neçəsidir. Bununla birlikdə, tükənmə ilə mübarizə və sağlam iş mühiti yaratmaq üçün təsirli strategiyalar mövcuddur. İlk növbədə, iş və həyat sərhədlərini təyin etmək vacibdir. Müəssisələr işçilərə istirahət və inkişaf üçün fürsət verməklə, məhsuldarlığı artırmaqla yanaşı, kadr axınına da azalda bilər. İşçilərin rifahına qayğı göstərmək yalnız etik deyil, həm də iqtisadi cəhətdən faydalıdır. Tükənmənin təsirini anlamaq, müvafiq tədbirləri tətbiq etməklə təşkilatlar və şəxslər işçilərin rifahını yaxşılaşdırır, iş məhsuldarlığını artırır bilərlər. Kadrların sağlamlığına və inkişafına qoyulan investisiyalar təşkilatın səmərəliliyini dəfələrlə artıraraq öz bəhrəsini verir. Emosional tükənmə ehtiyacları diqqət yetirməyin və həyat tərzində dəyişiklik etməyin vaxtının gəldiyinə dair bir siqnaldır. İstirahət vaxtının yetişdiyini ən yaxşı şəkildə məşhur deyim əks etdirir: “getdikcə pasportdakı şəkilinizə bənzəyirsinizsə, tətillə getməyin vaxtıdır”.

Problemin aktuallığı. Emosional tükənmə sindromu artan peşə tələbləri, xroniki stress, yüksək emosional yüklənmə və şəxsi həyatla iş arasında tarazlığın pozulması nəticəsində müxtəlif peşə sahibləri, əsasən “insan-insan” qarşılıqlı əlaqələr ilə bağlı sahələrdə (tibb işçiləri, pedaqoqlar, sosial işçilər) yaranır. Bu təkcə insanın psixi və fiziki sağlamlığına deyil, həm də onun peşəkar effektivliyinə, əməkdən məmnunluğuna, bütövlükdə cəmiyyətin sosial-iqtisadi inkişafına mənfi təsir göstərir. Bu sindromun vaxtında aşkar edilməsi, profilaktikası və korreksiyası müasir psixologiya, sosiologiya və tibbin prioritet vəzifələri sırasındadır.

Problemin elmi yeniliyi. ETS-nin tədqiqinin elmi yeniliyi onun müxtəlif aspektlərinin, o cümlədən yaranma mexanizmlərinin, risk faktorlarının, sosial-psixoloji nəticələrinin və aradan qaldırma üsullarının dərinləməsinə öyrənilməsində özünü göstərir. Xüsusilə, sosial dəstəyin, iş mühitinin, təşkilati mədəniyyətin və şəxsi xüsusiyyətlərin ETS-nin inkişafına qarşılıqlı təsirinin araşdırılması.

Problemin praktik əhəmiyyəti və tətbiqi. ETS-nin tədqiqi fərdi, təşkilati və sosial səviyyədə geniş praktiki dəyərə malikdir. ETS-nin vaxtında diaqnostikası psixi sağlamlığı qorumağa, həyat keyfiyyətini yüksəltməyə və peşəkar uğur qazanmağa kömək edir. Həmçinin kadr axınının azalmasına, məhsuldarlığın yüksəlməsinə və təşkilatın ümumi effektivliyinə səbəb olur.

Tətbiq sahələri arasında səhiyyə sistemi, təhsil sahəsi (pedaqoqların emosional rifahının təmin edilməsi), sosial xidmət təşkilatları və insan resurslarının idarə edilməsi (işçilərin psixi sağlamlığını dəstəkləyən korporativ proqramların işlənilməsi).

Ədəbiyyat

1. Водопьянова Н.Е., Страченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
2. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания. URL: <http://psyhelp-mylife.ru/library/53-sev.html>.
3. Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
4. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М.: Ин-т

психологии РАН, 2005. – 330 с.

5. Maslach C., Leiter M.P. (2008). Understanding the burnout experience: An introduction to the study of emotional exhaustion and cynicism in human service professionals.

6. Pines A.M., Aronson E. (1983). Professional's burn-out: The costly consequences of caring.

7. Schaufeli W.B., Taris T.W., Verbeke M.J.A, Koslowsky J.M.R (2006). Work engagement and burnout among health care workers in the United States and the Netherlands.

8. Melamed S., Shirom A., Toker S. (1995). The effect of job stress on psychological strain: An analysis by gender and work characteristics.

Г.И. Исмаилова

Синдром эмоционального выгорания как социально-психологическая и личностная проблема

Резюме

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) является серьезной психологической проблемой, негативно влияющей на профессиональную и личную жизнь, социальные связи и общее благополучие. Особенно часто он встречается у лиц с высокой эмоциональной нагрузкой. Статья анализирует социально-психологические аспекты и формы проявления СЭВ как личностной проблемы. Глубокое понимание синдрома необходимо для разработки методов его профилактики и преодоления на индивидуальном и социальном уровнях. Целью исследования является поиск решений этой проблемы.

G.I. Ismailova

Burnout syndrome as a socio-psychological and personal problem

Summary

Emotional burnout syndrome is a serious psychological problem that negatively affects professional and personal life, social connections and general well-being. It is especially common in persons with high emotional load. The article analyzes the socio-psychological aspects and forms of burnout manifestation as a personal problem. A deep understanding of the syndrome is necessary to develop methods of its prevention and overcoming at the individual and social levels. The aim of the study is to find solutions to this problem.

Redaksiyaya daxil olub: 21.04.2025