

UOT 159.9

**Əminə Sudef qızı Qubadova**  
*Azərbaycan Dillər Universitetinin müəllimi*  
<https://orcid.org/0000-0002-5218-9066>

## EMOSİONAL TÜKƏNMƏ SİNDROMUNUN TƏDQIQI TARIXİ

**Амина Судеф гызы Губадова**  
*преподаватель Азербайджанского Университета Языков*

## ИСТОРИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

**Amina Sudef Qubadova**  
*lecturer at Azerbaijan University of Language*

## HISTORY OF BURNOUT SYNDROME RESEARCH

**Xülasə.** Emosional tükənmə sindromu müasir dövrdə aktuallığı ilə seçilən və tədqiq olunmağa ehtiyac olan psixoloji problemlərdəndir. Məqalədə emosional tükənmə sindromunun yaranma və tədqiqi tarixi ilə bağlı araşdırmalar öz əksini tapmışdır. Məqalədə müxtəlif psixoloqların emosional tükənmə sindromu ilə bağlı tədqiqatları, müxtəlif yanaşmaları ətraflı şərhlənmişdir.

**Açar sözlər:** *emosional tükənmə, sindrom, simptom, tədqiqat*

**Резюме.** Синдром эмоционального выгорания является одной из наиболее актуальных психологических проблем современности и нуждается в изучении. В статье отражены исследования истории возникновения и изучения синдрома эмоционального выгорания. Автором подробно описаны исследования и различные подходы разных психологов, связанные с синдромом эмоционального выгорания.

**Ключевые слова:** *эмоциональное выгорание, синдром, симптом, исследование*

**Summary.** Burn out syndrome is one of the most relevant psychological problems in modern times and needs to be studied. The article reflects research on the history of the emergence and study of the burnout syndrome. The article describes in detail the research and various approaches of different psychologists related to the burnout syndrome.

**Key words:** *emotional exhaustion, syndrome, symptom, research*

Emosional tükənmə sindromunun tarixi qısa olsa da aktuallığı ilə seçilən, araşdırma tələb edən psixoloji məsələlərdəndir. Müasir dövrdə şəxsiyyətin psixi sağlamlığının pozulması hallarının artması həmin problemi son illərdə psixologiya elminin tədqiq etdiyi mərkəzi anlayışlardan birinə çevirmişdir.

Emosional tükənmə sindromu ilə bağlı aparılan araşdırmaları məkan olaraq 2 qrupda birləşdirmək olar: xarici ölkə psixoloqlarının tədqiqatları və rus psixoloqlarının tədqiqatları.

Emosional tükənmə termini ilk dəfə 1974-cü ildə amerikalı psixiatr H. Freydenberqer tərəfindən təklif edilmişdir. H. Freydenberqer müşahidələrinə əsasən müəyyən etmişdir ki,

peşə fəaliyyəti ilə bağlı olaraq insanlara yardım göstərən işçilərdə neqativ emosiyalar yaranır. Buna səbəb kimi, işçilərin peşəkar fəaliyyəti ilə əlaqədar olaraq intensiv ünsiyyətdə olmalarını göstərirdi. Bu məqsədlə H. Freydenberqer belə gərgin işlə məşğul olanların psixoloji vəziyyətini xarakterizə etmək üçün emosional tükənmə anlayışını təklif etmişdi (4).

Bundan sonra “burnout” – “emosional tükənmə” haqqında çoxlu məqalələr nəşr edildi. Bu tədqiqatlarda problem təsviri və epizodik xarakter daşıyırdı.

Emosional tükənmə fenomeni tədqiqatçılar tərəfindən tibbi-psixoloji, ümumpsixoloji, psixoloji-pedaqoji, psixoloji aspektdən araşdırılmışdır.

Tükənmişlik sindromunun inkişafında mərkəzi tədqiqat kimi K. Maslaç və S. Ceksonun tədqiqatları hesab olunur. Qeyd edilən psixoloqların tədqiqatları emosional tükənmə sindromu sahəsində aparılan araşdırmalara stimül vermişdir. Aparılan tədqiqatların gedişində emosional tükənmə anlayışına fərqli aspektlərdən yanaşılmışdı. Belə ki, 1976-cı ildə K. Maslaç emosional yanma sindromunu iş stressi ilə əlaqələndirir, tükənmə zamanı insanlarla işləyən şəxslərin (psixoloq, psixiatr, tibb işçiləri və s.) xidmət göstərdiyi insanlara qarşı münasibətinin dəyişilməsinə, antihumanist münasibət bəslənməsinə və iş effektivliyinin aşağı düşməsinə səbəb olduğunu qeyd edirdi. K. Maslaç tibb sahəsində çalışan insanların vaxtının daha çox insanlarla qarşılıqlı münasibətlərə sərf olunduğunu qeyd edirdi. Həkimdən insanlara həm tibbi yardım, həm də müsbət emosiyalar ötürülməsi tələb olunur ki, fasiləsiz olaraq belə situasiyalarda işləyən adamlarda tədricən emosional tükənmə təzahür edir. K. Maslaç və S. Cekson yanmanı şəxsiyyətlərarası ünsiyyət zamanı uzun müddət baş verən professional stressə cavab reaksiyası kimi izah edir və onun 3 komponentdən ibarət olduğunu qeyd edirdi: “emosional tükənmə, depersonalizasiya və professional nailiyyətlərin reduksiyası” (5).

Emosional tükənmə rus psixoloji ədəbiyyatında da kifayət qədər araşdırılmışdır. Bu sahədə ətraflı tədqiqatlar rus psixoloqu V.V. Boyko tərəfindən aparılmışdır. O, “Ünsiyyətdə emosiyaların enerjisi: özünə və başqalarına baxış” adlı məqaləsində emosional tükənmə sindromunun 3 fazasını müəyyən etmişdir: (1)

I faza: “Gərginlik fazası”. Emosional tükənmə sindromunun formalaşmasında başlanğıc mexanizm rolunu oynayır. Bu mərhələ özündə bir neçə simptomu birləşdirir:

\*“Psixotraumatik vəziyyətlərin yaşanması” simptomu. Bu zaman şəxs peşə fəaliyyətinin zədələyici amillərini dərk edir və anlayır ki, bu amilləri gündəlik iş rejimində məhdudlaşdırmaq çətindir, bəzi hallarda mümkün deyil. Tədricən qıcıqlanma inkişaf edir, ümitsizlik emosiyası yaranır.

\*“Özündən narazılıq” simptomları. İşdə olan hər hansı uğursuzluq şəxsin özündən, seçdiyi peşədən, olduğu vəzifədən, konkret öhdəliklərindən narazılığına səbəb olur. Bu zaman

əhəmiyyətli yeri emosional tükənmənin meydana çıxmasını şərtləndirən daxili faktorlar tutur: şəxsin öhdəlikləri, vicdanlılıq və məsuliyyət hissinin artması.

\*“Qəfəsə sıxışdırılmaq” simptomu. Bu simptomlar inkişaf edən stressin məntiqi nəticəsi kimi təzahür edir, lakin, hər zaman baş vermir. Psixi zədələyici şərait insanı çox sıxanda və onu aradan qaldırmaq mümkün olmayanda insan tez-tez əlacsızlıq duyğusu yaşayır. O, öz işinin onu qane etməyən tərəfləri üzərində dəfələrlə düşünür, nəyi isə dəyişdirməyə çalışır. Psixi enerji müəyyən səviyyəyə çatır və əgər çıxış yolu tapmırsa, psixoloji müdafiənin hər hansı bir vasitəsi işə düşmürsə, onda insan “qəfəsə sıxışdırılmışlıq” duyğusu keçirir.

\*“Həyəcan və depressiya” simptomu. İşdən məmnun qalmamaq və özündən narazılıq hissləri qüvvətli energetik gərginlik yaradır, belə gərginlik şəxsi və situativ həyəcan formasında təzahür edir. “Həyəcan və depressiya” simptomu emosional tükənmə sindromunun inkişafında son nöqtədir.

II faza “Rezistensiya” fazası” adlanır. Bu faza faktiki olaraq yüksələn stressə qarşı müqavimət, həyəcan dolu gərginlik başlanan andan meydana çıxır. Bu faza aşağıdakı simptomlarla təzahür edir:

\*“Qeyri-adekvat, seçilmiş emosional reaksiya” simptomu. Bu zaman emosiyaların qənaətli şəkildə təzahürü və qeyri-adekvat emosional reaksiya özünü göstərir. Bunlara xəfif gülümsəmə, sakit danışmaq tonu, güclü qıcıqlandırıcılara təmkinli reaksiya, laqeydlik aiddir. Bu zaman insana elə gəlir ki, o özünü lazımı tərzdə aparır. Lakin ünsiyyət subyektivi və ya kənar şəxslər emosional quruluşu, kobudluğu, biganəliyi hiss edirlər.

\*“Emosional-mənəvi dezorientasiya” simptomu. Bu simptom işgüzar əlaqələr zamanı münasibətlərdə qeyri-adekvat reaksiyaları daha da dərinləşdirir. Xidmət göstərdikləri insanları emosional münasibət göstərmədən “yaxşılara” və “pislərə” ayırır və hətta özlərini haqlı da sayırlar.

\*“Emosional qənaət sferasının genişləndirilməsi” simptomları. Bu simptomlar özünü iş fəaliyyətindən kənardə – ailə üzvləri, dostları və tanışları ilə ünsiyyət zamanı çətinlikdə, ünsiyyətdən qaçmaqda göstərir. Onu da qeyd edək ki,

emosional tükənmişlik zamanı ailə üzvləri “ilk qurban”lardan olur.

\*“vəzifə öhdəliklərinin reduksiyası” simptomu. Reduksiya termini sadələşdirmə anlamını ifadə edir və insanlarla sıx ünsiyyəti nəzərdə tutan peşə sahələrində özünü öhdəliklərini yüngülləşdirmək, ixtisar etmək cəhdlərində bürüzə verir, bununla da emosional münasibətə qənaət edir.

III faza. Tükənmə fazası. Bu faza aşağıdakı simptomlarla özünü bürüzə verir:

\*“Emosional çatışmazlıq” simptomu. Bu zaman işçi iş fəaliyyəti zamanı şəxslərə yardım edə bilməmək hissi yaşayır, empatiya qura bilmir. Zamanla simptomlar artır, müsbət emosiyalar az, mənfi emosiyalar daha çox təzahür edir.

\*“Emosional təcrid olma” simptomu. Bu zaman şəxs peşə fəaliyyəti zamanı emosiyaları tamamilə çıxarır. İş prosesində insan sanki robotlaşdırılır. Ümumiyyətlə, hiss və emosiyasız işləmək tükənmişlik sindromunun ən parlaq simptomlarındanıdır.

\*“Depersonalizasiya” simptomu. İlk növbədə, peşə fəaliyyətinin subyektivi olan insana qarşı marağın tam və yaxud qismən itirilməsində özünü göstərir. Həmin insan cansız əşya, manipulyasiya obyektivi kimi qavranılır.

\*“Psixosomatik və psixovegetativ pozuntular” simptomu. Bu zaman reaksiyalar emosional səviyyədən psixosomatik səviyyəyə keçir.

Məsələn, yuxusuzluq, qorxu hissi, ürək nahiyəsində xoşagəlməz ağrılar və s. baş verə bilər.

Beləliklə, V.V. Boykonun yanaşmasına görə, emosional tükənmə sindromu çoxmərhələlidir və hər mərhələ özünəməxsus əlamətlərlə xarakterizə olunur. Emosional tükənmə sindromu ilə bağlı V.V. Boyko və K. Maslaçın konsepsiyası arasında müqayisə aparsaq hər iki yanaşmanın oxşar cəhətlərinin olduğunu görürük. Belə ki, K. Maslaçın konsepsiyasında emosional tükənmə sindromunun ilk, başlanğıc komponentivi olan emosional yorğunluq mərhələsi V.V. Boykonun müəyyən etdiyi “gərginlik” mərhələsinə uyğun gəlir. İki müəllifin konsepsiyasında digər bir oxşarlıq isə emosional tükənmənin xidmət göstərdiyi insanlarla uzunmüddətli ünsiyyət nəticəsində meydana gəlməsidir.

**Problemin aktuallığı.** Emosional tükənmə sindromunun tədqiqi müasir dövrdə aktual məsələlərdən biridir. Stressin, iş yükünün artması, psixi sağlamlığın təmin olunmaması problemin tədqiqinin əhəmiyyətini artırmışdır. Emosional tükənmə sindromu psixoloji fenomen kimi müxtəlif aspektlərdə tədqiq olunmuşdur. Problemin ayrı-ayrı nəzəri və praktik məsələləri müxtəlif tədqiqatçılar tərəfindən araşdırılmışdır.

**Problemin elmi yeniliyi.** Məqalədə emosional tükənmə ilə bağlı müxtəlif yanaşmalar sistemli şəkildə öz əksini tapmışdır.

**Problemin praktik əhəmiyyəti.** Məqalədən emosional tükənmə ilə bağlı aparılan araşdırmalarda istifadə oluna bilər.

#### **Ədəbiyyat:**

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. -М.: Информационно - издательский дом «Филин», -1996. -87 с.
2. Бойко, В.В. Энергия эмоций. / В.В. Бойко. -СПб.: Питер, -2004. -474 с.
3. Старченкова Е.С. Синдром выгорания. / Е.С. Старченкова, Н.Е. Водопьянова -СПб.: Питер, -2008. -258 с.
4. Freudenberger, H. J. Staff burnout / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – № 30. - P. 159–165.
5. Christian Maslach. Burned-out. Article in Human Relations . September 1976.

**E-mail:** e\_qubadova@mail.ru

**Rəyçilər:** psix.ü.fəls.dok., dos. **A. Ə. Quliyev**  
psix.ü.fəls.dok., dos. **Ş.R. Babayeva**

**Redaksiyaya daxil olub:** 13.06.2023.