

Tamaşa Mənsur qızı EYVAZOVA
Sevinc Ağavəli qızı ALLAHYAROVA, dosent
Xəzər universiteti, Psixologiya departamenti
Klinik psixologiya, II kurs magistrant
E-mail: tamasaeyvazova@gmail.com

PSIXOLOQLARDA EMOSIONAL TÜKƏNMƏNİN ƏLAMƏTLƏRİ VƏ YARANMA SƏBƏBLƏRİ

Xülasə

Hal-hazırda emosional tükənmə diaqnozu daha çox predmeti "insan-insan" olan sahələrdə çalışan mütəxəssislər arasında müşahidə olunur. Məlumdur ki, emosional tükənmə şəxsi məhsuldarlığın azalması ilə müşayiət olunan fiziki, idrak və emosional tükənmə vəziyyətidir. Məqalədə qeyd olunanları ümumiləşdirsək, psixoloqlarda emosional tükənmə formalaşmış qeyri-ekzistensial münasibətlərin nəticəsi, ekzistensial ehtiyacların ödənilməməsi və ya peşə fəaliyyətinin emosional yükünə dayanıqlılığın zəif olması səbəbindən narahatlıqdan "qaçmaq" nəticəsində təzahür edə bilər. Adətən praktik fəaliyyətə başlayan zaman gənc psixoloqlar təcrübəsiz davranaraq bəzi profilaktik tədbirlərdən çəkinir, emosional yanmanın ilk əlamətlərini gözdə tutur, güclü motivasiya ilə bütün potensiallarını ortaya qoymağa çalışırlar. Psixoloqlarda emosional tükənmənin qarşısının alınması ilk olaraq müntəzəm özünə nəzarət, fəaliyyətin təşkili qaydalarına riayət etməklə, zehni və mənəvi səviyyədə özünə qulluq etməklə həll olunur ki, bu da işdən həzz almağa, yüksək keyfiyyətli iş yerinə yetirməyə və təcrübə qazanmağa kömək edir. Məqalədə psixoloqlarda peşəkar emosional tükənmə ətrafı təhlil edilmiş, əlamətləri və səbəbləri öyrənilmişdir. Həmçinin təqdim edilən məqalədə psixoloqlarda emosional tükənmənin aradan qaldırılması üçün tövsiyələr də qeyd edilmişdir.

Açar sözlər: *emosional yanma, peşəkar emosional yanma, psixoloqlarda emosional yanma, emosional yanmanın səbəbləri, emosional yanmanın əlamətləri*

UOT: 159.972

DOI: 10.54414/LRZM4785

Giriş

Psixoloqların fəaliyyəti yardımçı peşələr sıyahısına daxildir. Psixoloq müraciət edən insanların psixi sağlamlığının yaxşılaşmasına kömək edir, mövcud vəziyyətdən çıxmaq üçün yardım edir. Bu, proses çoxlu sayda sosial təmaslar və insanın zehni işi nəticəsində emosional "iştirakı" ilə əlaqəli bir fəaliyyətdir. Beləliklə, psixoloqun effektivliyi onun şəxsi keyfiyyətləri ilə qiymətləndirilir- insanpərvərliyi, empatiya hissi, mərhəməti, qayğısı və s. [1, s. 10] Müştərinin problemini fərdi səviyyədə həll etmək üçün mütəxəssisin iştirakı olmadan terapiyanın nəticəsi minimal olacaqdır. Bir tərəfdən, bu cür emosional iştirak işin tərkib hissəsidir və yüksək peşəkarlıq səviyyəsinin göstəricisidir. Digər tərəfdən, emosional tükənməyə aparan bir yoldur.

Emosional tükənmə psixikanın stressin təsirinə qarşı qoruyucu reaksiyasıdır (bədənin həddindən artıq stressin öhdəsindən gələ bilmədikdə və dəyişdirilmiş bir vəziyyət yarananda). İnsanda işə qarşı

laqeydlik, hər hansısa fəaliyyət ilə məşğul olmaq istəməməsi, fəallığın azalması və ümumiyyətlə peşəni dəyişmək istəyi yaranır [2, s. 37].

Emosional tükənmə qısa müddət ərzində, bir gündə baş verən sadə proses deyil. Emosional tükənmədən əvvəl adətən yüksək fəallıq, işə qarşı güclü həvəs, gecə-gündüz işləmək arzusu olur. Psixoloq iş prosesində emosional baxımdan maksimum dərəcədə iştirak edir, bütün vaxtını və düşüncələrini müştərilərin problemlərinə və onların həllinə həsr edir. Eyni zamanda, maraqlarını və qayğılarını- şəxsi həyatını, gündəlik işlərini, qohumları və dostları ilə ünsiyyətini, hobbilərini və istirahətini arxa plana keçirir.

Əsas hissə

Psixoloqlarda peşəkar emosional tükənmə, işə həddindən artıq "qaçmağın", maksimum emosional bağlılığın və həyatın digər sahələrindən yan keçərək diqqətin yalnız iş fəaliyyətinə yönəldilməsinin nəticəsidir [3, s. 35]. Psixoloqun bu mövqeyi iş

fəaliyyətinin tükənməsinə, ayrılmasına və səmərəsizliyinə səbəb olur.

Psixoloqlarda emosional tükənmənin əlamətləri aşağıda qeyd edilmişdir [4, s. 549].

Fiziki əlamətlər: Yuxu rejiminin pozulması, həftə sonları və ya tətildən sonra belə daimi yorğunluq hissini olmasa, miqren və başgicəllənmə, əzələ zəifliyi, qan təzyiqinin artması və s.

Emosional əlamətlər: Emosional fonun azalması, müştərilərə və yaxınlarına qarşı laqeydlilik, soyuqluq, uzaqlaşma, təklilik hissi, depressiya, artan əsəbilik və eyni zamanda vəziyyətə görə günahkarlıq hissi, təşviş, depressiya və s.

Davranış əlamətləri: Daimi "harasa qaçmaq" arzusu, impulsivlik, əsassız qəzəb, münaqişələr, fiziki fəaliyyətin zəifləməsi, iştahanın azalması və s.

Kognitiv əlamətlər: İşdə daimi və tanış vasitələrə üstünlük vermək, öyrənməyə və yeniliyə marağı itirmək, yaradıcılıqdan və idrak fəaliyyətindən imtina etmək və s.

Sosial əlamətlər: Ünsiyyətdən yayınma, sosial məhdudiyətlər- yalnız müştərilərlə ünsiyyət, təcrid hissi, mənəvi dəstəyin olmaması və s.

Peşəkar emosional tükənmə psixoloqun həyatının bütün sahələrinə təsir edən çətin bir vəziyyətdir. Psixoloqlarda emosional tükənmənin müxtəlif səbəbləri olur. Bu səbəblər həm xarici həm də daxili ola bilər [5, s. 15].

Emosional tükənmənin xarici səbəbləri.

Psixoloqla hər bir müştərinin probleminin mahiyyəti və həllində fəal iştirak etməyə məcburdur. Müştərilərin problemləri müxtəlifdir, hər birinə müxtəlif fərdi şəkildə yanaşmaq tələb olunur. Diqqətlik, həssaslıq, əzmkarlıq, təcrrüatlarla diqqət yetirmək, məntiqi mühakimə yürütmək, seansın gedişatına nəzarət etmək və vəziyyəti idarə etmək, böyük həcmdə məlumatı yadda saxlamaq, müştərinin vəziyyətindəki hər hansı emosional və ya davranış dəyişikliyinə reaksiya vermək, dözümlü olmaq, çətin anda qərar qəbul etmək, vəziyyətdən asılı olaraq davranmaq və s. proseslər mənəvi baxımdan yorucudur [6, s. 110]. Psixoloqlarda emosional tükənmənin müxtəlif xarici səbəbləri vardır. Onların bir neçəsi aşağıda qeyd edilmişdir [7].

İş prosesinin zəif təşkili. Emosional tükənmə xarici təşkilati amillərin mövcudluğunun nəticəsi ola bilər- otağın zəif səs-küy izolyasiyası, avadanlıq çatışmazlığı, iş prosesini strukturlaşdırmaq və planlaşdırma bilməmək, konsul-tasiyalarda xroniki gecikmələr, buna görə də müştərilər arasında fasilələrin

olmaması halları hətta çox stressə davamlı psixoloq da yora bilər.

İş mühitində münaqişələr. Psixoloq rəhbərliyin və həmkarlarının olduğu təşkilatda işləyirsə, o zaman ünsiyyət gərginliyi (haqsız rəftar, dedi-qodu, istehza və s.) psixoloqun ümumi vəziyyətinə mənfi təsir göstərir. Bir müddət sonra isə psixoloq öz növbəsində ya emosional aktivlik, ya da açıq müdafiə nümayiş etdirəcək. Və ya əksinə, mübahisəyə girməmək üçün özünə qapanacaq və emosiyalarını basdırmalı olacaq.

Çətin müştərilər. Bu kateqoriyaya davranış pozuntuları olan şəxslər, kobudluq, aqressiya, qıcıqlanma nümayiş etdirən müştərilər daxil ola bilər. Psixoloqun belə insanlarla işləməsi çətin və bu müştərilərdən qaçmaq mexanizmi işə düşə bilər. Bu pis deyil, lakin qıcıqlanma səbəbindən tamamilə normal və adekvat insanlar çətin vəziyyətə düşə bilər. Üstəlik, çətin müştərilərə, məsələn, həyati əhəmiyyətli xəstəliyin olması səbəbindən terapiyası mürəkkəb və ağırlı olanlar da daxildir. Ağır xəstəliyi olan, ömrünün sonuna az qalan insanla ünsiyyət bir tərəfdən böyük güc, səbr və daxili möhkəmlik tələb edir, digər tərəfdən, həssaslıq, şəfqət və bəzən altruizm.

Emosional tükənmənin daxili səbəbləri.

Həddindən artıq məsuliyyət və mükəmməllik. Təbii ki, psixoloqun işi məsuliyyətli yanaşma, ardıcılıq və səy tələb edir. Ancaq bunlar orta səviyyədə olanda hər şey yaxşıdır. Mütəxəssis müştərinin tapşırığını və problemini nəyin bahasına olursa-olsun həllini tələb edən (psixoloqdan çox az asılı olsa belə) özünün problemi kimi qəbul edərsə, tükənmənin qarşısını almaq olmaz. "Mən bunu nəyin bahasına olursa olsun etməliyəm, çünki mən peşəkaram!" düşüncəsi daxili resursların tez tükənməsinə səbəb olur, çünki mütəxəssis bütün söylərini müştəriyə xidmət etməyə yönəldir [8]. Bir çox hallara isə psixoloq xəstələndə konsultasiyanın vaxtını dəyişdirmək istəmir. Bəzən həddindən artıq məsuliyyətli və mükəmməlliyə meyli psixoloqlar günlərlə müştəri ilə görüşə hazırlaşır, təcrrüatlar və yardım variantları üzərində düşünür, təcrrübələrində oxşar hallarla qarşılaşmış həmkarlarına zəng edirlər. Bu tip psixoloqlar adətən çox peşəkar və istedadlıdırlar, lakin öz səlahiyyətlərinə dair əbədi şübhələr və ideallıq arzusu emosional tükənməyə gətirib çıxarır ki, bu da iş fəaliyyətinin azalmasına səbəb olur [9, s. 60].

Emosional iştirakın mənasızlığı. Psixoloq səmimi olaraq başa düşür ki, niyə başqalarının problemlərinə emosional şəkildə qarışmaq lazımdır. O, peşəkar, çox istedadlı və savadlı mütəxəssis ola bilər. Ancaq bu laqeydlik və təcrid yanaşması tükənməyə gətirib çıxarır, çünki müştərinin vəziyyətinə adekvat iştirak psixoloji yardım üçün zəruri vasitədir. Emosional tükənmə təşkilatı, peşəkar stress və şəxsi amillərin birləşməsi nəticəsində təzahür edir.

Praktik psixoloqların işinin xüsusiyyətləri digər sahələrdən fərqlidir. Şəxslərə ünsiyyətin yüksək emosional intensivliyi və idrak mürəkkəbliyi olan çoxlu sayda vəziyyətlər mövcuddur və bu, bir mütəxəssisdən etibarlı münasibətlərin qurulmasına əhəmiyyətli şəxsi töhfə verməsini və işgüzar ünsiyyətin emosional gərginliyini idarə etmək bacarığını tələb edir.

Emosional tükənmə təkcə işdən deyil, bütövlükdə digər fəaliyyətlərdən psixoloji uzaqlaşmaya səbəb ola bilər. Emosional tükənmə yaşayan psixoloq iş fəaliyyətindən uzaqlaşır və həmkarları ilə hər cür təmasdan qaçaraq, özünəməxsus boşluq hissələrini tənhalıqda yaşamaq istəyir. Əvvəlcə emosional yanmanın əlamətləri fiziki izolyasiya, artan fasilələr şəklində görülə bilər. Nəhayət, emosional tükənmə davam edərsə, o, daim stressli vəziyyətlərdən və məsuliyyətdən qaçacaq, nəticədə peşəkar fəaliyyətin keyfiyyəti zəifləmiş olacaq [10, s. 80]. Emosional olaraq tükənən psixoloqlar çox vaxt işlə bağlı emosional stressin öhdəsindən gələ bilmirlər və emosional tükənmə ağırlaşdıqda onlar da digər mənfi təzahürlər, yəni depressiya və somatik simptomların meydana gəlməsi müşahidə olunur.

Psixoloqlarda emosional yanmanın aradan qaldırılması üçün tövsiyələr

Emosional tükənmədən xilas olmaq üçün hardan başlamağı planlamaq və kök səbəblə işləmək vacibdir. Qarşısının alınması üçün həyatın müxtəlif sahələrinə diqqət yetirmək lazımdır. Psixoloqlarda emosional tükənmənin qarşısının alınması üçün aşağıda bir sıra tövsiyələr qeyd edilmişdir.

İş-həyat balansını qorumaq. İş, ailə, hobbisi, sağlamlıq, maliyyə, dostlar və özünü inkişaf arasında harmoniyayı qoruyub saxlamaq, vaxtaşırı "Balans çarxı" texnikasına müraciət etmək faydalıdır.

Resursu doldurmaq. Sevimli fəaliyyət ilə məşğul olmaqla və ya yaxınlar ilə ünsiyyət qurmaqla hər gün çox enerji sərf olunur. Buna görə də,

yalnız qayğı, diqqət və digər resursları vermək deyil, həm də xoş təəssüratlar və müsbət emosiyalar almaq vacibdir. Mütəmadi olaraq özünə vaxt ayırmaq lazımdır, məsələn, masaja getmək və ya idman zalına getmək. Səyahət etmək, yeni şeyləri sınaq və öyrənmək, sərgilərə, teatrlara, muzeylərə və digər ilham verən yerlərə baş çəkmək lazımdır.

Hissləri anlamaq. Öz daxili səsini eşitmək, pis və ya yaxşı hissələrin olub/olmadığını təhlil etmək lazımdır. Hər bir hiss vacibdir: inciklik, sevinc, qəzəb, kədər, ilham. Duyğu xoşagəlməzdirsə, onu zərərsiz olaraq necə yaşamaq və dəyişdirmək barədə düşünmək lazımdır. Bu hissələrin niyə yarandığını və nə mənə verdiyini anlamaq vacibdir. Hər axşam düşüncələri və hissələri təhlil etmək faydalıdır.

Həyatın hansı sahəsinə aid olmasından asılı olmayaraq, yaranan problemləri vaxtında həll etmək vacibdir. Psixo-emosional və fiziki vəziyyətin pisləşməsinə laqeyd qalmaq olmaz. Zərurət yaranarsa məzuniyyətə çıxmaqdan və kömək almaqdan çəkinmək olmaz.

Optimal iş rejimini seçmək. Fərqli templərdə işləmək, gün ərzində və ya ayda sizə uyğun rahat seans sayını təyin etmək lazımdır. Eyni rejimdə işləməyin çətinləşdiyini hiss edəndə, onu dəyişdirmək lazımdır. Bacarıqlarında sərhədləri olduğunu xatırlamaq lazımdır.

Münasibətlərdə sərhədlər qoymaq. Müştərilərin zəng edib yaza biləcəkləri zamanları birlikdə qərarlaşdırmaq lazımdır. Evdə və ya istirahət vaxtlarınızda iş haqqında danışmaq heç də yaxşı nəticələnməyəcək.

Həmkarları ilə ünsiyyət qurmaq. İclaslarda, konfranslarda iştirak etmək, həmkarlar ilə yaxın münasibət qurmaq fikir mübadiləsi etmək faydalı olur. Bu, faydalı əlaqələr yeni ideyalar və çıxış yolları tapmağa, təcrübə mübadiləsi aparmağa, həmkarların uğurlarından ilhamlanmağa və böyük cəmiyyətin bir hissəsi kimi hiss etməyə kömək edəcək. Bu, emosional tükənmənin qarşısını almaq üçün də vacib olan peşənin dəyərini və əhəmiyyətini xatırladacaq.

Şəxsi psixoloqa başa çəkmək. Profilaktika üçün, şəxsi təcrübələrin müştərilərin təcrübələri ilə üst-üstə düşməməsi üçün terapiyaya getmək vacibdir.

Nəticə

Bu günə qədər psixoloqların peşəkar fəaliyyətində emosional tükənmənin öyrənilməsinə

həsr olunmuş az sayda əsər var ki, bu da tədqiqatçı-
lar tərəfindən mövcud problemə kifayət qədər
diqqət yetirilmədiyini göstərir. Eyni zamanda, ta-
mamilə aydındır ki, peşə fəaliyyəti ilə bağlı yüksək
tələblər, xüsusi məsuliyyət və emosional stress
səbəbindən insanlarla işləmək, potensial olaraq iş
şəraiti ilə əlaqəli çətin təcrübələr emosional
tükənmə təhlükəsini ehtiva edir. Peşəkar emosional
tükənmə və motivasiya arasında sıx əlaqə vardır.
Emosional tükənmə peşəkar motivasiyanın azalma-
sına səbəb ola bilər: ağır iş tədricən mənasız bir
fəaliyyətə çevrilir, minimuma endirilən öhdəliklərə
münasibətdə apatiya və fəaliyyətsizlik, istəksizlik
görünür.

Psixoloqlar emosional tükənməyə daha çox
həssasdırlar. Lakin psixoloqlar bəzən emosional
tükənmənin əlamətlərinə yox saymağa çalışır və ya
digər mütəxəssisdən (həmkarından) dəstək almağa
çəkinirlər [11, s. 169]. Əsasən də gənc yaş, həyat
təcrübəsi və bu sahədə praktiki iş təcrübəsinin ki-
fayət qədər olmaması psixoloqun emosional
tükənmə yaşamasına daha çox təsir edir. Emosional
tükənmə xəstəlik, xəstəlikdən sonra zəiflik, ağır
stress, psixoloji travma (boşanma, sevilən birinin
itirilməsi) ilə təhrik oluna bilər. Etik prinsiplərə
görə, psixoloq travma hadisəsindən altı ay sonra
təkrar iş fəaliyyətinə başlaya bilər.

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI:

1. Gafarova N.V. Rol' lichnostnykh osobennostei
v professional'noi i sotsial'noi dezadaptatsii (na primere
meditsinskikh rabotnikov) // Metodicheskie posobie.
Moskva 2012, 34 c. (In Russ.)
2. Vivolo M., Owen J., Fisher P. Psychological
Therapists' Experiences of Burnout: A Qualitative Sys-
tematic Review and Meta-synthesis // *Mental Health &
Prevention* 33 (12). UK, 2022, p. 35-43

3. Umnyashkina, S.V. Sindrom emotsional'nogo
vygoraniya kak problema samoaktualizatsii lichnosti (v
sfere pomogayushchikh professii). Moskva, 2001, 162 s.
(In Russ.)
4. Patricia A., Morgan D. Work Setting and Bur-
nout Among Professional Psychologists // *Professional
Psychology: Research and Practice* Volume 36, №5.
New York, 2005, p. 544-550
5. Van Hoy A., Rzesutek M. Burnout and pyc-
hological wellbeing among psychotherapists: A syste-
matic review // *Frontiers in Psychology* (13). Warsaw,
2022, p. 1-19
6. Yudina E.V. K probleme sindroma vygoraniya
u psixologov-konsul'tantov: ekzistentsial'nyi podkhod
// *Problemy prakticheskoi psixologii* (5). Moskva,
2011, c. 104-119 (In Russ.)
7. Mariya V.Z., Viktoriya A.P. Riski professio-
nal'nogo vygoraniya u praktikuyushchikh spetsialistov-
psixologov // Available at: <https://psy.su/-feed/10616/>
(In Russ.)
8. Kodzhaspirov A.Yu. Professional'noe vygora-
nie psixologov-kon-sul'tantov telefona doveriya. Spet-
sifika, profilaktika, vozmozhnosti korrektsii
9. Çam O., Baysal A. Psikiyatrist ve psixologlarda
tükenmişlik sendromu // *Ege Üniversitesi Hemşirelik
Yüksek Okulu Dergisi* №13. İstanbul, 2001, s. 59-74
10. Görgülü B., Kumova F. Psixoterapistlerde duy-
gusal tükenmişlikle başa çıxma mexanizmaları, kontrol
odağı ve duygusal denge eğiliminin ilişkisi // *Ulakbilge
dergisi*, 80. İstanbul, 2023, s. 75-93
11. Oğuzberk M., Aydın A. Ruh sağlığı çalışanla-
rında tükenmişlik // *Klinik Psikiyatri* №11. Mersin,
2008, p. 167-179

Тамаша Мансур кызы ЭЙВАЗОВА

Научный руководитель: Доцент Севиндж Агавели кызы АЛЛАХЯРОВА

Университет Хазар, Департамент Психологии
Клиническая психология, Магистрант II курса

СИМПТОМЫ И ПРИЧИНЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПСИХОЛОГОВ

Резюме

В настоящее время диагноз эмоционального выгорания чаще всего встречается у специалистов, работающих в области «человек-человек». Известно, что эмоциональное выгорание - это состояние

физического, когнитивного и эмоционального выгорания, сопровождающееся снижением личностной продуктивности. Обобщая сказанное в статье, эмоциональное выгорание у психологов может проявляться как следствие сформированных неэкзистенциальных отношений, как следствие «бегства» от тревоги из-за неудовлетворенности экзистенциальных потребностей или слабой устойчивости к эмоциональной нагрузке профессиональной деятельности. Обычно, приступая к практической работе, молодые психологи действуют неопытно и избегают некоторых профилактических мер, игнорируют первые признаки эмоционального выгорания, пытаются раскрыть весь свой потенциал при сильной мотивации. Профилактика эмоционального выгорания у психологов решается в первую очередь регулярным самоконтролем, соблюдением правил организации деятельности, заботой о себе на ментальном и психологическом уровне, что помогает получать удовольствие от работы, выполнять ее качественно и приобретать опыт. В статье подробно проанализировано профессиональное эмоциональное выгорание у психологов, изучены его признаки и причины. В представленной статье также упомянуты рекомендации психологов по преодолению эмоционального истощения.

Ключевые слова: *эмоциональное выгорание, профессиональное эмоциональное выгорание, эмоциональное выгорание у психологов, причины эмоционального выгорания, симптомы эмоционального выгорания*

Tamasha Mansur EYVAZOVA
Sevinj Agavali ALLAHYAROVA, docent
Khazar University, Department of Psychology
Clinical psychology, Master II

SYMPTOMS AND CAUSES OF EMOTIONAL EXHAUSTION IN PSYCHOLOGISTS

Abstract

Currently, the diagnosis of emotional exhaustion is observed mostly among specialists working in the fields of "human-human" subject. It is known that emotional exhaustion is a state of physical, cognitive and emotional exhaustion accompanied by a decrease in personal productivity. Summarizing what was mentioned in the article, emotional exhaustion in psychologists can be manifested as a result of formed non-existential relationships, as a result of "running away" from anxiety due to the failure of existential needs or poor resistance to the emotional load of professional activity. Usually, when starting practical work, young psychologists act inexperienced and avoid some preventive measures, ignore the first signs of emotional burnout, and try to reveal all their potential with strong motivation. Prevention of emotional exhaustion in psychologists is solved first by regular self-control, following the rules of activity organization, self-care at the mental and psychological level, which helps to enjoy work, perform high-quality work and gain experience. In the article, professional emotional burnout in psychologists was analyzed in detail, its signs and causes were studied. Recommendations for overcoming emotional exhaustion in psychologists are also mentioned in the presented article.

Key words: emotional burnout, professional emotional burnout, emotional burnout in psychologists, causes of emotional burnout, symptoms of emotional burnout

Daxil olub: 17.04.2024