



**Nigora JAMOLIDDINOVA,**  
Toshkent ijtimoiy innovatsiya universiteti o'qituvchisi  
E-mail: @nigorajamoliddinova76@gmail.com

*Psixologiya fanlari doktori (DSc) dotsent, professor v.b. M.N.Mullaboyeva tarizi asosida*

### KASBIY SO'NISHNING PSIXOLOGIK XUSUSIYATLARI

Annotatsiya

Maqolada kasbiy so'nish hodisasining xorijiy va mahaliy psixologlar tomonidan o'rganilganligi ta'riflangan. Bundan tashqari, maqolada kasblarda hissiy so'nishning turlari va uning xodim faoliyatida aks ettishi keng tavsiflangan. Kasbiy so'nish hodisa sifatida zamonaviy jamiyatda sodir bo'layotgan o'zgarish jarayonlarining natijasidir va boshqa narsalar qatori mehnat munosabatlari sub'ekting shaxsiy xususiyatlariga bog'liq bo'lib, xodimning kasbiy muvaffaqiyatiga ta'sir qiladi.

**Kalit so'zlar:** Kasbiy so'nish, ijtimoiy samaradorlik, kasbiy charchash, hissiy so'nish, tashvish, moslashuv, stress, depersonalizatsiya.

### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Аннотация

В статье описано исследование феномена профессионального угасания зарубежными и отечественными психологами. Кроме того, в статье подробно описаны виды эмоционального утомления по профессиям и его отражение в работе работника. Профессиональное угасание как явление является результатом процессов изменения, происходящих в современном обществе, и в том числе зависит от личностных особенностей субъекта трудовых отношений и влияет на профессиональную успешность работника.

**Ключевые слова:** Профессиональное выгорание, социальная эффективность, профессиональное выгорание, эмоциональное выгорание, тревога, адаптация, стресс, деперсонализация.

### PSYCHOLOGICAL FEATURES OF PROFESSIONAL BURNOUT

Annotation

The article describes the study of the phenomenon of professional extinction by foreign and local psychologists. In addition, the article describes in detail the types of emotional exhaustion in professions and its reflection in the employee's work. Professional fading as a phenomenon is the result of the processes of change taking place in modern society and, among other things, depends on the personal characteristics of the subject of labor relations and affects the professional success of the employee.

**Key words:** Professional burnout, social effectiveness, professional burnout, emotional burnout, anxiety, adaptation, stress, depersonalization.

**Kirish.** Kasbiy so'nish hodisa sifatida zamonaviy jamiyatda sodir bo'layotgan o'zgarish jarayonlarining natijasidir.

Mutaxassislarining ta'kidlashicha, kasbiy so'nish turli sohalaridagi ishchilar, jumladan ofis xodimlari, IT mutaxassislari, muhandislar va menejerlarda namoyon bo'ladi. Biroq, boshqalarga qaraganda tez-tez "odam-odam" soha mutaxassislari kasbiy so'nish muammosiga ko'proq duch kelishadi. Jumladan o'qituvchilar, shifokorlar va ijtimoiy xodimlardir. Ushbu soha vakillarining 85% da so'nishni ko'rsatadigan ba'zi alomatlar paydo bo'ladi, bu esa keyinchalik psixosomatik va psixovegetativ kasalliklarning rivojlanishiga olib keladi. Ijtimoiy soha mutaxassislari faoliyatining o'ziga xos xususiyati muhtoj odamlarni qo'llab-quvvatlashdan iborat bo'lib, kasbiy so'nish ish jarayonida qiyinchilik va muammolarni keltirib chiqaradi, ishchilarning samaradorligini pasaytiradi, begonalashishni qo'zg'atadi va hatto odamlar (mijozlar, bemorlar) bilan aloqa qilishdan qochadi. Boshqacha qilib aytganda, kasbiy so'nish zamonaviy jamiyatning dolzarb muammosi bo'lib, uning alomatlari ijtimoiy soha mutaxassislarining muhim qismida kuzatiladi. Bu muqarrar ravishda nafaqat ularning professional muvaffaqiyat darajasi va hayot sifatiga ta'sir qiladi, balki bilvosita ular ish faoliyatining bir qismi sifatida ishlaydiganlar orasida ham xuddi shu ko'rsatkichlarga ta'sir qiladi.

**Mavzuga oid adabiyotlar tahlili.** Psixologiya faniga "so'nish" tushunchasi G. Freudenberger tomonidan kiritilgan. 1970-yillardan beri kasbiy so'nish muammosi mehnat psixologiyasi va tashkilot psixologiyasida faol o'rganilayotgan mavzulardan biriga aylanmoqda. Dastlab, bu holat ikki komponentning kombinatsiyasi sifatida ko'rib chiqildi - charchoq holati va qadrsizlik hissi. Hozirgi vaqtda so'nish (kasbiy charchash) surunkali ish stressiga doimiy reaktiv reaksiya sifatida tavsiflanadi, bu uch komponentdan iborat - hissiy va jismoniy resurslarning tajribasi (hissiy charchoq); befarqlik, mijozlarga yoki umuman ishga bo'lgan munosabat (depersonalizatsiya yoki kinizm) va qobiliyatsizlik yoki ishda muvaffaqiyat va unumdorlik yetishmasligi hissidir [7].

Maishiy asarlarda mualliflar amerikalik psixiatr H.J.Fredenberger tomonidan kiritilgan inglizcha "so'nish" atamasining turli tarjimalaridan foydalanadilar "hissiy charchash", "hissiy so'nish"

va "kasbiy so'nish". Ba'zi mualliflar so'nish atamasiga uning noaniqligi sababli e'tiroz bildiradilar va travmadan keyingi stress buzilishi, depressiya kabi tushunchalar bilan bir-biriga mos keladi. Boshqa tadqiqotchilar so'nish va mavjud modellar o'rtasidagi to'g'ridan-to'g'ri bog'liqlikni ko'rishadi, masalan, umumiy stress nazariyasi, o'rganilgan nochorlik va yordamchi kasblarda nochorlikning psixodinamigi, o'z-o'zini samaradorligi va kompetentsiya modellari. G. Selyening stress fazalari, ya'ni tashvish, qarshilik va so'nish bosqichlari ta'rifi nuqta nazaridan, so'nishni uchinchi bosqichga tenglashtirish mumkin, undan oldin salbiy histuyg'ularning doimiy va boshqariladigan to'planishi mavjud [6].

Stress, hayotimizning turli sohalarida doimiy ravishda qo'shiladigan ko'plab talablar (stressorlar) tufayli yuzaga keladi. Nima bo'layotganini nazorat qilish qobiliyatimiz charchash uchun juda muhim bo'lishi mumkin. Moslashuvchan tarzda javob berishni o'rganganimizda, biz yanada muvaffaqiyatli va samarali bo'lamiz va ishlash va o'zimizga bo'lgan ishonchni oshiramiz, holbuki noto'g'ri reaksiyalar bizni charchashga olib keladi. Talablar (ichki va tashqi) doimo resurslardan (ichki va tashqi) ustun bo'lganda, insonning muvozanat holati buziladi. Doimiy yoki progressiv nomutanosiblik muqarrar ravishda charchashga olib keladi. So'nish nafaqat stressning natijasi, balki nazoratsiz stressning natijasidir. N.E.Vodopyanova va E.S.Starchenkova ishdagi stressga, shu jumladan psixologik, psixofiziologik va xulq-atvoriga salbiy munosabatda bo'lish sindromini izohlaydi.

Ko'pgina ta'riflarning mohiyati inson tomonidan professional xatti-harakatlarning stereotipik shakllarini kundalik ijtimoiy hayotga o'tkazish bilan bog'liq. Kasbiy so'nishning namoyon bo'lishi har xil. An'anaviy ravishda biz kognitiv, hissiy, xulq-atvor o'zgarishlarini va jismoniy salomatlikning yomonlashuvini ajrata olamiz. Kognitiv o'zgarishlar, birinchi navbatda, ishdan ketish haqidagi doimiy fikrlardan iborat. Fikrlash moslashuvchan, qattiq bo'lib qoladi, bu mutaxassisning o'zgarishlarga, yangi va progressiv hamma narsaga qarshilik ko'rsatishida namoyon bo'ladi. Kasbiy faoliyatga diqqatni jamlay olmaslik aniqlanadi. Ishonchsizlik kuchayib bormoqda, bu bolalarga, ota-onalarga va hamkasblarga nisbatan aybdor, g'ayriinsoniy munosabatda namoyon bo'ladi. O'z ehtiyojlari va

shaxsiy omon qolish bilan bog'liq bo'lgan jabrlanuvchi mentaliteti paydo bo'ladi.

Hissiy o'zgarishlar mutaxassisda ishdan ham, uyda ham paydo bo'ladigan ahamiyatli, ahamiyatsiz sabablarga ko'ra asabiylashishning kuchayishi va ongsiz bezovtalik va tashvish hissi ("nimadir noto'g'ri" degan tuyg'u) o'zini namoyon qiladi. O'qituvchi doimo salbiy his-tuyg'ularni boshdan kechiradi, buning uchun tashqi vaziyatda hech qanday sabab bo'lmasa ham. Bularning barchasi asossiz g'azabning portlashi va muloqot qilishdan bosh tortish, "o'ziga chekinish" bilan birga keladi. Hazil tuyg'usi yo'qoladi. Asta-sekin, befarqlik, passivlik, ohangning pasayishi va tushkunlik hissi doimiy hissiy fonga aylanadi, bu hayotga va kasbiy istiqbolga nisbatan umumiy salbiy munosabatni shakllantiradi. "Yonayotgan" mutaxassisning xatti-harakatlaridagi o'zgarishlar shu tarzda namoyon bo'ladi: odam ko'proq va uzoqroq ishlaydi va yutuqlar kichiklashadi, kasbiy muammolarni hal qilishda ijodiy yondashuvlar yo'qoladi va asta-sekin o'qituvchi ishga borishga qarshilikni rivojlantiradi yoki oshiradi. Ob'ektiv ehtiyojdan qat'i nazar, xodim doimiy ravishda uyga ish olib boradi, lekin buni uyda qilmaydi, muhim, ustuvor vazifalar bajarilmaydi, lekin ular ikkinchi darajali vazifalar va mayda detallarga "yopishib" qoladilar; O'yin-kulgi va dam olishga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish qobiliyati yo'qoladi, o'z sog'lig'i bilan bog'liq muammolar e'tiborga olinmaydi, baxtsiz hodisalarga moyillik kuchayadi.

Ta'lim jarayoni va ruhiy kamolotga erishishning uzviyligi masalasi, shaxsning bilish jarayonlari hamda tafakkuri, faoliyati, hissiy-irodaviy sifatleri, alohida fazilatleri falsafa, psixologiya, fiziologiya fanlari tizimi orqali o'rganiladi. Yoshlarni kasbga yo'naltirishda o'quvchilarning alohida qobiliyatlari va mehnat resurslarini jamiyat manfaatlariga mos tarzda taqsimlanishini hisobga olish lozim..

Kasbiy faoliyatdagi stress, charchoq va so'nish borasida xorijiy adabiyotlarda juda ko'p nazariyalar mavjud. Bulardan biri "Kuchlanishning multifaktorial" nazariyasi tavsifi. Bu nazariya 1970-yillarda amerikalik tadqiqotchilar K.Maslach va S.Jeksonlar tomonidan ishlab chiqilgan. Ular kasbiy so'nish fenomenida ushbu hodisani chuqurroq o'rganish va mutaxassislar orasida uning mavjudligini sifatli tashxislash imkonini beradigan tuzilmalarni topishga harakat qilishdi. K.Maslachning o'zi ham kasbiy so'nishga o'ziga xos ta'rifni beradi: "Hissiy tuyganlik – ishdagi surunkali shaxslararo stresslarga xodimning uzoq muddatli javobi (reaksiyasi)". K.Maslach uch alomat bilan ifodalangan psixologik sindrom sifatida yondashuvni ishlab chiqdi: hissiy charchoq, depersonalizatsiya va shaxsiy yutuqlarning pasayishi.

Hissiy charchoq – tuganmas hissiy javob hissi, hissiy fonning pasayishi, befarqlik kuzatiladi. Mualliflar ushbu alomatning asosiy manbalari sifatida ishdagi ortiqcha yuklarni va ishdagi nizolarni nomlashadi. Inson o'zini ishlatilgan va bo'sh his qiladi va boshqa odamlar bilan muloqot qilish uchun kuch va energiyani his qilmaydi. Ushbu komponent Maslach tomonidan hissiy rivojlanishning asosiy komponenti sifatida belgilanadi.

Depersonalizatsiya bu nazariyada boshqa odamlar bilan salbiy, beadab, haddan tashqari ajratilgan reaksiya (muloqot) sifatida tushuniladi. Bu hissiy charchoqqa javob sifatida paydo bo'ladi va birinchi navbatda, tananing himoya reaksiyasidir. Ushbu komponentni kasbiy so'nishning shaxslararo komponenti deb atash mumkin.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Kasbiy yutuqlarning qisqarishi (shaxsiy yutuqlarning pasayishi) o'z qobiliyati va samaradorligini tuyg'usining pasayishi sifatida tavsiflanadi. Bu ishdagi talablarni bajara olmaslikdan kelib chiqadi va ijtimoiy qo'llab-quvvatlash va kasbiy rivojlanish imkoniyatlarining yetishmasligi tufayli kuchayishi mumkin. Biror kishi o'z vazifalarini bajara olmasligini his qiladi va ishdagi muvaffaqiyatsizliklar uni ta'qib qilishiga ishonadi. Ushbu komponentni kasbiy so'nishning o'z-o'zini baholash komponenti deb atash mumkin.

K.Maslachning fikricha, ikkita komponentni (boshqalarga munosabat - depersonalizatsiya va o'ziga bo'lgan munosabat - kasbiy

yutuqlarni kamaytirish) o'z ichiga olgan holda, stressga individual javob berish tushunchasi kengayadi va kasbiy so'nish tushunchasi shunchaki professional stressdan ham kengroq bo'ladi [8].

Shuni e'tiborga loyiqlik, bu uch komponent ko'pincha kasbiy so'nishning turli tavsiflarida ko'rib chiqiladi, garchi ular hech qachon kasbiy so'nish sindromining tarkibiy qismlari va yagona nazariya sifatida aniq ko'rib chiqilmagan. Masalan, kasbiy so'nish, shuningdek, eskirish, kuchni yo'qotish va charchoq sifatida tavsiflangan; depersonalizatsiya mijozlarga salbiy yoki noto'g'ri munosabat, idealizm va g'azabni yo'qotish sifatida tavsiflangan; kasbiy yutuqlarning pasayishi esa mehnat unumdorligi yoki qobiliyatining pasayishi, ruhiy holatning pastligi va stressga dosh bera olmaslik sifatida tavsiflangan.

1981 yilda K. Maslach hissiy charchoqni o'lchash uchun S. Jekson bilan birgalikda N.E.Vodopyanova (2001) tomonidan Rossiya uchun moslashtirilgan Maslach Burnout Inventory (MBI) so'rovnomasini yaratdi va nashr etdi.

Hozirgi vaqtda olimlar kasbiy so'nishni tasvirlash imkonini beruvchi bir nechta modellarni aniqladilar. Kasbiy so'nishning bir omilli modeli, ularning vakillari Pins, Aronson kabi olimlardir. Ularning fikricha, bu hodisa odamning uzoq vaqt davomida hissiy jihatdan haddan tashqari yuklangan holatda bo'lganligi sababli yuzaga keladigan umumiy so'nish holatidir. Ushbu modeldagi so'nishning asosiy sababi hissiy charchoqdir va xatti-harakatlarning buzilishi oqibatidir.

Ikki faktorli model, vakillari D.Direndonk, V.Shaufeli, X.Sixma kabi olimlardir. Ularning fikricha, so'nish sindromi ikki komponentdan iborat: hissiy charchoq va shaxsiy ajralish. Birinchi komponent hissiy charchoq, asabiy taranglik va yomon sog'liq kabi shikoyatlarni o'z ichiga oladi. Ikkinchi komponent o'ziga, shuningdek, tez-tez va ko'p muloqot qilish kerak bo'lgan odamlarga nisbatan munosabatning o'zgarishini o'z ichiga oladi.

Kasbiy so'nishning jarayon modellari dinamik modelni o'z ichiga oladi, uning mualliflari B.Perlman va E. A.Xartmandir. Ushbu model kasbiy so'nishning to'rt bosqichidan iborat [9].

Birinchi bosqich - kuchlanish. Bu yangi ish talablariga ko'nikish uchun qo'shimcha harakatlar natijasida yuzaga keladi. Bu holat ikki holat tufayli yuzaga keladi. Birinchi holat: mutaxassisning malaka va ko'nikmalari kasbiy talablarni qondirish uchun yetarli bo'lmaganda, ikkinchi holat: ish mutaxassisning ehtiyojlari, umidlari va qadriyatlariga javob bermaganda. Bu holatlar mutaxassis va uning ish muhiti o'rtasida ziddiyatli bo'lib, shu munosabat bilan kasbiy so'nish jarayoni boshlanadi.

Ikkinchi bosqich kuchli his-tuyg'ular va stressni boshdan kechirish bilan birga keladi. Birinchi bosqichdan ikkinchi bosqichgacha bo'lgan kasbiy so'nishning rivojlanish dinamikasi shaxsiy resurslarga va mutaxassisning ushbu faoliyat sohasida egallagan maqomiga bog'liq.

Uchinchi bosqich reaksiyalar bilan birga keladi: xulq-atvor, fiziologik va hissiy-kognitiv, ular individual o'zgarishlarda namoyon bo'ladi.

To'rtinchi bosqich bu hodisani surunkali psixologik stress tajribasi sifatida ochib beradi. So'nish psixologik stressning salbiy oqibati bo'lganligi sababli, u hissiy va jismoniy charchoq, jismoniy yoki psixologik noqulaylik va sub'ektiv bezovtalik tajribasi sifatida ifodalanaadi.

Kasbiy so'nishning jarayon modellari uni vaqt o'tishi bilan rivojlanib, o'z bosqichlari yoki bosqichlariga ega bo'lgan dinamik jarayon sifatida ko'rib chiqadi.

**Xulosa va takliflar.** Xulosa qilib shuni ta'kidlash kerakki, ushbu modellar kasbiy so'nishning rivojlanish tezligini hissiy charchoqning kuchayishi jarayoni sifatida ko'rib chiqadi, buning natijasida kasbiy faoliyat bilan bog'liq bo'lgan barcha odamlarga nisbatan salbiy munosabat paydo bo'ladi. So'ngan mutaxassis charchoqni yengish uchun o'zi ishlaydigan odamlardan hissiy masofani saqlashga intiladi. Shuningdek, o'z kasbiy yutuqlariga nisbatan salbiy munosabatning rivojlanishi mavjud.

#### ADABIYOTLAR

1. Бабич О. И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: автореф. дис канд. псих. наук. – Хабаровск, 2007. – 23 с.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб., 1999. – 30 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
4. Колесникова М.Г., Резников М.А. Тренинг саморегуляции в постдипломном образовании педагога // Постдипломное образование: проблемы, опыт и перспективы. Материалы IV междунар. науч.-практ. конф. – СПб.: СПбАППО, 2004. – С. 57–62.
5. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психолог. журн. – 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.
6. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. – М.: Медгиз, 1960. – 255 с.
7. Freudenberger H. J. Staff burn-out // Journal of Social Issues. – 1974. – V.30. – P. 159–166.

- 
8. Maslach, C. Burnout: A social psychological analysis. In *The Burnout syndrome* ed.J.W.Jones, pp. 30–53, Park Ridge, IL: London House, 1982
  9. Perlman, B. Burnout: summary and future and research / [Текст] / B. Perlman, E. A.Hartman // *Human relations*. - 1982. - Vol. 35. - №4. P.283-305.