O‘ZBEKISTON MILLIY UNIVERSITETI XABARLARI, 2026, [14]
ISSN 2181-7324(Print)

IJTIMOIY FANLAR
http://journals.nuu.uz
ISSN 3093-8996(Onlayn)

UDK: 159.944.4:364

Qaxramon A. AXMEDOV,
PhD, katta o‘qituvchi, O‘zbekiston Milliy universiteti, Toshkent, O‘zbekiston
E-mail: qahramonahmedov67@gmail.com, ORCID: https://orcid.org/0009-0005-6005-9703

Dotsent, PhD K.Kayumov taqrizi asosida

THE CONCEPT, CONTENT, AND ESSENCE OF EMOTİONAL BURNOUT SYNDROME

Annotation

This topic examines the concept, essence, and formation characteristics of emotional burnout syndrome. Emotional burnout is analyzed as a psychological condition resulting from prolonged stress, high emotional demands, and occupational strain. Its main symptoms, including emotional exhaustion, indifference or negative attitudes toward clients, and reduced professional effectiveness, are discussed. The topic also highlights the professional and organizational factors contributing to emotional burnout among social workers, healthcare professionals, and educators, as well as the importance of its prevention.

Key words: Emotional burnout, occupational burnout, emotional exhaustion, stress, occupational strain, psychological condition, depersonalization, professional effectiveness, social worker, emotional workload, mental health, prevention.

ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ И СУЩНОСТЬ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Аннотация

В данной теме раскрываются понятие, сущность и особенности формирования синдрома эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание рассматривается как психологическое состояние, возникающее в результате длительного стресса, высокой эмоциональной нагрузки и профессионального напряжения. Раскрываются его основные признаки, такие как эмоциональное истощение, безразличное или негативное отношение к клиентам и снижение профессиональной эффективности. Также рассматриваются профессиональные и организационные факторы, влияющие на возникновение эмоционального выгорания в деятельности социальных работников, медицинских работников и педагогов, а также значение его профилактики.

Ключевые слова: Эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, эмоциональное истощение, стресс, профессиональное напряжение, психологическое состояние, деперсонализация, профессиональная эффективность, социальный работник, эмоциональная нагрузка, психическое здоровье, профилактика.

EMOTSIONAL KUYISH SINDROMI TUSHUNCHASI VA MAZMUN MOHIYATI

Annotatsiya

Ushbu mavzuda emotsional kuyish sindromining tushunchasi, mazmun-mohiyati va shakllanish xususiyatlari yoritiladi. Emotsional kuyish uzoq muddatli stress, yuqori emotsional yuklama va kasbiy zo‘riqish natijasida yuzaga keladigan psixologik holat sifatida tahlil qilinadi. Unda emotsional charchash, mijozlarga nisbatan befarqlik yoki salbiy munosabat hamda kasbiy samaradorlikning pasayishi kabi asosiy belgilar ochib beriladi. Shuningdek, ijtimoiy xodim, tibbiyot xodimi va pedagoglar faoliyatida emotsional kuyishga ta’sir etuvchi kasbiy va tashkiliy omillar hamda uning oldini olishning ahamiyati yoritiladi.

Kalit so‘zlar: Emotsional kuyish, kasbiy kuyish, emotsional charchash, stress, kasbiy zo‘riqish, psixologik holat, depersonalizatsiya, kasbiy samaradorlik, ijtimoiy xodim, emotsional yuklama, ruhiy salomatlik, profilaktika.

Kirish. Bugungi kunda kasbiy faoliyat jarayonida yuzaga keladigan uzoq muddatli stress, yuqori emotsional yuklama va doimiy psixologik zo‘riqish emotsional kuyish sindromi muammosining dolzarbligini oshirmoqda. Ayniqsa, insonlar bilan bevosita ishlaydigan ijtimoiy soha xodimlari faoliyatida ushbu holat ko‘proq namoyon bo‘lishi mumkin. Emotsional kuyish sindromi uzoq davom etuvchi kasbiy stress natijasida insonning emotsional resurslari kamayishi, kasbiy faoliyatga qiziqishning susayishi va boshqalarga nisbatan munosabatida salbiy o‘zgarishlar yuzaga kelishi bilan tavsiflanadi. Mazkur holat xodimning nafaqat psixologik holatiga, balki uning kasbiy faoliyati samaradorligi va xizmat ko‘rsatish sifatiga ham ta’sir ko‘rsatadi.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili. Sharqiy falsafada, xususan, O‘rta Osiyo va Islom olamining buyuk mutafakkirlari emotsional kuyishga o‘xshash holatlarni ruhiy va jismoniy muvozanat buzilishi sifatida ko‘rib chiqqanlar. Bu fikrlar zamonaviy burnout tushunchasiga o‘xshash bo‘lib, ular ruhiy salomatlikni jismoniy va ma’naviy muvozanat bilan bog‘lagan.

Ibn Sino tibbiyot va falsafaning otasi, ruhiy salomatlik va charchoq haqida chuqur nazariyalar ishlab chiqqan. Uning “Tib qonunlari” asarida melankoliya (ruhiy charchoq va depressiya) jismoniy va ruhiy omillar bilan bog‘langan. Ibn Sino melankoliyani “ruhiy charchoq” sifatida ta’riflab, uni haddan tashqari fikrlash va emotsional yukdan kelib chiqadigan holat deb hisoblagan. U ruh va tanani bir butun deb bilgan, shuning uchun emotsional charchoqni jismoniy kasalliklar bilan bog‘lagan – bu zamonaviy burnoutning emotsional exhaustion komponentiga o‘xshaydi. Asarda dastlabki bosqichdagi melankoliya alomatlari (masalan, asossiz qo‘rquv, tez g‘azablanish, muskullar harakati buzilishi) va surunkali bosqich (masalan, shubhalar, qayg‘u, bezovtalik) tasvirlangan. Ibn Sinoning qarashlari bo‘yicha, ijtimoiy xodimlarning doimiy hamdardlik va yordam ko‘rsatishi ruhiy resurslarni sarflashiga olib keladi, natijada charchoq paydo bo‘ladi[1].

Alisher Navoiy o‘zbek adabiyoti va falsafasining buyuk namoyandasi, hayotdagi muvozanat va ruhiy farovonlik haqida ko‘p yozgan. Uning “Mahbub ul-qulub” asarida inson hayotida mehnat va dam olish muvozanatini saqlash zarurligi

ta’kidlanadi. Navoiyga ko‘ra, haddan tashqari mehnat va mas’uliyat ruhiy charchoqqa olib keladi, bu esa insonning ichki tinchligini buzadi. U insonni “mukammal shaxs” sifatida shakllantirishda ma’naviy va jismoniy muvozanatni asosiy omil deb hisoblagan, bu zamonaviy ijtimoiy xodimlarning kasbiy charchoq holatiga o‘xshaydi. Asarda ruhiy charchoq “ichki iztirob” sifatida tasvirlangan. Ushbu fikrlar orqali ko‘rish mumkinki, ijtimoiy xodimlarning doimiy emotsional yuklanishi hayot muvozanatini buzib, ruhiy salomatlikka tahdid soladi[2].

Amerikalik mutaxassislar birinchi marta ijtimoiy xizmat ko‘rsatuvchi mutaxassislar orasida kasbiy kuyish muammosiga ijtimoiy xizmatlar tizimini yaratish va kengaytirish jarayonida e’tibor qaratdilar. O‘tkazilgan tadqiqotlar o‘ziga xos kasbiy stress – “muloqot stressi”ni aniqlashga olib keldi, bu boshqa professional stresslar bilan birgalikda “kasbiy kuyganlik” fenomenining paydo bo‘lishiga olib keladi.

“Hissiy charchash” atamasi 1974 yilda amerikalik psixiatr H.J. Freydenberger tomonidan kiritilgan bo‘lib, u mijozlar bilan intensiv va yaqin aloqada bo‘lgan sog‘lom odamlarning psixologik holatini tasvirlashda ishlatilgan. Bu holat asosan professional yordam ko‘rsatish jarayonida yuzaga keladigan hissiy buzilishlar bilan bog‘liq edi. Dastlab, atama o‘z qadrini past baholash va charchash hissi bilan bog‘liq holatlarni ifodalash uchun qo‘llanilgan. Kasbiy kuyish tushunchasi, odatda, insonning uzoq vaqt davomida yuqori hissiy talablar qo‘yilgan sharoitlarda ishtirok etishi natijasida yuzaga keladigan jismoniy, hissiy va ruhiy charchoq holatini ifodalash uchun ishlatiladi. Bu holat asosan haddan tashqari yuqori hissiy holatlar va stressning kompleks kombinatsiyasi natijasida shakllanadi.

K.Maslashning 1976-yilda “Human Behavior” jurnalida e’lon qilingan ijtimoiy xizmat ko‘rsatuvchi mutaxxassislarda kasbiy kuyish mavzudagi birinchi maqolasi, o‘z e’tirofiga ko‘ra, ayniqsa, noprofessionallar orasida katta va kutilmagan munosabatga sabab bo‘ldi. U turli “yordamchi” kasb egalaridan ko‘plab xatlar oldi. 10 yil o‘tgach “kasbiy kuyganlik” sindromi muammolari bo‘yicha mingdan ortiq maqolalar nashr etildi, “kasbiy kuyganlik” sindromini tashxislashning maxsus usullari yaratildi.

1983-yilda E.Maxer o‘z tadqiqotlarida “hissiy charchash” belgilari ro‘yxatini umumlashtirdi. Ushbu belgilar quyidagilardan iborat: doimiy charchoq, psixosomatik kasalliklarning rivojlanishi, uyqusizlik, mijozlarga nisbatan salbiy munosabat, ish joyidagi salbiy ijtimoiy muhit, tamaki, qahva yoki spirtli ichimliklarning ko‘payib ketgan iste’moli, ishtahaning pasayishi yoki aksincha, ortiqcha ovqatlanish, tajovuzkor his-tuyg‘ular (zo‘riqish, tashvish, bezovtalik, g‘azab), hamda aybdorlik hissi. Kasbiy kuyish sindromining asosiy belgilari quyidagilardan iborat: Hissiy charchoq hissi – doimiy ruhiy va jismoniy toliqish. Mijozlarga nisbatan salbiy his-tuyg‘ular – mijozlarga nisbatan befarqlik yoki negativ munosabat paydo bo‘lishi. Salbiy o‘z-o‘zini hurmat qilish – o‘z faoliyatining samarasizligini his qilish, o‘ziga bo‘lgan ishonchni yo‘qotish.

Kasbiy kuyish sindromi – bu uzoq muddat davom etgan hissiy stress va yuqori ish talablarining natijasida yuzaga keluvchi, hissiy, aqliy hamda jismoniy charchoq sifatida ifodalanadigan murakkab psixofiziologik holat.

1991-yilda Naisberg-Fennig tomonidan kasbiy kuyish sindromi depressiya holatida, charchoq va bo‘shliq hissi, energiya va ishtiyoq yetishmasligi, ko‘rish qobiliyatining yo‘qolishi bilan ifodalanadi. O‘z ishining ijobiy natijalari, mehnatga va umuman hayotga salbiy munosabati deb ta’rif berdi. X.Fraydenberger kasbiy kuyish sindromiga duchor bo‘lganlarni hamdard, insonparvar, yumshoq, qaram, idealist, boshqalarga yordam berishga qaratilgan va shu bilan birga beqaror, ich-ichiga o‘xshab, obsessiyaga berilib ketgan (aqidaparast), olovli va oson birlashuvchi odamlar sifatida tavsiflaydi.

E.Maxer esa bu toifaga empatiya darajasi past, avtoritarizmga moyil odamlarni nazarda tutadi. Psixologlarning ta’kidlashicha, to‘rtta afsonaga tez ishonadigan va unga amal qiladigan mutaxassisning pozitsiyasi hissiy charchashga olib keladi: Men xato qila olmayman, men ehtiyotkor bo‘lishim kerak, xolis bo‘lishga haqqim yo‘q, men hamma narsada namuna bo‘lishim kerak.

Viktor Vasilyevich Boyko emotsional kuyishning asosida stress yotadi deb hisoblaydi. U shuni ta’kidlaydiki, “nafaqat stress holatining intensivligini, balki shaxsning motivatsion va ijtimoiy xususiyatlarini ham hisobga olish zarur, chunki aynan ular stress sharoitida inson xulq-atvorini belgilaydi[3].

Vodopyanova Natalya Evgenevna psixologiya professori, emotsional kuyishni resursli yondashuv orqali o‘rgangan. U sindromni professional salomatlikning buzilishi sifatida koradi va ijtimoiy xodimlarda uni stress-faktorlar (ish yuklamasi, past maosh, emotsional yuk) bilan bog‘laydi[4].

Tadqiqot metodologiyasi. Zamonaviy ijtimoiy ish tizimida inson omiliga bo‘lgan e’tiborning ortib borishi ijtimoiy soha xodimlarining kasbiy faoliyatida yuzaga keladigan psixologik muammolarni chuqur o‘rganishni taqozo etmoqda. Xususan, ijtimoiy xodimlarda kuzatiladigan kasbiy so‘nish sindromi (emotsional kuyish) hamda jamoalarda turli avlod vakillari o‘rtasida yuzaga keladigan ziddiyatlar bugungi kunda dolzarb ilmiy-amaliy muammolardan biri sifatida namoyon bo‘lmoqda. M.X. Ganiyevaning “Ijtimoiy soha xodimlarining kasbiy so‘nish sindromi va avlodlararo ziddiyatlarni bartaraf etish metodlari” nomli o‘quv qo‘llanmasida aynan ushbu muammolarning o‘zaro bog‘liqligi va ularni bartaraf etishning kompleks yondashuvlari ilmiy asosda yoritilgan[5].

M.X.Ganiyeva, M.X.Karamyan, L.E.Kim ga ko‘ra, ijtimoiy xodim kasbi yuqori darajadagi emotsional yuklama, empatiya va mas’uliyatni talab qiladi. Bu omillar ta’sirida psixologik resurslarning kamayishi natijasida emotsional kuyish (burnout) rivojlanish xavfi kuchayadi[6].

V.S.Alekseeva tadqiqotlariga ko‘ra, O‘zbekistonda ijtimoiy ish sohasini rivojlanishi bilan birga xodimlarga tushadigan psixologik yuklama ortib borayotganligi va bu esa yetarli institutsional qo‘llab-quvvatlash bo‘lmaganda emotsional kuyish (burnout) xavfini kuchaytirishini takitdlab o‘tganlar[7].

Tahlil va natijalar. Zamonaviy jamiyatda inson faoliyatining jadallashuvi, kasbiy mas’uliyatning ortib borishi hamda psixoemotsional yuklamalarning kuchayishi natijasida emotsional kuyganlik muammosi tobora dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Ayniqsa, inson bilan bevosita ishlashni talab etuvchi sohalarda - ta’lim, sog‘liqni saqlash, psixologiya va ijtimoiy ish yo‘nalishlarida ushbu holat keng tarqalgan bo‘lib, u nafaqat mutaxassisning kasbiy samaradorligiga, balki uning shaxsiy hayot sifati va ruhiy salomatligiga ham salbiy ta’sir ko‘rsatadi. Bugungi kunda ijtimoiy xodimlarda ishdan bo‘shash alomatlarining uch guruhi mavjud: psixofizik, ijtimoiypsixologik va xulq-atvor.

1-rasm



Ijtimoiy xodimlarda kasbiy kuyish sindiromining Ijtimoiy va psixologik alomatlariga tanasining asteniyasi (doimiy zaiflik, umumiy faollikning pasayishi, qon biokimyosi ko‘rsatkichlarining yomonlashishi); aniq sababsiz tez-tez bosh og‘rig‘i, tez-tez

oshqozon-ichak kasalliklarining paydo bo‘lishi, vazn ko’rsatkichlarining keskin o‘zgarishi, ham bir yo‘nalishda, ham boshqa yo‘nalishda, uyqu muammolari, empatiya va sezgirlikning sezilarli darajada pasayishi, sezgi organlarining faoliyatining yomonlashishi kabilarini kiritishimiz mumkin. Kasbiy qiyinchiliklar (masalan, martaba ko‘tarilish muammolari yoki xodimning ish yukini hisobga olgan holda yetarlicha yuqori bo’lmagan maosh). Ish joyidagi sharoitlar ham charchoqni keltirib chiqarishi mumkin. Masalan, zarur jihozlarning yo‘qligi yoki doridarmonlarning yetarli emasligi.

ICD-11 (Xalqaro kasalliklar tasnifining o‘n birinchi qayta ko‘rib chiqilishi) “hissiy charchoq”ni kasallik emas, balki sindrom sifatida belgilaydi. Biroq, 2019-yilgi JSST rezolyutsiyasiga ko‘ra, “hissiy charchoq” – bu ishchilarning sog‘lig‘iga ta’sir qiluvchi kasbiy faoliyatga xos bo‘lgan hodisa[8]. Barcha byurokratik tafsilotlarni chetga surib qo‘ysak, “hissiy charchoq” “xodimlarning ish faoliyatiga sezilarli darajada putur yetkazishi va butun kompaniyaning samaradorligiga salbiy ta’sir ko‘rsatishini” inkor etib bo‘lmaydi.

Ta’lim muassasalari o‘qituvchilari orasida professional charchoq sindromining rivojlanishiga ta’sir qiluvchi omillarni ikkita katta guruhga bo‘lish mumkin. Birinchi guruh tashqi omillardan iborat bo‘lib, quyidagilarni o‘z ichiga oladi: Professional o‘qituvchilik faoliyatining o‘ziga xos xususiyatlari, ya’ni hamdardlik, empatiya, bolalar hayoti va sog‘lig‘i uchun mas’uliyat, o‘qituvchilik tajribasi zarurati; Tashkiliy omil: ortiqcha ish haftasi, past ish haqi, ishning stressli tabiati, kasbiy faoliyat natijalaridan norozilik. Tashkiliy omillar professional charchoqni shakllantirishda asosiy tashqi manba sifatida hisoblanadi. Ortiqcha ish haftasi, past ish haqi va stressli ish sharoiti xodimning hissiy va professional resurslarini tezroq kamaytiradi. Shu sababli, tashkilotlar:

2-rasm



O‘qituvchilarda charchoq xavfini kamaytirish uchun o‘qituvchining kasbiy rivojlanish bosqichi va individual xususiyatlarini hisobga olgan holda turli xil usul va texnikalarni tanlash imkonini beruvchi keng ko’lamli amaliy psixologiya vositalari mavjud. Eng muhim profilaktika choralaridan biri bu zamonaviy o’qituvchilarning shaxsiy va kasbiy rivojlanishi uchun zarur bo’lgan hissiy o’zini o’zi boshqarishni yaxshilashdir. O‘qituvchilarning psixologik salomatligini mustahkamlash va saqlash yosh avlod farovonligining kalitidir, shuning uchun ushbu ruhiy salomatlikni mustahkamlashga qaratilgan sa’y-harakatlar katta ijtimoiy ahamiyatga ega va zamonaviy ta’lim tizimi uchun ustuvor vazifa hisoblanadi.

Xulosa va takliflar. O‘rganishlar natijasida emotsional kuyish sindromi uzoq muddatli stress, yuqori emotsional yuklama va kasbiy zo‘riqish ta’sirida shakllanadigan murakkab psixologik-ijtimoiy hodisa ekanligi aniqlandi. Ayniqsa, insonlar bilan bevosita ishlashni talab qiladigan kasblarda ushbu sindromning yuzaga kelish ehtimoli yuqori bo‘lib, u shaxsning emotsional holati, kasbiy faoliyati va mehnat samaradorligiga ta’sir ko‘rsatadi.

Nazariy tahlillar shuni ko‘rsatdiki, emotsional kuyish tushunchasi H.Freudenberger tomonidan ilmiy muomalaga kiritilgan bo‘lib, keyinchalik K.Maslach va S.Jackson tadqiqotlarida uning asosiy tarkibiy qismlari emotsional charchash, depersonalizatsiya va kasbiy samaradorlikning pasayishi tizimlashtirilgan. Mazkur komponentlar o‘zaro bog‘liq bo‘lib, ularning kuchayishi xodimning kasbiy faoliyatiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

Emotsional kuyish sindromini psixologik va sotsiologik yondashuvlar asosida o‘rganish uning faqat individual holat emas, balki shaxs va kasbiy muhit o‘rtasidagi munosabatlar bilan bog‘liq kompleks hodisa ekanligini ko‘rsatadi. Shu sababli sindromning mazmun-mohiyatini ochib berishda individual xususiyatlar bilan bir qatorda mehnat sharoiti, ish yuklamasi, jamoaviy munosabatlar va kasbiy talablarni ham hisobga olish zarur. Tadqiqot natijalariga asoslanib, emotsional kuyish sindromini erta aniqlash, muntazam psixologik monitoring olib borish, xodimlar uchun stressni boshqarish va psixologik qo‘llab-quvvatlash dasturlarini tashkil etish taklif etiladi. Shuningdek, kasbiy yuklamani maqbul darajada taqsimlash, mehnat va dam olish muvozanatini ta’minlash hamda sog‘lom ijtimoiy-psixologik muhitni shakllantirish emotsional kuyishning oldini olishning muhim shartlari hisoblanadi.

ADABIYOTLAR

1. Abu Ali ibn Sino – "Al-Qonun fi’t-tibb" (Tib qonunlari) 1012-1024 yy
2. Alisher Navoiy, “Mahbub ul-qulub”. T: “Yangi asr avlodi”, 2019-yil. 316 b.
3. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Просвещение, 1996. – 209 с.
4. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова .- СПб.: Питер, 2009. – 178 с.
5. Ganiyeva M.X. “Ijtimoiy soha xodimlarining kasbiy so‘nish sindromi va avlodlararo ziddiyatlarni bartaraf etish metodlari’ 2016-yil 60 b
6. Ганиева М.Х., Карамян М.Х., Ким Л.Э. Профессиограмма социального работника. – Ташкент: РЦСАД, ЮНИСЕФ, 2009. – 12 с.
7. Алексеева В.С. Институционализация социальной работы в узбекистане Диссертация на соискание ученой степени доктора философии (PhD) Ташкент – 2018 год
8. Абдурахмонова М.М. Ўзбекистон умумий ўрта таълим тизимида ижтимоий иш фаолиятининг шаклланиши Социология фанлари доктори (DSc) диссертацияси Автореферати Тошкент – 2023.
9. World Health Organization. International Classification of Diseases, 11th Revision (ICD-11). – Geneva: WHO, 2019. – p. 36–37.