

«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ»

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Нехайчик Н. В., Тельпук С. В.

Кухаренко Е. А. – ст. преподаватель

Профессиональное выгорание психологический феномен, который возникает в процессе деятельности людей социомных профессий. То есть тех специалистов, которые имеют множественные и сложные контакты в силу специфики своей работы.

Психологи используют термины «выгорание», «психическое выгорание», «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание». Буквальный перевод слова «выгорания» – burnout (англ.) – сгорание, выгорание, затухание горения. Впервые термин «выгорание» предложил американский исследователь Фреуденбергер (Freudenberger H.J., 1974) для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений.

Существуют различные подходы в определении сущности выгорания. Один из них выражен в следующем определении. **Выгорание – истощение ресурсов человека в физической, эмоциональной и интеллектуальной сферах. Возникает как защитная реакция в ответ на стрессовую ситуацию на работе**

Психологи описывают более 100 симптомов выгорания. Все они характеризуют истощение ресурсов человека в трех сферах: физической, эмоциональной, когнитивной (интеллектуальной).

Согласно исследованиям американских психологов Маслач и Джексон (1986) синдром выгорания проявляется в трех группах переживаний:

- **эмоциональное истощение** – переживание опустошенности и бессилия;
- **деперсонализация** – дегуманизация отношений с другими людьми, проявление черствости, бессердечности, цинизма и т.д.;
- **редукция личностных достижений** – занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте.

Психологи выделяют следующие факторы выгорания:

Личностные факторы

- особенности нервной системы (например, меланхолики выгорают чаще)
- особенности личности (например, общительные люди лучше сопротивляются выгоранию)
- уровень коммуникативных умений (чем выше уровень коммуникативных умений, тем меньше выгорает человек, например, он имеет навыки общения с агрессивным партнером)
- уровень рефлексивных умений (чем выше уровень рефлексивных умений, тем ниже показатели выгорания)
- уровень профессионализма (чем выше уровень профессионализма, тем меньше выгорает специалист)
- **острое** переживание несоответствия между собственным вкладом и получаемым вознаграждением (т.е. выгорают больше люди, которые **остро** переживают данное несоответствие)
- семейное положение (например, по данным исследований, среди педагогов больше выгорают замужние женщины по сравнению с разведенными и холостячками, а мужчин больше подвержены выгоранию разведенные и холостяки, а у женатых уровень выгорания низкий)
- пол (выгоранию подвержены и мужчины и женщины, но у них наблюдается разный набор симптомов, а также способы преодоления трудных ситуаций)
- возраст (например, выгорание усугубляется в период возвратных нормативных кризисов)
- стаж (исследования показывают, что риск выгорания повышается после 15 лет стажа)

Организационные факторы: характер руководства (выгорают больше в коллективе, где руководитель либерал, на 2 месте коллективы, где руководитель - авторитар), взаимоотношения с руководителями, микроклимат в коллективе, соответствие вознаграждения затрачиваемым силам, уровень нагрузки не входящий в основные профессиональные обязанности, контингент, степень ответственности, интенсивность работы, резкое нарушение обычных систем, характер контроля, время/режим, расположение рабочего места, наличие традиций в коллективе

Ролевые факторы: социометрическое положение в группе (больше выгорают изолированные члены коллектива и лидеры), ролевая конфликтность, ролевая неопределенность.

Чем можно измерить профессиональное выгорание?

Самыми известными способами определения уровня выгорания являются:

Методика определения уровня выгорания В.В. Бойко. Это опросник, состоящий из 82 утверждений. В результате можно определить наличие и выраженность 12 симптомов и трех стадий (напряжение, сопротивление, истощение).

Опросник К. Маслач. Состоит из 22 утверждений. Определяется выраженность основных показателей выгорания: эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личностных достижений и обязанностей.

Опросник Н. Водопьяновой, Е. Старченковой, который представляет собой адаптированный опросник К. Маслач для отечественной выборки.

Диагностические методики определяющие уровень рабочего стресса, особенности реагирования человека в стрессовых ситуациях также помогают изучать причины возникновения и характер протекания выгорания у специалистов социомных профессий.

Ученые выделяют ряд факторов, которые снижают риск выгорания специалиста, к ним относятся:

Личностные свойства (т.е. если человек обладает этими свойствами, он значительно снижает риск выгорания): потенциал нервно-психической устойчивости, общительность, социальная смелость, высокая экспрессивность, практичность, среднее значение конформизма и подозрительности, эмоциональная устойчивость, адекватная самооценка, оптимизм, склонность к гипертимности (эта акцентуация личности говорит о повышенном положительном эмоциональном настрое), высокая мотивация саморазвития и профессионального роста и др.

Также люди, которые владеют следующими стратегиями, снижают риск выгорания.

Использование копинг-стратегий (стратегий преодоления) в кризисных ситуациях: расширение социальных контактов, поиск социальной и профессиональной поддержки, уверенные активные действия, направленные на изменение проблемы, эмоциональное дистанцирование, позитивная переоценка произошедшего, рационализация, самоконтроль, владение широким спектром копинг-стратегий и гибкость в их применении

Что такое копинг-стратегии, и какие из них помогают специалистам преодолеть кризисные рабочие ситуации и сохранить психологическое и физическое здоровье?

Копинг-стратегии – стратегии преодоления, совладания с затруднениями.

Копинг - стратегии преодоления профессионального выгорания: когнитивные, эмоциональные, поведенческие, социальные

Согласно информационной модели стрессоустойчивости, к ресурсам преодоления стресса относятся:

Когнитивное преодоление: позитивное мышление относительно причин стресса и способов его преодоления; понимание таких причин, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление, касающееся стрессовой ситуации и своих потенциалов.

Эмоциональное преодоление: осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застревания, неполного отреагирования и др.

Поведенческое (деятельностное) преодоление: перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения или деятельности.

Социально-психологическое преодоление: изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений.

Под ресурсами понимается то, что ценно для человека и помогает сохранять психологическую устойчивость в стрессовых ситуациях. Это объекты, состояния, личные и энергетические характеристики, которые либо сами по себе необходимы для выживания (прямо или косвенно), либо служат средствами достижения лично значимых целей.

Как мы видели, одним из главных организационных факторов выгорания у персонала является характер руководства и особенности взаимоотношений специалиста и руководителя. Роль руководителя является ключевой в вопросе профилактики выгорания.

Для профилактики выгорания, руководитель может поощрять и развивать в коллективе: сплочение рабочих команд, наличие традиций, установление партнерских отношений в коллективе, укрепление силы Я-концепции (самоуважение, самооценка, значимость, самодостаточность), позитивность мышления, укрепление эмоционально-волевых качеств у сотрудников, укрепление физических ресурсов, использование информационных ресурсов, безопасность жизни, гигиену труда, стабильность оплаты, корпоративную поддержку, межличностную поддержку, справедливую кадровую политику, четкость обязанностей, эффективную организационную культуру.

Профессионализм специалиста характеризует его компетентность в вопросах профессионального выгорания. Чтобы успешно противостоять выгоранию человеку важно понимать сущность этого феномена, развивать личностные свойства, которые помогают противостоять стрессу, а также овладевать копинг-стратегиями в кризисных рабочих ситуациях.

Список использованных источников:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004. - 473 с.
2. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
3. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. – СПб.: Питер, 2001. – 320 с.
4. Мартынова Л.А. Психопрофилактика профессионального стресса у педагога дошкольного учреждения: учебно-программное обеспечение авторских курсов. – Минск: МГОИПКиПК, 2006. – С.72.
5. Мартынова Л.А. Я-концепция личности педагога с разным уровнем «эмоционального выгорания» / Философия. Культура. Общество: Сборник трудов молодых ученых и аспирантов. – Вып. 5. – В 2 ч. – Ч. 2. – Мн.: РИВШ, 2005. – С. 196-203.
6. Мартынова Л. А., Талайко С. В. Проблема возрастных и профессиональных кризисов педагогов. // Психологический журнал. – 2005. – № 3 (7). – С. 46-50.
7. Мартынова Л. А., Талайко С. В. Синдром «эмоционального выгорания» и профессиональные кризисы личности // Сборник научных статей межвузовской научно-практической конференции, посвященной 60-летию Дня Победы в великой Отечественной войне «Прикладная психология и педагогика на службе у человека и для человека» (08.04.05, Минск). – Мн.: МВД РБ, Учреждение образования «Академия МВД». — 2005.