

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ: РЕАЛЬНОСТЬ ИЛИ МИФ

А.Н.ГОРДЕЕВА

*Республика Беларусь, Минская область г.Борисов,
«Институт переподготовки и повышения квалификации МЧС РБ»
преподаватель кафедры «Ликвидации чрезвычайных ситуаций»*



*Мы не можем быть большим, чем мы
есть..., но то, что мы есть, намного
больше, чем мы думаем*

Гари Чернисс

(эксперт по профессиональным стрессам)

В последнее время все больше стало разговоров, причем и в серьезной научной литературе, и в средствах массовой информации о так называемом синдроме профессионального выгорания. Причин для этого несколько. Во-первых, этот самый синдром из прерогативы немногих профессий становится все более массовым явлением. Во-вторых, этот синдром стал серьезной экономической проблемой, а раз так, то о нем заговорили, стали искать способы борьбы и минимизации потерь [4].

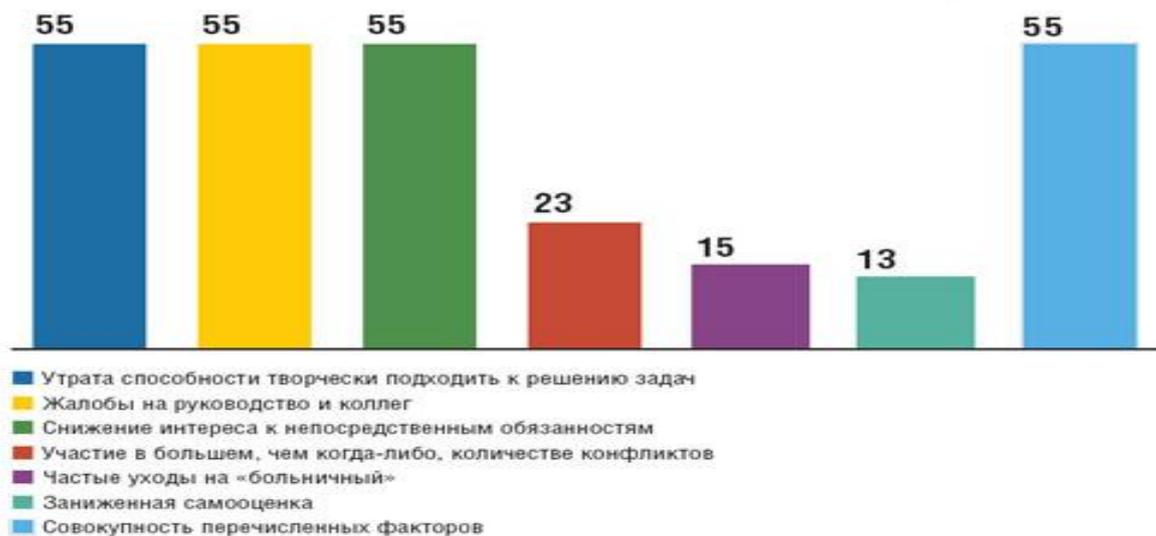
По данным исследований (Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С., 2005) к категории работников, подверженных риску развития «эмоционального выгорания», относятся и сотрудники МЧС, профессиональная деятельность которых имеет ряд специфических особенностей, осложнена множеством негативных факторов, приводящим к существенным личностным деформациям [2].

Работники МЧС, постоянно имеют дело с чрезвычайными, экстремальными ситуациями, очень часто видят страдания и смерть людей, рано или поздно могут столкнуться с определенными психологическими проблемами, влияющими на их эмоциональное состояние и профессиональную деятельность. Это так называемый "синдром профессионального выгорания". Обследование территориальных сотрудников МЧС показало, что 26 % представляют группу риска развития нарушений профессиональной адаптации, а 6,5 % испытывают состояния, которые могут стать причиной неадекватного поведения и снизить эффективность профессиональной деятельности личного состава пожарной охраны (Леви М.В., 2000).

В первую очередь, обратимся к термину «burnout». Термин "выгорание" введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 году (Freundenberger, 1974). Он описал его как синдром истощения энергии и разочарования в работе, возникающий у профессионалов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей. При этом оказывающий поддержку человек чувствует большую ответственность и хочет оправдать те ожидания, которые на него накладывает его работа. И зачастую такое интенсивное эмоциональное напряжение приводит к защитной реакции – эмоциональному выгоранию. Таким образом, выгорание – это "нарушения в эмоциональном состоянии профессионалов, работающих в условиях тесного и интенсивного взаимодействия с другими людьми в эмоционально напряженной атмосфере" [12].

Многие ученые отмечают, что быстро меняющаяся среда становится все более стрессогенной. Исследование 3400 работающих, проведенное Families and Work Institute (LawlorJ, 1997), показало, что 42 % респондентов чувствуют себя «выгоревшими» или «полностью выработавшимися» к концу рабочего дня; 80 % сказали, что они работают слишком много, 65 % – что они вынуждены работать в слишком быстром темпе [13].

НА КАКИЕ СИМПТОМЫ ПРИ ДИАГНОСТИКЕ СОТРУДНИКОВ НУЖНО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ ПРЕЖДЕ ВСЕГО? (%)



Стрессы на рабочем месте тесно связаны с выгоранием. Например, в исследовании 1300 работающих в ReliaStar Insurance Company of Minneapolis (Lawlor, 1997) было обнаружено следующее: служащие, которые считали, что их работа очень стрессогенная, в 2 раза чаще испытывали выгорание, чем те, которые не думали так [13]. Согласно Американскому институту стресса, «цена» стресса на работе и выгорания выражается в текучести кадров, абсентеизме, низкой продуктивности и возрастающих компенсациях на обеспечение здоровья.

Описано множество симптомов эмоционального выгорания, однако они редко проявляются все одновременно, поскольку выгорание – процесс индивидуальный.

Что касается собственно содержания и структуры психического выгорания, В.Е.Орел, обобщил опыт отечественных и зарубежных авторов и выделяет три модели выгорания [6]. Согласно первой, одномерной, модели, выгорание - это состояние физического и психического, и, прежде всего эмоционального, истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения.

Данная трактовка близка пониманию выгорания как синдрома «хронической усталости». В противоположность двум другим подходам, приверженцы одномерного подхода не ограничивают выгорание какими-либо определенными профессиональными группами.

Вторая модель принадлежит голландским исследователям E.Buunk и W.Schaufeli. Они рассматривают выгорание как двухмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения и деперсонализации. Деперсонализация проявляется в ухудшении отношения к другим (подчиненным, пациентам, коллегам), иногда и к себе лично.

Наиболее распространенной является трехкомпонентная модель синдрома выгорания американских исследователей Cr.Maslach и S.Jackson, систематизировали описательные характеристики данного синдрома и разработали опросник для его количественной оценки (Maslach, Jackson, 1986). Согласно авторам опросника, синдром выгорания проявляется в трех группах переживаний:



- эмоциональном истощении – переживание опустошенности и бессилия;
- деперсонализации – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости);
- редукации личных достижений – занижение собственных достижений, потеря смысла и

желания вкладывать личные усилия на рабочем месте [6].

В чем же, по мнению белорусских практиков, причины появления у работника профессионального «выгорания»? Кто больше виноват в случившемся – работодатель или сам «больной»? Поразительно, но в основном специалисты винят руководителя, и в качестве главной причины называют такую: «не сумели создать надлежащих условий для работы данного сотрудника» (73 %!). Понятие «условия для работы» в данном контексте взято широко и включает в себя не только материально-техническое оснащение рабочего места, но и систему вознаграждения-мотивации сотрудника, возможности карьерного роста, интенсивность нагрузки и многое другое.

В 10 % ответов респондентов присутствует мнение, что руководитель ошибся еще на этапе подбора сотрудника на данную должность. Например, взяли для исполнения рутинных обязанностей слишком креативного товарища, что и привело в скором времени к снижению его интереса. По мнению опрошенных, в трудовых коллективах возникают межличностные конфликты, что мешает человеку уделять должное внимание своим обязанностям. Отсутствие единого видения решения задач с руководством приводит к снижению у младшего коллеги оценки собственных способностей и компетентности – постепенно «опускаются руки». При этом, возможно, другой руководитель считал бы его идеи оригинальными и жизнеспособными.

Порядка 30 % специалистов всё-таки не снимают вины с пострадавшего: «прекрасно знал, на какие условия соглашался». Он сам должен был трезво оценить, подходит ли ему эта работа, соответствует ли должность его уровню профессионализма, «запросам», личностным характеристикам. Кроме того, выгорание может определяться факторами, не имеющими отношения к личности спасателя, и на которые он мало может влиять.

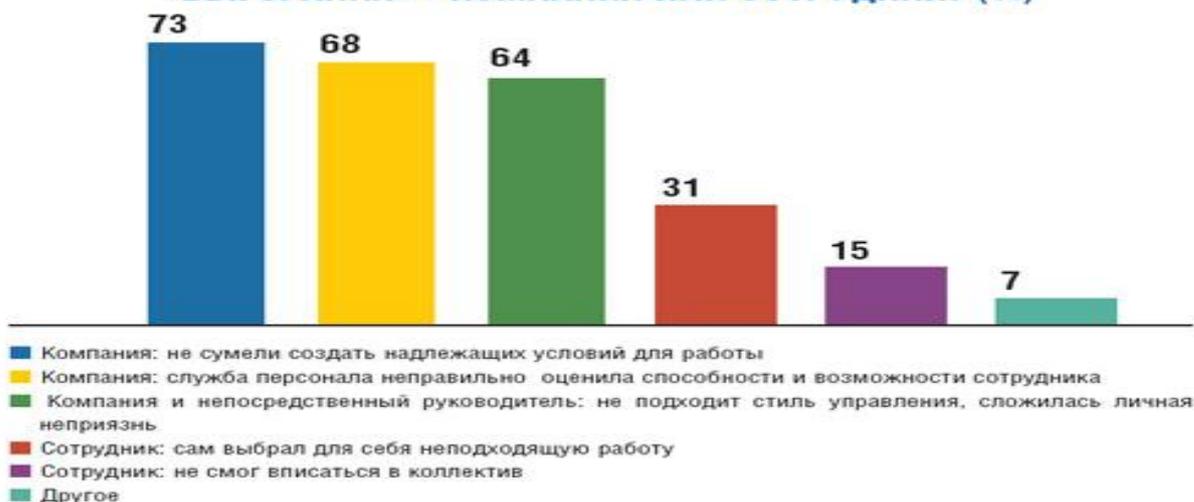
Спасение «выгорающих». Кстати, а вообще нужно ли их «спасать» или это бесполезная трата времени и средств? Опыт значительной части белорусских практиков говорит, что выгоднее не тратить время на выявление причин депрессии и уж тем более на «лечение», а заменить эмоционально сникших «выгоревших» сотрудников новыми. Так решают для себя 39 % опрошенных, и, вероятней всего, речь в данном случае не идет о высших руководителях или особо ценных кадрах. Все остальные респонденты менее категоричны. Одни говорят, что можно попробовать перевести «погорельца» на другую работу, то есть пробовать «бороться за жизнь» сотрудника в компании. Другие предпочитают оставить решение проблемы непосредственному руководителю и не вмешиваться в процесс. Оставят ситуацию на самотек 11 % респондентов.

Конечно, незамедлительное увольнение уставшего могут позволить себе только те руководители, чьи условия труда являются настолько конкурентоспособными на рынке труда, что они не испытывают недостатка в желающих занять любое вакантное место. Вот как распределили по степени эффективности методы борьбы с выгоранием сотрудников наши респонденты (работники МЧС РБ): 6 место – не допускать работу без отпуска в течение длительного промежутка времени; 5 место – периодически оценивать «загруженность» работника; 4 место – проводить регулярные мотивационные беседы; 3 место – планировать карьерный рост; 2 место – предоставлять возможность обучения, в том числе и не по специальности; 1 место – ставить перед сотрудником новые, более масштабные задачи или инициировать его перевод на другие должности.

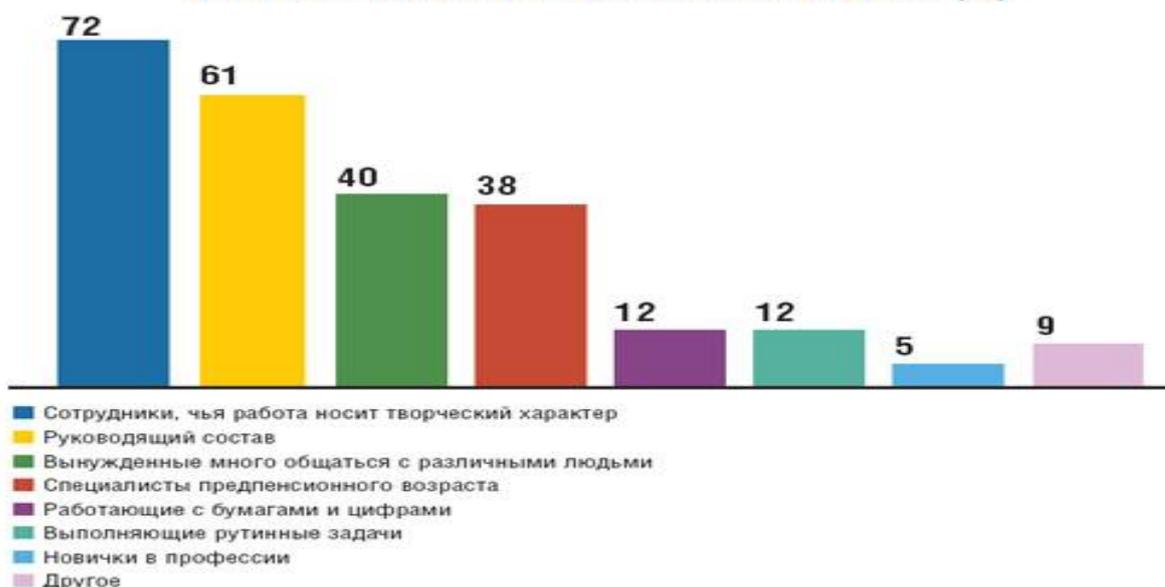
Итак, исследование доказало: большинство белорусских руководителей сталкиваются с появлением в их коллективах синдрома профессионального «выгорания». Большинство руководителей достаточно самокритичны, полагая, что виновата в этом они сами, и отчасти считают подобное своей недоработкой. При этом склонны избавляться от сотрудников, пребывающих в этом «выгоревшем» состоянии, поскольку преодоление синдрома требует определенных затрат.

Однако сегодня, как правило, наблюдается дефицит кадров. Волей-неволей приходится думать о профилактике, а если уж случилось подобное, то и заботиться об излечении «сгоревших на работе». По мнению опрошенных, самыми действенными способами излечения «профессионального выгорания» являются: для руководителей – смена деятельности (перевод на руководство другим подразделением) или предоставление возможности решать более глобальные задачи; для специалистов – достаточно длительная переподготовка или повышение квалификации без отрыва от производства.

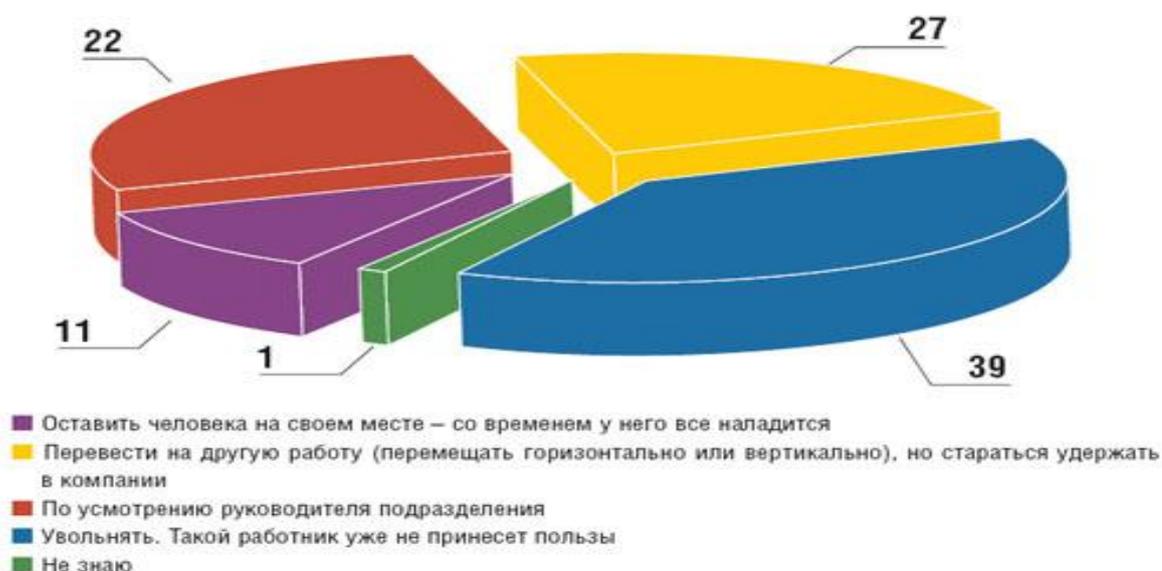
КТО, КАК ПРАВИЛО, БЫВАЕТ ВИНОВАТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ «ВЫГОРАНИИ» – КОМПАНИЯ ИЛИ СОТРУДНИК? (%)



КАКИЕ СОТРУДНИКИ – ИЗ ВАШЕЙ ПРАКТИКИ – НАИБОЛЕЕ СКЛОННЫ К «ПРОФДЕПРЕССИИ»? (%)



КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ МОЖЕТ ПРЕДПРИНЯТЬ КОМПАНИЯ? (%)



Таким образом, актуальность данной проблемы обусловлена повышением требований к специалисту-профессионалу, которые вызывают необходимость более глубокого изучения принципов исследования синдрома профессионального выгорания.

Качество профессиональной деятельности спасателей тесно связано с содержанием и уровнем интенсивности проявления мотивов, целей, условий и способов повседневной работы, которые различаются в зависимости от этапов профессионализации и квалификации специалистов-спасателей и принять соответствующие меры по предупреждению и устранению у офицерского состава МЧС, работающих в ситуациях разной экстремальной насыщенности, явления синдрома профессионального выгорания.

Мы считаем, что изучения синдрома профессионального выгорания будут продолжены в исследованиях современных психологов, так как актуальность этой темы очевидна и практически значима.

Литература:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М., 1996. - 132-153 с.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Водопьянова, Е.С. Старченкова. М. и др.: Питер, 2005. - 336 с.
3. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой. СПб., 1997. - 143-156 с.
4. Журнал "Chief Time" Газета "Вакансия" Сбор новостей. Время звонить пожарным. Автор: Борис Гамаюнов. //Журнал "The Chief", 2005. №5. - 6-7(41) с.
5. Никифоров Г.С. Самоконтроль человека / Г.С. Никифоров Текст./ Никифоров Г.С. Л.: Изд-во ЛГУ, 1989. - 191 с.
6. Орёл В.Е. Исследование психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии: Сб. науч. трудов / Под ред. А.В.Карпова. - Ярославль, 1999. - 76-97 с.
7. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы //Психологический журнал, 2001. №1. - 90-101 с.
8. Никифоров Г.С. Самоконтроль человека / Г.С. Никифоров Текст./ Никифоров Г.С. Л.: Изд-во ЛГУ, 1989. - 191 с.
9. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т.23. №3. - 85-95 с.
10. Тхостов А. Ш., Зинченко Ю. П., 2001. Патопсихологические аспекты посттравматического стрессового расстройства // Информационно-аналитический бюллетень, Психологи о мигрантах и миграции в России, № 3, с. 10-18.
11. Grunfeld E., Whelan T.J., Zitzelsberger L. Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction // Canadian Medical Association Journal. 2000. V. 163, Issue 2.
12. Kuunarpuu H. The burnout syndrome // Studies in social psychology. - Tallinn, 1984. - P. 65-75.

13. Lawlor J. Have your salespeople had enough? Here's how to help them before they burn out // *Sales and Marketing Management*. 1997. V. 149, Issue 3.
14. Maslach C. *Burnout. The Cost of Caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982.
15. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach, Burnout Inventory*. (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
16. Shirom A. *Burnout in work organizations* // *International review of industrial and organizational psychology* / Eds. C. L. Cooper and I. Robertson. New York: Wiley, 1989.