

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc514372233)

[1 Сущность феномена профессионального выгорания 5](#_Toc514372234)

[1. 1 Понятие «эмоциональное выгорание» в историческом и современном контексте 5](#_Toc514372235)

[1. 2 Симптомы синдрома профессионального выгорания 11](#_Toc514372236)

[1. 3 Факторы, влияющие на возникновение синдрома 14](#_Toc514372237)

[2 Методы диагностики и профилактики синдрома профессионального выгорания 19](#_Toc514372238)

[2. 1 Основные методы диагностики синдрома профессионального выгорания 19](#_Toc514372239)

[2. 2 Профилактика и коррекция синдрома профессионального выгорания 22](#_Toc514372240)

[Заключение 28](#_Toc514372241)

[Список использованных источников 30](#_Toc514372242)

ВВЕДЕНИЕ

Современная достаточно динамичная ситуация в мире предполагает постоянные изменения во всех общественных сферах, высокий уровень деловой и личностной конкуренции, непрерывный рост информационной, а вместе с тем и психологической нагрузки; люди ощущают себя измотанными, обессиленными и эмоционально «потухшими», что в результате сказывается на продуктивности их работы.

Негативные последствия этого явления затрагивают не только самого человека и его близких, но также серьезно сказываются на результатах его профессиональной деятельности, что является препятствием для эффективного функционирования всей организации в целом.

На сегодняшний день определен широкий круг профессионалов, склонных к эмоциональному выгоранию, – среди них медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, сотрудники полиции, работники сферы обслуживания, журналисты, люди искусства, нижнее звено торгового персонала, инженеры высшего звена, менеджеры всех уровней и т.д. В последнее время синдром выгорания выявляется и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (программисты)[20].

В связи с этим интерес к теме профессионального выгорания можно считать вполне оправданным, в частности, в контексте управления персоналом, поскольку человеческие ресурсы – один из самых важных элементов функционирования организации.

Объектом исследования является синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования: профилактика эмоционального выгорания в профессиональной сфере.

Цель исследования: исследовать симптомы синдрома эмоционального выгорания, изучить факторы, влияющие на его развитие и разработать рекомендации по профилактике данного явления среди работников. Достижение поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- изучить теоретические подходы к проблеме изучения синдрома эмоционального выгорания в трудах зарубежных и отечественных авторов;

- изучить симптоматику и факторы, влияющие на возникновение и развитие синдрома профессионального выгорания;

- описать методы предотвращения и профилактики синдрома эмоционального выгорания.

1 Сущность феномена профессионального выгорания

1. 1 Понятие «эмоциональное выгорание» в историческом и современном контексте

Синдром эмоционального выгорания широко исследуется за рубежом уже более 30 лет. В отечественной психологии интерес к феномену возник относительно недавно, в связи с чем проблематика данного синдрома на сегодняшний день не получила должного рассмотрения.

В литературе зарубежных стран синдром известен под названием «burnout». Считается, что этот термин, ранее использовавшийся в разговорной речи как обозначение хронической наркотической зависимости, был предложен Г. Фрейденбергером, американским психиатром, в 1974 году с целью описания состояния крайнего утомления и сниженной мотивации, которые он наблюдал среди молодых волонтеров бесплатных клиник для наркозависимых. Специалист определял выгорание как изнеможение, опустошенность из-за чрезмерных требований к энергетическим ресурсам [27]. Однако первые упоминания термина встречаются еще в статье Г. Брэдли 1969 года, где используется как описание выявленного учёным состояния у тюремного персонала [25]. Также отмечается, что феномен выгорания был описан еще в зарубежной научной литературе 1950-х годов, но обозначался другими названиями. Но невзирая на это, Фрейденбергер считается главным основоположником научной работы по изучению выгорания, поскольку именно он вдохновил на исследования других специалистов.

Поначалу исследование этого феномена было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и бесполезности. С одной стороны, сам термин не был тщательно определен, поэтому измерение выгорания не могло быть достоверным, с другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария данный феномен нельзя было детально описать эмпирически.

Термин широко вошел в научную литературу и психотерапевтическую практику после публикаций К. Маслач. В 1982 году она описала симптомы эмоционального выгорания, а также разработала методику для оценки данного состояния в соавторстве с С. Джексон, известную как «Maslach Burnout Inventory» (MBI). К. Маслач определяла выгорание как синдром физического и эмоционального истощения, сопровождающийся отрицательной самооценкой, негативным отношением к работе, утратой понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [28, с. 189].

Согласно К. Маслач и С. Джексон, синдром выгорания содержит три компонента:

- эмоциональное истощение – переживание опустошенности, бессилия, утрата интереса и позитивных чувств к окружающим, неудовлетворенность жизнью в целом;

- деперсонализация – эмоциональное отстранение и безразличие, в отдельных случаях – негативизм и циничное отношение; т.н. дегуманизация отношений с людьми;

- редукция профессиональных достижений – занижение личных достижений и негативная оценка своей компетенции, утрата желания достигать профессиональных целей [28].

После публикации работ вышеназванных ученых тема эмоционального выгорания вызвала высочайший интерес в обществе США и стала широко обсуждаемой. Множество периодических изданий и журналов публиковали материалы по данной проблеме, проводились тренинги для страдающих синдромом. В 80-е гг. внимание к концепции выгорания и термин «burnout» потеснили термин «stress» со страниц сотен англоязычных диссертаций и научных публикаций.

Позднее А. Пайнс и Э. Аронсон разработали модель, согласно которой выгорание – это явление эмоционального, физического и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях, в котором главный компонент – именно истощение. При этом, по мнению ученых, синдром может проявляться не только у представителей «помогающих» профессий, а распространяется также на другие профессии, и, более того, даже на семейные и политические отношения [24]. В 1988 году коллеги разработали опросник «Burnout Measure» (BM).

А. Широм в 1989 году конкретизировал понятие «выгорание», добавив комбинацию физических, эмоциональных и когнитивных аспектов утомления, при этом делая акцент на эмоциональное истощение как на главный фактор [32].

По мнению ученых, история изучения выгорания в американской науке прошла две фазы, и в последнее десятилетие исследования этого психического состояния выходят на качественно новый уровень научного познания.

Первый этап – это фаза «поисков». Основная цель, стоявшая перед учеными на тот момент, состояла в том, чтобы исследовать природу и конкретизировать понятие выгорания. Объектом исследования были представители так называемых «помогающих» профессий (врачи, психологи, психиатры). В этот период феномен выгорания изучали в двух направлениях – психиатрическом и социально-психологическом.

Приверженец психиатрического (или клинического) подхода Г. Фрейденбергер исследовал особенности психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном взаимодействии с клиентами, пациентами в эмоционально перегруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи [26]. Следовательно, симптомы выгорания и сущность психического здоровья были предметами исследования психиатрического направления.

Социально-психологический подход был связан с понятием выгорания как трех-симптомного комплекса, которое сформулировали К. Маслач и ее коллеги [30]. Первая статья по данной тематике появилась в 1978 году. К. Маслач как социальный психолог изучала взаимодействие людей в ситуационном контексте работы. К ситуативным факторам были отнесены:

- большое количество клиентов;

- преобладание отрицательной обратной связи от клиентов;

- недостаток психических резервов для совладения со стрессом.

В 80-х годах начался методологический этап в исследовании синдрома выгорания. Главный акцент был сделан на оценке данного психического состояния. Составлялись опросники и разрабатывалась методология исследования в рамках индустриально-организационного направления. Выгорание стало пониматься как форма трудового стресса, связанная с понятиями удовлетворенности трудом, организационной культуры и текучести кадров. Индустриально-организационный подход объединил клиническое и социально-психологическое направления исследования выгорания.

С середины 1990-х годов изучение синдрома выгорания в американской психологии вышло на принципиально новый уровень – помимо факторов предметом исследования стали другие стороны данного психологического явления.

Прежде всего, выгорание стало изучаться не только среди представителей широкого круга социальных профессий, но и у таких специалистов, как офисные работники, военнослужащие, руководители. Объектом исследования становятся представители профессий из «несоциальной» сферы (программисты, летчики и т.д.).

Во-вторых, исследования выгорания опираются на разработанную методологию. К. Маслач сформулировала выгорание не только как форму, но и как результат хронического стресса в труде. Данное психическое состояние развивается под воздействием шести групп организационных факторов: «рабочие нагрузки», «контроль и автономность сотрудника», «восприятие вознаграждения», «психологическая совместимость сотрудника с деятельностью и коллегами», «восприятие справедливости» и «конгруэнтность ценностей работника с декларируемыми/скрытыми ценностями организации» [30, с. 52].

В-третьих, предметом исследования американских психологов выступило противоположное выгоранию явление. В качестве такового К. Маслач было введено понятие «вовлеченность», которое определяется как направленность на трудовую деятельность, энтузиазм, позитивное отношение к своей работе и профессии [31].

В-четвертых, наблюдается выход синдрома выгорания из узкого понимания его в рамках профессиональной деятельности и приобретение им статуса экзистенциального феномена. «Выгорающий» человек ощущает симптоматику душевных потерь вследствие длительного психического напряжения в эмоционально или когнитивно сложных ситуациях профессионального взаимодействия с другими людьми. В результате возникает ощущение психофизического неблагополучия, снижается или утрачивается рабочая активность и работоспособность, исчезает удовлетворенность качеством жизни вплоть до полной потери смысла жизни.

В. Е. Орел cчитает: «Американские психологи выходят за рамки интерперсонального подхода и рассматривают выгорание как проявление эрозии человеческой души в целом, независимо от типа профессиональной деятельности» [14, с. 52].

В отечественной науке феномен впервые был упомянут еще в 1968 году в работах Б. Г. Ананьева и был обозначен похожим термином «эмоциональное сгорание». Ананьев определял синдром как некое отрицательное явление, возникающее у людей, занятых в профессиях типа «человек-человек», которые связаны именно с межличностными отношениями [2]. Однако никаких дальнейших эмпирических разработок не последовало, отечественные ученые обратились к тематике выгорания лишь во второй половине 1990-х, при этом обращаясь к наработкам зарубежных исследователей.

Позднее, в 1996 году, В. В. Бойко определил выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [6]. Автор рассматривает синдром как профессиональную деформацию личности, которая возникает под влиянием внешних (хронически напряженная психоэмоциональная деятельность, повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, неблагоприятный психологический климат) и внутренних (склонность к эмоциональной ригидности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности) факторов. По мнению В. В. Бойко, эмоциональное выгорание – это процесс, возникающий поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса и содержащий такие же фазы, причем каждая фаза сопровождается свойственными для нее симптомами. Разработанная В. В. Бойко методика диагностики эмоционального выгорания широко используется в отечественной психологии труда для оценки выгорания, связанного с профессиональной деятельностью.

Также свое отражение феномен выгорания нашел в последующих работах Н. В. Гришиной и Е. В. Ермаковой, где он рассматривается как нарушение ценностно-смысловой сферы личности. В основе этого подхода лежат фундаментальные работы таких известных российских исследователей, как А. А. Ухтомский, Л. С. Выготский, Д. А. Леонтьев [10, 12].

Большое распространение получил подход к выгоранию как к частному случаю профессиональной деформации в целом. Так, например, в работах С. В. Умняшкиной, М. В. Агаповой и О.В. Крапивиной выгорание рассматривается как форма профессиональной деформации [1, 13, 22]. Действительно, непременными атрибутами профессиональной деформации являются признаки синдрома выгорания, однако профессиональная деформация, как справедливо отмечает Н. В. Гришина, не всегда носит негативный характер [10]. Профессиональное выгорание в свою очередь имеет только отрицательные последствия и представляет собой личностный регресс.

На данном этапе изучения синдрома выгорания большинство ученых определяет его либо как долговременную стрессовую реакцию, либо как синдром, возникающий вследствие длительных профессиональных стрессов. Однако некоторые исследователи выдвигают иную точку зрения – синдром выгорания можно рассматривать как психологический механизм защиты на определенные психотравмирующие воздействия.

В общем понимании эмоциональное выгорание – это совокупность симптомов, включающих как психологические, так и физиологические компоненты, или реакция на психотравмирующую, чаще профессиональную ситуацию.

Следует отметить, что, несмотря на солидный исследовательский путь, проделанный учеными в области познания природы и сущности явления выгорания, научный и практический интерес к феномену не угасает. Во многом это обусловлено тем, что объяснительный потенциал существующих на сегодняшний день концепций не является исчерпывающим.

1. 2 Симптомы синдрома профессионального выгорания

Симптомы профессионального выгорания в общей сложности можно условно разделить на 5 основных групп: психологические, физические, поведенческие, интеллектуальные и социальные [7, с. 13–15].

К психологическим симптомам относят:

- эмоциональное истощение;

- чувство опустошения;

- депрессивные настроения;

- раздражительность, агрессивность;

- чувства собственной неудачи и неэффективности;

- заниженная самооценка.

В группу физических симптомов включаются:

- усталость, физическое утомление;

- частые головные боли;

- бессонница;

- потеря аппетита;

- расстройства половой функции;

- головокружение, дрожание (тремор);

- психосоматические расстройства.

Поведенческие симптомы:

- отсутствие физических нагрузок;

- частое употребление табака, алкоголя и кофеина;

- во время рабочего дня постоянно возникает желание прерваться и отдохнуть.

Социальные симптомы:

- отсутствие энергии для социальной активности;

- ограничение контактов;

- частые межличностные конфликты в работе с клиентами и коллегами;

- утрата интереса к увлечениям;

- ощущение одиночества, недостатка поддержки со стороны близких людей, друзей, коллег и т.д.

Интеллектуальные симптомы:

- формальное поверхностное выполнение работы;

- безразличие к новым идеям в работе;

- уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении рабочих задач;

- отказ от участия в тренингах, от повышения квалификации, посещения различных конференций и семинаров и др.

В. В. Бойко выделяет 3 основных стадии развития профессионального выгорания с описанием симптомов, характерных для каждого этапа [6].

Стадия 1. Нервное напряжение, возникающие под воздействием хронически напряженной психоэмоциональной атмосферы, дестабилизирующей обстановкой, повышенной степенью ответственности. Симптомы:

- глубокое переживание психотравмирующих событий: накапливаются раздражение, недовольство, возмущение и т.д.;

- чувство неудовлетворенности работой и собой: разочарование в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте работы;

- чувство безысходности (состояние интеллектуально-эмоционального тупика): повергает в отчаяние господство бюрократии, человеческая недобросовестность, повседневное однообразие и рутина;

- состояние подавленности, тревоги и депрессии.

Стадия 2. Сопротивление (резистенция) человека в попытках оградить себя от негативных ощущений. Симптомы:

- неадекватно избирательное эмоциональное реагирование: неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение, интерпретируемое окружающими как неуважение к их личности, т.е., переходящее в плоскость нравственных оценок;

- эмоционально-нравственная дезориентация: эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства, деятельность осуществляется в зависимости от настроения и субъективных предпочтений;

- расширение сферы экономии эмоций: на рабочем месте человек настолько устает от контактов, ответов на вопросы и эмоционального обслуживания клиентов, что ему не хочется взаимодействовать даже с близкими;

- упрощение (редукция) профессиональных обязанностей: стремление облегчить или уменьшить число обязанностей, которые требуют эмоциональных затрат.

Стадия 3. Истощение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса вследствие неэффективности сопротивления. Симптомы:

- эмоциональный дефицит: человек ощущает, что эмоционально он уже не в силах помогать субъектам своей деятельности, не в состоянии войти в их положение, сопереживать; все реже проявляются положительные эмоции, превалируют отрицательные: резкость, грубость, раздражительность и т.п.;

- эмоциональная отстраненность: практически ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные события, ни негативные, человек постепенно учится работать как робот, как бездушный автомат;

- личностная отстраненность (деперсонализация): полная или частичная утрата интереса к человеку, который теперь воспринимается лишь как объект для манипуляций;

- нарушения, проявляющиеся на уровне психофизического самочувствия.

Таким образом, профессиональное выгорание сотрудников сопровождается широким спектром симптомов. Однако их конкретный набор в каждом отдельном случае может варьироваться в зависимости от индивидуальных особенностей работника, его социально-психологического окружения и условий труда.

1. 3 Факторы, влияющие на возникновение синдрома

В. В. Бойко рассматривает эмоциональное выгорание как профессиональную деформацию личности, которая возникает под воздействием ряда факторов – внешних и внутренних [6, с. 71–85].

 К внешним факторам относятся особенности профессиональной деятельности и внешней среды: условия и содержание рабочей деятельности, различные социальные факторы и стимулирование (материальное и нематериальное), ситуация на рынке труда, уровень ответственности и психологический климат в коллективе.

Продолжительно напряженная психоэмоциональная деятельность – самый главный фактор риска. Такая деятельность, как правило, связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Это происходит в тех случаях, когда специалисту, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями различные аспекты своей деятельности.

Следующий фактор, способствующий возникновению синдрома выгорания – дестабилизирующая организация деятельности**.** Ее главные характеристики – нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, неструктурированная и неопределенная информация, наличие в ней так называемого «бюрократического шума» – мелких подробностей, противоречий, несогласованность совместных усилий. Дестабилизирующая обстановка негативно отражается не только на самом профессионале, но и на объекте коммуникации – клиенте, пациенте, коллеге.

Также к внешним факторам относят повышенную ответственность за исполняемые функции и обязанности. Это представители профессий, которые обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля: медики, педагоги, социальные работники, юристы и работники судебных учреждений. Содержание их трудовой деятельности заключается в том, что необходимо постоянно входить и находиться в состоянии объекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и добросовестно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д., что, несомненно, приводит к нервному перенапряжению.

И, наконец, неблагоприятный психологический климат профессиональной деятельности, который определяется двумя главными показателями: степенью конфликтности «по вертикали», т.е. между начальником и подчиненным, и конфликтностью «по горизонтали» – между коллегами. Нервозная обстановка заставляет одних растрачивать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

Кроме того, к главным внешним факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток эмоциональной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие внутреннему состоянию; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Теперь опишем внутренние факторы возникновения синдрома.

Первый фактор – тенденция к эмоциональной ригидности. Эмоциональное выгорание чаще возникает у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан; у лиц же импульсивных, обладающих подвижной нервной системой, появление симптомов выгорания происходит медленнее.

Следующий фактор – интенсивная интериоризация. Данное психологическое явление возникает у людей с обостренным чувством долга и ответственности. Часто встречаются случаи, когда по неопытности и наивности, молодой специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в его душе. Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень тяжело переживает стрессовые ситуации на работе, конфликты, допущенные ошибки.

В-третьих, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности также может являться причиной выгорания. В данной ситуации возможны два варианта:

- профессионал не заинтересован проявлять сострадание к объекту деятельности. Такой подход к работе стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость;

- человек не научился поощрять себя за сопереживание и эмпатию, проявляемые к людям, систему самооценок он поддерживает иными способами – своими материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения.

И, наконец, влияние оказывают нравственные дефекты и дезориентация личности.Вероятно, специалист имел нравственный пробел еще до того, как начал работать с людьми, или приобрел его уже непосредственно в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с людьми такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами – неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другому человеку. Однако, в том или ином случае, формирование эмоционального выгорания резко облегчается. Растет вероятность безразличия к объекту деятельности и апатии к должностным обязанностям.

Также развитию профессионального выгорания способствуют следующие характеристики личности: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; чрезмерная рационализация мотивов своего поведения; тенденция к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего идеала» и блокированием в себе негативных переживаний; ригидная личностная структура.

Выгорание чрезвычайно заразительно и может довольно быстро распространяться и на других работников. Люди, имеющие склонность к выгоранию, становятся черствыми, грубыми и пессимистичными, и, взаимодействуя в процессе трудовой деятельности с коллегами, которые находятся под влиянием такого же стресса, они могут мгновенно «заразить» весь коллектив. Предельно высокая вероятность возникновения данного явления существует в организациях с большим уровнем стресса.

Согласно В. Е. Орел, существуют следующие признаки выгорания организации [15, с. 112]:

- высокая степень текучести персонала;

- уменьшение вовлеченности сотрудников в процесс их профессиональной деятельности;

- поиск «козла отпущения»;

- враждебный настрой в процессе коммуникаций, конфликтная атмосфера и обилие парных группировок;

- состояние зависимости, которое проявляется как гнев на начальство и сопутствующие беспомощность и безнадежность;

- формирование негативного мнения в отношении большинства коллег;

- недостаток сотрудничества среди персонала;

- прогрессирующее снижение инициативы;

- прогрессирующее чувство недовольства трудовой деятельностью.

Человеческая личность – весьма целостная и постоянная конструкция, и ей присуще искать способы защиты от деформации. Одним из способов такой психологической защиты и является синдром эмоционального выгорания.

2 Методы диагностики и профилактики синдрома профессионального выгорания

2. 1 Основные методы диагностики синдрома профессионального выгорания

Очень важно постараться выявить синдром эмоционального выгорания как можно ранее, чтобы избежать дальнейшего усугубления ситуации и пресечь его развитие. С этой целью применяют разные методы диагностики. В качестве объектов диагностики могут выступать психофизиологические, индивидуально-психологические особенности, эмоциональная и мотивационная сферы личности, социальная и профессиональная направленность.

Процесс диагностики синдрома выгорания должен включать следующие этапы [11]:

- анализ жалоб сотрудника с учетом имеющихся симптомов: необходимо выяснить наличие таких симптомов, как нарушения сна, соматические беспокойства, очередность появления симптомов и взаимосвязи по времени со значительными изменениями в жизни, конфликтами в семье и на работе;

- перенесенные ранее и имеющиеся в настоящее время заболевания (хронические, острые, инфекционные и др.), которые могут осложнять состояние человека;

- профессиональный анамнез: уточнение факторов, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания, таких как профессия «группы риска» (учителя, медицинские и социальные работники), т.е. те профессии, где доминирует оказание помощи другим людям;

- высокая рабочая нагрузка, недостаток времени для осуществления работы;

- отсутствие или недостаток эмоциональной поддержки и соучастия со стороны других сотрудников и руководства;

- недостаточное вознаграждение за работу (моральное и материальное);

- сложность осуществления контроля за рабочей ситуацией, невозможность повлиять на принятие важных решений;

- расплывчатые, неоднозначные требования к работе;

- постоянный риск негативных санкций (штраф, выговор, увольнение, судебное преследование);

- рутинная, монотонная и бесперспективная деятельность;

- нерациональная организация труда и рабочего места (слишком высокая или слишком низкая температура воздуха, шум, пассивное курение и т.д.);

- необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным;

- отсутствие выходных, отпусков, увлечений и интересов помимо работы;

- курение, злоупотребление алкоголем и прием лекарств (антидепрессантов, транквилизаторов и т.п.);

- психическое состояние, наличие коморбидных (сопутствующих) психических расстройств: установление наличия определенных свойств личности, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания;

- повышенная личностная тревожность (тревога – отрицательно окрашенное чувство сильного беспокойства, озабоченности, ожидание неопределенной угрозы, характер и время которой не поддаются точному прогнозу);

- пониженная самооценка, склонность к чувству вины;

- выраженная эмоциональная лабильность;

- покорность, зависимость, робость;

- наружный локус контроля (в жизни рассчитывают на случайность, удачу или достижения других людей), в отличие от внутреннего локуса контроля (рассчитывают в жизни на себя, свои способности и свои действия);

- пассивные, избегающие поведенческие стратегии выхода из сложных ситуаций;

- результаты лабораторных анализов – при необходимости и возможности выполнения;

- результаты психометрического тестирования; для диагностики синдрома эмоционального выгорания существует большое количество методик оценки состояния работников; многочисленные личностные опросники могут использоваться для быстрой оценки выраженности синдрома эмоционального выгорания в различных профессиональных группах.

Использование личностных опросников является одним из компонентов процесса диагностики явления.

Уже довольно продолжительный период диагностика синдрома эмоционального выгорания осуществляется по методике MBI (Maslach Burnout Inventory), разработанной американскими социальными психологами К. Маслач и С. Джексон. Опросник используется для определения степени выгорания в профессиях типа «человек-человек». Данная методика была адаптирована российскими психологами Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [8].

Помимо MBI, в российской психологической практике нередко применяется методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В. В. Бойко. Личностный опросник предназначен для диагностики синдрома эмоционального выгорания, появляющегося у человека в процессе выполнения им разнообразных видов деятельности, связанных с продолжительным влиянием ряда неблагоприятных стресс-факторов [18].

При диагностике состояния сотрудников также учитывается уровень так называемой нервно-психической неустойчивости, которая служит показателем сразу как психического, так и соматического уровня здоровья индивида. Нервно-психическая устойчивость (НПУ) позволяет выяснить риск дезадаптации личности в ситуации стресса, или тогда, когда система эмоционального отражения действует в экстремальных обстоятельствах, возникших как по причине внешних, так и по причине внутренних факторов. Для анализа степени нервно-психической неустойчивости была предложена методика «Прогноз», разработанная в ЛВМА им. С. М. Кирова и необходимая для того, чтобы выделить лиц, обладающих симптомами нервно-психической неустойчивости.

Вместе с тем используются также и иные методики, к примеру, методика с применением эмоциональных индикаторов, предложенная Е. А. Климовым и Г. Ф. Корольковой. Результаты дают основания для прогноза профессиональной успешности, а также удовлетворения выбранной профессиональной деятельностью, так как указывают на то, совпадают ли определенные варианты профессионального плана с тем желаемым образом, который сформировался у человека на основании полученного опыта [17].

Диагностика синдрома у сотрудников на ранней стадии необходима для того, чтобы организовать мероприятия для как можно более полной и своевременной ликвидации причин, вызвавших эмоциональное выгорание, что является немаловажной составляющей сохранения психического здоровья работников и их наиболее успешного осуществления трудовых функций.

2. 2 Профилактика и коррекция синдрома профессионального выгорания

Некоторые исследователи отмечают, что синдром выгорания является естественным и нормальным явлением в процессе профессиональной деятельности [22]. Ученые подчеркивают, что правильнее называть неестественными именно те самые случаи, когда человек не «сгорает», поскольку процесс выгорания позволяет профессионалу осознать, что с ним происходит и, исходя из этого выстроить план действий и каким-то образом постараться скорректировать проявления этого состояния. Д. Г. Трунов рекомендует относиться к симптомам профессионального выгорания не как к врагам, а как к сигналам, которые информируют о том, что с нами происходит нечто, достойное нашего внимания и определенных усилий [21]. К. Маслач считает, что выгорание не является неизбежным, однако необходимо предпринимать профилактические шаги, которые позволят помочь предотвратить, ослабить или исключить возможность его возникновения [31].

Таким образом, в контексте синдрома эмоционального выгорания неизбежно возникает такой вопрос, как профилактика и коррекция данного явления.

Меры, которые обычно используют в борьбе с этим неприятным состоянием, Д. Г. Трунов разделяет на четыре основных направления [21].

Первое направление: приспособление себя к работе. Зачастую это называют «профессиональным ростом», подразумевая развитие. Например, специалист, занимающийся той или иной сферой деятельности, посещает различные профессионально ориентированные тренинги и семинары с целью поиска способов существования в данных условиях, т.е., человек развивает свою личность для того, чтобы она соответствовала профессиональным рамкам.

Второе направление: приспособление работы к себе. Это противоположное направление, включающее в себя изменение профессиональных рамок, адаптацию их к себе, к своему организму, к своей личности. Однако, следует отметить, что эти изменения – по большому счету поверхностные (например, изменение условий труда) и практически не касаются содержания работы: несмотря ни на какие изменения, они навсегда останутся препятствием для любых значительных изменений.

Третье направление: экономичный расход эмоциональных ресурсов. В данном случае идет речь об уменьшении эмоциональных затрат, о состоянии «режима энергосбережения». Среди подобных мероприятий можно выделить следующие формы психологической защиты, оберегающие от «вовлеченности в процесс»: «контроль контрпереноса», «разделение ответственности», формализация и структурирование своей деятельности и использование прочих психологических техник. Работа становится стандартной, ремесленнической, где профессионал обезопасил себя и свои нервы, смог приостановить или замедлить процесс.

И, наконец, последнее направление: восстановление. К этому направлению относятся меры, направленные на компенсацию потерь, которые уже понес человек. Сюда можно отнести следующие пути восстановления утраченных ресурсов и стимулирующие мероприятия: отслеживание результата, получение благодарности от клиентов, материальное вознаграждение, самореализация в профессиональной среде и другие попытки добавить «топлива» извне.

Н. Е. Водопьянова описала рекомендации по профилактике и коррекции явления следующим образом [8, c. 43–45].

Во-первых, ослабление действия организационных стрессов на уровне всей организации и на уровне ее подразделений:

- эффективное руководство и администрирование (профессиональная поддержка, планирование карьеры сотрудников, забота об условиях их труда и т.п.);

- развитие корпоративной культуры и сплочение коллектива (формирование комфортной психологической атмосферы среди персонала, разработка надлежащего культурного уровня стандартов делового, неформального общения и поведения и др.).

Во-вторых, формирование умения рационально оценивать стрессовые ситуации, актуализация личностных ресурсов стрессоустойчивости и конструктивных способов преодоления стрессов на работе (копинга):

- развитие базовой компетентности в сфере психологии;

- освоение навыков позитивного и рационального мышления;

- обучение конструктивным стратегиям поведения.

В-третьих, развитие способностей управления уровнем персонального стресса для сохранения оптимальной работоспособности:

- развитие навыков управления стрессами в деловых коммуникациях;

- развитие навыков саморегуляции психических состояний и восстановления психоэнергетических ресурсов.

В-четвертых, освоение системы психологических тренингов личностного роста и самореализации:

- на уровне организации – внедрение программ гуманизации менеджмента и программ психологического сопровождения профессиональной деятельности работников всех уровней;

- на персонифицированном уровне – внедрение индивидуальных программ психологической помощи, ориентированных на сотрудников.

Конкретные практические указания для профилактики синдрома эмоционального выгорания были разработаны академиком П. И. Сидоровым [19]. При их соблюдении есть возможность предупредить возникновение синдрома, либо уменьшить степень его выраженности и свести к минимуму проявления его симптомов. Данные рекомендации заключаются в следующем:

- необходимо научиться определять и разбивать краткосрочные и долгосрочные цели;

- регулярно организовывать перерывы, которые нужны для того, чтобы обеспечить психическое и физическое благополучие и обновить энергетические ресурсы;

- овладеть навыками и способами саморегуляции (многочисленные методы релаксации, установление целей и позитивная внутренняя речь);

- профессиональное развитие и самосовершенствование (одна из мер профилактики профессионального выгорания заключается в обмене деловой информацией с представителями других служб и сфер профессиональной деятельности; работник осознает, что существует более широкий мир, нежели тот, который представлен его взору внутри конкретного коллектива; есть возможность посещать курсы повышения квалификации, семинары, собрания, конференции и др.);

- необходимо избегать излишней и нездоровой конкуренции (чрезвычайно сильное стремление к выигрышу пробуждает тревогу и страхи, делает человека враждебным и агрессивным, что способствует возникновению синдрома выгорания);

- вовлекаться в эмоциональное общение (когда индивид анализирует свои эмоции и делится ими с остальными, вероятность выгорания существенно снижается, либо данный негативный процесс затормаживается);

- поддерживать себя в хорошей физической форме (между физическим состоянием тела и ментальным состоянием имеется плотная взаимосвязь: неправильное питание, злоупотребление алкогольными напитками, табаком и нездоровый образ жизни обостряют проявления эмоционального выгорания);

- рекомендуется объективно рассчитывать и обдуманно подходить к распределению своих нагрузок;

- уметь переключаться с одного вида деятельности на другой;

- проще относиться к конфликтам в процессе трудовой деятельности;

- не стоит стараться достигнуть совершенства всегда и во всем [20].

Значительным аспектом профилактики возникновения синдрома выступает базовая психологическая подготовка профессионалов. Однако речь идет не только и не столько о теоретическом обучении основам психологии, сколько о практическом обучении, направленном на развитие стрессоустойчивости специалистов. Для повышения стрессоустойчивости следует взращивать в себе следующие ресурсы [4]:

- личностные ресурсы: базовая компетентность в области психологии, уровень психологической грамотности и культуры; активная мотивация преодоления стрессов, отношение к трудностям как к возможностям приобретения личного опыта и возможности личностного развития; сила Я-концепции, самоуважение, адекватная самооценка, чувство собственной значимости, независимость; активная жизненная установка: чем активнее отношение к жизни, тем выше уровень психологической стойкости индивида в стрессовых ситуациях; позитивность и рациональность мышления;

- информационные и инструментальные ресурсы: умение осуществлять контроль над ситуацией (адекватная оценка степени ее значимости); адаптивность, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная и деятельностная активность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стрессовой ситуации; использование различных методов или способов достижения желаемых целей; способность к осмыслению и когнитивной структуризации ситуации [4, c. 8–9];

По мнению О.  И. Бабич, возможность возникновения профессионального выгорания снижается в зависимости от наличия таких личностных ресурсов, как осмысленность жизни, высокий уровень субъективного контроля, адекватная самооценка, осознание положительных и отрицательных сторон своей личности, наличие «внутренней поддержки», естественность и непосредственность поведения, межличностная чувствительность и  гибкость поведения во взаимоотношениях с  окружающими, способность жить «здесь и сейчас», свобода и ответственность, реалистичное и целостное понимание окружающего мира и человеческой природы [3]. В качестве базовых ресурсов противодействия выгоранию автор обозначила самоактуализацию, осмысленность жизни и интернальность (способность принимать ответственность за свою жизнь на себя) личности.

Человек, как электрическая лампочка, под сильным напряжением от большой нагрузки ненадолго «загорается», а затем постепенно «сгорает», черствея и грубея, если не хватает сопротивления психических ресурсов. И только богатые опытом, эмоционально зрелые, целостные личности в состоянии справиться с описанными выше проблемами и продолжать осуществлять свою профессиональную деятельность с минимальными потерями.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной курсовой работе были рассмотрены теоретические аспекты синдрома эмоционального выгорания в сфере профессиональной деятельности.

Анализ множества подходов к проблеме среди зарубежной и отечественной научной литературы позволяет обозначить синдром профессионального выгорания как совокупность симптомов, включающих как психологические, так и физиологические компоненты, или как реакцию на психотравмирующую профессиональную ситуацию, возникающую поэтапно под воздействием множества внешних и внутренних факторов и оказывающую отрицательное влияние на работоспособность, физическое, а также психологическое самочувствие человека.

В настоящее время утверждается, что выгоранию подвержены не только представители профессий типа «человек-человек», но также в том числе и специалисты, в работе которых объектом трудовой деятельности не выступает человек (например, программисты).

Следует отметить, что профессиональное выгорание – процесс довольно коварный, поскольку человеку, охваченному данным синдромом, зачастую крайне сложно осознать, что с ним происходит. Человек не способен увидеть себя со стороны, проанализировать свое поведение и увидеть в себе те или иные признаки этого негативного состояния. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении.

Необходимость дальнейшего исследования синдрома профессионального выгорания и его злободневность обосновывается тем, что ему присуще изо дня в день прогрессировать, и замедлить или приостановить этот процесс зачастую бывает довольно нелегко. На этом фоне могут обостряться и усугубляться различные хронические болезни, а также развиваться новые заболевания. Профессиональное выгорание может быть очень опасно своими последствиями. Если игнорировать проявившиеся признаки выгорания, то в дальнейшем у человека могут возникнуть такие неприятные психологические явления, как депрессии, нервные срывы, психосоматические расстройства, что, несомненно, скажется на его трудовой эффективности и функционировании всей организации в целом. Таким образом, необходимо уметь предупредить появление данного явления, пресечь его развитие в самом начале; либо предпринять определенные меры борьбы с уже возникшим синдромом. Для этого очень важно научиться рационально подходить к осуществлению своей работы, устанавливать перед собой реальные цели, овладеть навыками саморегуляции, стремиться отделять личную жизнь от работы и попытаться изменить характер и организацию своей трудовой деятельности.

Необходимо дальнейшее исследование синдрома профессионального выгорания и разработки еще более эффективных методов для решения вопросов его профилактики. Данное направление работы имеет очень большое значение для практики управления персоналом, поскольку выгорание отрицательно сказывается на результатах деятельности сотрудников и всей организации в целом, ухудшает социально-психологический климат в организации и снижает степень вовлеченности персонала в процесс трудовой деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Агапова, М. В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности: дис…канд. психол. наук / М. В. Агапова. Ярославль, 2013. – 184 с.

2 Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Л.: изд-во ЛГУ, 2014. – 339 с.

3 Бабич О. И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: автореф. дис…канд. психол. наук. / О. И. Бабич. Хабаровск, 2013. – 101 с.

4 Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов / О. И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2016. – 122 с.

5 Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб: Питер, 2013. – 105 с.

6 Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М: Информационно-издательский дом «Филинъ», 2016. – 472 с.

7 Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2013. – 150 с.

8 Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб: Питер: Питер-принт, 2014. – 336 с.

9 Водопьянова Н. Е. Субъект-ориентированный подход к профилактике и коррекции синдрома выгорания // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики / под ред. В. А. Бодрова. – М.: Изд-во ИП РАН, 2013. – С. 381–415.

10 Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой. – СПб.: Изд-во Спб. ун-та, 2013. – С. 143–156.

11 Диагностика, профилактика и терапия синдрома эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Министерство здравоохранения республики Беларусь, 2015. – Режим доступа: https://www.bsmu.by (дата обращения 11.05.2018).

12 Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. – 2016. – № 1. – C. 27–39.

13 Крапивина, О. В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих: дис…канд. психол. наук / О. В. Крапивина. – Тамбов, 2014. – 200 с.

14 Орел В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2013. – №1. – С. 90–101.

15 Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М.: Институт психологии РАН, 2015. – 330 с.

16 Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. – 2011. – Т. 22. – № 1. – С. 90–101.

17 Прохоров А. О. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / А. О. Прохоров – СПб: Речь, 2014. – С. 107–110.

18 Профилактика синдрома эмоционального выгорания: Учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Красноярск: Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева, 2013. – Режим доступа: http://www.kspu.ru (дата обращения 10.05.2018).

19 Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания (конспект врача) / П. И. Сидоров // Медицинская газета. – 2015. – № 43. – С. 3–4.

20 Суховершин (Белокуриха), А. В. Избыточная профессиональная идентификация как один из факторов эмоционального выгорания / А. В. Суховершин (Белокуриха) // Сибирский психологический журнал. – 2013. – № 3. – C. 8.

21 Трунов Д. Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 2015. – № 5. – С. 19–22.

22 Умняшкина, C. B. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): дис…канд. психол. наук / С. В. Умняшкина. Томск, 2013. – 162 с.

23 Шамис В. А. Особенности эмоционального выгорания персонала организации / В. А. Шамис // Лидерство и менеджмент. – 2016. – Т. 3. – № 2. – С. 101–112.

24 Aronson E., Pines A. Career burnout: causes and cures / E. Aronson, A. Pines. – New York, 2013. – 123 p.

25 Bradley H. B. Community-based treatment for young adult offenders / H. B. Bradley // Crime and Delinquency. – 2016. – Vol. 15. – P. 359–370.

26 Freudenberger H. J. Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns. Stress and burnout / H. J. Freudenberger – N. Y.: Anchor Press. – 2016. – P. 23–28.

27 Freudenberger H. J. // Journal of Social Issues. – 2016. – Vol. 30. – P. 159–165.

28 Jackson S. E., Maslach, C. M. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers / S. E. Jackson, C. M. Maslach // Journal of Health and Human Resources Administration. – 2014. – Vol. 7. – P. 189–212.

29 Leiter M. P., Maslach C. M. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work / M. P. Leiter, C. M. Maslach – Jossey-Bass, Imprint, 2015. – 193 p.

30 Leiter M. P., Maslach C. M., Schaufeli W. B. Job burnout. / M. P. Leiter, C. M. Maslach, W. B. Schaufeli // Annual Review of Psychology. – 2014 – Vol. 52. – P. 397–422.

31 Maslach C. M. Current Directions in Psychological Science / C. M. Maslach – Vol. 12. – 2014. – P. 189–192.

32 Shirom, A. Burnout in work organizations // International review of industrial and organizational psychology / C. L. Cooper, I. Robertson. – New York: Wiley, 2013. – P. 25–48.