

Проявление эмоционального выгорания у работников профессиональной сферы «Человек-Человек»

Научный и практический интерес к основным возникающим у работника проблемам никогда не угасал, так как каждая фирма, предприятие или учреждение хочет работать продуктивно и развиваться. К сожалению, сотрудники в процессе своей профессиональной деятельности не могут оставаться на одном и том же этапе работоспособности. Постепенно сказываются трудности в работе и личностной сфере. Специалист постепенно «выгорает».

Маслач и Джексон систематизировали описательные характеристики синдрома выгорания (1986). Согласно авторам, синдром рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций и проявляется в трех группах переживаний:

А) Эмоциональном истощении – переживание опустошенности и бессилия;

Б) Деперсонализации – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости);

В) Редукции личных достижений – занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте.

Деперсонализация – это негативные переживания и установки по отношению к субъектам деятельности (развитие «холодности», черствости, «бездушия», циничности при деловом общении с реципиентами – учениками, пациентами, клиентами, партнерами, коллегами и пр.). Редукция персональных достижений сказывается как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности собственной деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане, переживание недовольства собой и другими [2].

О влиянии профессиональных стрессов также упоминают и отечественные ученые (Гришина Н.В., Мельник Ю., Немчин Т., Шаfranова А.), соглашаясь со своими зарубежными оппонентами.

Есть мнение, что «выгорание» - это механизм психологической защиты от психотравмирующих воздействий. На основании исследований Е.Г. Луниной показано, что негативные личностные изменения (в том числе искажение нравственных норм), возникшие в ходе профессиональной деятельности - это не «защита», а нарушение защитных систем человеческой психики. В их основе - ослабление адаптационных возможностей организма. И главным становится не «профессиональная деформация», а «разрушение личности» [4].

Дж. Гринберг предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс [1]:

1. *Первая стадия эмоционального выгорания* («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. *Вторая стадия* («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. *Третья стадия* (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. *Четвертая стадия* (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. *Пятая стадия эмоционального выгорания* («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

Симптомами выгорания являются постоянное чувство озабоченности по поводу работы; чувство усталости и пустоты, раздражение, направленное на коллег или на субъектов делового общения; отношение к совершаемой работе как к тяжелой необходимости, а не как к тому, что может приносить удовлетворение.

По наблюдениям Н.Е. Водопьяновой [2] выгоранию подвержены те, кто работает в сфере услуг и управления в коммерческой и муниципальной сфере: агенты по продаже, менеджеры (особенно среднего и высшего звена), учителя,

преподаватели. Все ситуации рабочего (делового) общения, отягощенные высокой ответственностью за людей (клиентов, пациентов, учеников, подчиненных), сопровождающиеся высокой эмоциональной и интеллектуальной напряженностью (когнитивной сложностью), становятся фактором риска выгорания работников. Отсюда следует, что *выгорание* – ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций, не просто результат, а следствие неуправляемого стресса. Эмоциональное выгорание – «выработанный механизм психологической защиты», согласно В.В. Бойко. Такой механизм часто необходим профессионалам, работающим в сфере взаимодействия с людьми, для экономного распределения энергетических ресурсов.

Н. В. Гришина (1997) рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказывающегося следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания. Это необходимо потому, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию [3].

В профессиональных межличностных коммуникациях можно говорить о профессиональном выгорании сотрудников.

Последствием такого синдрома бывает неадекватное и неконструктивное поведение работников. Эмоциональная и личностная отстраненность, нежелание идти на работу, апатия и отсутствие мотивации мешает им показывать продуктивные результаты труда. С. Шойгу, будучи министром МЧС РФ, говорит о синдроме следующее: «Выгорание» — профессиональная болезнь спасателей. У каждого человека есть внутренний ресурс, и на этой работе он быстро вырабатывается. У нас есть специальные реабилитационные центры, психологические программы. Сам я действую по старинке: уезжаю в тайгу, занимаюсь охотой, рыбной ловлей, езжу на лошадях, сплавляюсь по горным рекам» [8].

Среди медицинских сестер психиатрических отделений признаки СЭВ обнаруживаются у 62,9% опрошенных. Фаза резистенции доминирует в картине синдрома у 55,9%; выраженная фаза «истощения» определяется у 8,8% респондентов в возрасте 51-60 лет и со стажем работы в психиатрии более 10 лет [5].

По данным Т.И. Ронгинской, те или иные симптомы выгорания имеют 85% социальных работников. Сложившийся синдром отмечается у 19% респондентов, в фазе формирования - у 66% [6].

Для определения степени эмоционального выгорания работников профессиональной сферы «человек-человек» использована «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко.

В опросе приняло участие 85 представителей сферы «человек-человек» (педагоги, воспитатели, медицинский персонал, социальные работники и т.д.)

Как показало исследование, фаза «напряжение» сформирована у 12% исследуемых, у 27% данная стадия проявления эмоционального выгорания находится на этапе формирования. Проявление отдельных симптомов отражено в таблице 1.

Таблица 1
Проявление симптомов эмоционального выгорания фазы «напряжение»
(в %)

Симптомы фазы «напряжение»	Не сложившийся симптом	Складывающийся симптом	Сложившийся симптом
«Переживание психотравмирующих обстоятельств»	45	16	39
«Неудовлетворенность собой»	89	10	1
«Загнанность в клетку»	64	18	18
«Тревога и депрессия»	56	32	12

39 процентов опрошенных испытывают «переживание психотравмирующих обстоятельств» в профессиональной деятельности. Отсутствие у них эмоциональной ригидности приводит к накоплению отчаяния и негодования.

У 1 процента наблюдается сложившийся симптом «неудовлетворенности, недовольства собой», избранной профессией. Особое значение имеют внутренние факторы чувство ответственности, совестливость и т.д. Этот симптом также складывается у 10 процентов работников.

Симптом «загнанности в клетку» сложился у 18 процентов опрошенных. Данный симптом представляет собой чувство безысходности как следствие давления и невозможности устранения психотравмирующих обстоятельств. Это некий «интеллектуально-эмоциональный тупик», согласно В.В. Бойко.

«Тревога и депрессия» наблюдается у 12 % работников. Это симптом переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, избранной профессии, в конкретной должности.

Фаза «резистенция», как сопротивление нарастающему напряжению, желание снизить давление внешних обстоятельств, сформировалась у 35% работников, у 50% исследуемых данная фаза находится на стадии формирования (См. таблицу 2).

62% опрошенных свойственно «неадекватное эмоциональное реагирование», что говорит о том, что работник не улавливает разницы между

экономичным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным реагированием. Это может говорить о недостаточном уровне его профессионализма.

Таблица 2

Проявление симптомов эмоционального выгорания фазы «резистенция»
(в %)

Симптомы фазы «резистенция»	Не сложившийся симптом	Складывающийся симптом	Сложившийся симптом
«Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»	10	28	62
«Эмоционально-нравственная дезориентация»	61	20	19
«Расширение сферы экономики эмоций»	53	22	25
«Редукция профессиональных обязанностей»	14	25	61

61% опрошенных использует попытки облегчения/сокращения обязанностей, требующих эмоциональных затрат (симптом «*редукция профессиональных обязанностей*»). Этот симптом-показатель бескультурия в деловых контактах.

«*Расширение сферы экономики эмоций*», ведущее к отсутствию желания общаться с близкими людьми, проявляется у 25% опрошенных.

Последняя фаза «*истощение*» характеризует падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы. Формируются такие симптомы как «эмоциональный дефицит», «Эмоциональная отстраненность (деперсонализация)», «Личностная отстраненность», «Психосоматические и психовегетативные нарушения». Данный синдром сформировался у 10% опрошиваемых, у 46%-фаза формируется (См. таблицу 3).

Опрошенным в данной фазе свойственна «*эмоциональная отстраненность*»- исключение эмоций из профессиональной деятельности (25%).

На стадии «*эмоционального дефицита*», невозможности эмоционально помогать субъектам профессиональной деятельности находятся 19% работников. Усиление этого симптома приводит к частому проявлению отрицательных эмоций.

Проявление «*личностной отстраненности*» как полная или частичная утрата интереса к человеку-субъекту профессионального действия свойственна 11% работников.

Таблица 3

Проявление симптомов эмоционального выгорания фазы «истощение» (в %)

Симптомы фазы «истощение»	Не сложившийся симптом	Складывающийся симптом	Сложившийся симптом
«Эмоциональный дефицит»	49	32	19
«Эмоциональная отстраненность»	47	28	25
«Личностная отстраненность» (деперсонализация)	50	39	11
«Психосоматические и психовегетативные нарушения»	64	27	9

У 9% работников наблюдается переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики. Симптом «психосоматические и психовегетативные нарушения» является самым опасным, ведущим к деформации личности.

Литература

1. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000

2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания, http://fictionbook.ru/author/elena_starchenkova/sindrom_viygoraniya/read_online.html.

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

4. Лунина Е.Г. Социально-психологическая поддержка как фактор минимизации профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов. Автореф.... канд. пед. наук М. 1997

5. Медицинская газета №43 – 8 июня 2005 г. Синдром эмоционального выгорания. http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html

6. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. – 2002, том23, №3. – с.85-95

7. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости.—2002.— №7.— С. 3-9

8. Соколова К., Спасатель отечества (интервью с Сергеем Шойгу), журнал «GQ», 2005 г., N 5, с. 66