

ПСИХОЛОГИЯ

УДК 159.96

М. В. Борисова, Н. П. Ансимова

Основные направления профилактики и коррекции профессионального выгорания

В статье рассматривается проблема профилактики и коррекции профессионального выгорания. Дается определение выгорания, анализируется структура и симптомы выгорания. Приводится классификация факторов детерминирующих выгорание. Предлагается система средств профилактики и коррекции профессионального выгорания учитывающая специфику деятельности профессионала и факторы, обуславливающие возникновение этого синдрома.

Ключевые слова: выгорание, истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений, стресс, профилактика, коррекция, саморегуляция, релаксация, организация труда, социально-психологический климат, социальная поддержка.

M. V. Borisova, N. P. Ansimova

Basic Directions of Preventive Maintenance and Correction of Professional Burning Out

The problem of burnout prevention and correction are discussed in the article. The burnout definition is given and its structure and symptoms are analyzed. The burnout determination factors are given. The prevention methods system is proposed which considers specificity of the professional activity and factors defining burnout genesis.

Key words: burnout, exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, stress, psychological prevention, psychological correction, mental self-regulation, relaxation, job management, social-psychological climate, a social support.

Проблема профессионального выгорания является одной из наиболее актуальных проблем современной психологической науки и практики. Сотрудники большинства современных организаций, профессиональная деятельность которых связана необходимостью осуществления эмоционально напряженных контактов в той или иной мере подвержены выгоранию.

Выгорание возникает как защитная реакция на стрессовые воздействия, оказывает негативное воздействие на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, занятых в социальной сфере и проявляется в чувстве истощения, личностной отстраненности от субъектов деятельности и снижении мотивации к выполнению профессиональных обязанностей. Эта трехкомпонентная модель выгорания, включающая эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений (сниженную рабочую продуктивность) является наиболее распространенной в настоящее время [6].

Профессиональное выгорание проявляется на психофизиологическом, эмоциональном и поведенческом уровнях организации личности.

На психофизиологическом уровне выгорание проявляется как хроническая усталость, ощущение эмоционального и физического истощения, астения (слабость, снижение активности), снижение чувствительности и реактивности, снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений, расстройства различных систем организма (головные боли, нарушения желудочно-кишечного тракта, дыхания, бессонница, и т. д.).

На эмоциональном уровне синдром выгорания проявляется в депрессивных состояниях (пониженном эмоциональном тоне, чувстве подавленности), частом переживании негативных эмоций без видимых внешних причин (вины, обиды, страха, стыда, гнева), чувстве неполноценности, неосознанном беспокойстве и повышенной тревожности, раздражительности и частых нервных срывах.

На поведенческом уровне проявлениями профессионального выгорания являются снижение энтузиазма в работе, безразличие к результатам деятельности, невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, выполнение автоматических и элементарных действий, постоянная нехватка времени, опоздания на работу, прогулы, частые больничные, переедание, злоупотребление кофе, алкоголем, курением, применение наркотических средств, потеря интереса к любимым занятиям и сосредоточение на какой-либо одной стороне жизни [7]. В сфере межличностных отношений выгорание проявляется в чувстве неудовлетворения отношениями, дистанцировании от клиентов и коллег, циничности, повышении неадекватной критичности, нетерпимости, тенденции к обвинению, вспышках немотивированного гнева, уходе от контактов.

Анализ существующих подходов к изучению феномена выгорания позволяет выделить ряд детерминирующих его факторов.

1. Индивидуальные факторы выгорания. Для индивидуального подхода характерно выделение особенностей эмоциональной и мотивационной сфер личности в качестве причин выгорания. Это такие личностные характеристики как интроверсия, нейротизм, низкая самооценка, низкий уровень эмпатии, авторитаризм, эмоциональная возбудимость, чувствительность, неуверенность в себе, чрезмерно сильная помогающая мотивация, рассогласование значимых ценностей с ценностями деятельности, потребность в одобрении, трудоголизм, черты личности типа А, комплекс «мессии» и др. [1, 6, 9].

2. Факторы, связанные с содержанием и спецификой труда. Развитие выгорания связано с наличием высокого психоэмоционального напряжения, которое возникает в процессе деятельности, связанной с интенсивным и/или хроническим эмоциональным взаимодействием с большим числом проблемных клиентов, трудно осязаемыми результатами труда, высокой интенсивностью труда, насыщенностью действий, интеллектуальными нагрузками, необходимостью интенсивного восприятия, переработки и интерпретации больших объемов информации, принятия решений в неопределенных ситуациях с повышенной ответственностью [1, 4, 6].

3. Организационные факторы выгорания. К ним относятся недостатки в организации труда, такие как рабочие перегрузки, дефицит времени, чрезмерная продолжительность рабочего дня, нечеткая организация и планирование труда, недос-

точность необходимых средств, монотонная, имеющая трудноизмеримое содержание работа, недостаток автономности и чрезмерный контроль, жесткая регламентация работы, ролевая конфликтность и/или неопределенность, нечеткая или неравномерно распределенная ответственность, недостаточность признания и положительной оценки, отсутствие возможностей профессионального роста и развития и др. [1, 6, 10].

4. Социально-психологические факторы выгорания. Профессиональное выгорание может быть детерминировано многочисленными социальными контактами разного уровня (взаимоотношения в коллективе и с руководством, отношение к объекту труда), характеризующимися значительной эмоциональной напряженностью. К ним относятся необходимость выстраивать межличностные взаимоотношения с психологически трудным контингентом (тяжелые больные, агрессивные, немотивированные клиенты, конфликтные покупатели, «трудные» подростки), негативный социально-психологический климат, наличие напряженности и конфликтов в профессиональной среде как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий [5, 7].

5. Факторы, связанные с современной социально-экономической ситуацией. К числу наиболее существенных относятся: низкая оплата труда, чувство социальной незащищенности, неуверенности в социально-экономической стабильности и другие негативные переживания, связанные с социальной несправедливостью и недостатком социальной поддержки.

В противовес линейному объяснению внешних и внутренних факторов выгорания, была предложена модель Л. Хейфетц и Х. Берсани (L. Heifetz, H. Bersani, 1983), объясняющая выгорание с позиции взаимосвязи ситуационных, внутриличностных, межличностных, физических и духовных факторов. Комбинация этих пяти факторов приводит к выгоранию в том случае, если между ними нарушается гомеостатический баланс и они не могут компенсировать друг друга. Этот взгляд предполагает целостное понимание личности, где все факторы взаимосвязаны и их комбинации могут приводить к выгоранию [9].

В связи с тем, что синдром выгорания развивается как следствие комбинации вышеперечисленных факторов, вклад которых в его формирование неоднозначен, при разработке средств профилак-

тики и коррекции профессионального выгорания необходимо учитывать специфику деятельности профессионала и наличие стрессогенных факторов.

Для диагностики, профилактики и коррекции выгорания сотрудников, а также факторов, влияющих на его возникновение и развитие предлагается использовать методический комплекс, включающий следующие методы и формы психологической работы. Методы диагностики выгорания, а также влияющие на его возникновение факторы могут включать:

– метод наблюдения – для диагностики состояния психологического благополучия работников, выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания, присущих профессиональной деятельности;

– метод беседы – для диагностики эмоционального состояния сотрудников, их отношения к субъектам их деятельности и коллегам, к работе в целом, а также для определения индивидуальных факторов выгорания;

– метод экспертных оценок, метод анализа документации – для изучения объективного состояния социально-психологических и организацион-

ных характеристик профессиональной деятельности;

– психодиагностические методики, направленные на выявление уровня выгорания, диагностику индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания.

На основании проведенной диагностики разрабатывается комплекс практических мероприятий по профилактике и коррекции выгорания сотрудников с учетом вклада тех или иных факторов. Формами проведения таких мероприятий могут быть лекции, семинары, практические занятия с элементами тренинга, направленные на ознакомление с феноменом выгорания, факторами, способствующими его возникновению и возможными способами предотвращения выгорания и снижения негативного влияния этого явления на личность и деятельность профессионала.

Основные направления практической работы могут включать работу с личностными особенностями сотрудников, снижение рабочего напряжения, обучение навыкам управления стрессом, оптимизацию организационных характеристик и взаимоотношений в коллективе (табл.).

Таблица

Основные направления практической психологической работы с синдромом выгорания

Факторы	Направления работы
1. Индивидуальные факторы выгорания (нейротизм, эмоциональная возбудимость, чувствительность, неуверенность в себе, низкая самооценка, низкий уровень эмпатии, авторитаризм, чрезмерно сильные помогающие мотивы или мотивы достижений, нереалистические представления о работе, трудолизм, и др.)	Коррекция личностных особенностей, мотивационной сферы. Обучение навыкам совладания со стрессом, нормализации эмоционального состояния. Применение психокоррекционных техник, направленных на повышение самооценки, уверенности в себе, уровня эмпатии и т. д. Коррекция мотивов помощи, и/или достижений нереалистических ожиданий в соответствии с реальностью
2. Факторы, связанные с содержанием и спецификой труда (высокое психоэмоциональное напряжение, высокая интенсивность труда, насыщенность действий, интеллектуальные нагрузки, необходимость интенсивного восприятия, переработки и интерпретации больших объемов информации, принятия решений в неопределенных ситуациях с повышенной ответственностью)	Снижение рабочей нагрузки, реструктурирование деятельности (грамотное распределение рабочих заданий), разделение ответственности, использование различных способов компенсации затраченных усилий (отслеживание результатов, получение благодарности от клиентов, самопрезентация в среде специалистов и др.). Обучение навыкам управления стрессом, саморегуляции, релаксации и т. п.
3. Организационные факторы выгорания (рабочие перегрузки, дефицит времени, нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, недостаток автономности и чрезмерный контроль, ролевая конфликтность и/или неопределенность, нечеткая или неравномерно распределенная ответственность, недостаточность признания и положительной оценки, отсутствие возможностей профессионального роста и развития и др.)	Оптимизация организации труда – разработка системы организации труда с учетом специфики и направления профессиональной деятельности учреждения. Основные направления оптимизации организации труда – структурирование работы, четкая регламентация труда, грамотная организация рабочих мест, равномерное распределение рабочей нагрузки, предоставление достаточной степени автономности, положительная оценка труда, справедливое материальное и нематериальное стимулирование труда, предоставление возможностей профессионального роста и развития, улучшение материально-технической базы
4. Социально-психологические факторы выгорания (негативный социально-психологический климат, наличие напряжен-	Оптимизация взаимоотношений в коллективе и с руководством, улучшение социально-психологического климата,

ности и конфликтов в профессиональной среде как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами, необходимость выстраивать межличностные взаимоотношения с психологически трудным контингентом)	посредством проведения коммуникативных тренингов, направленных на обучение навыкам общения, стратегиям эффективного поведения в конфликте; организация корпоративного отдыха, совместных неформальных мероприятий членов коллектива; включение сотрудников в принятие управленческих решений; предоставление сотрудникам социальной поддержки: инструментальной (оказание практической помощи), эмоциональной (проявление понимания, заинтересованности, заботы), информационной (предоставление необходимой информации), оценочной (обеспечение позитивной обратной связи по работе сотрудника)
---	--

Таким образом, профилактика и коррекция профессионального выгорания может идти на 2-х уровнях – на уровне работы с сотрудниками и на уровне структурных изменений в самой организации.

На уровне работы с сотрудниками можно выделить следующие основные направления практической психологической работы:

– Диагностика уровня выгорания сотрудников, диагностика индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания;

– Просветительская работа в форме лекций и семинарско-практических занятий, направленная на ознакомление с феноменом выгорания, факторами, способствующими его возникновению и возможными способами снижения негативного влияния этого явления на личность и деятельность профессионала;

– Коррекция индивидуально-личностных особенностей и мотивационной сферы выгорающего профессионала, обучение навыкам совладания со стрессом, саморегуляции и релаксации в ходе групповой и индивидуальной работы;

– Обучение сотрудников навыкам эффективной коммуникации, стратегиям поведения в конфликте в ходе тренинговых занятий.

На уровне работы с организацией основными направлениями практической психологической работы являются:

– Диагностика объективного состояния организационных и социально-психологических характеристик профессиональной деятельности;

– Оптимизация организации труда – структурирование работы сотрудников, равномерное распределение рабочей нагрузки, четкая регламентация труда, улучшение материально-технической базы, справедливое стимулирование труда, предоставление сотрудникам возможности повышения квалификации и профессионального роста.

– Улучшение социально-психологического климата, взаимоотношений в коллективе и с руково-

дством, предоставление социальной поддержки сотрудникам.

Разработка и внедрение системы практических мероприятий по профилактике и коррекции выгорания с учетом специфики деятельности организации и вклада тех или иных факторов позволит снизить уровень выгорания сотрудников и тем самым повысить эффективность профессиональной деятельности организации в целом.

Библиографический список:

1. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / В. В. Бойко. – М. : Филинь, 1996. – 470 с.
2. Борисова, М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов [Текст] / М. В. Борисова // Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 96–105.
3. Борисова, М. В. Диагностика и профилактика эмоционального выгорания [Текст] : учебно-метод. пособ. / М. В. Борисова. – Ярославль : Изд-во ЯГПУ, 2005. – 43 с.
4. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.
5. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В. Е. Орел. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.
6. Орел, В. Е. «Феномен выгорания» в зарубежной психологии: эмпирическое исследование и перспективы [Текст] / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, № 1. – С. 90–101.
7. Asquith, Glenn H. Jr. The Concise Dictionary of Pastoral Care and Counseling. – Abingdon Press, 2010. – P. 328.
8. Professional burnout: recent developments in theory and research. Edited by Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach and Tadeusz Marek. – Washington, DC: Taylor and Francis, 1993.