

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Е. Н. Соловьёва, студентка 5 курса экономического факультета ГОУВПО «Мордовский Государственный Университет имени Н.П. Огарева».

На фоне постоянно возникающих стрессовых ситуаций дает знать о себе синдром, ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов менеджера. По статистике, более 30 % населения экономически развитых стран подвержено так называемому «Синдрому белого воротничка», «Трудоголизму», «Профессиональному выгоранию», приводящему к общему снижению жизненных сил и появлению хронической депрессии. Цена игры под названием «бизнес» иногда становится неоправданно высокой. Мы торопимся жить, ежесекундно спешим за славой и достатком, но в этой сумасшедшей гонке не задумываемся об истинных резервах своего организма. Выматывая себя, мы рискуем оказаться на больничной койке с диагнозом, который не очень широко известен в России, но уже стал привычным на Западе – «Профессиональное выгорание».

Ключевые слова: стресс, синдром профессионального выгорания, эмоциональное выгорание, эмоции, сотрудники, организация.

Синдром профессионального выгорания – проблема, еще не достаточно изученная в России, в связи с чем проблематика данной темы еще не получила своего должного рассмотрения. Во многом это было связано с особенностями отечественного бизнеса, в котором человек долгое время был отнюдь не на первом месте.

В последние годы в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального сгорания или выгорания работников. Понятие «эмоциональное выгорание» впервые было введено в оборот американским психологом Фрейденбергом и обозначало психологическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими. Изначально в эту группу попали специалисты, работающие в кризисных центрах и психиатрических клиниках. А позже в эту же группу объединили всех, кто по роду своей профессиональной деятельности постоянно общается с людьми. По-

нятие «синдрома эмоционального выгорания» (от английского burn out - выгорать, «отрицательное воздействие профессиональной деятельности на личность в сфере человек-человек») закрепились как определенные изменения в поведении и состоянии человека.

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них. Профессиональное выгорание ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека [4].

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Согласно Г. Селье, профессиональное выгорание, по существу, это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения.

Издержки предприятий, связанные с высоким уровнем стресса в коллективе, могут составлять сотни миллионов долларов. К примеру, американские компании ежегодно теряют в среднем \$200–300 млн. из-за того, что стресс съедает около 5% рабочего времени сотрудников [11].

Какие работники составляют группу риска в том случае, когда мы говорим о профессиональном выгорании? При ответе на этот вопрос можно выделить следующие закономерности.

Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего, это руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, полицейские и т. п. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Именно они способны накапливать эмоцио-

нальный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду.

Во-вторых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего как в России, так и за рубежом это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также «прессинг» в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

В-третьих, профессиональному выгоранию подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места.

В России к этой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста. Кроме того, в этой группе находятся работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу.

В-четвертых, на фоне перманентного стресса синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность.

Например, после лояльных условий обучения в высшем учебном заведении на дневном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. В этом случае симптомы профессионального выгорания могут проявиться уже после шести месяцев работы.

В-пятых, синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах [7].

С меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдром профессионального выгорания переживают работники, которые характеризуются следующими особенностями:

В первую очередь это люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они постоянно занимаются спортом и поддерживают здоровый образ жизни). Это люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Исследования британской страховой компании BUPA показывают, что люди с крепким здоровьем работают в среднем на 20% эффективнее тех, кто обладает слабым иммунитетом. А к таким можно отнести до 30% среднего трудового коллектива, включая сотрудников, испытывающих стресс, недостаток сна, страдающих от плохой диеты и гиподинамии.

Необходимо также подчеркнуть, что профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях. Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три основные группы: психофизические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие, как:

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (так называемый симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;

- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- частые беспричинные головные боли;
- постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений;

Возможно, профессиональное выгорание является одной из причин снижения продолжительности жизни в России, особенно у мужчин. Так, среди всех умерших мужчин в России в последние 5 лет, мужчины работоспособного возраста от 15 до 59 лет составляют более 80%. Правда, в 1965 году смертность мужчин работоспособного возраста в СССР была еще более высокой – 98%. И если раньше врачи называли такие причины высокой смертности среди мужчин, как несчастные случаи, отравления и насильственные смерти, то в последние годы они говорят именно о стрессе и выгорании как ведущих факторах.

К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);

- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств [2].

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников. Нередко встречается профессиональное выгорание организаций, которое проявляется в том, что у подавляющего большинства сотрудников присутствует внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения. В таких случаях заметно «стираются» индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы «на одно лицо». Люди становятся пессимистами, у которых нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями.

Причинами профессионального выгорания организации выступают постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве; чрезмерные, невыполнимые требования к работникам; передача ответственности сотрудникам, не имеющим полномочий; отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда; неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

Симптомы профессионального выгорания организаций: неадекватно повышенная текучесть кадров (от 100% и более в год, то есть в течение года увольняются практически все сотрудники, а некоторые работают меньше года); сниженная мотивация к труду, слишком частые «перекуры» и «чайные» перемены (более 30% от общего объема рабочего времени); профессиональная зависимость персонала от руководителей, которая проявляется либо в повышенном и неадекватном критическом отношении к управлению, либо в чувстве беспомощности без активной помощи со стороны руководства; слишком высокая конфликтность персонала и тяжелая атмосфера в компании.

Эмоциональное выгорание опасно своими последствиями. Если не обращать внимания на появившиеся признаки выгорания, то дальше последуют такие крупные неприятности, как депрессии, нервные срывы, психосоматические расстройства. Чтобы не пропустить опасный поворот, за которым уже начинается синдром эмоционального выгорания, необходимо:

- знать признаки опасности (ухудшение отношений с близкими, коллегами, друзьями; нарастающий негативизм к себе, своей профессии и деятельности; постоянное чувство вины и неудачи; обидчивость, раздражительность, потеря чувства юмора; повышенная утомляемость, ухудшение памяти, внимания и прочие совсем не полезные и неприятные переживания);
- уметь оказывать помощь себе самому и обращаться к специалистам, когда это необходимо;
- уметь рассчитывать и обдуманно распределять все свои нагрузки (работа – всего лишь часть жизни!);
- проще относиться к конфликтам, особенно мелким и не принципиальным;
- знать свои особенности, чтобы уметь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- знать свои неэффективные модели поведения и уметь менять их на более эффективные и менее разрушающие и еще много всего, что и является профилактикой (предупреждением) эмоционального выгорания [9].

В настоящее время существует множество методик, позволяющих определить наличие синдрома эмоционального выгорания. В связи с тем, что синдром профессионального выгорания является следствием синдрома эмоционального выгорания, для выявления уровня профессионального выгорания у сотрудников Администрации Пролетарского района городского округа Саранск была использована методика диагностики Бойко В. В. Тест содержит 84 вопроса.

Методика позволяет оценить наличие эмоционального выгорания по трем шкалам: «напряжение», «резистенция», «истощение», которые включают в себя по четыре симптома.

1. «Напряжение»: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, загнанность в клетку, тревога и депрессия.

2. «Резистенция»: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная дезориентация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей.

3. «Истощение»: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.

По количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом. Находится общий итоговый показатель по сумме баллов по всем двенадцати симптомам. Этот показатель может говорить об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» либо об имеющемся «выгорании». Эта методика дает подробную картину синдрома.

Исследование проводилось на базе Администрации Пролетарского района городского округа Саранск, объем выборки составил 10 человек в возрасте от 22 до 55 лет.

Для выявления уровня эмоционального выгорания у сотрудников Администрации, мной была использована методика «Диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.» Результаты, полученные при помощи этой методики, представлены в таблице 1.

Анализ результатов позволяет сделать следующие выводы. Сложившийся синдром «эмоционального выгорания» выявился у 19% респондентов, в фазе формирования синдром «эмоционального выгорания» у 66% опрошенных, у 15% опрошенных отсутствует синдром «выгорания». Такой симптом, как «переживание психотравмирующих обстоятельств» в доминирующей фазе у 66% принявших участие в исследовании социальных работников. Симптом – «редукция профессиональных обязанностей» сформирован у 52% опрошенных, «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» у 47%. В стадии формирования такие симптомы «выгорания», как «тревога и депрессия» – 50%, «психосоматические и психовегетативные нарушения» – 41%. Интегральные показатели «выгорания» «резистенция» в доминирующей фазе у 44%, «напря-

жение» и показатель «истощение» в фазе формирования у 53%. Исходя из полученных данных мы можем сделать вывод, что проблема «выгорания» сотрудников Администрации Пролетарского района городского округа Саранск актуальна, только у 15% не выявлен синдром «выгорания», но у 95% опрошенных в сформированной стадии находятся те или иные симптомы «выгорания». У 66% работников Администрации, принявших участие в исследовании «выгорание» находится в стадии формирования, что говорит о необходимости профилактики и психокоррекции их эмоционального и психического состояния.

Т а б л и ц а 1

Результаты опроса по методике

«Диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.» (в %)

Степень выраженности симптомов выгорания	Напряжение				Интегральный показатель	Резистенция				Интегральный показатель	Истощение				Интегральный показатель
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12	
Не сложившийся симптом	13	76	53	29	21	21	44	47	34	19	55	66	50	37	28
Симптом в фазе формирования	21	21	26	50	53	32	29	16	13	37	36	21	31	41	53
Сложившийся симптом	66	3	21	21	26	47	27	37	53	44	9	13	19	22	19

Пояснения к Таблице 1: 1 – переживание психотравмирующих обстоятельств, 2–неудовлетворенность собой, 3 – «загнанность в клетку», 4 –тревога и депрессия, 5–неадекватное избирательное эмоциональное реагирование,6–эмоционально-нравственная дезориентация, 7–расширение сферы экономии эмоций, 8–редукция профессиональных обязанностей, 9- эмоциональный дефицит,10–эмоциональная отстраненность, 11–личная отстраненность,12–психосоматические и психовегетативные нарушения.

При сопоставлении особенностей демографических характеристик в разных стадиях «выгорания», мной были выявлены следующие закономерности.

Сформированный синдром «эмоционального выгорания» свойственен в большей степени группе в возрасте от 22 до 36 лет (84,6%), «выгорание» отсутствует у 63,6% в возрастной группе от 36 до 55 лет. Этот факт можно объяснить тем, что у специалиста в зрелом возрасте уже пройден этап профессионального становления и адаптации к профессии, определены конкретные цели, сформированы профессиональные интересы, выработаны механизмы профессионального самосохранения. Таким образом, можно сделать вывод, что у молодых специалистов больше риск возникновения эмоционального «выгорания».

В группах сотрудников Администрации, имеющих семью и незамужних, нет явных различий по уровням эмоционального «выгорания». Семья, скорее всего, должна выступать в качестве фактора, снижающего влияние различных профессиональных стрессов, т.к. выполняет рекреационную и психотерапевтическую функцию, связанную с психологической поддержкой членов семьи. Но деструктивная семья, может стать стрессовым фактором, причиной усугубления синдрома эмоционального «выгорания». Также, по моему мнению, неявные различия эмоционального «выгорания» в группе имеющих семью и незамужними, можно объяснить феноменом «двойной занятости женщин». Даже в благополучной семье женщина, с одной стороны, получающая поддержку и тепло своих близких, вынуждена нести на себе бремя бытовых и хозяйственных проблем (уборка, стирка, приготовление пищи и т.д.). Постоянные перегрузки вызывают переутомление и в результате снижаются защитные механизмы в борьбе против «выгорания». Следовательно, можно сделать вывод, что сам факт наличия семьи не снижает риск развития «выгорания».

Проанализировав результаты исследования, можно сделать вывод о необходимости проведения профилактики стрессов и обеспечения психогигиены сотрудникам Администрации. Необходимо способствовать созданию системы психологической помощи сотрудникам.

Сотрудник Администрации должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам. В связи с этим, важнейшей задачей органов управления Администрации является сохранение здоровья

своих сотрудников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в данной работе. Важно повышать психологическую культуру сотрудников и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Сотрудники должны хорошо представлять себе профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Андреева Т. Е. Управление персоналом в период изменений в российских компаниях: методики распространенные и результативные / Т. Е. Андреева // Рос. журн. менеджмента. – 2006. – Т. 4, № 2. – С. 27 – 28 ;
1. Бабанов С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания / С. А. Бабанов // Трудный пациент /2009. – №12
2. Белова О. Стресс-менеджмент // Кадровый менеджмент. – 2009. – №2
3. Бодров В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ. – 2006. – с. 528
4. Гудимов В. Организационный стресс / В. Гудимов // Кадровое дело. – 2005. – №4. – С. 32 – 35.
5. Закаблущая Е. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации / Е. Закаблущая // Справочник по управлению персоналом. – 2009. – №2.
6. Киселева А. Управление стрессами и развитие работоспособности персонала - залог успеха деятельности организации / А. Киселева // Управление персоналом /2009. – № 6.
7. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М. – Учебник. Издательство: «Дело», 1997. – 488с.
8. Орел В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3.
9. Русакова И. Б. Управление стрессом в организации / И.Б.Русакова // Управление персоналом. – 2004. – N 12. – С. 56 – 58.
10. Семенов Ю. Г. Диагностическая модель и анкетная методика исследования организационно-производственного стресса в контексте анализа корпоративной культуры / Ю.Г.Семенов // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006. – № 6. – С. 91 – 107.
11. Трофимов С. Организационный стресс в эпоху перемен: бороться или управлять? / С.Трофимов // Коммерческий директор. – 2006. – № 5. – С. 17 – 20.
12. Щербатых Ю. В. Система управления стрессом в организациях // Проблемы управленческого консультирования – 2006. Материалы 5-й Международной научно-практической конференции 24-26 мая 2006 года. Воронеж: АОНО ИММиФ, 2006. – С. 215 – 216.