Содержание

Введение

Глава 1

.1 Понятие синдрома профессионального выгорания

.2 Симптомы и факторы профессионального выгорания

.3 Причины и проявления профессионального выгорания

.4 Меры предупреждения профессионального выгорания

Заключение

Список литературы

Введение

Актуальность. В последние годы все более актуальной становится не только проблема профессионального стресса, но и связанного с ним синдрома «профессионального выгорания» работников. Синдром «профессионального выгорания» в литературе обозначается также понятием «профессиональное выгорание», что позволяет рассматривать это явление в аспекте личной деформации под влиянием профессиональных стрессов.

Среди внешних факторов, способствующих возникновению профессионального выгорания, выделяют следующие: организационный фактор (не четкая организация и планирование труда, рабочие перегрузки, конфликтность ролей), психоэмоциональный стресс (эмоциональные и нервные перегрузки, интенсивное общение, психологическая трудность контингента); неблагополучная психологическая атмосфера (недостаточная социальная поддержка, конфликтность).

В изучение данной темы внесли свой вклад такие ученые как М.А. Аминов, В.В. Бойко, Н.В. Гришина, А. Лэнгле, А.К. Маркова, К. Маслач, Л.М. Митина, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Т.В. Форманюк, Х. Фрейденбергер и другие.

Цель исследования: выявить особенности профессионального выгорания сотрудников.

Объект исследования: профессиональная деятельность.

Предмет исследования: профессиональное выгорание сотрудников.

Задачи исследования:

. Рассмотреть сущность понятия синдрома профессионального выгорания.

. Изучить симптомы и факторы профессионального выгорания.

. Выявить причины и проявления профессионального выгорания.

. Описать меры предупреждения профессионального выгорания.

Методы исследования: анализ психологической литературы, анализ отношений между отдельными сторонами явления.

Глава 1

.1 Понятие синдрома профессионального выгорания

В современной психологии огромное внимание уделяется проблеме психических состояний.

Психическое состояние - это конкретная структурная организация всех имеющихся у человека психических компонентов, обусловленная данной ситуацией и предвидением результатов действий, их оценкой с позиций личностных ориентаций и установок, целей и мотивов всей деятельности.

Психические состояния могут быть эндогенными и реактивными, или психогенными и имеют сложную структуру. Один из параметров, входящий в структуру психических состояний - это длительность.

Принято выделять мимолетные (неустойчивые), длительные и хронические состояния. Особое внимание следует уделить длительным и хроническим психическим состояниям, к которым относят - состояние хронического утомления, хронического стресса, который чаще всего связан с влиянием повседневных стрессов.

В последнее время все чаще и чаще встречается термин «профессиональное выгорание». К сожалению, профессиональному выгоранию подвержены представители многих профессий.

Профессиональное выгорание - это частный случай профессиональной деформации.

Термин «эмоциональное выгорание» (burnout) впервые ввел в психологическую практику американский психиатр Фрейденберг в 1974 году. Синдром профессионального выгорания связан с продолжительным воздействием стрессообразующих факторов средней интенсивности, связанных с профессиональной деятельностью. По сути, профессиональное выгорание - это длинный хронический стресс.

По мнению большинства ученых, выгоранию, в наибольшей степени, подвержены сотрудники, которые по роду своей деятельности вынуждены много и интенсивно общаться с людьми. Прежде всего, это руководители, менеджеры и другие представители «помогающих и коммуникативных профессий».

Причем особенно быстро выгорают трудоголики - те, кто работает с высокой самоотдачей и ответственностью, перфекционисты, стремящиеся изменить мир к лучшему. Как отмечал Фрейденберг, «использованными спичками» могут стать, прежде всего, добрые, мягкие и эмоционально вовлеченные в дело идеалисты; интроверты, которые долго и глубоко переживают свои впечатления; фанаты, которые сутками работают над воплощением своих идей. Они настолько увлекаются, что не следят за здоровьем, забывают о личной жизни, кладут все на алтарь своего дела. Работая на пределе своих возможностей в бешеном ритме, отдавая себя без остатка, они ждут признания общества. И не дождавшись его, получают серьезнейший удар. Данное поведение в психологии называется «поведение по типу А».

Профессиональное выгорание характеризуется возникновением чувства безразличия к работе, коллегам (даже если раньше они были вам вполне симпатичны) и вообще ко всему происходящему. Человек теряет уверенность в себе, начинает обвинять себя в отсутствии знаний, опыта, компетентности и профессионализма.

Профессиональное выгорание - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Таким образом, профессиональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Это приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» - отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Иногда профессиональное выгорание (в иностранной литературе - «burnout») обозначается понятием «профессиональное выгорание», что позволяет рассматривать это явление в аспекте личной деформации под влиянием профессиональных стрессов.

В.В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций из психотравмирующей ситуации.

Профессиональное выгорание - совокупность негативных переживаний, связанных с работой, коллективом и всей организацией в целом. Один из видов профессиональной деформации личности. Нередко проявляется у специалистов, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

Профессиональное выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений.

Как видно из выше приведенного перечня признаков синдрома психического «выгорания», нет единой точки зрения на данную проблему. Но то, что он включает широкий спектр эмоционально-волевых и интеллектуальных компонентов, это несомненный факт. И все эти слагаемые играют большую роль в адаптации человека к условиям профессиональной и жизненной ситуации. Умение управлять своими эмоциями, своими желаниями, страстями - важная задача любого профессионала. Научиться менять негативные эмоции на положительные - важное условие успешной работы с людьми.

Следует отметить, что профессиональная деформация личности - это изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (чиновники, руководители, работники по кадрам, педагоги, психологи). Крайняя форма профессиональной деформации личности у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям. Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, военнослужащих и сотрудников спецслужб.

Согласно выводам психологов, у менеджеров профессиональная деформация заключается в психологической дезориентации из-за постоянного давления на них как внешних, так и внутренних факторов. Она выражается в высоком уровне агрессивности, неадекватности в восприятии людей и ситуаций, наконец, в потере вкуса к жизни. Все это порождает еще одну общую для многих управленцев проблему: неспособность к эффективному самосовершенствованию и развитию.

Профессиональная деформация личности может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный характер. Она проявляется в профессиональном жаргоне, в манерах поведения, даже в физическом облике.

Частными случаями профессиональной деформации являются административный восторг и управленческая эрозия.

Административный восторг - своеобразное психологическое состояние, выражающееся в чрезмерном увлечении администрированием, упоении своей властью. Он приводит к злоупотреблению властью, административному произволу. Нередко административный восторг является одним из свидетельств профессиональной деформации личности у руководителей различного ранга.

Управленческая эрозия или «порча» властью - один из интересных психологических феноменов. Он заключается в том, что со временем эффективность деятельности субъектов власти (руководителей) уменьшается. Длительное пребывание на руководящей должности приводит к тому, что решения, которые принимает руководитель, становятся все менее эффективными и рациональными. Власть как организующая и направляющая сила, как говорят, «портится».

Руководители принимают все менее рациональные решения. Наибольшая опасность угрожает тем, кто занимает наивысшие должности. Это связано с тем, что в процессе реализации руководящих функций контроль (власть) над другими людьми приносит человеку все большее удовольствие. В этом случае человек не столько озабочен интересами дела, сколько стремиться к доминированию (господству). Общественная польза заменяется личным удовольствием и упоением властью. Стремление к власти у такого руководителя подчиняется тем же законам, что и наркомания. Увеличение власти никогда не дает ему полного удовлетворения. Наоборот, оно вызывает еще большее стремление контролировать других, влиять на них. Чем больше власти, тем сильнее тенденция к ее расширению.

«Испорченные» властью руководители становятся все более эгоцентрическими. Проблема сохранения и расширения властных полномочий становится для них важнейшей. Они постоянно расширяют сеть контролирующих или репрессивных средств. Желая оправдать свои шаги, могут создавать мифы о врагах и всяческих угрозах для организации. Возникновение и развитие управленческой эрозии не зависит от стиля руководства. Ей подвержены менеджеры, исповедующие как демократический, так и авторитарный стиль. Этот стиль, сначала эффективный, со временем может потерять свою практическую направленность и ценность. Новые условия часто требуют новых форм управления, тогда как руководители сохраняют старые формы и стратегии управления.

Испытанные методы реализации власти со временем становятся анахронизмом; схемы решений, и средства контроля не дают ожидаемого эффекта. Руководители, которые хуже других приспосабливаются к новым условиям и настоятельно защищают старые методы руководства, принимают все худшие решения, все хуже осуществляют функции организации и реализации управления.

Основным методом профилактики управленческой эрозии является ротация (замена) на руководящих должностях. Поэтому во многих организациях определен максимальный срок выполнения руководящих функций. По прошествии какого-либо времени, руководство поручается новым людям. Новые люди, как правило, демонстрируют большие инновационность, творчество и энтузиазм.

Установлена связь выявленных изменений с характером профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей. Эти изменения расценены как результат воздействия продолжительного профессионального стресса. Среди профессиональных стрессоров, способствующих развитию профессионального выгорания, отмечается обязательность работы в строго установленном режиме дня, большая эмоциональная насыщенность актов взаимодействия. У ряда специалистов стрессогенность взаимодействия обусловлена тем, что общение длится часами, повторяется в течение многих лет, а реципиентами выступают больные с тяжелой судьбой, неблагополучные дети и подростки, преступники и пострадавшие в катастрофах, рассказывающие о своем сокровенном, страданиях, страхах, ненависти.

Подверженный выгоранию специалист пытается создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания.

Н.Г. Осухова выделяет 3 стадии развития профессионального выгорания, сопоставимые с последними двумя фазами стресса (фазой резинстентности и фазой истощения), которые характеризуются следующими проявлениями:

. Приглушенность эмоций, исчезновение остроты чувств. Скучно и пусто на душе. Приглушены чувства к семье. Пища кажется грубой и пресной.

. Начинают раздражать люди, с которыми приходится работать, возникает чувство неприязни к пациентам, которое на первых порах удается сдерживать, но постепенно скрывать раздражение становится все труднее. В результате озлобленность буквально выплескивается на ничем не повинного человека, который ждал от профессионала помощи и человечности. Причем «выгорающий» часто сам не понимает причины своего раздражения.

. Пустой взгляд и ледяное сердце. Весь мир становится безразличен. Само присутствие другого человека вызывает дискомфорт и реальное чувство тошноты, вплоть до рвоты. Возможны головная боль, апатия, бессонница, депрессия, отвращение к пище или булимия, алкоголизм и др.

Модель Дж. Гринберга представляет собой смену следующих этапов:

. «Медовый месяц». Работник позитивно относится к работе, но по мере накопления рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

. «Недостатоктоплива». Появляются усталость, апатия, бессонница. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника снижаются интерес к трудовой деятельности, продуктивность работы, могут развиться дистанцирование, цинизм. Если мотивация достаточно высока, используя НЗ (неприкосновенные запасы энергии), показывает высокие результаты, но за счет своего здоровья.

. Хронические симптомы. Чрезмерная работа без отдыха приводит к измождению, снижению иммунитета, к постоянной раздражительности, подавленности.

. Кризис. Часто развиваются хронические заболевания, что может привести к частичной или полной работоспособности; усиливаются переживания по поводу недостаточной профессиональной компетентности, качества жизни.

. «Пробивание стены». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать угрожающее жизни человека заболевание.

Динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартпман представляет собой:

. Возникает напряженность вследствие:

недостатка навыков и умений работника, необходимых для соответствия статусно-ролевым и профессиональным требованиям;

несоответствия работы ожиданиям человека, потребностям или ценностям.

. Появляются сильные ощущения и переживания стресса.

. Состояние человека характеризуется реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Модель М. Буриша включает в себя смену следующих фаз:

. Предупреждающая фаза.

. Снижение уровня собственного участия.

. Эмоциональные реакции.

. Фаза деструктивного поведения.

. Психосоматические реакции.

. Разочарование.

Модель Р.Т. Голембиевского и Р.Ф. Мунзенридера:

Фазы 1-3. Низкая степень выгорания. Наличие ресурсов для преодоления стресса.

Фазы 4-5. Средняя степень выгорания. Усиление эмоционального истощения.

Фазы 6-8. Высокая степень выгорания. Истощение. Дефицит энергетических и эмоциональных ресурсов.

Модель В.В. Бойко представляет собой смену определенных фаз:

А) Фаза «Тревожное напряжение»: предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания.

Б) Фаза «Резистенция»: сопротивление нарастающему стрессу;

В) Фаза «Истощение»: выраженное падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы.

Таким образом, профессиональное выгорание представляет собой негативное проявления профессионального воздействия на личность сотрудника.

# 1.2 Симптомы и факторы профессионального выгорания

Синдром профессионального выгорания сопровождается и физическими симптомами. Поскольку отрицательные эмоции постоянно накапливаются, это может привести к истощению эмоционально-энергетических ресурсов организма. Истощение выражается в повышенной утомляемости, постоянной усталости, нарушениях сна (бессоннице), раздражительности, головных болях, ухудшении слуха и зрения (которое на первый взгляд может показаться беспричинным).

Традиционно факторы, вызывающие выгорание группируются в два больших блока:

Внешние (организационные) факторы - к этим факторам относятся особенности профессиональной деятельности и окружающей среды. Это условия и содержание труда, различные социальные факторы и стимуляция (материальная и нематериальная), особенности рынка труда, уровень ответственности и психологическая обстановка в коллективе а также уровень справедливости.

Внутренние (личностные) факторы - индивидуальные характеристики самих профессионалов. К этим факторам относят, прежде всего, персональный уровень психологической устойчивости (индекс стрессоустойчивости), уровень эмоциональной компетентности, индивидуальные стратегии преодоления кризисных ситуаций, «локус контроля», и, в особенности, характеристики личности по типу «А».

На возникновение синдрома профессионального выгорания существенно влияют три фактора - личностный, ролевой и организационный. Рассмотрим каждый из факторов немного подробнее.

Личностный фактор. На профессиональное выгорание не имеют влияния стаж, семейное положение и возраст. Однако психологи считают, что синдром профессионального выгорания чаще встречается у женщин, чем у мужчин. Женщины зачастую склонны более эмоционально переживать неудачи в профессиональной деятельности и проблемы в общении с коллегами.

Обычно профессиональное выгорание встречается у людей мягких, гуманных, склонных к сочувствию. Такие люди - идеалисты, они ориентированы на людей. При этом они легко загораются идеей, увлекаются, и это увлечение может доходить до фанатизма. Одновременно с этим синдром профессионального выгорания опасен для авторитарных, эмоционально холодных и сдержанных людей с низким уровнем эмпатии.

Ролевой фактор. Синдрому профессионального выгорания гораздо меньше подвержены сотрудники коллективов, в которых четно распределены обязанности и ответственность работников, отсутствует или минимизирована конкуренция. А нечеткое или неравномерное распределение ответственности за профессиональные действия, несогласованность совместных усилий, отсутствие интеграции действий и конкуренция увеличивает вероятность профессионального выгорания.

Организационный фактор. Синдром профессионального выгорания напрямую связан с напряженной психоэмоциональной деятельностью: необходимостью интенсивного общения, подкрепляемого эмоциями, интенсивного восприятия, переработки и интерпретации информации, принятия решений. Также профессиональное выгорание вызывает неблагополучная атмосфера в коллективе, неправильная организация и планирование деятельности, бюрократия, конфликты в коллективе, необходимость работы с психологически трудным контингентом (конфликтные клиенты, тяжелобольные, трудные подростки и пр.).

В научной литературе традиционно выделяют поведенческие, психофизиологические и психологические (эмоциональные, когнитивные) признаки и симптомы профессионального выгорания. Особо подчеркивается, что их набор в каждом отдельном случае может варьироваться в зависимости от индивидуальных особенностей работника, особенностей его социально-психологического окружения и условий труда.

Основными симптомами профессионального выгорания являются:

Физические симптомы:

усталость, физическое утомление,

истощение,

недостаточный сон,

бессонница, затрудненное дыхание, тошнота,

головокружение, дрожание (тремор),

артериальная гипертония, болезни сердца, аритмии и т.д.

Эмоциональные симптомы:

недостаток эмоций,

пессимизм,

цинизм и черствость в работе и личной жизни,

безразличие, усталость,

ощущение беспомощности и безнадежности,

раздражительность, агрессивность,

тревожность,

неспособность сосредоточиться,

потеря идеалов и надежд или профессиональных перспектив.

Человек старается побыть в одиночестве после работы, любые мелочи буквально выводят из себя.

Поведенческие симптомы:

во время рабочего дня появляется желание прерваться и отдохнуть,

нарастает безразличие к еде, а так же злоупотребление алкоголем, табаком, успокоительными средствами и антидепрессантами.

Интеллектуальное состояние:

уменьшение интересов к нововведениям в работе,

увеличение скуки, тоски, апатии,

формальное выполнение работы.

Социальные симптомы:

отсутствие энергии для социальной активности,

уменьшение интереса к досугу,

ограничение контактов,

уменьшение взаимоотношений с другими людьми, как дома, так и на работе,

ощущение изоляции, недостатка поддержки со стороны семьи, детей коллег и т.д.

Таким образом, профессиональное выгорание сотрудников сопровождается широким спектром симптомов, которые диагностируются на межличностном, личностном уровне.

# 1.3 Причины и проявления профессионального выгорания

Главными причинами развития синдрома профессионального выгорания специалистов являются:

недостаточный профессионализм специалиста, который, в связи с отсутствием знаний патогенеза и методов лечения, а также опыта оказания помощи страдающим людям, пытается вести их исключительно «на плечах своей личности», что неминуемо ведет к неуспеху и психотравме для него самого;

истощающий, слишком длительный непрерывный труд специалиста без перерывов для сна и отдыха.

Психологи проанализировали различные профессии и условия труда и пришли к выводу о том, что существует ряд факторов, повышающих вероятность профессионального выгорания.

. Интенсивное общение с другими людьми. Это самый главный фактор риска. Те, чья деятельность невозможна без общения, «сгорают» быстрее всего. Это связано с тем, что каждому человеку необходима и достаточна своя доза коммуникации, и, когда ее становится слишком много, ему плохо. А если ее слишком много на протяжении длительного времени, это истощает организм. Примером таких профессий могут быть руководители, учителя, социальные работники, врачи, бизнесмены, менеджеры по продажам, журналисты и т.д.

Вредность такой работы особенно велика для интровертов - тех, чья потребность в общении меньше, чем у других людей. Это как с загаром - он приятен и полезен, но если загорать сутками, то сперва сгоришь, а потом вообще нанесешь существенный урон своему здоровью. Загар особенно вреден рыжим, им его надо совсем чуть-чуть. Точно также у интровертов с общением: они замкнуты, скромны и не обладают возможностями для интенсивной коммуникации. Они не выражают никому своего недовольства, копят его, работают из последних сил, а потом срываются. Поэтому интровертам надо стараться уменьшить количество общения в своей жизни и выбирать соответствующую профессию.

. Несоответствие работы моральным установкам, ценностям и идеалам. Например, вы кристально честный человек, но, будучи менеджером по продажам, вы вынуждены продавать людям то, что сами не считаете предметом первой необходимости или эффективности. Вариантов развития событий здесь два: вы либо будете плохим менеджером по продажам, либо будете постоянно в конфликте с собой. Такая проблема также может касаться случаев, когда женщина очень много работает и вынуждена разрываться между семьей и карьерой - выкладываться в двух направлениях она попросту не успевает.

. Женский пол. Учеными установлено, что женщины в большей степени подвержены «выгоранию», чем мужчины. Это связано с нашей эмоциональностью, мягкостью, склонностью к сочувствию и ориентированностью на людей (т.е. с теми же качествами, которые иногда мешают женщине пробиться в большие начальники).

Но нельзя и перегибать палку в обратную сторону - холодные и черствые авторитарные люди также прекрасно «перегорают». Поэтому, как чаще всего и бывает в психологии, надо придерживаться «золотой середины» и быть гибкой - менять свое поведение в зависимости от ситуации.

. Жизнь в мегаполисе. Условия крупного города сами по себе генерируют стресс у многих людей - эти шум, гам, бешеный ритм и недостаток сна. В условиях мегаполиса приходится сталкиваться с большим количеством народа, и существенная часть этих столкновений весьма непритяна. А избежать подобного общения не представляется возможным.

. Страх потерять свое место, нестабильность рабочих условий, неопределенность. Чаще всего в таком состоянии находятся внештатники и люди, не имеющие постоянной занятости - например, нанятые для конкретного проекта фрилансеры. Несмотря на то, что для большинства людей нестабильность очень вредна, есть люди, которые относятся к ней терпимо или даже получают удовольствие. Как правило, они становятся хорошими антикризисными управляющими и просто ценными кадрами.

. Нечеткое распределение ролей и функций в коллективе. Согласитесь, работа покажется адом, если одну и ту же обязанность выполняют несколько сотрудников, а какую-нибудь другую - вообще никто. И все дружно отвечают перед несколькими начальниками, каждый из которых имеет свое мнение о поставленных перед отделом задачах. Это ведет к несогласованности действий и конкуренции, в результате чего страдает и эффективность совместной деятельности, и члены коллектива.

. Непривычная ситуация с высокими требованиями. Когда человек попадает в такие условия, он острее переживает стресс и быстрее «сгорает». Примером такой ситуации может быть повышение женщины предпенсионного возраста. Она работала в компании бухгалтером и была повышена до главного бухгалтера. Ее переводят в головной офис, где в топ-менеджерах сидит в основном молодежь и используются передовые технологии - интернет-конференции, скайп и т.д. При этом она несет огромную ответственность, выполняя обязанности главного бухгалтера. Все это может привести к тому, что уже через полгода женщина почувствует отвращение к своей работе и захочет поскорее на пенсию.

Кроме того к основным организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной 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 реалиям; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

К профессиональным факторам риска относят «помогающие», альтруистические профессии (врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники, психологи, священнослужители). Весьма предрасполагает к выгоранию работа с тяжелыми больными (геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями.). В последнее время синдром выгорания выявляется и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (программисты).

Развитию профессионального выгорания способствуют личностные особенности: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; рационализация мотивов своего поведения; склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта» и блокированием в себе негативных переживаний; ригидная личностная структура.

Личность человека - достаточно целостная и устойчивая структура, и ей свойственно искать пути защиты от деформации. Одним из способов такой психологической защиты и является синдром эмоционального выгорания.

Главной причиной профессионального выгорания считается психологическое, душевное переутомление. Когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к профессиональному выгоранию.

Основная причина развития профессионального выгорания - несоответствие между личностью и работой, между повышенными требованиями руководителя к работнику и реальными возможностями последнего. Зачастую оно вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в работе, самим искать способы и методы достижения тех результатов, за которые они отвечают, и жесткой, нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контроля. Результат такого контроля - возникновение чувств бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности.

Отсутствие должного вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что может также привести к эмоциональной апатии, снижению эмоциональной вовлеченности в дела коллектива, возникновению чувства несправедливого к нему отношения и, соответственно, к выгоранию.

К специфичным причинам можно отнести:

проблемы профессионального характера (карьерного роста) и условий труда (недостаточный уровень заработной платы, состояние рабочих мест, отсутствие необходимого оборудования или препаратов для качественного и успешного выполнения своей работы);

невозможность оказать помощь больному в некоторых случаях;

более высокая летальность, чем в большинстве других отделений;

воздействие пациентов и их близких, стремящихся решить свои психологические проблемы за счет общения с врачом;

тенденция последнего времени - угроза обращений родственников больных в случае летального исхода с юридическими претензиями, исками, жалобами.

«Заражаться» профессиональным выгоранием можно по-разному. Профессиональное выгорание возникает как ряд симптомов:

А) подражание более опытному, но выгорающему профессионалу («обезьяний эффект»);

Б) следование новичка традициям группы «выгорающих» работников («стадный эффект»);

В) заражение «выгоранием» может быть из-за представления о пользе его симптомов («прагматический эффект»);

Г) «выгоревший», озлобленный на всех и на себя начальник нередко «натаскивает» помощника быть таким же, как он. Поощряемые агрессивность, грубость, чванство подчиненного в общении с клиентами, как бы оправдывают эти пороки у самого начальника, даже создают у него сладострастное удовлетворение («изуверский эффект»).

Выгорание способно охватить большинство сотрудников организации. Такие сотрудники становятся сначала активными циниками, грубиянами, потом - мрачными пессимистами. В ситуации «заражения» профессиональным выгоранием «стираются» индивидуальные различия между сотрудниками. Они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы «на одно лицо». При этом сотрудники начинают думать, что здесь собрались плохие люди.

Таким образом, к общим причинам возникновения профессионального выгорания сотрудников относятся:

интенсивное общение с разными людьми, в том числе негативно настроенными;

работа в меняющихся условиях, столкновение с непредсказуемыми обстоятельствами;

особенности жизни в мегаполисах, в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах, отсутствие времени и средств на специальные действия по улучшению собственного здоровья.

# 1.4 Меры предупреждения профессионального выгорания

Существуют и позитивные методы, которые позволяют сгладить или вообще избежать выгорания - без отчуждения и конфликтов.

В первую очередь можно использовать богатый арсенал психотерапии и всевозможных психотренингов, которым владеют профессионалы-психологи и игротехники. На крупных предприятиях должны регулярно проводятся подобные мероприятия, которые обостряют внимание, повышают работоспособность, способствуют сближению сотрудников. Чаще всего используются ролевые игры, деловые игры, тренинг толерантности (терпимости к раздражающим факторам), ситуативный тренинг.

Обучение остается, пожалуй, самым эффективным средством избежать выгорания. Человека стимулирует и нацеливает на успех в работе даже не столько приобретение новых знаний и освоение технологий, сколько «преодоление себя». Поэтому очень важно почувствовать этот переход на новый уровень, освоение промежуточных ступеней, особенно если на память о «преодолении» остается какой-то символ: свидетельство, диплом, награда, сувенир. Обычно участие в тренингах, выездных семинарах, курсах повышения квалификации становится сильным стимулом для преодоления рутины и выгорания. Кроме того, эти мероприятия сглаживают так называемую «профессиональную деформацию личности» (когда юрист в каждом собеседнике помимо воли видит потенциального правонарушителя, психиатр - скрытого психопата, а учитель - нерадивого ученика).

Еще один стимул - конструктивная оценка. Взрослые, как и дети, нуждаются в том, чтобы их работу кто-то оценил. На предприятиях для этого используется целая технология «ассесмента» персонала. Там учитывается личностный потенциал, возможности для той или иной деятельности, аттестуются объективные результаты труда и субъективные отзывы коллег, руководства, а главное - клиентов.

Другой способ избежать выгорания - новизна. Смена деятельности, введение технических новшеств, обновление программы, перемена места жительства и работы может оказаться весьма продуктивным средством. В крупных организациях существует традиция «ротации персонала», особенно актуальная для менеджеров. Они регулярно переходят на руководство другими отделами, нередко в филиалы других городов. Это позволяет избежать стагнации.

Объединение обучения, оценки и обновления достигается на выездных мероприятиях. И короткая поездка на конференцию, публикация печатной работы могут дать большой эффект в борьбе с выгоранием.

Снизить монотонность помогает обогащение работы и создание сверхзадачи. Что такое сверхзадача, хорошо иллюстрирует притча о трех строителях, один из которых «тащил проклятую тачку», другой «зарабатывал хлеб для семьи», а третий «строил прекрасный храм».

Качественное управление организацией невозможно без распределения заданий с учетом индивидуальных склонностей работников. Одни нуждаются в строгом контроле, другие требуют большой свободы и не терпят надзора. Некоторые люди предпочитают разнообразную работу, других пугают непривычные задания.

Для профилактики профессионального выгорания целесообразны следующие меры:

. Использование «технических перерывов» - это необходимо для психического и физического благополучия.

. Освоение путей управления стрессом, обучение приемов саморегуляции в стрессовых ситуациях (системы личностного роста и саморазвития фактически направлены на то, чтобы сделать человека более устойчивым к стрессовым ситуациям, научить его находить быстро эффективные выходы в экстремальных и сложных ситуациях).

. Повышение квалификации, создание условий для профессионального развития и самосовершенствования. Одним из эффективных способов профилактики профессионального выгорания является обмен информацией с представителями других служб (читай систем, техник, конфесий, социумов и т.д.), что дает более широкое ощущение и понимание мира (системы личностного роста предполагают развитие не только в профессиональном плане, но развитие личности в целом, развивая кругозор, а также развитие человека как личности и индивидуальное личностное самовосприятие и самоуважение).

. Сокращение ненужной конкуренции в коллективе, особенно среди сотрудников, непосредственно работающих в команде (с точки зрения систем личностного роста, избавление от чувства собственной важности и понимание того, что все люди равны и нет никого лучше кого либо или хуже кого либо).

. Поддерживать хорошую физическую форму сотрудников. Это значит придерживаться правил здорового отдыха и сбалансированного питания, заниматься физическими упражнениями, не злоупотреблять алкоголем и другими энергетическими стимуляторами.

. Кроме того, в целях направленной профилактики эмоционального выгорания, каждый должен рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки. Учиться переключаться с одного вида деятельности на другой. Проще относиться к конфликтам на работе и в быту. Не пытаться быть лучшим всегда и во всем (освобождение от чувства собственной важности; ваша цель должна быть только вашей, а не как факт доказательства вашего превосходства над кем либо).

. Очень важно то, что для большей эффективности необходимо чтобы увлечения и занятия вне работы носили системный характер. Системность дает чувство стабильности и уверенности, именно это помогает преодолеть стресс.

Рекомендации по профилактике профессионального выгорания:

. Самое очевидное и важное - никогда не забывайте об отдыхе! Звучит банально, но это факт. И именно к этому факту мы часто относимся с пренебрежением. Любому много и хорошо работающему человеку знакомы эти мысли: «еще пару часиков поработаю, а спать лягу попозже», «в качестве перерыва я лучше разберу рабочий стол», «какой отпуск, когда у меня столько дел!».

Так и накапливаются стресс, напряжение и усталость. Именно поэтому все восстановительные процедуры лучше всего начать с отпуска. Причем провести его нужно по полной программе: он должен длиться минимум две недели и включать в себя смену местности, вкусную еду, различные достопримечательности, море и солнце. Солнце, кстати, очень важно для здоровья. Вы наверняка замечали, как ухудшается ваше состояние в течение осени и зимы? Это все связано с недостатком солнца - даже сильному и здоровому организму без него плохо, что уж говорить об истощенном.

В общем, постарайтесь отправиться в отпуск. Даже если нет возможности уехать в другую страну к морю, попробуйте пикники на природе, прогулки в лесу, катание на лыжах или посещение спа-салонов с подругами - выберите подходящий для вас отдых.

. Перемены в рабочей обстановке. Даже если вы съездили в полноценный и насыщенный впечатлениями отпуск, возвращение на приевшееся рабочее место может стать дополнительным стрессовым фактором. Чтобы этого не произошло, попробуйте его обновить. Наиболее простым способом внести изменение будет предложение поменяться местами с коллегой. Если коллега не соглашается, попробуйте найти новое место для своих стола и стула - передвиньте их или просто разверните.

Наведите чистоту: вытрите пыль, выкиньте мусор, избавьтесь от старых бумаг и ненужных предметов. Оставшиеся вещи разложите по местам, расставьте папки. После наведения порядка попробуйте придать индивидуальность своему рабочему месту: разложите на столе милые сердцу предметы и фотографии, добавьте пару ярких пятен, оживите пространство комнатным растением. Здесь вступает в силу очень простой принцип - сделайте окружающую вас обстановку приятной глазу, и вам сразу же захочется ходить на работу.

. Пойдите учиться. К сожалению, одним разнообразием в обстановке профессиональное выгорание не устранишь - необходимо разнообразие в работе. Внести нотку новизны поможет повышение уровня образование. Помимо борьбы с профессиональным выгоранием, вы параллельно достигните другой цели - улучшения своей квалификации. Подумайте, в каком направлении вы хотели бы развиваться? Каких знаний и навыков вам не хватает?

Если вам сложно определиться, почитайте резюме специалистов, работающих в вашей сфере, посетите ярмарки, посвященные обучению взрослых, зайдите на сайты образовательных учреждений. Например, всегда можно улучшить знание английского языка, а посещение подобных курсов придаст вам необходимый заряд энергии. Таким образом, вы отдохнете обучаясь, а заодно и познакомитесь с новыми людьми.

. Внесите интерес и разнообразие в свою внерабочую жизнь. Во-первых, займитесь спортом. Ученые доказали, что спорт, благодаря выработке «гормонов счастья», способствует повышению настроения и снижению уровня стресса. Вся прелесть состоит в том, что в современном мире к вашим услугам оказываются десятки различных видов физической активности: всевозможные варианты йоги, танцев, единоборств и аэробик, гимнастика, плавание, бег, велосипед, лыжи, ролики и многое другое.

Вы можете выбрать для себя абсолютно любой - достаточно лишь найти время в своем расписании и выкроить пару часов в неделю на спорт. Попробуйте немного изменить свой образ жизни в сторону здорового - это повышает устойчивость организма к стрессовым факторам.

Во-вторых, найдите хобби. Занятие чем-то, что вам интересно и не имеет никакого отношения к работе, будет для вас очень полезным - вы осознаете тот факт, что работа - это не единственный смысл в жизни, отвлечетесь от нее и попросту отдохнете, получив удовольствие. Для достижения большего эффекта попробуйте найти единомышленников, записавшись в клуб по интересам - вам будет сложнее бросить занятие и веселее в процессе.

. Делегируйте полномочия. Разделение труда было придумано еще пещерным человеком. И это правильно, ведь один человек не в состоянии выполнять абсолютно все функции и принимать абсолютно все решения. Тут не то, что до выгорания - до гроба можно доработаться. Поэтому очень важно и полезно бывает делегировать свои права и обязанности.

Для того чтобы ваша работа была максимально эффективной, нельзя забывать о ряде правил, с учетом которых должны передаваться полномочия. Во-первых, полномочия вы всегда передаете не какому-то конкретному человеку, а должности, которую он занимает. Во-вторых, делегируемых прав и обязанностей должно быть достаточно для достижения ожидаемых результатов.

В-третьих, желательно, чтобы все подчиненные отчитывались одному начальнику, а не нескольким. В-четвертых, решения, входящие в компетенцию отдельных руководителей, должны ими и приниматься, а не направляться «вверх». В-пятых, начальник несет ответственность за руководство подчиненными, а подчиненные - за то, что они делают. Эти простые на первый взгляд правила делегирования полномочий способны существенно облегчить вам жизнь. И никакие отговорки типа «я сделаю это лучше» или «я им не доверяю» не принимаются!

. Совершенствуйте навыки общения. Главный фактор риска профессионального выгорания - много общения с большим количеством людей. Если коммуникационные навыки у вас «хромают», то их необходимо подтянуть. Очень много отрицательных переживаний возникает из-за неумения человека говорить «нет». Как правило, люди, которые никому не отказывают, не могут определиться с приоритетами - им кажется важным абсолютно все. И практически все переживают из-за того, что на них обидятся из-за отказа.

Но, как говорится, вы же не стодолларовая купюра, чтобы всем нравиться! Поэтому смиритесь с тем, что кто-то будет расстроен, а кто-то обижен из-за вашего «нет». Делите все поступающие вам просьбы на те, которые необходимо удовлетворить, можно удовлетворить, можно отложить и нужно отказать. И смело говорите «нет».

Иногда из-за этого (и из-за много чего еще) могут случаться конфликты. Учитесь правильно на них реагировать: некоторых конфликтов избежать нельзя, в них нужно вступать и отстаивать свою точку зрения. От некоторых можно уйти, а в каких-то можно придти к компромиссу или даже обоюдовыгодному решению. В общем, повышайте свою конфликтную компетентность.

. Используйте личностный рост. Ухаживать надо не только за своим телом, но и за своей душой. Рост должен быть не только профессиональным, но и личностным. Психологи описывают ряд качеств, наличие которых существенно снижает вероятность возникновения синдрома профессионального выгорания.

К ним относятся уверенность в себе и своих способностях, высокая самооценка, способность подстраиваться под напряженные условия труда, стрессоустойчивость, успешный опыт преодоления стресса, открытость, общительность, самостоятельность, высокая мобильность, позитивное мышление, оптимизм. Вы можете потихоньку развивать в себе эти качества - так же, как качаете мышцы в спортзале. Например, тренируйте оптимизм следующим способом: в каждой возникшей с вами ситуации стремитесь найти хотя бы три плюса - пусть даже самых абсурдных.

. Поговорите с руководителем. Если вам кажется, что, несмотря на все предпринятые вами действия, идти на работу по-прежнему не хочется, а усталость и апатия поглотили вас полностью - может быть, настал черед честного и открытого разговора с начальником. Опытный руководитель уже давно заметил то, что в последнее время вы стали хуже работать, а ваше настроение не повышается выше среднего уровня. Попробуйте направить ваш разговор в направлении того, что нынешнее положение дел не приносит пользы ни вам, ни компании.

Опишите ему то, от чего вы устали, что утомляет вас и раздражает. Предложите варианты выхода из ситуации, например, изменение должностной инструкции или перевод на другую должность. Грамотный руководитель, скорее всего, оценит вашу инициативу, честность и стремление приносить пользу организации. В его интересах пойти вам навстречу и найти все возможности для проявления ваших способностей и талантов, а также внести свой вклад в работу компании.

. Сменить работу. Самое радикальное и в то же время действенное средство от профессионального выгорания. Нет старой работы - нет старых проблем. Разумеется, решиться на столь кардинальную перемену не так-то просто. Но этот вариант может быть вашим последним выходом, если ваш начальник неадекватен, ваша нынешняя компания вас абсолютно не устраивает и вы не видите перспектив карьерного роста в ней или вы просто очень сильно устали.

# Заключение

Профессиональное выгорание - это частный случай профессиональной деформации. Синдром профессионального выгорания связан с продолжительным воздействием стрессообразующих факторов средней интенсивности, связанных с профессиональной деятельностью. По сути, профессиональное выгорание - это длинный хронический стресс.

Профессиональное выгорание характеризуется возникновением чувства безразличия к работе, коллегам (даже если раньше они были вам вполне симпатичны) и вообще ко всему происходящему. Человек теряет уверенность в себе, начинает обвинять себя в отсутствии знаний, опыта, компетентности и профессионализма.

К явным причинам профессионального выгорания относятся монотонность работы фактор срочности высокая умственная нагрузка тесное взаимодействие с людьми напряженность и конфликты в коллективе нехватка условий для самовыражения подавление инициативы работа без возможности дальнейшего продвижения

К скрытым причинам профессионального выгорания - плохая самоорганизация (неумение планировать время приводит к переутомлению) трудоголизм, отсутствие мотивации (нет целей и мечты) перфекционизм (хочется сделать все идеально, но ход работы замедляется и получается маленькая отдача, и в результате быстрое истощение) неэкологичность деятельности (обман коллег, клиентов, родных о работе, самого себя) невыполнение жизненного призвания.

Синдром профессионального выгорания сопровождается и физическими симптомами. Поскольку отрицательные эмоции постоянно накапливаются, это может привести к истощению эмоционально-энергетических ресурсов организма. Истощение выражается в повышенной утомляемости, постоянной усталости, нарушениях сна (бессоннице), раздражительности, головных болях, ухудшении слуха и зрения (которое на первый взгляд может показаться беспричинным).

профессиональный выгорание психологический стресс

# Список литературы

1. Багрий М.А. Сравнительный анализ проявлений профессионального стресса у врачей разных специализаций // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. 2005. №1. С.71.

2. Бабанов С.А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания // Трудный пациент. 2009. № 12. С.10-13.

. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания». - М.: Педагогика, 2005. - 527с.

. Безносов С.П. Профессиональная деформация личности. - СПб: Речь, 2004. - 272с.

. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. - СПб: Питер, 1999. - 105с.

. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Наука, 2003. - 154с.

. Боровикова С.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. - М.: Просвещение, 2004. - 151с.

. Винокур В.А. Клинико-психологические характеристики синдрома профессионального «выгорания» у врачей // Врачебные ведомости. 2004. № 1. С. 73-75.

. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб: Питер, 2005. - 421с.

. Дмитриева М.А. Профессиональное долголетие // Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / Под ред. В.А. Бодрова. - М.: Логос, 2007. - С. 416-422.

. Ларенцова Л.И. Синдром эмоционального выгорания у врачей различных специальностей: психологические аспекты. - М.: Мед-книга, 2009. - 142с.

. Ларенцова Л.И. Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей-стаматологов // Клиническая стоматология. 2003. №4. С.82-86.

. Ларенцова Л.И., Максимовский Ю.М., Соколова Ю.Д. Синдром «эмоционального выгорания» у врачей стоматологов // Новая стоматология. 2002. № 2. С.97-99.

. Литвак М.Е. Командовать или подчиняться? - Ростов-н/Д: Феникс, 2005. - 299с.

. Моцкин Ю.В. Психологические основы профилактики перенапряжения. - СПБ: Алетейя, 2006 - 263с.

. Никифоров Г.С. Психология здоровья. - СПб: Речь, 2002. - 256с.

. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. - СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. - 221с.

. Осухова Н.Г. Сгоревшие на работе // Здоровье. 2003. № 9. С. 22-24.

. Полякова О.Н. Стресс: причины, последствия, преодоление. - СПб: Речь, 2008. - 144с.

. Рогозинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. № 2. С.95- 98.

. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания // Медицинская газета. 2005. №43 (8 июня). С.21-22.

. Самоукина Н.В. Управление персоналом: российский опыт. - СПб: Питер, 2003. - 235с.

. Сидоров П.И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005. № 43. 8 июня. С. 14 -17.