

Кюннэй Револьевна Такасаева

**Психопрофилактика
профессионального выгорания**
проблемы и перспективы

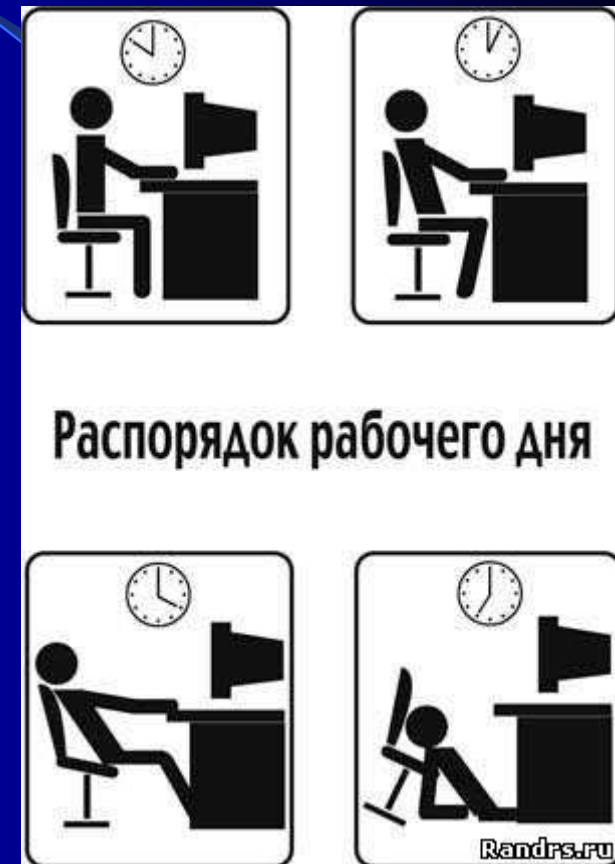
Доклад

Варшава 2009 г.

Понятие профессиональное выгорание

В русле исследований проблемы отрицательного влияния профессиональной деятельности на личность Н. Freudenberger впервые ввел термин «burnout» (выгорание). Это понятие было раскрыто им как синдром, включающий в себя симптомы общей физической утомленности и разочарованности в профессиях альтруистического содержания

Freudenberger H.J. (1974) *Staff burnout*, «Journal of Social Issues» nr.1, s. 159-165.



Процесс выгорания начинается с напряжения, которое является результатом противоречия между ожиданиями, намерениями, идеалами индивида и противоречиями повседневной реальности. Результатами такого дисбаланса являются стрессы, которые постепенно развиваются и могут осознаваться или неосознаваться индивидом.

Выгорание возникает при наличии сильной изначальной мотивации, обуславливается затяжным стрессом, фрустрирующей рабочей средой и его развитие поддерживается вследствие использования неадекватных стратегий преодоления стресса и психологических защит.

Исследование этого феномена было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности. С одной стороны, термин «выгорание» не был тщательно определен, поэтому его измерение не могло быть достоверным, с другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария этот феномен не мог быть детально описан эмпирически (в основном использовались наблюдение, интервью, анализировались симптомы выгорания, не было стандартизированных методик). Отсутствие эмпирических данных не позволяло сравнить результаты разных авторов, вследствие чего многие противники указывали на необходимость отказаться от этого понятия полностью.

К 1982 г. в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по “эмоциональному сгоранию”

В 1986 году выходит опросник «Maslach Burnout Inventory» (MBI).

Разработка стандартизированных измерений выгорания дала исследователям более точные определения и методические инструменты. В результате увеличилось количество публикаций о выгорании, и оно стало изучаться не только в США, но и в других странах.

Наиболее часто встречается определение С. Maslach, S.E. Jackson (1986), под "**профессиональным выгоранием**" понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений

- *Эмоциональное истощение* - утрата работником позитивных чувств, сочувствия и уважения к клиентам или пациентам. Проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы. Дальнейшее развитие синдрома переходит в циничное и антигуманное восприятие клиентов, которое характеризует их негативным образом.

Maslach C., Jackson S.E. (1986) *The Maslach Burnout Inventory. Manual*, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.

Дальнейшее развитие синдрома переходит в

- **Деперсонализацию** - циничное и антигуманное восприятие клиентов, которое характеризует их негативным образом.

Контакты становятся обезличенными и формальными.

Возникающие негативные установки могут по началу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Понятие деперсонализации имеет отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.



- Редукция профессиональных достижений - проявляются в снижении чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. В профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Существуют различные мнения относительно факторов возникновения выгорания и самих симптомов. Исследователи сходятся во мнении о том, что главный источник выгорания — это взаимодействие с людьми. Профессиональному «выгоранию» подвержены те, кто работают в медицинских, образовательных, психологических, социальных службах и выполняют работу, требующую особых эмоциональных затрат.

Факторы, влияющие на развитие профессионального «выгорания», описанные в трудах различных исследователей, можно разделить на две группы

Объективные факторы (организационные и ролевые) – порождаемые, условием самой работы или неправильной её организацией (Рабочие перегрузки. Дефицит времени. Продолжительность рабочего дня Содержание труда. Число и характеристики клиентов. Острота их проблем. Глубина контакта с клиентом. Участие в принятии решений и т.д.)

Субъективные факторы – особенности личности (Пол Возраст Социально-демографические Уровень образования Семейное положение Стаж работы Личностные особенности: как эмоциональная неустойчивость, высокий уровень тревожности и агрессивности. Самооценка Нейротизм (тревожность) Экстраверсия и т.д.)

Обе группы связаны между собой. С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов.

Существует следующая классификация симптомов психического выгорания:

- **Аффективные** (общий упадок духа, грустное и пессимистическое настроение, снижается эмоциональный контроль, становится раздражительным и гиперчувствительным или холодным и неэмоциональным, что ведет к неопределенным страхам, тревожности, нервозности... появляется неудовлетворенность работой)
- **Когнитивные** (ухудшение концентрации, забывчивость, ошибки в письменной и устной речи, мышление становится менее динамичным, повышается схематичность (стереотипность). Принятие решений затрудняется (наблюдается тенденция уйти в фантазии, вместо активного решения проблем). Снижается толерантность к фрустрации, что ведет к увеличению вероятности агрессивного поведения по отношению к окружающим, становится критичным, уменьшается вовлеченность в дела клиента, наблюдается циничное и негуманное восприятие других. Эта психологическая дистанция защищает их самих, повышается чувство своей значимости и правоты. ("Я должен сто раз повторять этим глупым ученикам").

Физические, включают в себя три категории:

- все виды неопределенных жалоб на физический дистресс - головная боль, тошнота, головокружения, усталость, нервные тики, боли в мышцах, особенно шеи и спины. Наблюдаются сексуальные проблемы, потеря или прибавление веса. Основным физическим признаком выгорания является физическая усталость.
 - включает психосоматические расстройства — гастроэнтерологические проблемы, сердечнососудистые нарушения.
 - включает ряд физиологических реакций - повышение давления, высокий уровень холестерина, уменьшение электро-сопротивления кожи.
- Все - это типичные реакции на стресс



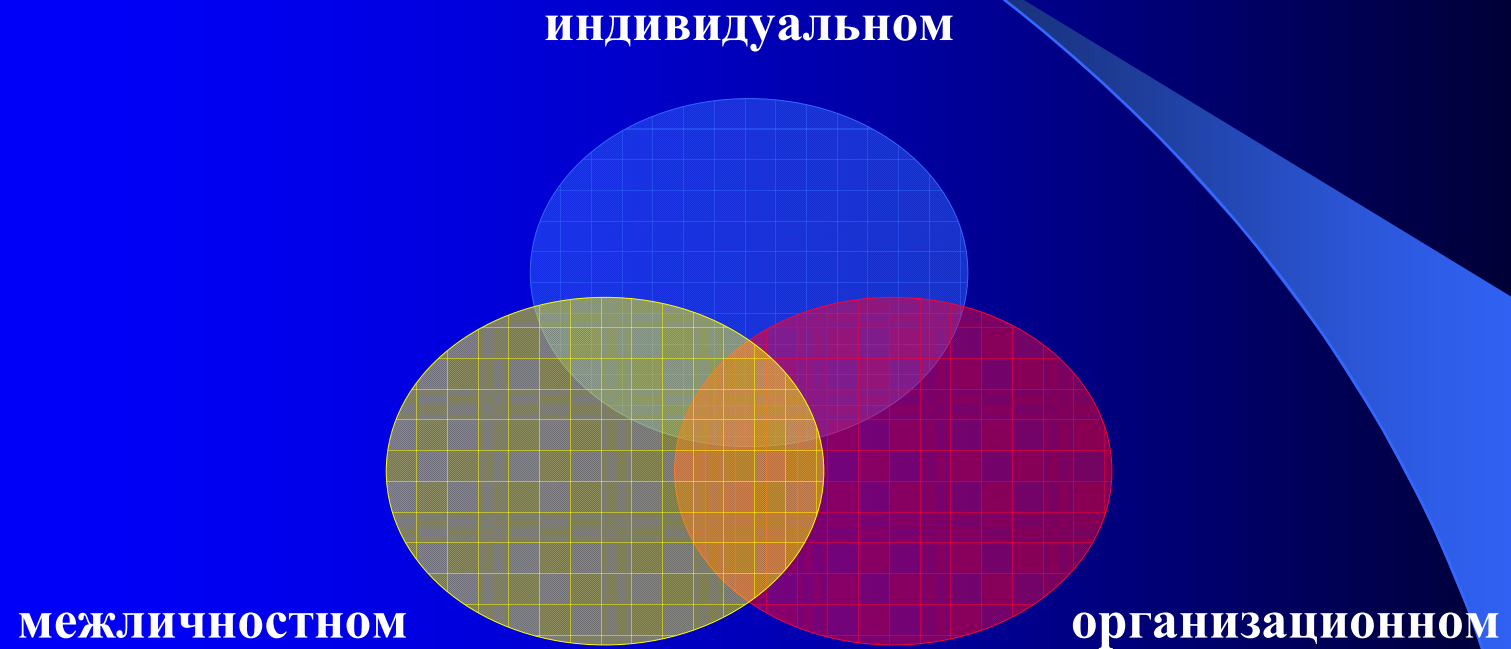
- **Мотивационные.** Выражается в потере первоначального интереса к объектам профессиональной деятельности, безразличии и упадке духа, уменьшается профессиональная мотивация, отмечается потеря энтузиазма и интереса к работе, может наблюдаться глубокий мотивационный кризис



Поведенческие

- гиперактивен, неусидчив, не способен сконцентрироваться на чем либо, действует прямолинейно, импульсивно, не способен к рассмотрению альтернативных точек зрения. С другой стороны, он склонен откладывать дела со дня на день, наблюдается нерешительность. Отмечается увеличение употребления стимуляторов, таких как кофе, табак, алкоголь, а также могут использоваться транквилизаторы, барбитураты. Они используются для снятия напряжения, вызванного работой. Однако, эта стратегия не эффективна, так как подрывает здоровье и может привести к постоянному злоупотреблению, она также снижает энергетические ресурсы, необходимые для преодоления стресса и формируется замкнутый круг. Переедание и недоедание также являются поведенческим симптомом выгорания.
- На межличностном уровне, наблюдаются две формы поведения. Первая -это тенденция к проявлению агрессивности или даже насильственному поведению, так как контроль над импульсами ослаблен. Это может породить к конфликтам как на работе, так и дома. Вторая - это тенденция к социальной изоляции и уходу. Выгоревшие физически и психически отдаляются от социальных контактов и возникает опасность их изоляции от людей.
- На организационном уровне выгорание прежде всего характеризуется уменьшением эффективности профессиональной деятельности ухудшением качества исполнения работы. Выгоревший профессионал, как правило, на работу старается приходить как можно позже, уходя рано, при первой возможности старается остаться дома, чтобы поболеть, на работе часто смотрит на часы, чрезмерно сопротивляется переменам, у него увеличивается чувство безразличия к своей профессиональной деятельности

Симптомы выгорания проявляются на 3 уровнях



В свете вышеизложенного, проблема изучения причин, проявлений и последствий "выгорания" приобретает особую важность, так как грамотная диагностика, профилактика и коррекция развития "выгорания" могут помочь в остановке начавшегося процесса или предупредить угрозу возникновения "выгорания", сохранив здоровую личность пригодную для эффективной профессиональной деятельности

Полностью исключить в работе профессиональный стресс и профессиональное выгорание в современных условиях невозможно. Но вполне возможно существенно уменьшить их разрушительное влияние на здоровье работающих людей. Например: через внедрение концептуального подхода к проблеме психопрофилактики профессионального выгорания. Начиная с образовательных учреждений с момента получения специализации молодым человеком, вооружить необходимыми знаниями и навыками предупреждения.

Очевидно, что возможности психопрофилактики выше, чем психокоррекции

- **Психопрофилактика** — это раздел общей профилактики, включающий совокупность мероприятий, которые обеспечивают психическое здоровье, включая профилактику личностных и профессиональных кризисов, предупреждение возникновения и распространения нервно-психических заболеваний.

Первое условие профилактики - информированность о проблеме. Ведь рядом с профессионально выгоревшим сотрудником работать непросто, конфликтно, а в специфических условиях службы может быть небезопасно. Гораздо эффективнее, обнаружив субъективные признаки профессионального выгорания, обратиться за консультацией и помощью к специалисту.

Первичная психопрофилактика — это комплекс мероприятий, направленных на предупреждение вредных воздействий на человеческую психику. На этом уровне система психопрофилактики состоит в изучении выносливости психики к воздействию вредных факторов окружающей среды и возможных путей увеличения этой выносливости, а также предупреждении психогенных заболеваний. Первичная психопрофилактика тесно связана с профилактикой общей и предусматривает комплексное участие в ней большого круга специалистов: социологов, психологов, физиологов, гигиенистов, врачей.

Профессиональная помощь при «выгорании», может осуществляться с помощью двух видов терапии: работе с лицами, подверженными «выгоранию», и смягчение действия организационного фактора.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «выгорания» является соблюдение требований психогигиены самим работником.

Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности – разработка и осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья персонала используются (хотя явно не в достаточной мере) индивидуальные, групповые, коллективные системы. Например, психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.

Компетентность специалиста, умение быстро и эффективно решать проблемы клиента – фактор профессионального самосохранения. Поэтому важно повышать свое мастерство и квалификацию посредством самообразования в ходе практической деятельности, заимствования опыта у коллег, различными формами краткосрочной учебы — курсы, семинары, разовые программы и др. Одним из решающих факторов в повышении компетентности является индивидуальная познавательная мотивация — завтра знать и уметь лучше, чем сегодня.

Главными направлениями, предотвращающими «выгорание» специалистов по социальной работе являются:

- развития знаний, навыков и умений.
- улучшения условий труда и отдыха.
- развития содержания труда.
- развития средств труда.
- развития мотивации.
- изменения оплаты труда.
- социальная защита самих работников.
- система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня.
- система улучшения психологического климата в коллективе.

Психологический профессиональный отбор имеет большое психогигиеническое значение в работах связанных со сложными условиями (риск, длительная изоляция, замкнутость пространства, тяжёлые климатические условия). Но психотравмирующие факторы, которые могут привести к невротизации, имеются и в обычных широко распространённых профессиях, где отбор практически не проводится – это педагоги, врачи и сами психологи, чей труд требует профессионально значимые качества. Немногие люди испытывают желание лицом к лицу сталкиваться с несчастьем других.

В задачи психогигиены входит изучение и предотвращение воздействия психотравмирующих факторов, связанных с особенностями данной деятельности. Сотрудник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.



Поэтому важнейшей задачей органов осуществляющих подготовку и переподготовку специалистов, является сохранение здоровья работников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в профессии.

Важно повышать профессиональную культуру и проводить психологические тренинги, консультации. Социальные работники должны хорошо представлять себе профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал.

В любом случае формирование личностных качеств целесообразно начинать на ранних этапах профессионального обучения. Методами, используемыми при этом, могут быть рационализация задач в беседах или лекциях, консультации психолога, психотренировка, социально-психологический тренинг, деловые игры, физические упражнения, применение длительных психолого-педагогических рекомендации по организации учебного и рабочего процесса.

Важное значение имеют такие психоаналитические качества, как самоконтроль, самооценка, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Чрезвычайно важным для работника является навык самообладания, который рассматривается в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности.

Одним из эффективных средств в рамках деятельности по развитию личности, граничащие с обучением, терапией и коррекцией является - **тренинг**.

Прежде всего тренинг подразумевает использование активных групповых методов практической психологии для работы со здоровыми людьми с целью решения задач по развитию и совершенствованию качеств, необходимых для улучшения их социального бытия и профессиональной деятельности.

Особенно четко эту позицию сформулировал С.И.Макшанов, который определяет тренинг как многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации (Макшанов, 1999). Центральной категорией здесь выступает категория *изменения*. Тренинговое воздействие направляется на достижение позитивных изменений участников, повышение степени их "конгруэнтности" с собой и окружающей средой.

Гораздо менее разработанной является проблематика применения психологического тренинга для нужд управления персоналом в организации. Современные тенденции таковы, что в западных странах доля тренинга от общего фонда мероприятий по развитию персонала достигает 80-85% (Егоршин, 1997).

Основными формами тренинга в развитии персонала являются деловые игры, групповые дискуссии, ролевые игры, всевозможные модификации "мозгового штурма", "конференции идей", "коллективные записные книжки" и метод анализа практических ситуаций. Для достижения общего развития персонала, личностного роста сотрудников и снижения их конфликтности чаще всего применяются традиционные виды психологического тренинга.

Психологический тренинг является одним из наиболее доступных путей резкого ускорения обучения в группе, что достигается благодаря сильному эмоциональному подкреплению и усилению обратной связи. Коллективом авторов во главе с Т.Ю.Базаровым выделены следующие области применения тренинга профессиональных навыков:

- Пополнение недостающих знаний.
- Исправление недостатков в выполнении работником должностных обязанностей.
- Доведение до автоматизма навыков работы в кризисных ситуациях.
- Закрепление навыков работы при исполнении особо важных функций (Управление персоналом, 2000, с.300).

Тренинг также выступает в качестве "тренажера", на котором в безопасной обстановке осваиваются и оттачиваются управленческие и другие знания и умения. Групповой метод работы позволяет повысить интенсивность и стойкость возникающих изменений, максимально использовать возможности каждого участника.

Особенно широко возможности психологического тренинга раскрываются при внедрении командного метода работы, сплочении коллектива. По сути, это единственный метод, позволяющий достичь реальных результатов в данной области.



Существует также немало конкретных способов преградить путь "синдрому выгорания".

- культивирование других интересов, например сочетать работу с учебой, исследованиями, написанием научных статей,
- внесение разнообразия в свою работу, создание новых проектов и их реализация без ожидания санкционирования со стороны официальных инстанций;
- поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации, правильного дыхания;
- удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс,
- стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничтожения и агрессивности,
- способность к самооценке без упования только на уважение окружающих,
- открытость новому опыту,
- умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни,
- обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам);
- чтение не только профессиональной, но и другой литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;
- участие в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;
- периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;
- участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с работой,
- хобби, доставляющее удовольствие



Перспективы исследования профессионального выгорания

- Разработка концепции психопрофилактики профессионального выгорания
- Разработка тренинговых программ по психопрофилактике профессионального выгорания
- Внедрение экспресс-диагностик
- Изучение взаимозависимости этнокультуральных и территориальных особенностей с профессиональным выгоранием и степень их корреляции

Литература:

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.-469с.
2. Безносов СП. Профессиональная деформация личности - СПб.: Речь, 2004.-272 с.
3. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Практическая психология. СПб.; Питер., 2005 – 336 с.
4. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. Психологический журнал, 2001, №1. с.90-101.
5. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал.- 2002. -Т.23. -№3. -С. 85- 95.

Психопрофилактика профессионального выгорания

проблемы и перспективы

© К.Р. Такасаева, 2009