

Кисличенко Татьяна Викторовна



Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования представляет собой совокупность требований, в соответствии с которыми бакалавр по направлению подготовки «Управление персоналом» должен решать профессиональные задачи, среди которых в контексте социально-психологической деятельности ставится задача предупреждения профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Впервые термин «выгорание» (burnout) ввел американский психиатр Фрейденобергер в 1974 году, под ним подразумевалось состояние деморализации, разочарования и крайней усталости (2, с.30).

Интересно заметить, что в толковом словаре русского языка Ожегова глагол «выгореть» имеет два значения: 1) сгореть целиком; 2) выцвести, потерять окраску (3, с.110).

Удивительно, но эти два оттенка смысла сохраняются и в отношении необратимости/обратимости процесса профессионального выгорания. Так, по мнению исследователей Водопьяновой Н.Е. и Старченковой Е.С., «выгорание опасно тем, что оно представляет собой не эпизод, а конечный результат процесса «сгорания дотла»». Однако «при систематической работе по актуализации личностных ресурсов и оптимизации организационных (средовых) условий труда процесс «затухания горения» может быть не только остановлен, но и преобразован в «продуктивное горение»» (2, с.9).

В учебном пособии «Психология управления персоналом» под редакцией Батаршева А.В. (1, с.529) приводятся следующие модели выгорания:

1. Выгорание как состояние физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Данная трактовка близка к пониманию выгорания как «синдрома хронической усталости» (одномерный конструкт).

2. Выгорание как двухмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения и деперсонализации, проявляющейся в изменении отношения к себе, либо к другим (подчиненным, коллегам).

3. Выгорание как трехмерный конструкт есть

- синдром эмоционального истощения;
- деперсонализация;
- редукция личностных достижений.

(Трехкомпонентная модель синдрома выгорания принадлежит американским исследователям К. Маслач и С. Джексон).

Эмоциональное истощение проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии, опустошенности и усталости.

Деперсонализация проявляется в деформации отношений с окружающими людьми. В одних случаях это может быть увеличение зависимости от них, в других случаях – повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к подчиненным, коллегам, ученикам. Деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к субъектам делового взаимодействия.

Редукция личностных достижений может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и служебных возможностей, либо в ограничении своих обязанностей по отношению к другим, что приводит к возникновению чувства некомпетентности (2, с.333).

Синдром выгорания наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий («человек-человек»), в том числе для всех категорий руководителей и менеджеров по управлению персоналом. Выгорание развивается, как правило, у тех, кто по роду своей деятельности должен много общаться с другими людьми, причем, от качества коммуникации зависит результат деятельности (моральный и материальный).

Характерной особенностью профессионального выгорания является его динамичность, это процесс, развивающийся во времени, сопровождающийся предъявлением таких внешних и внутренних требований к человеку, которые превышают его собственный ресурс.

Интенсивная физическая и эмоциональная нагрузка, дефицит времени для осуществления поставленных задач, гиперответственность и перфекционизм составляют факторы риска, повышающие вероятность выгорания, приводящего к изменению отношения к совершаемой работе. Работа воспринимается как формальность, как тяжелая необходимость, а не источник удовлетворения и самоактуализации.

Другими словами, профессиональное выгорание – это частный случай деформации личности вследствие осуществления профессиональной деятельности.

В многочисленных исследованиях был выявлен широкий спектр негативных последствий выгорания.

Установлено, что выгорание может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например, снотворным (2, с.8).

К межличностным последствиям относится повышение конфликтности в производственных, социальных и семейных отношениях.

Установочные последствия выгорания заключаются в развитии негативных установок по отношению к работе, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации.

Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации. «Выгоревшие» работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникаций. В организации ухудшается психологическая атмосфера, возрастают текучесть кадров, конфликтность, снижаются количественные и качественные показатели работы.

У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшается качество и производительность труда (2, с.9).

Таким образом, синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психофизиологические, психические и поведенческие компоненты.

Выявленные закономерности подтвердились и в изучении профессионального выгорания российских менеджеров коммерческих организаций (Водопьянова и др., 1997). Сложный и ответственный характер деятельности менеджера обуславливает наличие различных стрессогенных ситуаций, которые создают предпосылки для возникновения синдрома выгорания.

Менеджеры с высокими показателями выгорания отличаются, как правило, относительно низким уровнем коммуникативных умений, они часто стремятся к ограничению деловых и межличностных контактов, что отрицательно сказывается на эффективности их управленческой деятельности (2, с.167).

Для противодействия выгоранию менеджерам рекомендуется овладевать приемами психической саморегуляции и эффективными техниками разрешения конфликтных ситуаций (2, с.165).

В связи с тем, что процесс выгорания может иметь необратимый характер, чрезвычайно важное значение приобретает его профилактика.

Однако проблему профессионального выгорания не удастся свести к нулю локальными способами, и вопреки имеющимся в широком доступе (благодаря интернету) практическим рекомендациям (Э.Берна, Д.Карнеги, Э.Эриксона, И.Ялома, Б.Ананьева, В.Бойко, Ф.Василюка, Н.Гришиной, В.Элькина), вопрос предупреждения профессионального выгорания требует нового осмысления в контексте нашего времени.

По меткому определению немецкого философа Э.Фромма, современное общество – общество потребления, в нем «доминирует ориентация на обладание», массовое сознание нацелено на то, что «поступки людей могут быть мотивированы только ожиданием материальных выгод» (6, с.168). «Успех в значительной мере зависит от того, насколько удачно человек умеет подчеркнуть выгодные стороны своей персоны, облачить её в красивую «упаковку»; к какому кругу он относится, с какими людьми общается...Самооценка индивида зависит от осознания им того факта, что для достижения успеха недостаточно иметь способности и хорошо выполнять определенные служебные функции: нужно ещё выдержать состязание и победить в конкурентной борьбе путем выгодного позиционирования своей персоны на рынке труда...Человек такого типа всё время суетится, у него только одна цель: делать всё как можно лучше, с максимальной эффективностью...Ему никогда не придет в голову вопрос философского или духовного свойства: для чего человек живет?» (6, с.225,227).

Жизненный путь личности в заданном модусе обладания представляет бесконечный «бег по кругу», расходование энергетических ресурсов без осознания экзистенциального смысла происходящего – это основное условие для возникновения синдрома выгорания.

Но не всё так пессимистично, Э.Фром рассматривает и другую перспективу развития общества – модус бытия: «...на смену старым мотивациям придут принципиально новые: стремление жить, понимать, сочувствовать, делиться; когда «рыночный тип личности» уступит место личности творческой, ...переход от модуса обладания к модусу бытия в обществе, по сути дела, зависит от того, какая чаша весов перевесит. И речь идет не о каких-то революционных переворотах, а лишь об изменении основного направления развития. А это происходит постепенно, шаг за шагом...Люди нуждаются не в лозунгах, а в личностях, которые обладают мудростью, твердыми убеждениями и решимостью

действовать в соответствии с этими убеждениями» (6, с.306)

Экзистенциальный аспект предупреждения профессионального выгорания можно выразить словами австрийского психолога В.Франкла: «Дело не в том, чего мы ждем от жизни, а в том, чего она ждет от нас...Ведь жить – в конечном счете значит нести ответственность за правильное выполнение тех задач, которые жизнь ставит перед каждым, за выполнение требований дня и часа...Вопрос о смысле жизни не может иметь общего ответа...Единственность, уникальность, присущие каждому человеку, определяют и смысл каждой отдельной жизни. Неповторим он сам, неповторимо то, что именно он может и должен сделать – в своем труде, в творчестве, в любви» (5, с.109-110).

Обобщая сказанное, вернемся к тому, что для успешного решения задачи предупреждения профессионального выгорания персонала менеджер должен справиться с решением этой задачи на своем индивидуальном уровне, собственном опыте.

Трудно представить стоматолога, оказывающего помощь пациенту, если его самого тревожит приступ зубной боли. Следовательно, для того, чтобы будущий менеджер был способен организовать систему профилактики выгорания для других людей, ему необходимы не только специальные знания, важную роль имеют личностные качества.

По данным Н.В. Самоукиной, с меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдром профессионального выгорания переживают работники, которые характеризуются следующими особенностями:

1. Люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они поддерживают здоровый образ жизни и постоянно занимаются спортом).
2. Люди, уверенные в себе, своих способностях и возможностях, имеющие высокую самооценку.
3. Люди, способные конструктивно меняться в напряженных условиях, имеющие опыт успешного преодоления профессионального стресса.

Индивидуально-психические особенности таких людей включают высокую подвижность,

открытость, общительность, самостоятельность и стремление опираться на собственные силы.

Общение с природой, любовь к искусству, познавательный интерес, чтение и наличие хобби, оптимальный режим труда и отдыха, здоровое питание и полноценный сон, физическая активность – вот неполный перечень гармонизирующих факторов, нейтрализующих воздействие стресса.

Важной отличительной чертой характера людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценностные смыслы как в отношении себя, так и других людей, а так же жизни вообще. Но фундаментальной основой профилактики профессионального выгорания является обретение экзистенциального смысла своего труда, восприятие своей профессиональной деятельности как миссии, направленной на созидание. Насколько успешно будет решаться задача предупреждения профессионального выгорания, зависит и оттого, в какой мере образовательный процесс (включающий обучение и воспитание) будет способствовать личностному развитию обучающихся.

Список литературы:

1. Батаршев А.В. Психология управления персоналом. – М.:2007. - 624с.
2. Водопьянова Н.Е, Старченкова Е.С. Синдром выгорания. – СПб.:2009. -336с.
3. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю.Толковый словарь русского языка; - М.:1993.- 960с.
4. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания.Elitarium.ru
5. Франкл В. Сказать жизни «Да». – М.:2004. – 173с.
6. Фромм Э. «Иметь» или «быть». – М.: 2006. – 314с.

{discuss forum:3}