

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК УГРОЗА ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ДОЛГОЛЕТИЮ

*А.С. Радионова, 5 курс
Научный руководитель – С.Л. Яцук, к.п.н., доцент
Брестский государственный университет им. А.С. Пушкина*

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. На европейской конференции ВОЗ (2005 г.) отмечено, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза и стоимость решения проблем с психическим здоровьем в связи с этим составляет в среднем 3-4% валового национального дохода.

СЭВ - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. В литературе в качестве синонима синдрома эмоционального выгорания, используется термин "синдром профессионального выгорания".

Эмоциональному выгоранию прежде всего подвержены *учителя, работники милиции, юристы, медицинский персонал, политики, менеджеры всех уровней и др.* Как пишет одна из ведущих специалистов по исследованию "эмоционального выгорания" К. Маслач, "деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто трудно поддерживать продолжительное время".

Нами было проведено исследование особенностей эмоционального выгорания менеджеров. Результаты данного исследования показали, что у 27% менеджеров сформирован высокий уровень эмоционального выгорания, у 43% испытуемых - средний уровень эмоционального выгорания, и только у 30% - низкий уровень эмоционального выгорания. Причем в большей степени подвержены эмоциональному выгоранию менеджеры, которые в условиях управления ориентируются на самих себя.

Такой достаточно высокий процент сформированного СЭВ у менеджеров связан прежде всего с тем, что работа менеджера характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, многочисленными социальными контактами разного уровня, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. Помимо сугубо производственных функций и связанных с ними формальных отношений, большой удельный вес в менеджерской деятельности имеет «человеческий фактор» и неформальные отношения в коллективе. Последние, в свою очередь, характеризуются значительной эмоциональной напряженностью.

Стресс, связанный с работой, - это возможная реакция организма, когда к людям предъявляются требования, не соответствующие уровню их знаний и навыков.

Среди производственных стресс-факторов можно выделить: физические (вибрация, шум, загрязненная атмосфера); физиологические (сменный график, отсутствие режима питания); социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, неотлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность, дефицит времени); структурно-организационные ("организационный стресс").

Также наше исследование показало, что существует тесная взаимосвязь между профессиональным выгоранием и мотивацией деятельности. Выгорание может приводить к снижению профессиональной мотивации: напряженная работа постепенно превращается в бессодержательное занятие, появляется апатия и даже негативизм по отношению к своим обязанностям, которые сводятся

к минимуму. Психическому выгоранию в большей степени подвержены трудоголики - те, кто работает с высокой самоотдачей, ответственностью, установкой на постоянный рабочий процесс. СЭВ рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте, при этом следует отметить, что профессиональная специфика сказывается лишь на определенной степени стрессогенности отдельных факторов.

Рассматривая симптомы эмоционального выгорания, следует отметить, что самый показательный симптом — это изменение отношения человека к своей работе, к своим профессиональным обязанностям. Здоровый, мотивированный человек приходит на свою работу с положительными эмоциями, заряженный энергией, ему практически все нравится. Когда наступает эмоциональное выгорание, он становится безразличным и циничным и к своей работе, и к коллегам по работе. К слову, психологами разработан список признаков, которые символизируют выгорание.

В настоящее время выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с СЭВ. Их условно разделяют на физические, поведенческие и психологические.

К физическим относятся:

- усталость; чувство истощения; восприимчивость к изменениям показателей внешней среды; частые головные боли расстройства желудочно-кишечного тракта; избыток или недостаток веса; одышка; бессонница.

К поведенческим и психологическим:

- чувство неосознанного беспокойства; чувство скуки; снижение уровня энтузиазма; чувство разочарования; чувство не востребуемости; раздражительность; ригидность («застывание» на одном виде деятельности, трудности в адаптации к новой ситуации); неспособность принимать решения и др.

Необходимо отметить, что эмоциональное выгорание - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении. Многие психологи считают, что "сгорание" не является неизбежным. Скорее должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение. Прежде всего, они должны быть направлены на снятие действия стрессора: снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении и развитии признаков СЭВ необходимо обратить внимание на улучшение условий труда данного специалиста (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).

Психологами выделены личностные факторы, снижающие риск эмоционального выгорания у представителей коммуникативных профессий, в том числе и у менеджеров. Их целесообразно учитывать при подборе или выдвижении работников на руководящие должности, а также при разработке обучающих программ для управленцев. Это такие качества как:

- оптимизм;
- общительность, постоянный поиск новых контактов;
- ориентация на компромисс, сотрудничество при разрешении конфликтов;
- высокий уровень коммуникативных умений;
- креативность при решении профессиональных задач;
- понимание особенностей управленческого труда и др.

И в заключение хочется добавить: для того, чтобы сохранить эмоциональное, профессиональное здоровье не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение также усугубляют проявления СЭВ.

Будьте здоровы!

Список использованных источников

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. - М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996.
2. Орел В.Е. Феномен выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.В. Орел// Журнал практической психологии и психоанализа.- 2001.- № сентябрь.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / под ред. Р. С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Сметкова. – СПб.: Речь, 2003. – 448 с.

4. Трунов Д.Г. Синдром «сгорания»: позитивный подход к проблеме /Д.Г. Трунов // Журнал практического психолога.- 1998. - №5.

5. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. - М.: Питер, 2002. – 562 с.