

**УДК 159.99**

**Грузинова А.И.**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ И МЕТОДЫ КОРРЕКЦИИ**

*Московский городской психолого – педагогический университет*

**UDC 159.99**

**Gruzinova A.I.**

**PROFESSIONAL BURN-OUT AND METHODS OF CORRECTION**

*Moscow State University of Psychology and Education*

*В докладе рассматривается проблема профессионального выгорания, которая на сегодняшний день является одной из актуальнейших для исследования в психологической науке. Большую значимость разработки в этой сфере получают в связи с тем, что в условиях современного общества работающий человек часто подвержен очень большому числу стрессогенных факторов, которые провоцируют личностные изменения и могут приводить к профессиональному выгоранию. Профессиональная деятельность человека имеет как положительное, так и негативное воздействие на человека. В случае если негативное воздействие профессиональной деятельности имеет высокую интенсивность или временную протяженность, возможно возникновение профессиональных заболеваний и деформаций личности специалиста.*

*Ключевые слова: Профессиональное выгорание, профессиональная деятельность, коррекция профессионального выгорания.*

*The report deals with the problem of burn-out which today has become one of the most relevant research topics in the science of psychology. More important developments in this area is being obtained due to the fact that in today's society working person is often subject to a very large number of stress factors that provoke*

*personality changes and can lead to professional burn-out. Professional human activity has both a positive and a negative impact on any person. If the negative impact of professional activity has a high intensity or longer duration, they may experience professional diseases and identity stains of a specialist.*

*Keywords: Professional burn-out, occupational activities, burn-out correction.*

Вопросами изучения профессионального и эмоционального выгорания занимались такие ученые как: Х.Дж. Фрейденбергер, С. Маслач, Е. Махер, Х. Кюйнарпуу, А. Морроу, Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С., Самоукина Н.В. и многие другие. Проблемами изучения профессионального выгорания занимались многие авторы, как зарубежные, так и отечественные. Среди них можно отметить работы Д. Гринберга, по мнению которого профессиональное выгорание- это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты» [5]

Впервые термин «профессиональное выгорание» был введен Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначальное значение, которое приписывалось этому термину, включало в себя понимание выгорания как состояния истощения, изнеможения, сопровождаемого резким падением ощущения собственной ценности. [9]

Несмотря на то, что после появления этого термина в течение нескольких десятков лет появилось большое количество работ, посвященных изучению данного вопроса, все эти статьи носили в основном эпизодический и описательный характер.

Начиная с 1981 года и работ С. Маслач, велась детализация проявления синдрома эмоционального выгорания. К основным проявлениям были отнесены: чувство эмоционального истощения, изнеможения (человек чувствует невозможность отдаваться работе так, как это было прежде);

дегуманизация, деперсонализация (тенденция развивать негативное отношение к клиентам); негативное самовосприятие в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства.

На сегодняшний день можно выделить единую точку зрения на структуру и сущность профессионального выгорания. Под профессиональным выгоранием подразумевают состояние физического, эмоционального и умственного истощения, вызванного хроническим стрессом в работе. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. [5]

После того как феномен профессионального выгорания был открыт, возникли исследования, направленные на выявления факторов, влияющих на возникновение этого явления или наоборот предупреждающие его развитие. На данный момент можно выделить три основных фактора, которые влияют на синдром профессионального выгорания: личностный, ролевой и организационный.

**Личностный фактор.** Если работа оценивается как незначимая в собственных глазах, то синдром развивается быстрее. Неудовлетворенность профессиональным ростом и установкой на поддержку (благожелательностью) ассоциируется с развитием «сгорания». [16]

**Ролевой фактор.** Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции может выступать дополнительным стрессогенным фактором, который в результате может провоцировать возникновение профессионального сгорания.

**Организационный фактор.** Профессиональное выгорание связано с тем, что работа может иметь неправильную организацию или организацию, которая ставит человека в трудные или опасные условия.

Работа в любой сфере содержит в себе большое число различных стрессоров, которые постоянно или периодически воздействуют на сотрудника. В зависимости от интенсивности стрессоров и частоты их воздействия, а так же

особенностей восприятия этих стрессоров и реакции человека на стресс будет зависеть скорость развития профессионального выгорания.

Так как профессиональное выгорание может вызываться различными факторами, то методов коррекции и профилактики этого явления может быть использовано в работе психолога несколько.

Можно выделить различные внутренние (личностные) ресурсы противодействия профессиональному выгоранию. К таким ресурсам относят: умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности. Они дают человеку возможность быть более адаптированным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни. [8]

Можно выделить четыре уровня личностных ресурсов противодействия “выгоранию”:

1. Физиологический уровень является базовым, к нему относится то, что биологически заложено. Это тип нервной системы (слабость, силу, устойчивость, и др.), пол, возраст, состояние здоровья, способы реагирования организма на стресс.

2. Психологический уровень. (3 подгруппы)

Эмоционально-волевой – осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально приемлемыми формами проявлениями чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний (акцентированности на тех или иных событиях и эмоциях).

Когнитивное противодействие – понимание причин стресса, осмысление ситуации, психологическая компетентность, гибкость мышления, самооценка, поиск поддержки. Позитивное самоподкрепление.

Поведенческое противодействие – активность и гибкость поведения, перестройка поведения, активизация поведения и деятельности. Так же к этому уровню можно отнести продуктивные стратегии поведения в стрессовой ситуации.

3. Социальный уровень: социальные роли позиции и установки, отношение к другим людям. Например на положительном полюсе – ролевая определенность, высокий статус, а на отрицательном- ролевая неопределенность, низкий статус.

4. Духовный уровень. Этот уровень связан с личностным, однако его можно вынести в отдельный пункт.

Рациональная вера – убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей, нужно вовремя обнаружить эти возможности.

Внешние (социальные) ресурсы противодействия профессиональному выгоранию. К этим ресурсам относится сфера профессиональной деятельности, семейной жизни и “свободного времени”.

Когда возможность использовать внешние ресурсы у человека ограничена в силу жесткой организационной культуры например, он может более активно использовать внутренние личностные ресурсы и наоборот.

Преодоление организационного фактора, влияющего на возникновение профессионального выгорания, зачастую затруднено в связи со структурой организации и должностных обязанностей.

Ролевой фактор может быть скорректирован частично, но наиболее широкий спектр возможностей открывает работа с личностным фактором.

Изменение базовых личностных характеристик крайне затруднительно, но работа со стрессоустойчивостью и копинг-поведением дает возможность использовать методики групповых тренингов и получения позитивных результатов в течение незначительного времени по сравнению с проведением личностной индивидуальной терапии.

Профилактическая работа по предупреждению профессионального выгорания может включать в себя такие подготовительные действия как: выявление собственного стиля реагирования на стрессовую ситуацию, расширение поведенческого репертуара, отработка навыков конструктивного взаимодействия с людьми в возможных «острых» ситуациях, работа по изменению установки, обучение техникам снятия напряжения и др. Все эти

действия могут быть выполнены при индивидуальной работе с коучем или на групповом тренинге. Так же важную роль играет самостоятельная работа сотрудника в направлении развития своего поведенческого репертуара.

Профилактическая работа может также заключаться в изменении установки на определенный тип собеседника («клиент - враг» или «клиент -это человек, который приносит фирме деньги»), ситуации (вызов «на ковер»-обычная рабочая ситуация или мера наказания), в освоении любых техник саморегуляции. От этого в большой мере будет зависеть, как сотруднику удастся отреагировать на возможные слова и действия собеседника. Подобная работа может проводиться как самим человеком самостоятельно, так и в процессе участия в тренинге. Использование различных техник релаксации, самоубеждения, работа с постановкой целей и мотивацией могут иметь позитивный результат в предупреждении эмоционального и профессионального выгорания.

Жизнь современного человека сопряжена с необходимостью общаться с огромным числом людей. Представители многих профессий(особенно системы человек-человек) подвержены профессиональному и эмоциональному выгоранию вследствие эмоционального заражения в процессе общения с разными людьми. Возникает вопрос о необходимости развивать умение защищать себя от нежелательных эмоциональных воздействий со стороны наших собеседников.

Зачастую причины профессионального выгорания могут быть связаны с особенностями работы или структуры организации, в которой осуществляет свою деятельность специалист. Поэтому именно работа с личностной сферой работника представляется наиболее возможным путем предупреждения и коррекции состояния профессионального выгорания.

## Литература

1. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды: В 2 т. М., 2011.

2. Андреас С, Герлинг К., Фолкнер Ч. и др. Миссия НЛП: новейшие американские психотехнологии. М., 2009.
3. Безносов С. П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2009.
4. Беляев Г. С, Лобзин В. С, Копылова И. А. Психогигиеническая саморегуляция. Л., 1977.
5. Бодров В. А. Информационный стресс. М., 2010.
6. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения. СПб., 2012.
7. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб., 2010.
8. Бурно М. Е. Самовнушение и аутогенная тренировка: Метод, рекомендации. М., 1975.
9. Водопьянова Н. Л., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2009.
10. Готвальд Ф.-Т., Ховальд В. Аюрведа в бизнесе: Система оздоровления личности, рабочего места и предприятия. М.. 2010.
11. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. М., 2008.
12. Грабе М. Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008.
13. Игумнов С. А. Управление стрессом: Современные психологические и медикаментозные подходы. СПб.: Речь, 2008.
14. Каменюкин А. Г., Ковпак Д. В. Антистресс-тренинг. СПб.: Питер, 2008.
15. Картрайт С, Купер К. Л. Стресс на рабочем месте. Харьков, 2009.
16. Кирхлер Э., Родлер К. Мотивация в организациях. Харьков, 2008.
17. Кузьминых А. В., Моница Г. Б. Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности и стиля поведения в межличностных конфликтах. СПб.: АУЭ, 2009.
18. Купер К. Л., Дэйв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П. Организационный стресс. Харьков, 2009.
19. Лэйк Д. Как преодолеть стресс. СПб., 2010.

20. Лютова-Робертс Е. К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. СПб., 2007.
21. Пезешкиан Н. Психосоматика и позитивная психотерапия. М., 2011.
22. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2011.
23. Шарухин А. П. Психология менеджмента. СПб.: Речь, 2009.
24. Шульц И. Г. Аутогенная тренировка. М., 1985.