

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ В СФЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ТИПА «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»****Гусев Владислав Олегович**

студент, кафедра "Дошкольная педагогика, прикладная психология", Тольяттинский
государственный университет, РФ, г. Тольятти

Аннотация. В статье рассматриваются различные подходы к понятию синдрома профессионального выгорания.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, теории профессионального выгорания, профессии сферы «человек-человек», симптомы профессионального выгорания, факторы профессионального выгорания, стадии профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание как одно из распространенных на сегодняшний день явлений, изучаемых практической психологией, впервые был определен в литературе не как проблема психологического, а скорее как проблема социологического профиля, которая определялась как возникновение и постепенное усиление нарушений в поведении и эмоциональной сфере у людей, работающих в сфере профессии «человек-человек»: менеджеров, врачей, педагогов, психологов [5].

Феномен профессионального выгорания был впервые определен и подвергнут изучению в 70-е года XX века американскими исследователями. Вплоть до конца XX века феномен эмоционального выгорания оставался предметом пристального внимания исключительно зарубежных ученых, в отечественной психологии данный феномен не был выделен и изучению не подвергался.

Считается, что основоположник изучения феномена профессионального выгорания – американский психиатр Н. Fredenberger, который впервые использовал дефиницию состояния людей с подобными нарушениями эмоциональной и психологической сферы как «выгорание» [2]. Впервые данный феномен американский психиатр наблюдал у врачей и среднего медицинского персонала, констатируя признаки эмоционального и психологического истощения, проявления отсутствия мотивации к работе, постепенного снижения чувства ответственности за выполнение своих профессиональных обязанностей.

Стимул к изучению профессионального выгорания оказался в крайне удачно подобранной дефиниции данного состояния, «выгорание» и его определение отлично подходит для описания состояния многих людей, подвергающихся излишней эмоциональной нагрузке в рамках профессии, связанной с непосредственным общением с людьми. Позднее феномен эмоционального выгорания также был отмечен в таких профессиях, как менеджеры, психологи, педагоги, юристы и другие профессии подобного рода.

Особенности профессиональной сферы в профессиях типа «человек-человек» подразумевает дополнительное эмоциональное напряжение от сотрудников, так как представители таких профессий обязаны налаживать деловую коммуникацию с людьми, т.е. уметь понимать своего клиента, пациента или ученика, и выполнять профессиональные обязанности. Таким образом, профессия типа «человек-человек» имеет двойную профессиональную нагрузку – сотрудник

должен иметь ключевые профессиональные компетенции, и вместе с тем – уметь разбираться в особенностях характера и личности того человека, с которым он выстраивает деловое общение. Соответственно, представители таких профессий быстрее подвергаются профессиональной деформации личности, и более подвержены профессиональному выгоранию, как показывают исследования [6].

Так, в современных исследованиях рассматриваются несколько подходов к классификации профессионального выгорания, как указывает А.Н. Блинков:

- «ситуационный. Строится на гипотезе о том, что ПВ проявляется при переживаемом состоянии физического, эмоционального и психического истощения, вызванного длительной включённостью в ситуации, требующие эмоционального напряжения;
- системный. Основан на целостном характере явления ПВ, на положении о том, что ПВ касается всех уровней функционирования человека;
- личностный. Базируется на представлении, согласно которому ПВ есть следствие деформации ценностно-смысловой сферы личности, потери жизненных смыслов» [3]

Под профессиональным выгоранием у сотрудников, работающих в сфере профессий типа «человек-человек» обычно подразумевают общее снижение эмоционального фона, проявление равнодушия в ситуациях, требующих эмоционального отклика, ощущение истощенности эмоций, ощущение опустошенности, отсутствия чувств. Неудовлетворенность работой и эмоциональное истощение, как пишет У.Д. Антипина, признается основным фактором феномена профессионального выгорания в профессиях типа «человек-человек» [2].

Деперсонализация – под данным термином подразумевают деформирование межличностных взаимоотношений сотрудника со своими клиентами, с коллективом, при котором люди воспринимаются с позиции обезличенности, контактирование с ними носит формальный характер, отношение к проблемам людей переходит в стадию равнодушия и негативного восприятия, характерны проявления цинизма и бездушности.

Редукция профессиональных способностей – под данным термином исследователи подразумевают тенденцию к снижению самооценки в профессиональном аспекте – работник считает, что он ничего не добился в профессии, склонен занижать собственные профессиональные достижения, негативно относится к своим успехам, также для данного явления характерно пренебрежительное отношение к служебным достоинствам и возможностям, а также пренебрежение к собственным профессиональным обязанностям [3].

Для понимания эмоционального выгорания с позиции С. Маслаха характерно восприятие эмоционального выгорания с точки зрения давления на эмоциональную сферу и психику человека его профессиональных обязанностей, то есть восприятия феномена эмоционального выгорания с точки зрения профессиональной деформации личности, а не со стороны личностных особенностей психики человека. Эмоциональное выгорание – это следствия воздействия особенностей профессии типа «человек-человек» на личность, а не результат психиатрического синдрома [7].

Наиболее полную и точную классификацию симптомов эмоционального выгорания можно найти в работах таких исследователей, как W. Schaufeli и D. Enzmann. Их классификация симптоматики профессионального выгорания базируется на двух принципах [1].

1. Особенности симптоматики профессионального выгорания, связанные с индивидуальными характеристиками личности. Согласно этому основанию, по данной классификации, существует 132 симптома, сгруппированных по 5 признакам:

- Аффективная симптоматика
- Когнитивная симптоматика
- Физическая симптоматика
- Поведенческая симптоматика
- Мотивационная симптоматика

2. Данные группы симптомов могут проявляться, соответственно, на трех уровнях: на уровне

индивидуально-психологическом, на межличностном и организационном – это дополнительное основание для классификации.

Отечественный исследователь А.Н. Блинков выделяет две группы внешних и внутренних предпосылок для возникновения профессионального выгорания [3].

К внешним предпосылкам относятся в основном организационные факторы. К ним можно отнести:

- Постоянное психоэмоциональное перенапряжение, связанное с характером работы;
- Отсутствие четкости в организации труда и определении рабочих обязанностей, что порождает дестабилизирующее влияние;
- Повышенная ответственность за решения, принимаемые специалистом, особенно, если профессия подразумевает при принятии решений ответственность за состояние посторонних людей;
- Отсутствие адекватных отношений в коллективе – конфликты по горизонтали или вертикали;
- Сложности во взаимоотношении с клиентами или пациентами – так, врачи сталкиваются со смертью, общением с родственниками пациентов, социальные работники – с гражданами групп риска, юристы – с криминальным элементом, педагоги – с трудными детьми и детьми с нарушениями развития, менеджеры – со сложными клиентами, которые могут быть склонны к психологическому манипулированию и т.п.

К внутренним предпосылкам относятся в основном индивидуальные факторы, как пишет А.Н. Блинков [3]. К ним можно отнести:

- Фактор эмоциональной ригидности;
- Фактор склонности к интенсивной интериоризации;
- Фактор низкой мотивированности вкупе с высокой степенью ответственности и/или самостоятельности в профессии
- Фактор наличия морально-нравственных дефектов в структуре личности, а также наличие личностных дезориентаций.

Е. Войлокова рассматривают внешние факторы как необходимые для возникновения профессионального выгорания, а внутренние – как обязательные, т.е. только наличие организационных факторов без наличия внутренних предпосылок профессионального выгорания не даст, если же есть только внутренние, то без попадания в неблагоприятные условия развития профессионального выгорания также не произойдет [4].

Основная позиция последователей динамичных моделей строения эмоционального выгорания базируется на модели Д. Гринберга, которая рассматривает этот процесс как прогрессирующий пятифазный [3].

1. Стадия «медового месяца». На данной стадии сотрудник выполняет свои обязанности полноценно, работа приносит удовольствие, достижения оцениваются позитивно. Но с накоплением стресса степень удовольствия снижается, специалист становится менее энергичным.
2. Стадия «недостатка топлива». Накопление влияния стрессовых факторов провоцирует развитие усталости, апатии, соматических проблем, снижение мотивированности к работе, снижение ответственности за выполнение служебных обязанностей. Если мотивация высокая, то сотрудник будет «гореть на работе» за счет внутренних ресурсов.
3. Хроническая симптоматика. Постоянное действие стрессовых факторов приводит к хронической раздражительности, озлобленности, подавленности работника.
4. Кризисная стадия. На данной стадии профессионал заболевает уже на соматическом уровне, теряя часть возможностей выполнять свои профессиональные обязанности. Вместе с тем повышается и чувство неудовлетворенности собой.

5. Стадия «пробивания стены». На данной стадии эмоциональное истощение и проблема потери профессиональных способностей вкупе с проявляющейся соматической симптоматикой могут привести к развитию более опасных болезней.

Итак, профессиональное выгорание как термин в основном подразумевает либо комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки, либо процесс, сопутствующий профессиональному развитию сотрудника с профессией типа «человек-человек» и имеющий стадийный характер.

К настоящему моменту зарубежная и отечественная психология в большей степени склоняется к индивидуально-психологическому подходу при психологической помощи при профессиональном выгорании, в рамках которого накоплен значительный практический опыт по корреляции характеристики профессионала, как с личностной, так и с социальной стороны во взаимосвязи с выгоранием и вероятностью его развития. Консультативная помощь в рамках данного подхода осуществляется в основном как устранение противоречий ожиданий и реальности.

Список литературы:

1. Аксеновская Л.Н. (ред.) Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент, Материалы юбилейной научно-практической конференции молодых ученых, посвященной 40-летию кафедры психологии (кафедры психологии). - Саратов: ИЦ «Наука», 2012. - 180 с.
2. Антипина У.Д., Алексеева С.Н., Антипин Г.П., Протоdjяконов С.В. Синдром профессионального выгорания // Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М. К. Аммосова. - 2017. - №5. - С. 36-44.
3. Блинков А.Н., Лебединцева О.И. Профессиональное выгорание как следствие дефицита профессиональной готовности (на основе анализа научной литературы) // Акмеология. - 2018. - №5. - С. 62-68.
4. Войлокова Е.Е. Структурно-содержательные характеристики функциональных компонентов психической регуляции в разных типах профессиональной деятельности, Москва: Институт Психологии РАН, 2015. - 26 с.
5. Журавлев А.Л., Сергиенко Е.А. (ред.) Стресс, выгорание, совладание в современном контексте, Монография, Москва, Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. - 512 с.
6. Исханов, Р. Ф. Сравнительный анализ эмоционального выгорания и его проявлений в профессиях сферы «человек — человек» / Р. Ф. Исханов, Н. И. Гусамова. // Молодой ученый. — 2020. — № 50 (340). — С. 422-426
7. Лукьянова В.В., Леонова А.Б., Водопьянова Н.Е. и др. Выгорание и профессионализация, Сб. науч. тр. / под ред. В.В. Лукьянова, А.Б. Леоновой, А.А. Обознова, А.С. Чернышева, Н.Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т.- Курск, 2018. — 440 с.
8. Maslach C. Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. J. Occup. Beh. 1981. N 2. P. 99-113.