

Синдром профессионального выгорания

В последние годы в России, впрочем, как и в развитых странах, все чаще говорят не только о профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального выгорания работников, возникающего в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них.

Большинство работников полагают, что все это – следствие стресса, отсутствия возможности профессионального развития и неудовлетворенности оплатой труда. Причем чаще всего, как в России, так и за рубежом – это женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, «прессинг» в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами. А также сотрудники,

чья профессиональная деятельность проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. В России к этой группе относятся прежде всего люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста.

Служба исследований компании HeadHunter провела опрос и выяснила, что 80% работников замечали

за собой проявления этого синдрома, который ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека. Ему больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой.

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;

- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);

- вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;

- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;

- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;

- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

По словам участников опроса, люди, явно страдающие синдромом профессионального выгорания, безынициативны, пассивны, у них отсутствует ориентация на результат (29%), с ними сложно работать, поскольку они не настроены на конструктивное решение рабочих задач, а возникающие проблемы только усугубляют их состояние (29%).

К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);

- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;

- частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);

- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);

- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);

- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;

- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Работники убеждены, что проявления синдрома профессионального выгорания возникли не на пустом месте. Неуважение со стороны

коллег или руководства становится предпосылкой профессиональной деструкции для 13% опрошенных. 57% считают, что если бы руководство стало обращать внимание на эти проблемы, обсуждать их и стараться решать, то сложностей можно было бы избежать. 48% указали, что материальное вознаграждение могло бы стать веским аргументом в борьбе с профессиональным выгоранием. 49% хотели бы быть услышанными и оцененными руководством, чтобы получить возможность раскрыть свой потенциал и таланты. 28% видят выходом из сложившейся ситуации похвалу со стороны руководства, а 23% считают, что наилучшим решением стали бы специальные тренинги.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие, как:

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспо-

собность заснуть вечером до 2–3 часов ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

- постоянно заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Основным способом борьбы с профессиональным выгоранием работники видят смену работы, или даже деятельности (49%). Столько же пытаются отрешиться от проблем на работе и переключиться на личную жизнь. 29% надеются, что отпуск все исправит, а 20% берут инициативу в свои руки и идут обсуждать проблемы с начальником, который, впрочем, (по признанию участников опроса) часто оказывается неспособным оценить старания сотрудников – ни материально, ни по-человечески.

Хороший климат внутри компании, ощущение эмоциональной поддержки коллег и администрации – это мощный ресурс предупреждения и устранения профессионального стресса. Чувство защищенности в коллективе, наличие надежной опоры среди сотрудников, возможность доверительно обсуждать вопросы, связанные со стрессом в работе, позволяют уменьшить напряженность, тревогу, а также агрессивные проявления.

О. Каменская