

ПРОБЛЕМА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Что же такое «профессиональная деформация», и как она влияет на эффективность работы? Феномен профессиональной деформации Д.Г. Трунов определил как проникновение «Я–профессионального» в «Я–человеческое», имея в виду, что при профессиональной деформации воздействие профессиональных рамок и установок не ограничивается исключительно профессиональной сферой. Можно сказать, что после выхода человека из профессиональной ситуации не происходит его естественного «выпрямления», поэтому даже в личной жизни человек продолжает нести на себе «деформирующий отпечаток» своей профессии. В узком смысле это проявление в личности под влиянием некоторых особенностей профессиональной деятельности таких психологических изменений, которые начинают негативно влиять на осуществление самой деятельности и на психологическую структуру личности [5].

В результате профессиональной деятельности человек может получить позитивные (личностный рост) или негативные последствия (профессиональная деформация). Поведенческие последствия эмоционального выгорания обнаруживают себя как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации в целом. При этом установлено, что «выгоревшие» работники прибегают к некоторым деструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя. Эмоциональное выгорание сотрудников тесно связано с ухудшением психологической атмосферы в организации и возрастанием текучести кадров [2].

По мнению Г. Крайг, развитие взрослого человека можно описать в контексте трех самостоятельных систем, которые соотносятся с различными аспектами его Я и включают развитие личного Я, Я как члена семьи и Я как работника. Эти системы взаимосвязаны и каждая имеет свою динамику и линию развития, причем стабильные периоды нарушаются кризисами психического развития, семейными и кризисами профессионального становления соответственно. Кроме того, необходимо учитывать гендерный аспект: женщины и мужчины решают схожие задачи развития и сталкиваются с одними и теми же кризисами, однако их особенности существенно различаются [3].

Жизненный путь личности имеет и линию профессионального становления, которая состоит из стабильных и критических (переходных)

периодов развития. Так, Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк, определяют кризисы профессионального становления как непродолжительные по времени периоды (до года) кардинальной перестройки профессионального сознания, сопровождающиеся изменением вектора ее профессионального развития.

Термин «эмоциональное выгорание» впервые был введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергом для характеристики психического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса:

1. нервное (тревожное) напряжение;
2. резистенция (сопротивление);
3. истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса [1].

Среди наиболее характерных последствий «выгорания» психологи называют деформацию Я-концепции (повышение негативизма по отношению к «Я»), гневливость, циничность, подозрительность, депрессию, сверхдоверчивость, ригидность и различные формы дезадаптации, которые непосредственно относятся к психосоциальному здоровью личности.

Научный и практический интерес к синдрому «эмоционального выгорания» обусловлен тем, что этот синдром – непосредственное проявление всевозрастающих проблем, связанных с самочувствием работников, эффективностью их труда и стабильностью деловой жизни организации. Выгоранию подвержены те, кто работает в сфере услуг и управления в коммерческой сфере: агенты по продаже, риэлторы, менеджеры, особенно среднего и высшего звена [4]. Обеспокоенность работодателей и управленцев выгоранием сотрудников объясняется тем, что оно начинается незаметно, а его последствия очень дорого обходятся организации [2].

Литература

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Филин, 1996. – 200 с.
2. Водопьянова, Н.Е. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности / Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, Е.С. Старченкова // Вестник СПбГУ. – 1997. – Вып.2. – Серия 6. – №13. – С. 83–91.
3. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг – СПб.: Питер, 2000. – 992 с.
4. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.

5. Трунов, Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме / Д.Г. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – №5. – С. 84–89.

Электронный архив библиотеки МГУ имени А.А. Кулешова