**Кальницька К.О.**

к. психол. н., доцент. Чернігів, 2010. 0,24 др.. арк..

**Синдром професійного вигорання: симптоматика та антистресова програма для персоналу**

Останніми роками в Україні, так само, як і в розвинених країнах, все частіше говорять не тільки про професійний стрес, але і про синдром професійного згорання або вигорання працівників. Найчастіше фахівці (Л.Джуелл, М.Мелія, Н.Самоукіна та ін.) як більш адекватний вживають термін «професійне вигорання».

Професійне вигорання — це синдром, що розвивається на фоні хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. Професійне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. По суті, професійне вигорання — це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому — стадія виснаження за Г. Сельє.

У 1981 р. Е. Морроу (А. Моrrоw) запропонував яскравий емоційний образ, що відображає, на його думку, внутрішній стан працівника, який відчуває дистрес професійного вигорання: «Запах психологічної проводки, що горить»[[1]](#footnote-2).

Хто з працівників складає групу ризику у тому випадку, коли говоримо про професійне вигорання? При відповіді на це питання можна виділити такі закономірності. По-перше, до професійного вигорання більше схильні співробітники, які за службовим призначенням вимушені багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими і незнайомими (керівники, менеджери з продажу, медичні і соціальні працівники, консультанти, викладачі, міліціонери і т.п.). Причому особливо швидко «вигорають» співробітники, що мають інтровертований характер, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами

комунікативних професій. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «скидання» негативних переживань у зовнішнє середовище.

По-друге, до синдрому професійного вигорання більше схильні люди, що відчувають постійний внутрішньоособистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Найчастіше в Україні, як і за кордоном, це — жінки, що переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також «пресинг» у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні здібності в умовах жорстокої конкуренції з чоловіками.

По-третє, до професійного вигорання більше схильні працівники, трудова діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності і хронічного страху втрати робочого місця. В Україні до цієї групи відносяться, перш за все, люди старше 45 років, для яких вірогідність знаходження нового робочого місця у разі скорочення штатів чи незадовільних умов праці на старій роботі різко знижується унаслідок віку. Крім того, в цій групі знаходяться працівники, що займають на ринку праці позицію зовнішніх консультантів, вимушених самостійно шукати собі роботу.

По-четверте, на фоні перманентного стресу синдром вигорання виявляється в тих умовах, коли людина потрапляє в нову, незвичну обстановку, в якій вона повинна проявити високу ефективність. Наприклад, після лояльних умов навчання у вищому учбовому закладі на денному відділенні молодий фахівець починає виконувати роботу, пов'язану з високою відповідальністю, і гостро відчуває свою некомпетентність. В цьому випадку симптоми професійного вигорання можуть виявитися вже після шести місяців роботи.

По-п'яте, до синдрому вигорання більше схильні жителі крупних мегаполісів, які живуть в умовах нав'язаного спілкування і взаємодії з великою кількістю незнайомих людей в громадських місцях.

З меншим ризиком для здоров'я і менш вираженим зниженням ефективності синдром професійного вигорання переживають працівники, які мають хороше здоров'я і свідомо, цілеспрямовано піклуються про свій фізичний стан (постійно займаються спортом і підтримують здоровий спосіб життя), які мають високу самооцінку й упевненість в собі, своїх здібностях і можливостях або мають досвід успішного подолання професійного стресу і здатні конструктивно змінюватися в напружених умовах. В характері цих людей можна виділити такі індивідуально-психологічні особливості, як висока рухливість, відвертість, товариськість, самостійність і прагнення спиратися на власні сили.

Нарешті, важливою відмінною рисою людей, стійких до професійного вигорання, є їх здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки і цінності як відносно самих себе, так і інших людей і життя взагалі.

Симптоми, складові синдрому професійного вигорання, умовно можна розділити на три основні групи: психофізичні, соціально-психологічні і поведінкові. До психофізичних симптомів належать: відчуття постійної втоми, що не проходить не тільки вечорами, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми); відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); загальна астенізація (слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту; різка втрата або різке збільшення ваги; повне або часткове безсоння; постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом всього дня; задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів; можливо, професійне вигорання є однією з причин зниження тривалості життя в Україні, особливо у чоловіків.

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться такі неприємні відчуття і реакції, як байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву або відмови від спілкування, «відхід в себе»); постійне переживання негативних емоцій, для яких в зовнішній ситуації немає причин (відчуття провини, образи, підозрілості, сорому, скутості); відчуття неусвідомленого неспокою і підвищеної тривожності; відчуття гіпервідповідальності і постійне відчуття страху, що «не вийде» або людина «не справиться»; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи.

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться такі вчинки і форми поведінки працівника: відчуття, що робота стає все складнішою, і виконувати її — все важче; співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде); незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але удома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі і іншим; відчуття даремності, невіра у поліпшення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, не відповідна службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на мало усвідомлюване або неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; дистанційованість від співробітників і клієнтів, підвищення неадекватної критичності; зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день сигарет, застосування наркотичних засобів.

Відмічено, що симптоматика професійного вигорання може бути «інфекційною» і виявлятися не тільки у окремих працівників. Нерідко зустрічається професійне вигорання організацій, яке виявляється в тому, що у переважної більшості співробітників проявляється внутрішній фізичний або емоційний стан з одними і тими ж симптомами, а також одні і ті ж форми поведінки. У таких випадках помітно «стираються» індивідуальні відмінності між працівниками, вони стають неприродно схожими і однаковими, нібито «на одне обличчя». Люди стають песимістами, у яких немає віри в позитивні зміни на роботі і можливість щось змінити власними зусиллями.

Причинами професійного вигорання організації виступають постійні суперечності в стратегічному і тактичному керівництві; надмірні, нездійснені вимоги до працівників; передача відповідальності співробітникам, що не мають повноважень; відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування і стимулювання персоналу.

Симптоми професійного вигорання організацій - це неадекватно підвищена плинність кадрів (від 100 % і більше, тобто протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року); знижена мотивація до праці, дуже часті «перекури» і «чайні» перерви (більше 30 % від загального об'єму робочого часу); професійна залежність персоналу від керівників, яка виявляється або в підвищеному і неадекватному критичному відношенні до управління, або у відчутті безпорадності без активної допомоги з боку керівництва; дуже висока конфліктність персоналу і важка атмосфера в компанії.

Як для окремого працівника, так і для організації стан професійного вигорання може бути неусвідомленим або таким, що неправильно розуміється і оцінюється. Власний неблагополучний стан як людині, так і організації важко, практично неможливо побачити з боку, тому відсутні умови для того, щоб вчасно почати корекційні і відновлювальні заходи. Тому має сенс рекомендувати профілактичні заходи, щоб уникнути професійного вигорання.

Антистресова програма для персоналу спрямована на підвищення його працездатності і базується на закономірностях функціонування психіки працюючої людини. Н. Самоукіна пропонує використовувати п’ятирівневу модель функціонування психіки дорослої працюючої людини: *перший рівень* – це духовність (цінності особистості, сенс її життя і праці, ставлення до світу, людей, самої себе); *другий рівень* включає раціональність, мислительну діяльність (роздуми, умовиводи, рефлексія, аналіз, висновки); *третій рівень* - це емоційна сфера (переживання, емоції, почуття); *четвертий* складає неусвідомлене; *п’ятий рівень* – це психофізіологія і стан фізичного здоров’я. Отже, система антистресових вправ, методів і заходів будується так, щоб регулювати кожен рівень даної психологічної моделі.

В цілому програма включає вправи екзистеціональної і раціональної терапії («Хто Я», «Образ життєвого шляху», «Відношення до часу» тощо), які дозволяють людині в умовах кризи позбутися почуття пустоти і безглуздості страждань, переживань, втрат; методи регуляції емоційної сфери, що базуються на розвинутому самоконтролі (вправи «Мудрець», «Слон» «Притулок»); пропаганда здорового способу життя, який містить перед усім ставлення людини до власного здоров’я, щоденного життя з ранку до вечора.

Також до комплексу заходів по попередженню стресу і професійного вигорання має сенс додати психологічне забезпечення оптимізації станів людини в трудовій ситуації з використанням прийомів гуманізації праці, предметного і соціального середовища. Це передбачає оптимізацію навантажень у відповідності з індивідуально-психологічними особливостями, що реалізується через підбір персоналу; оптимізацію режимів праці і відпочинку, вибір психологічно придатного розподілу професійних функцій тощо; забезпечення умов діяльності відповідно гігієнічним стандартам, візуальної комфортності; створення організаційних передумов для соціальної взаємодії і задоволення вищих соціальних потреб людини.

У випадках, коли стресовий стан працівника вже має місце, широко вживаються прийоми м’язової релаксації, візуалізації заспокійливої установки, фіксації на диханні, ідентифікації з символічним носієм оптимального стану, самопереконання.

Нарешті, важливим компонентом антистресової програми для персоналу є підвищення його стресостійкості через формування навичок розв’язання проблем, для чого використовуються можливості психологічного консультування.

1. Джуэлл Л. Индустриально-инженерная психология. – СПб: Питер, 2001. – С. 436. [↑](#footnote-ref-2)