

МЕНЕДЖМЕНТ И ПСИХОЛОГИЯ. СИНДРОМ «ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»

В статье рассматривается состояние дистресса среди работников организации как один из важнейших факторов, влияющих на эффективность производства в целом. Проблема стрессовых состояний стоит весьма остро в России и за рубежом. Постоянный рабочий стресс приводит к синдрому «выгорания», который характеризуется раздражительностью, апатией, тревогой. Одним из прогрессивных приемов борьбы с дистрессом является копинг.

Ключевые слова: Дистресс, рабочее напряжение, синдром «выгорания», стресс-менеджмент, копинг

MANAGEMENT AND PSYCHOLOGY. THE SYNDROME OF «PROFESSIONAL BURNING OUT»

The distress state among the employees of the organization as one of the major factors influencing production efficiency on the whole is considered in the article. The problem of stressful states is very actual both in Russia, and abroad. The constant working stress leads to a «burning out» syndrome which is characterized by irritability, apathy and alarm. One of progressive methods of distress overcoming is coping.

Keywords: distress, working pressure, “burning out” syndrome, stress-management, coping

Знаменитый исследователь стресса канадский физиолог Ганс Селье в 1936 году опубликовал свою первую работу по общему адаптационному синдрому, но длительное время избегал употребления термина «стресс», поскольку тот использовался во многом для обозначения «нервно-психического» напряжения (синдром «бороться или бежать»). Только в 1946 году Г. Селье начал систематически использовать термин «стресс» для общего адаптационного напряжения. Стрессы отражают выработанную в процессе эволюции приспособительную реакцию, вызванную нарушением баланса и направленную на обеспечение самосохранения и поддержания равновесного состояния объекта в ответ на экстремальные внешние воздействия. Несильные стрессы, такие как эустресс, ю-стресс, неизбежны и даже полезны, так как они мобилизуют работника и способствуют продуктивной адаптации к изменяющимся условиям. В результате повышается скорость выполнения операций, возрастает интенсивность труда, улучшаются мышление, внимание, реакция и в итоге повышаются результаты работы.

Дистрессы представляют собой серьезную опасность, так как они вызывают негативное состояние, возникающее вследствие недостатка ресурсов для адекватного ответа на агрессивные внешние вызовы. Дистрессы обладают разрушительной силой, поскольку предъявленные ими требования превышают допустимый уровень.

Врачи М.Фридман и Р.Розенман изучали проблему коронарного поведения у людей. Характерные черты такого поведения: работа «на износ», вовлеченность в постоянную борьбу, неумение отдыхать, повышенная напористость и агрессивность. Анализ поведения персонала на наличие физиологических, психологических и поведенческих деформаций служит проявлением стресс коронарного поведения. Последствиями этого могут быть различные поведенческие девиации: агрессия, конфронтация, абсентеизм, несчастные случаи.

Проблема дистрессов стоит весьма остро в России и за рубежом. По данным Минздравсоцразвития Российской Федерации, 78% людей находятся в состоянии затяжного психоэмоционального и социального стресса, из них 30% находятся в состоянии депрессии и психозов (рис.1).

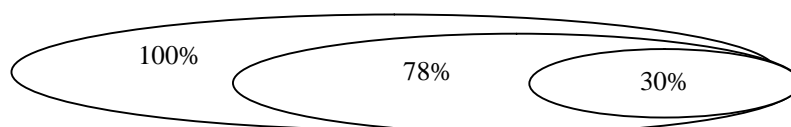


Рисунок 1 - Процентные данные людей находящихся в состоянии стресса

Каждый третий работник раз в неделю испытывает сильный стресс, а 13% сотрудников испытывают его практически ежедневно. Самая уязвимая группа это люди в возрасте от 30 до 40 лет - потенциально продуктивная часть трудоспособного населения. Длительные, тяжелые стрессы приводят к пагубным последствиям не только отдельного работника, но и организации, и общества в целом. С. Линд и Ф. Отте оценивают стрессы как

«один из самых дорогостоящих видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании». Стрессы на протяжении 30-35 лет в индустриально развитых странах уносят миллионы жизней. США ежегодно несет потери в 300 млрд. долл., Германия – 60 млрд. (включая расходы на лечения и производственные убытки). В кризисных условиях эти показатели возрастают.

Возникновения тяжелого профессионального дистресса – синдрома «выгорания» обуславливаются высокими стрессовыми нагрузками. «Выгорание» представляет совокупность неспецифических, физиологических, психологических и поведенческих реакций субъекта, которые развиваются на фоне хронического стресса. Профессиональный стресс приводит к истощению энергетических и личностных, эмоционально-психических ресурсов работника и вызывает его профессиональную и личностную деформацию.

Данное понятие впервые ввел в 1974 году Дж. Х. Фрейденберг. Он объяснял это как состояние изнеможения совокупности с ощущением собственной бесполезности, ненужности, опустошения. К. Маслач в 1976 году расширил его толкование и в настоящее время профессиональное выгорание определяется как долговременная стрессовая реакция или синдром, который возникал вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности, приводящих к личной деформации работника, включая развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам. Основные симптомы «выгорания» изображены на рисунке 2.

Опасность состоит в том, что «выгорание» - это не кратковременный преходящий эпизод, а долговременный процесс - «сгорания дотла». Значимость проблемы столь велика, что недавно профессиональный стресс был выделен в отдельную рубрику в международные классификации болезней МКБ-10 раздел Z73- «стресс, связанный с трудностями управления своей жизни». Синдром «профессионального выгорания», согласно исследованиям С. Джексона и К. Маслач, представляет собой трехмерный конструкт, включающий определенные компоненты. (табл.1)

Таблица 1. Компоненты синдрома «профессионального выгорания», представляющие собой трехмерный конструкт по С. Джексону и К. Маслач

№	Компоненты синдрома «профессионального выгорания»	Описание синдрома «профессионального выгорания»
1	Эмоциональное истощение	Сниженный эмоциональный тонус, появление агрессивных реакций, утрата интереса к окружающему, симптомы депрессии
2	Деперсонализация	Деформация личности, обезличивание отношений с другими людьми
3	Редукция личных достижений	Снижение самооценки и мотивации, снижение уровня притязаний, редукция значимости успехов, собственного достоинства, отстранения от обязанностей по отношению к другим

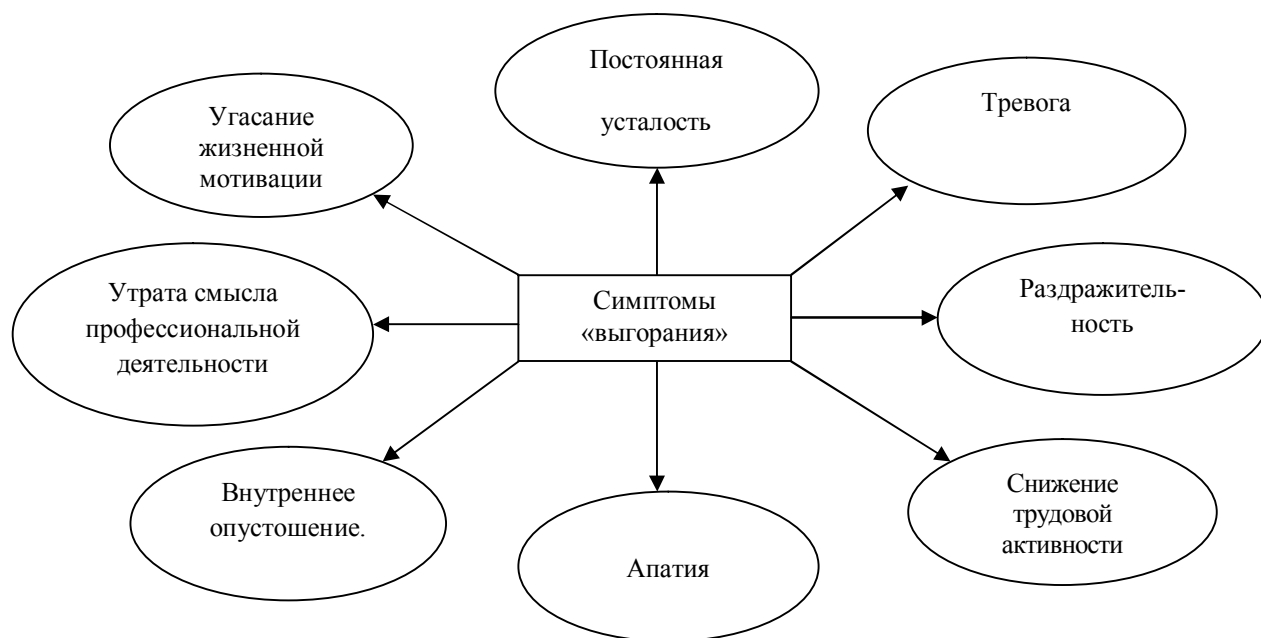


Рисунок 2. Основные симптомы профессионального «выгорания» на работе

Б. Перлманом и Е. Хартманом разработана модель, определяющая личностные и организационные переменные, которые отражают три симптоматические категории «выгорания».(табл.2)

Таблица 2. Три симптоматические категории «выгорания» по Б. Перлманому и Е. Хартманому

№№	Симптоматическая категория «выгорания»	Описание симптоматической категории «выгорания»
11.	Физиологическая	Физическое истощение
22.	Аффективно-когнитивная	Эмоциональное истощение, деперсонализация
33.	Поведенческая	Дезадаптация, сниженная производительная продуктивность

В целом восприятие и воздействие дистресса (выгорание) определяется такими факторами, как индивидуальные характеристики работника, его организационная и социальное окружение, влияющие на его преодоление.

Особенно сильно профессиональному выгоранию подвержены менеджеры всех уровней и звеньев управления. В крупных компаниях продолжительность их пребывания на работе в пределах 11-15 часов. И 9-19 часов в мелких и средних организациях. Последствиями этого становятся ситуации, когда менеджеры буквально «сгорают» на работе.

Согласно данным научного совета по проблемам прикладной физиологии человека:

- 20% - гипертоническая болезнь;
- 14 % - ишемическая болезнь сердца.

В возрасте 40 - 49 лет показатель гипертонической болезни у руководителей-мужчин превышает 50% обследованных.

Профессиональный стресс менеджера, по мнению С. Шекшни, характеризуется рядом специфических синдромов. (табл.3)

Таблица 3. Синдромы, характеризующие профессиональный стресс менеджера по С. Шекшни

№	Синдром	Описание синдрома
1.	«Отложенная жизнь»	Приоритетность производственных задач и откладывание «на потом» остальных дел (здоровье, семья,отдых, друзья)
2.	«Организационная алексетимия»	Эмоциональная стерильность, беспристрастность, отсутствие эмпатии, «вкуса» к жизни
3.	«Агедонии»	Сниженная способность получать удовольствия, неспособность к позитивному восприятию к жизни, ригидность

Развитию симптомов «выгорания» наиболее подвержены высококлассные специалисты, преданные и увлеченные своим делом, работающие с высокой самоотдачей, ответственностью и устремленностью к успеху (трудоголики).

Профессиональная деятельность каждого современного специалиста, по мнению Г. Никифорова, должна быть соединена с проблемой сохранения его физического и психического здоровья. Неотъемлемая часть менеджерской компетентности - умение заботиться о своем здоровье. По данным Всемирной организации Здравоохранения, состояние здоровья зависит:

- На 50% - от образа жизни человека;
- На 8-10% - от здравоохранения;
- На 20% - от экологии;
- На 20% - от генетической предрасположенности.

Концепция укрепления здоровья на рабочем месте разработана Комитетом экспертов ВОЗ еще в 1988 году. В современных компаниях необходимо придерживаться этой концепции, для укрепления профессионального здоровья и благополучия, уменьшения случая возникновения профессиональных заболеваний и деформаций. Реализация этой программы предполагается в двух направлениях:

- 1) повышение компетентности в области здоровья, укрепления резервных возможностей профессионала и выработка навыков здорового поведения;
- 2) профилактика дисфункций или редукция источников производственного стресса.

Действие программы должно быть направлено не только на индивида, но и на всю организацию для обеспечения социальной поддержки при изменении отношения и стили жизни. Методологической основой программы является концепция самосохранительного поведения («превентивное поведение») освещающая различные аспекты поведения, связанного со здоровьем.

В стресс-менеджменте важное место занимают мероприятия по элиминированию факторов стресса – действия, которые либо смягчают негативное состояние объекта в следствие дистрессов, либо уменьшают частоту их появления. Главной целью этой деятельности является поддержание стресса в пределах допустимого уровня, снижение сензитивности и повышение стрессоустойчивости (толерантности) на основе системы мони-

торинга, профилактики и психогигиены стрессов. Важное значение при этом имеет антистрессовая регуляция и модификация поведения, которая предполагает высокую самоорганизацию и самоконтроль персонала.

В системе управления стрессами важную роль играют апробированные практикой приемы:

- анализ способностей и потребностей работников, проведения диагностики профессиональной пригодности персонала;
- применение гибких графиков работы, внедрение «банков рабочих дней»;
- совершенствование системы мотивации и стимулирования труда;
- повышение информированности персонала, совместное обсуждение и принятие решений;
- внедрение программ поддержки сотрудников: «программы навыков самопознания и саморегуляции», корпоративные семинары, тренинги, социальная поддержка;
- реализация программ борьбы с дистрессами: адаптивное биоуправление, психокоррекция, анти-стресс-тренинги, оздоровление работников.

Эти действия должны осуществляться системно на многокомпонентной основе непосредственно самым работником, рабочей группой и менеджментом организации.

Одним из прогрессивных приемов стресс-менеджмента считают формирование стратегии и моделей преодолевающего поведения – копинг. Копинг – это непрерывно меняющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы работника, их преодоление рассматривается как стабилизирующий фактор, помогающий человеку поддерживать психосоциальную адаптацию в периоды стресса. Это приводит к редуцированию стрессовых воздействий путем овладения, ослабления или смягчения требований стрессовым ситуациям.

По мнению Р. Лазаруса и М. Фолкмана, существуют 2 типа стратегий преодолевающего поведения:

1. Проблемно-ориентированный копинг – усилия направляются на решение возникшей проблемы.
2. Эмоционально-ориентированный копинг – изменение собственных установок по отношению к данной ситуации.

Методика, предложенная С. Хобфоллом, позволяет выявить тенденции поведения и дифференцировать копинг по девяти поведенческим моделям, ранжированным в виде континуума (рис.3).

В целом, поведение объекта можно представить по принципу «быйва», которая позволяет приспособиться к изменяющимся условиям, и «бегство», при котором синдром проявляется при попытках уйти от угрожающей ситуации.

В группе 25 студентов (средний возраст 19,6 лет) Орловского государственного института экономики и торговли специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» и 25 менеджеров различных предприятий (средний возраст 30,6 лет) был проведен сравнительный анализ уровня «выгорания» по опроснику К. Маслач и К. Джексона в модификации Н.Е. Водопьяновой. Анализ показал, что уровень выгорания в обеих группах находится на средней отметке и отклонения по шкалам между группами незначительны. Обеим группа присуща высокая степень эмоционально истощения и редуции личных достижений и в меньшей мере – деперсонализации. При этом, у студентов Орловского государственного института экономики и торговли специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» редуция личных достижений на 2,5 пункта выше, чем у специалистов, что свидетельствует о пессимистичном настрое и негативной оценке себя и своих достижений молодыми людьми.

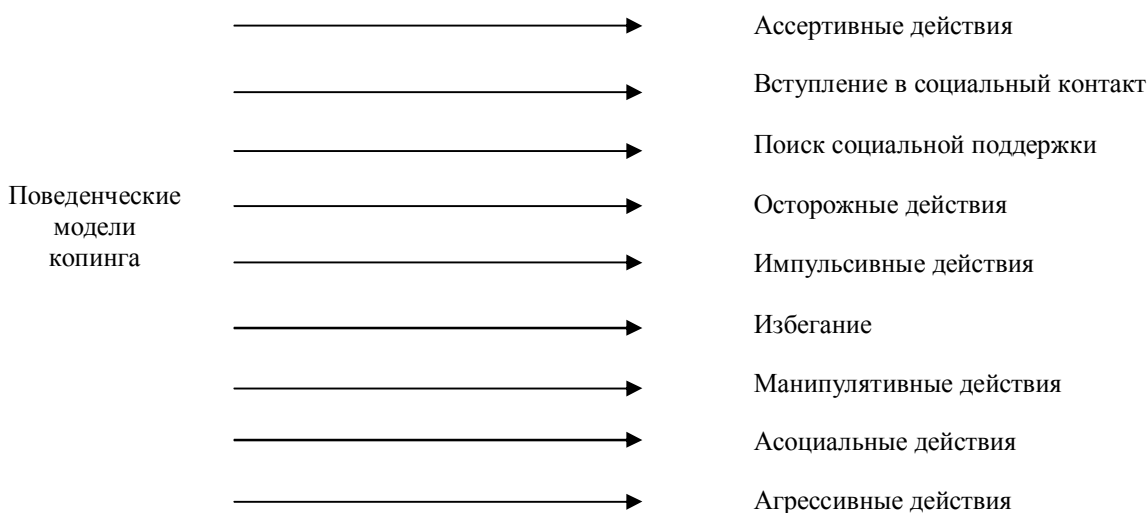


Рисунок 3 - Девять поведенческих моделей, ранжированных в виде континуума по С. Хобфоллом

Изучение способов поведения в стрессовых ситуациях «копинг-стратегий» показало, что большинство опрошенных (60% респондентов) используют «здоровое» преодоление, то есть копинг для них является и активным и просоциальным. Позитивное преодоление в совокупности с активным использованием социальных ресурсов повышает стрессоустойчивость личности. Те менеджеры, в поведении которых используются «здоро-

вые» стратегии, обладают низким уровнем деперсонализации, редукцией личных достижений и эмоционального истощения, то есть высоким уровнем стрессоустойчивости. Для 40% студентов одной из ведущих стратегий является асоциальная стратегия – агрессивные действия, выступающие компенсаторным механизмом душевного дискомфорта, что отрицательно сказывается на отношениях с окружающими.

Характерными приемами снятия стрессового напряжения для обеих групп являются:

- 22,6% - сон;
- 18,5% - общение с друзьями или любимым человеком;
- 15,3% - анализ своих действий;
- 11,3% - изменение своего поведения;
- 9,7% - физическая активность;
- 8,2% - вкусная еда;
- 5,6% - просмотр телевизора;
- 4,8% - употребление алкоголя;
- 4% - сигареты и агрессия.

Превалирование стратегий ухода от проблемы (сон) не представляет опасности для социума, но для личности это не самый удачный выбор, поскольку проблемы – источники стресса – сами собой не решаются.

«Здоровый» копинг как поиск социальной поддержки в целом оценивается позитивно. Проведенные исследования А. Пинеса, С. Новака, Ф. Гиббонеса, С. Хенсона доказывают, что социальная поддержка может способствовать успеху и оказывать благотворное влияние на профессиональное благополучие. Опасность кроется в том, что изначальная установка человека на поддержку извне является проявлением недостатка автономии и способствует развитию у него симптомов выгорания.

Преодолевающее поведение представляет собой динамический процесс, специфика которого определяется как особенностями ситуации, так и активностью личности, направленной на решение возникших проблем при столкновении со стрессовым событием. Формирование стратегий копингового поведения, позволяющее корректировать поведение работников, продуктивно с точки зрения возможности управленческого вмешательства в процесс преодоления негативных последствий профессиональных стрессов.

Умение менеджера управлять стрессовыми ситуациями и формировать модели преодолевающего поведения персонала на основе здорового копинга является одним из наиболее перспективных направлений стресс-менеджмента. В организациях необходимо проводить мониторинг состояния работников не реже одного раза в год, чтобы отслеживать динамику процесса и вовремя принимать меры по нейтрализации стресс-факторов.

Практически полностью поддается коррекции без помощи специалистов и специфических средств профессиональное выгорание на ранних стадиях.

Профилактические мероприятия должны быть направлены на смягчение действия стрессов:

- снятие рабочего напряжения;
- повышение профессиональной мотивации;
- выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением.

В каждой организации важным для преодоления профессиональных деформаций и устойчивого развития в посткризисный период является решение проблем «профессионального выгорания», что будет способствовать успешной рыночной адаптации и эффективной внутренней интеграции.

Список литературы:

1. Болотова, Е. Управление стрессом – одна из новых задач службы персонала [Текст] / Е. Болотова, М. Долгов, Е. Скриптунова // Справочник по управлению персоналом. – 2011. – № 9. – С. 96-113.
2. Василюк, Ф. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций [Текст]: учебник / Ф. Василюк – М.: Издательство Московского университета, 2008. – 200 с.
3. Готвальд, Ф. Аюрведа в бизнесе: система оздоровления личности, рабочего места и предприятия. Настольная книга бизнесмена [Текст] / Ф. Готвальд, В. Ховальд / Пер. с нем. А. Гарькавого]. - М.: Гранд : ФАИР-Пресс, 2010. – 382 с.
4. Гринберг, Д. Управление стрессом [Текст]: учебник / Д. Гринберг - П., 7-е издание. - 2004.- 496 с.
5. Дикая, Л. Проблемность в профессиональной деятельности: теория и методы психологического анализа [Текст] / Л. Дикая - М: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. – 103 с.
6. Иванникова, Н.Н. Синдром менеджера, или профилактика профессионального выгорания [Текст] / Н.Н. Иванникова. – М.: Дашков и К, 2011. – 312 с.
7. Лиознова, К. Стресс-менеджмент как часть менеджмента организации [Текст] / К. Лиознова // Справочник по управлению персоналом. – 2009. – № 2. – С. 29-34.
8. Моница, Г.Б. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости» [Текст] / Г.Б. Моница, Н.В. Раннала – СПб.: Речь, 2011. – 211 с.
9. Никифорова, Г.С., Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [Текст]: учебник / Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб.: Речь, 2010. – 172 с.
10. Толпегин, А. Стресс: и друг, и враг [Текст] / А. Толпегин // Управление персоналом. – 2010. – № 3. – С. 48-50.

11. Хольцер М. Стресс на рабочем месте и производительность труда: проблема для общественного сектора [Текст] / М. Хольцер, Г. Хелфанд // Персонал микс. – 2004. – № 5. – С. 32-37.
12. Гордон, Р. Организационное поведение: диагностический подход [Текст] / Р. Гордон, Р. Джудит. 5-е изд. - Prentice Hall, 1997.
13. Херси, П. Управление организационного поведения: ведущие персоналом [Текст] / П.Херси, К. Бланшар. - 8-е изд. - Prentice Hall, 2000.

Осипов Ашот Эдуардович

к.э.н., доцент кафедры менеджмента

Орловского государственного института экономики и торговли

e-mail :yuguliazv@yandex.ru

Салькова Марина Викторовна

студентка 3 курса факультета учета и информационных технологий

Орловского государственного института экономики и торговли

e-mail :yuguliazv@yandex.ru