

УДК 159

МОДЕЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ»

Гура О.Р.*, Тарасенко Л.В., Свечкарев В.П.*****

* Магистрант ИСиР ЮФУ, **Научный руководитель, д.с.н., профессор ИСиР ЮФУ,
*** Научный консультант, к.т.н., профессор ИСиР ЮФУ

В условиях непрекращающейся модернизации экономики России, принимая во внимание обостряющуюся конкуренцию на рынке труда, все более актуальными становятся проблемы связанные профессиональным становлением личности. В процессе трудовой деятельности индивида происходят трансформации как деструктивного, так и конструктивного плана. В данной работе мы рассмотрим деструктивные новообразования профессионального становления личности на примере синдрома эмоционального выгорания работника. Актуальность исследования связана с тем, что среди негативных последствий рассматриваемого синдрома находятся ухудшение здоровья сотрудника (как психологического, так и физиологического), снижение качества выполняемой работы, снижение работоспособности и производительности, утечка кадров. Все это негативно отражается не только на личности сотрудника, но и на экономическом положении предприятия, его статусе [2].

Синдром профессионального выгорания как термин был введен в 1980 году Гербертом Фреденбергом. Происходит название синдрома от английского словосочетания burn out. Под синдромом профессионального выгорания понимают состояние усталости, изнеможения, со стойким нежеланием выполнять должностные обязанности, незаинтересованность в профессиональном развитии, сопряженное с общей подавленностью психики лица или с повышением агрессии и тревожности. В первую очередь профессиональное выгорание – это профессиональная деформация сотрудника, представляющая собой ответную реакцию психики на длительное воздействие стрессовых факторов [1].

Наиболее глубоко исследовали синдром профессионального выгорания американские психологи Г. Фреденберг и К. Маслач, рассматривающие данное явление, как физическое и эмоциональное истощение, утрату восприятия профессиональной действительности [1]. Отечественные ученые Е.Е. Алексеева и В.Н. Феофанов указывают на значимость социального окружения при рассмотрении данной проблемы. К основным характеристикам профессионального выгорания относятся: ригидность, потерю мотивации, эмоциональное безразличие, негативная установка на профессиональные перспективы [3].

Профессиональное выгорание имеет шесть стадий: растерянность, раздражение, двойная роль, разочарование, потеря интереса к сотрудничеству, конец работы [5]. На первой стадии проявляются первые признаки стресса, обусловленные общей растерянностью сотрудника, непонимающего причины потери результативности труда, обусловленного общей утомляемостью организма. Далее работник начинает испытывать раздражение, связанное с собственным бессилием. Сотрудник прилагает максимум усилий, производительность растет, но состояние нервного напряжения увеличивается. Третья стадия характеризуется избеганием контактов с начальством. Четвертая стадия характеризуется снижением производительности труда до минимального уровня. Пятая стадия характеризуется сужением сотрудником собственных обязанностей, уменьшением профессиональных контактов. Ухудшаются взаимоотношения с коллегами. Шестая стадия заключается в том, что работник либо меняет работу, либо рассматривает собственную работу как «каторгу» [4].

В науке существует три основных подхода к рассматриваемой проблеме: организационный, интерперсональный и индивидуальный [4]. В организационном подходе на первый план изучения выносятся организационная среда, в которой таятся причины профессионального выгорания. Интерперсональный подход изучает профессиональное окружение сотрудника, изучает коллектив. Индивидуальный подход объясняет профессиональное выгорание психологическими характеристиками индивида.

Синдром профессионального выгорания рассматривается в трех основных научных моделях: однофакторной, двухфакторной и трехфакторной. Авторами однофакторной модели выступают Пайнс и Аронсон. В рамках данной модели профессиональное выгорание рассматривается как частный случай синдрома хронической усталости. Основным компонентом модели является эмоциональное истощение сотрудника, вызванное постоянным стрессом [3]. Стронниками двухфакторной модели являются Д. Дирендонк и В. Шауфели. К эмоциональному истощению в данной модели добавляется деперсонализация сотрудника. В рамках эмоционального истощения рассматривается ухудшение здоровья работника. Второй фактор связан с изменением отношения к выполняемым трудовым обязанностям [5]. Трехфакторная модель была предложена К. Маслач и С. Джексоном. Она состоит из: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений [4].

Для того, что бы выявить причины профессионального выгорания и найти пути решения данной проблемы в рамках предприятия построим когнитивную карту, в основе которой будет лежать трехфакторная модель К. Маслач и С. Джексона.

В качестве целевых факторов, обуславливающих профессиональное выгорание, будем рассматривать: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личностных достижений. Между данными факторами и профессиональным выгоранием взаимозависимая положительная связь, они обуславливают друг друга. Под эмоциональным истощением будем понимать снижение эмоционального фона, вызванного рутинностью трудового процесса и установкой на работу «на износ». Под деперсонализацией будем рассматривать деформацию отношений в трудовом коллективе. Редукцию личных достижений будем изучать через негативную оценку работником самого себя и стагнацию профессионального роста.

Построим когнитивную модель без задействования факторов воздействия (Рис.1.). Исходя из модели видно, что целевой фактор эмоционального истощения усиливает рутинность трудового процесса и установка работы «на износ». Между данными факторами четкая положительная связь. Работа «на износ» приводит к межличностным конфликтам (МК), ровно также как и межличностные конфликты усиливают конкуренцию в коллективе и заставляют работать сотрудника сверх силы. Эти факторы взаимозависимы. Более того профессиональное выгорание в целом обуславливает межличностные конфликты в коллективе, между данными факторами положительная зависимость. Целевой фактор деперсонализации усиливают межличностные конфликты, так как он связан с негативной трансформацией трудовых отношений. Редукцию личных достижений (РЛД) обуславливают негативная оценка себя и стагнация профессионального роста сотрудника. Между данными факторами положительная связь. В результате моделирования получаем усиливающий контур между эмоциональным истощением, работой «на износ», межличностными конфликтами в коллективе и профессиональным выгоранием. Между деперсонализацией работника, межличностными конфликтами и профессиональным выгоранием также обнаружен усиливающий контур. Прогноз данной модели для предприятия заключается в неуклонном снижении производительности труда, увеличения текучести кадров.

Для решения проблемы профессионального выгорания на предприятии вводим факторы управления: высокую квалификацию управляющего персонала (ВКУП), непрерывное повышение профессиональной квалификации сотрудников (образовательные курсы по профилю трудовой деятельности, стажировки, мастер-классы, тренинги профессионального роста). (Рис.2.) Так высокая квалификация управляющего персонала (ВКУП) снижает межличностные конфликты (МК) посредством грамотной кадровой политики, механизмов тим-билдинга. Управляющий фактор ВКУП посредством грамотного планирования рабочего процесса нивелирует необходимость работы

сотрудника «на износ». Высокая квалификация управляющего персонала посредством материального и нематериального стимулирования (благодарственные письма, доска почета) укрепляет веру сотрудника в свои профессиональные силы, тем самым разрушая его негативную оценку себя как профессионала. Непрерывное повышение квалификации сотрудников приносит в рабочий процесс нововведения и оптимизации, что разрушает рутинность трудового процесса. Аналогично данный фактор управления борется со стагнацией профессионального роста сотрудников посредством их обучения, переобучения, повышения профессиональных компетенций. Данный механизм, имея в своей основе два фактора управления, способен решить проблему профессионального выгорания на предприятии. Прогноз данной модели положительный, направлен на повышение производительности, оптимизацию рабочего процесса, сплочение коллектива.

Таким образом, профессиональное выгорание представляет собой деструктивное психо-социальное явление, приводящее не только к ухудшению психологического и физического здоровья сотрудника, но и к падению производительности труда на предприятии, к текучести кадров, к ухудшению климата в коллективе. Используя когнитивное моделирование на основе трехфакторной модели профессионального выгорания, мы нашли механизм противодействия данному явлению путем непрерывного повышения квалификации сотрудников и грамотном управлении предприятием, в основе которого лежит высокая степень квалификации управляющих кадров.

Список литературы:

1. *Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2005. 336 с.
2. *Волканевский С.В.* Рефлексивность как детерминанта синдрома «психического выгорания» личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2010. 25 с.
3. *Леонова А.Б.* Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 2000. № 3. С. 4–21.
4. *Орёл В.Е.* Синдром психического выгорания личности. М.: Институт психологии РАН, 2005. 330 с.
5. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов различных профессий: сб. статей / под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного. Курск, 2008.
6. *Гафиатулина Н.Х.* Здоровьесберегающие модели профессиональной социализации студенческой молодежи в условиях социальной неопределенности // Инженерный вестник Дона, 2013, №3 URL: ivdon.ru/magazine/archive/n3y2013/1824.

Приложение №1.

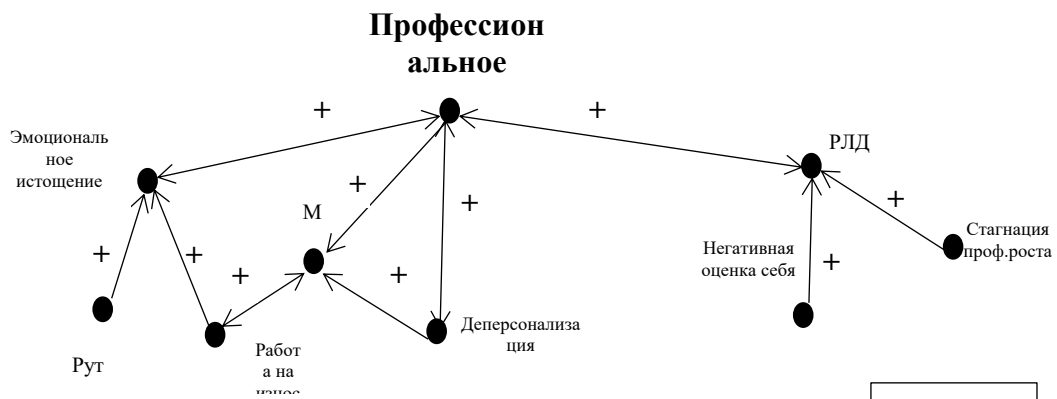


Рис. 1