

УДК 37.015.3:159.944

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ: ПРИЧИНЫ, ПОСЛЕДСТВИЯ, СПОСОБЫ ПРОФИЛАКТИКИ

Колузаева Татьяна Владимировна,

*подполковник внутренней службы, помощник начальника отдела МВД России по Алтайскому району (по работе с личным составом) –
руководитель группы (по работе с личным составом)*

*Научный руководитель – А. В. Метелев, доцент кафедры педагогики, психологии и организации работы с кадрами
Академия управления МВД России (г. Москва)*

В данной статье раскрывается содержание понятия «синдрома эмоционального выгорания», описаны причины возникновения и развития данного психологического состояния, обозначены факторы, способствующие возникновению анализируемого синдрома, определены способы его профилактики.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, причины возникновения и развития СЭВ, факторы, способствующие возникновению СЭВ, способы профилактики СЭВ.

EMOTIONAL BURNOUT: CAUSES, CONSEQUENCES, PREVENTION METHODS

Koluzayeva Tatyana Vladimirovna,

*Lieutenant Colonel of the internal service, head assistant of the Department of the Ministry of Internal Affairs of Russia for the Altai region
(for working with personnel) – the head of the group (to work with staff)*

*Scientific adviser – A. V. Metelev, Associate Professor, the Department of Pedagogy, Psychology and Personnel Management
Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of Russia (Moscow)*

This article reveals the content of the concept of “burnout syndrome”, describes the causes of the occurrence and development of this psychological state, identifies factors that contribute to the occurrence of the analyzed syndrome, and defines methods for its prevention.

Key words: burnout syndrome, causes of the emergence and development of burnout syndrome, factors contributing to the emergence of burnout syndrome, methods of preventing burnout syndrome.

В настоящее время с увеличением темпа жизни всё большее количество людей испытывает эмоциональные перегрузки и страдает от проявлений синдрома хронической усталости. Особую психоэмоциональную истощённость испытывают специалисты, находящиеся в процессе постоянной коммуникации с другими людьми, а именно специалисты, чья работа попадает под область определения профессии типа «человек – человек», в силу специфики выполняемой деятельности. Именно они более всего подвержены риску психосоматических заболеваний, вызванных постоянным эмоциональным напряжением и стрессовым состоянием. На первом месте среди указанных расстройств находится синдром профессиональ-

ного выгорания, который является негативным последствием, обусловленным особенностями работы.

Термин «эмоциональное выгорание» в науку впервые был введён американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для обозначения психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном взаимодействии с разными личностями в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи [1].

В исследованиях разных авторов утверждается, что первым на синдром эмоционального выгорания, которое проявляется в нарастании эмоционального истощения или, по К. Маслач и С. Джексон, синдром физического и эмоцио-

нального истощения [2]), обратил внимание американский психиатр Н. J. Freudenberger, который в 1974 году в работе "Staffburnout"[3] и предложил термин «выгорание» (см., например об этом: [4, с. 59]. Учёный наблюдал за работниками психиатрических учреждений и на их основании, как пишут Е. Г. Королева и Э. Е. Шустер, разработал новую модель для рассмотрения дистресса и функциональных нарушений, связанных с профессиональной деятельностью [5].

В последующем феномен эмоционального выгорания исследовали такие исследователи, как Б. Перлман, Е. Хартман, К. Маслач, А. Пайнс, Е. Айронс, Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, М. Буриш и др., внёсшие весомый вклад в развитие представлений о данном состоянии, причин его появления и стадиях формирования.

Синдром профессионального выгорания – это неблагоприятная реакция на стрессы, возникающая вследствие самых разных причин, связанных с выполнением профессиональных обязанностей; они включают в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты [2]. По мере того, как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведёт к уменьшению контактов с окружающими, что в свою очередь ведёт к обострённому переживанию одиночества. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда.

Жертвы профессионального выгорания могут испытывать неуверенность в себе и неудовлетворённость личной жизнью. Если личная жизнь не даёт достаточных оснований для самоуважения и подтверждения значимости человека, то «выгорающие» люди ещё с большим усердием пытаются найти обоснование смысла своей жизни и самоактуализироваться

в работе. Ежедневная работа с постоянной перегрузкой и психологической зависимостью от неё ведёт к накоплению последствий стрессов и истощению запаса жизненной энергии человека.

В целях профилактики такого негативного состояния, как эмоциональное выгорание, необходимо знать факторы, способствующие его развитию. Изучение литературы показало, что их можно разделить на: социально-демографические, личностные, организационные, социально-психологические.

Социально-демографические факторы включают в себя пункты:

- возраст (наиболее чувствительны к выгоранию молодые люди 19–25 лет в силу своей неопытности и представители более старшего поколения, люди 40–50, причиной выгорания которых является накопившаяся усталость);

- пол (мужчины менее эмоциональны, женщины, напротив более подвержены эмоциям, что связано с выполнением ими дополнительных домашних и семейных обязанностей, вследствие чего они испытывают напряжение в гораздо большей степени. В данном случае очень важно распределение нагрузки с учётом гендерного признака: есть круг обязанностей, где нужно показать силу, выносливость и мужественность, что несвойственно большинству женщин. Имеются обязанности, которые требуют умения сочувствовать и сопереживать, что в большей мере свойственно женщинам;

- стаж работы (исследователями установлено, что эмоциональному выгоранию наиболее подвержены молодые специалисты в силу нереалистичности их ожиданий, а также лица старшего возраста, длительное время замещающие одну и ту же должность, поскольку в подобных случаях высок риск профессиональной деформации). Так, интересные данные о профессиональном выгорании и стрессоустойчивости у сотрудников противопожарной службы с разным стажем работы находим в статье А. А. Фёдоровой и Н. И. Горбуновой [7,

с. 94–95]. См. также о результатах экспериментального исследования о влиянии стажа работы на особенности профессионального стресса, а значит, и на процесс эмоционального выгорания у учителей школ, реализующих инклюзивное образование: [8, с. 43–45]. Особенности структуры профессионального выгорания в зависимости от стажа у врачей и медицинских сестёр отделений анестезиологии и реанимации исследовали В. Б. Кошкин и его соавторы [4, с. 59–61];;

- семейное положение (более высокая степень подверженности выгоранию у лиц, не состоящих в браке, поскольку в семье каждый человек получает колоссальную поддержку; люди одинокие, как правило, переживают свои сомнения и неудачи наедине с собой);

- уровень образования (у людей с высшим образованием более высокие притязания, а ожидания не всегда соответствуют действительности. Специалисты, имеющие среднее профессиональное образование, с одной стороны, чувствуют себя неловко в кругу специалистов с высшим образованием, с другой стороны, имеют гораздо больше стремлений к достижению успеха).

К личностным факторам относят следующие:

- выносливость (сохранение ежедневной высокой продуктивности труда, независимо от сложившихся обстоятельств, сформировать которую возможно путём саморазвития либо опытом решения подобных задач, а также при наличии соответствующей мотивации);

- индивидуальные стратегии сопротивления (умение контролировать ситуацию и оперативно реагировать на её изменение свойственно как специалистам без опыта, так и профессионалам, имеющим за плечами большой жизненный опыт; немаловажную роль здесь также играет семья и круг общения работников);

- предрасположенность к эмоциональному выгоранию (чаще всего этот

фактор наблюдается у людей с бурным темпом жизни, испытывающих сильную потребность держать всё под своим контролем, а также у людей, имеющих опыт негативного разрешения различного рода ситуаций; в данном случае нельзя исключать также психологические особенности конкретного человека);

- самооценка (низкая самооценка предрасполагает к эмоциональному выгоранию, так как неуверенный в себе человек сам по себе пребывает в состоянии стресса);

- профессиональная мотивация (речь идёт о связи ценностей личности, совпадающих с возможностью их реализации именно в процессе профессиональной деятельности).

К организационным факторам причисляют такие как:

- условия работы (многочисленные исследования показали, что у работников с двенадцатичасовым рабочим днём уровень профессионального выгорания гораздо выше, чем у персонала с восьмичасовым рабочим днём. Снижению уровня выгорания способствуют и перерывы в работе, но это временный эффект, поскольку уже через три дня после возвращения к профессиональным обязанностям данный уровень частично повышается, а через три недели восстанавливается полностью);

- содержание труда (повышенная ответственность за выполняемые функции, постоянный прессинг особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за выполняемую работу, психологически трудный контингент и эмоциональная насыщенность, большой объём информации, которую необходимо переработать и зачастую не всегда оправданное затраченное на это время).

Группу социально-психологических факторов составляют:

- поддержка от администрации организации (поддержка со стороны коллег и людей с более высоким социальным и профессиональным статусом существенно снижает уровень эмоционального выгорания, а порой даже сти-

мулирует демонстрировать свои способности, так как каждый человек, ощущая, что его оценивают по достоинству, чувствует удовлетворённость от выполняемой работы и стремится достигнуть большего);

- недостаточное вознаграждение (несправедливое стимулирование заслуг работников, когда появляются так называемые «любимчики», которые поощряются регулярно, без особого учёта заслуг. В то же время есть категория менее заметных работников в силу разных причин, однако их вклад в общее дело абсолютно очевиден);

- ролевой конфликт и ролевая двойственность (нечёткая организация и планирование труда, недостаток материально-технического обеспечения, расплывчатая информация, наличие конфликтов в коллективе, неблагоприятный социально-психологический климат и т. д.).

Е. Г. Королева, Э. Е. Шустер пишут, что «у людей, поражённых СЭВ, как правило, выявляется сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции» [5]. Авторы выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ: физические, эмоциональные, поведенческие, интеллектуальные и социальные. Согласимся с тем, что к факторам, способствующим развитию эмоционального выгорания, следует отнести целый их комплекс, то есть на профессиональную деятельность негативно может влиять сочетание конкретных разновидностей из приведённых выше групп. Именно такой подход, например, наблюдаем у Т. В. Пфау и А. Н. Бозыковой, изучавших ситуативную и личностную тревожность, самочувствие, активность и настроение у врачей специальностей «Офтальмология», «Фтизиатрия» и «Терапия» [9, с. 131–134].

Специфика современной профессиональной деятельности такова, что большинство работников для достижения поставленной цели вы-

нуждены трудиться с раннего утра и до поздней ночи, вследствие чего человек постоянно напряжён, озабочен и, как правило, испытывает негативные эмоции. Длительное нахождение в таком состоянии, как правило, приводит к полному опустошению человека.

Яркими представителями указанного вида деятельности являются сотрудники органов внутренних дел, выполнение профессиональных обязанностей которых связано с высокой степенью риска, опасностью для жизни и здоровья, осознанной ответственностью за результаты выполняемых профессиональных задач. Длительное чрезмерное напряжение сказывается на психическом и соматическом состоянии сотрудников, вызывает развитие состояния психической дезадаптации, приводит к социально-психологическим нарушениям жизнедеятельности, неблагоприятным изменениям личности, которые в дальнейшем отрицательно сказываются на состоянии здоровья, служебных взаимоотношениях, в семейно-бытовой сфере личного состава, а также результатах оперативно-служебной деятельности.

Представители данной профессии находятся в постоянной коммуникации с различного рода категориями граждан. С одной стороны, это люди, оказавшиеся в беде и нуждающиеся в помощи, с другой – люди, нарушившие чьи-то права и преступившие закон. Взаимодействие с обеими сторонами чаще всего является непредсказуемым, в связи с чем от сотрудников требуется максимальная выдержка, наличие необходимых знаний, умений и навыков, высокий уровень морально-психологической и физической подготовленности.

Данные психологических исследований граждан, впервые принимаемых на службу в органы внутренних дел, свидетельствуют о том, что основными мотивами поступления на службу являются такие, как желание помогать людям (64 %), обеспечение соблюдения гражданами требований действующего законода-

тельства (68 %), интересная, нестандартная профессия (48 %), семейные традиции (22 %), социальная защищённость (72 %), саморазвитие, углубление знаний, приобретение опыта (38 %). Однако спустя два–три года, по данным психологических исследований, выявлено, что 28 % опрошенных готовы изменить сферу профессиональной деятельности, у 36 % сотрудников отмечается снижение уровня правосознания, следствием чего является рост фактов нарушений служебной дисциплины.

Проведённый анализ повседневной деятельности сотрудников органов внутренних дел позволяет сделать вывод о том, что именно их деятельность носит экстремальный характер, и при отсутствии у личного состава должного уровня стрессоустойчивости неизбежно влечёт возникновение и развитие профессионального стресса и эмоционального выгорания. Наиболее подвержены риску возникновения указанных негативных эмоций сотрудники подразделения участковых уполномоченных полиции. Именно в деятельности сотрудников этого подразделения присутствуют факторы, способствующие возникновению профессионального стресса и развитию эмоционального выгорания. Сотрудникам указанной структуры необходимо быстро принимать решения в самых разных проблемных ситуациях. Участковые уполномоченные полиции первыми выезжают на места происшествий и дают оценку происходящему. Так, находясь на суточном дежурстве, оперуполномоченный и следователь в среднем выезжают на вызов один–два раза в составе следственно-оперативной группы. Участковый уполномоченный полиции, как правило, выезжает на вызовы один, от 10 до 15 раз в сутки, что требует от него длительной концентрации внимания, строгого выполнения нормативов и требований, высокой ответственности за принимаемые решения. Вследствие всего перечисленного возникают высокая насыщенность межличностных взаимодействий, наличие ситуаций, угрожающих

жизни и здоровью, способных привести к серьёзной травме или более серьёзным последствиям, например, ранению как самого сотрудника, так и граждан, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Сохраняющаяся на протяжении последних пяти лет текучесть кадров в подразделении участковых уполномоченных полиции и проблемы с комплектованием вакантных должностей в данном подразделении, а также наблюдать за их психосоматическим состоянием, которое свидетельствует явное эмоциональное истощение, обозначило необходимость выявления причин данной статистики на уровне психологического исследования.

Для оценки уровня эмоционального выгорания сотрудников подразделения участковых уполномоченных полиции нами было проведено комплексное исследование. В нашей выборке участвовали 13 сотрудников отдела участковых уполномоченных полиции и по делам несовершеннолетних. Возраст испытуемых – от 25 до 45 лет, стаж службы в органах внутренних дел равен от одного года до 24 лет, стаж службы в указанном подразделении от одного года до 11 лет. По критерию образования данные таковы: высшее образование имеют 11 человек, из них 8 – юридическое, 2 сотрудника имеют среднее профессиональное образование.

Эмпирическое исследование включило в себя использование следующих методик:

1. «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко; указанная методика предназначена для диагностики синдрома выгорания, который учёный рассматривает с позиции общего адаптационного синдрома Ганса Селье. Метод включает три основных стадии, каждая из которых характеризуется определёнными симптомами:

Стадия «напряжение»:

- переживание психотравмирующих обстоятельств;
- неудовлетворённость собой;

– «загнанность в клетку»;

– тревога и депрессия.

Стадия «резистенция»:

– неадекватное избирательное эмоциональное реагирование;

– эмоционально-нравственная дезориентация;

– расширение сферы экономии эмоций;

– редукция профессиональных обязанностей.

Стадия «истощение»:

– эмоциональный дефицит;

– эмоциональная отстранённость;

– личностная отстранённость (деперсонализация);

– психосоматические и психовегетативные нарушения.

В зависимости от того, насколько сформирован каждый симптом, можно говорить о степени сформированности той или иной стадии и, как следствие, о состоянии эмоционального выгорания [3].

2. «Опросник профессионального выгорания МБИ» К. Маслач и С. Джексона (в адаптации Н. Е. Водопьяновой). Использование данного опросника позволяет отразить степень выраженности синдрома выгорания. В отличие от опросника В. В. Бойко здесь предлагается другая структура вопросов. Опросник названных авторов состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений трёх шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений». При этом эмоциональное истощение понимается авторами как сниженный эмоциональный фон, равнодушие или эмоциональное перенасыщение, утрата интереса к жизни, а деперсонализация как деформация отношений с другими людьми, негативизм по отношению к взрослым (родителям, коллегам, близким) и детям. Редукция личных достижений в свою очередь понимается как негативное оценивание себя, снижение значимости собственных достижений, самооценки и профессио-

нальной мотивации, в некоторых случаях негативизм относительно служебных обязанностей.

3. «Опросник психического выгорания для сотрудников правоохранительных органов» Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой. Данная методика была разработана на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексона, содержащей утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Опросник также состоит из трёх субшкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация» и «Профессиональные достижения». Ответы оцениваются по шестибальной шкале измерений и варьируются от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «Эмоционального истощения» и «Деперсонализации» и низкие – по шкале «Профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, чем меньше он удовлетворён самореализацией в профессиональной сфере, тем больше у него выражен синдром выгорания.

По результатам нашего исследования, проведённого с использованием методики диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, получены следующие данные: низкий уровень эмоционального выгорания обнаружен у 15,4 % опрошенных, уровень ниже среднего свойствен 7,7 %, средний уровень показали 53,8 % испытуемых, уровень выше среднего – у 7,7 %, высокий – у 15,4 % сотрудников.

Следует отметить, что в фазе напряжения среди складывающихся симптомов выделяются следующие: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, тревога и депрессия (продемонстрировали 15,4 % сотрудников); «загнанность в клетку» выявлена у 23,1 % опрошенных. В фа-

зе резистенции среди складывающихся симптомов доминирующим признаком является неадекватное эмоциональное реагирование, что свойственно 30,2 % испытуемых. В фазе истощения среди складывающихся симптомов преобладают: эмоциональная отстраненность у 46,2 % и эмоциональный дефицит у 38,5 % сотрудников.

Наибольшее число опрошенных в стадии сложившегося симптома (показатели по которым составляют от 16 баллов и выше) в фазе напряжения страдают от переживания психотравмирующими обстоятельствами – 15,4 %; в фазе резистенции от расширения сферы экономики эмоций и неадекватного эмоционального реагирования по 15,4 % соответственно; в фазе истощения преобладают: эмоциональный дефицит у 30,2 % опрошенных, эмоциональная отстраненность у 15,4 % сотрудников.

Анализируя полученные данные, можно прийти к выводу, что проблема «выгорания» носит актуальный характер, так как только 15,4 % опрошенных не страдают от проявлений данного синдрома, а остальные 84,6 % сотрудников страдают от указанной проблемы, причём у 15,4 % из этого числа наблюдается полностью сформировавшийся синдром эмоционального выгорания. Эта статистика указывает на острую необходимость проведения профилактических и реабилитационных мер, направленных на предупреждение и устранение выгорания.

Вторым этапом исследования стало изучение влияния стажа работы на интенсивность выгорания, с этой целью было проведено несколько тестов. В качестве первой методики была использована «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексона.

Анализ данных позволил увидеть корреляцию между выгоранием и стажем службы в органах внутренних дел. Так, сотрудники, имеющие стаж менее 5 лет, отличаются низким уровнем психического выгорания, у со-

трудников со стажем службы более 5 лет этот уровень выглядит так: низкий – 10 %, средний – 40 %, высокий – 50 %. Однако в целом эмоционально истощены 69,2 % опрошенных сотрудников.

Проведённые нами исследования с использованием опросника психического выгорания для сотрудников правоохранительных органов» Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченко-вой, полностью подтвердили результаты выше использованной методики.

В целях выявления основных стресс-факторов, влияющих на развитие профессионального стресса у сотрудников подразделения участковых уполномоченных полиции, нами проведено анкетирование личного состава. Анализ анкет показал, что высокую рабочую нагрузку отмечают 100 % опрошенных, дефицит рабочего времени указывают 84,6 %, невозможность контролировать ситуацию и влиять на принятие важных решений поместили 46,2 %, двусмысленные, неоднозначные требования назвали 53,8 %, несовершенство действующего законодательства обозначили 46,2 %, отсутствие полноценного отдыха отметили 76,9 %.

Результаты нашего исследования подтверждают, что развитию синдрома эмоционального выгорания способствуют как особенности профессиональной деятельности, так и индивидуальные характеристики сотрудников. Последствия выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических изменениях личности; кроме того, они негативно сказываются на результатах профессиональной деятельности, поэтому важно не упустить начало этих процессов, чтобы не допустить более серьёзных последствий и помочь сотруднику в преодолении возникающих в его профессиональной деятельности сложностей.

Таким образом, действие эмоционального выгорания распространяется не только на область рабочих отношений человека, но и за-

трагивает сферу личных и социальных коммуникаций, оказывая негативное воздействие на каждую из них.

Учитывая факторы, способствующие формированию эмоционального выгорания, мы предлагаем следующие направления его профилактики:

- максимальную укомплектованность вакантных должностей, что позволит избежать дополнительной нагрузки на каждого сотрудника;

- оптимизацию информационных потоков, в данном случае речь идёт в большей степени о полномочиях руководителя, до сведения подчинённого личного состава должна доводиться проверенная информация, действительно ему необходимая в повседневной деятельности;

- создание возможностей для продвижения по службе, так как, когда сотрудник видит перспективы, он всегда будет лично заинтересован в качественном и эффективном выполнении своих служебных обязанностей. Важная роль здесь отводится формированию кадрового резерва для замещения руководящих должностей и преимущественному назначению на вакантные вышестоящие должности из его состава;

- получение новых знаний, умений, навыков и опыта, постоянный мониторинг прохождения обучения сотрудников в системе дополнительного профессионального образования, оказание содействия специалистам с перспективой профессионального роста в повышении своего образовательного уровня;

- развитие содержания труда, а именно использование современных методов организации и его планирования, формирование способностей личного состава по рациональному использованию своего рабочего времени, сокращение документооборота, внедрение новых технологий, в частности, максимально возможная автоматизация труда, что позволит выполнять ряд обязанностей гораздо быстрее и

заменить ресурсы человека на некоторых этапах профессиональной деятельности;

- улучшение условий труда и отдыха, постоянный мониторинг сведений о материально-техническом обеспечении, соблюдение графиков отпусков и распорядка рабочего времени, предоставление дополнительных выходных в случае реальной переработки, исключение фактов привлечения к должностным обязанностям в период нахождения в отпуске либо в выходной день, контроль над состоянием служебных помещений, размещение работников в одном служебном помещении с учётом особенностей психотипа, характера и общих интересов;

- повышение уровня мотивации, профессионально грамотная постановка задач, обсуждение результатов работы, формирование сплочённости взглядов и единства приоритетов, а также высокой согласованности действий (в данном случае положительно сказываются мероприятия, направленные на достижение единой цели всего отдела, независимо от направления деятельности конкретного подразделения), материальное и нематериальное стимулирование труда, ежеквартальное подведение итогов с оценкой вклада каждого конкретного сотрудника в деятельность всего подразделения, предоставление возможности корректировать своё рабочее время, организация встреч действующих сотрудников с сотрудниками, находящимися на заслуженном отдыхе (ветеранами) и показавшими высокие результаты в профессиональной деятельности, либо добившимися значимых достижений в труде;

- организацию психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня (мониторинг увлечений сотрудников, организация спортивных секций и культурно-массовых мероприятий с привлечением членов семей, создание комнат психологической разгрузки);

- улучшение психологического климата в коллективе, что предполагает его систематиче-

ское исследование, выявление неформальных лидеров и индивидуальная работа с ними, распределение должностных обязанностей с учетом индивидуально-психологических характеристик личности, совместное обсуждение планов дальнейшего развития подразделения и формирование путей достижения поставленной цели, в данном случае каждый специалист должен осознавать необходимость своего присутствия и важность конкретно своей функции;

– формирование стрессоустойчивости личного состава, в данном направлении деятельности ведущая роль принадлежит психологам подразделений, которым необходимо обучить личный состав навыкам эффективного общения, стратегиям поведения в конфликтных ситуациях, а также обеспечить раннюю диагностику состояний профессионального стресса и эмоционального выгорания и своевременную профилактику данных явлений;

– назначение на должности руководителей профессионально грамотных специалистов, имеющих высокий социометрический статус в данном коллективе и опыт решения профессиональных задач, поскольку уважаемый, успешный руководитель всегда будет примером и той «вершиной», к которой необходимо стремиться;

– обсуждение негативного опыта решения задач и путей преодоления неудач, проведение различного рода индивидуально-воспитательной работы с каждым членом коллектива, с учётом достоверной информации о его семье, жилищно-бытовых условиях, данных личных дел и увлечений самого сотрудника.

Подводя итоги всему сказанному ранее, следует констатировать, что эмоциональному выгоранию подвержено большинство работающих людей, особенно тех, кто имеет многочисленные коммуникации и ненормированный рабочий день. Именно поэтому профилактика эмоционального как негативного состояния должна быть одним из приоритетных направлений в деятельности любой организации. Психически и физически здоровый работник добьётся гораздо больших успехов и улучшит показатели своего предприятия, учреждения, организации и т. д. Формирование стрессоустойчивости у личного состава, а также ранняя диагностика эмоционального выгорания сохранит максимальную укомплектованность штата высококвалифицированными специалистами и повысит эффективность любой деятельности.

Библиографический список

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер. 2008. 336 с.
2. Christina Maslach, Susan E. Jackson. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behaviour. 1981. Vol. 2. P. 99–113.
3. Herbert J. Freudenberg. Staff burn out // Journal of Social issues. 1974/ Vol. 30. P. 159–165.
4. Кошкин В. Б., Гончарова А. Ю., Ковалёва О. А. Синдром профессиональной дезадаптации врачей и медсестёр отделения анестезиологии и реанимации // Вестник Хакасского государственного университета им. Н. Ф. Катанова. 2013. № 12. С. 124–126.
5. Королева Е. Г., Шустер Э. Е. Синдром эмоционального выгорания // Практикующему врачу. Журнал ГрГМУ. 2007. № 3. С. 108–111.
6. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются: практикум по социальной психологии. СПб.: Питер. 2001. 528 с.
7. Фёдорова А. А., Н. И. Горбунова Влияние эмпатии на профессиональное выгорание и стрессоустойчивость у сотрудников противопожарной службы с разным стажем профессиональной деятельности // Вестник Хакасского государственного университета им. Н. Ф. Катанова. 2013. № 5. С. 93–95.
8. Дунаевская, Э. Б., Котова С. А. Особенности реагирования на стресс учителей в новых условиях современного образования // Вестник Хакасского государственного университета им. Н. Ф. Катанова. 2013. № 9. С. 43–45.
9. Пфау Т. В. Нервно-психическая устойчивость как ресурс преодоления профессионального стресса у врачей разных специальностей // Вестник Хакасского государственного университета им. Н. Ф. Катанова. 2013. № 12. С. 59–61.
10. Бойко В. В. Синдром «Эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Сударья. 2000. 32 с.