

Профессиональное выгорание библиотечных работников



Проблема профессионального (психоэмоционального) выгорания в последние годы стала особенно актуальной, на это повлияли многие факторы нашей современной жизни, в том числе и пандемия коронавируса, которая способствовала росту тревожности и напряженности.

Раньше в вопросах профилактики профессионального выгорания уделялось внимание таким профессиям, которые отличались повышенным общением с людьми. Это педагоги, волонтеры, медицинские работники, психологи, социальные работники, журналисты, политики, бизнесмены. Теперь границы «выгорания» заметно расширились, например, на представителей таких профессий как программисты, бухгалтера. Проявляется психоэмоциональное выгорание и в семейных отношениях.

По мнению социальных психологов ничто не является такой сильной эмоциональной нагрузкой как другой человек.

Работа библиотекаря также предполагает большое количество постоянных контактов с читателями и коллективом. Изучение феномена профессионального выгорания в деятельности библиотечных работников - явление достаточно новое и малоизученное, это объясняется тем, что условия труда библиотечно-информационной сферы традиционно считались комфортными и спокойными. Изучение синдрома выгорания личности библиотечного работника особенно актуально в условиях нарастающей информатизации общества и системы образования, которые приводят к необходимости постоянного роста

профессиональной компетентности. При этом в условиях особой ценности обмена информацией и распространения знаний существуют внешние противоречия в библиотечной профессии: её непрестижность, относительно низкая оплата труда, недостаточное материально-техническое оснащение библиотек. Со временем из-за этого у сотрудника библиотеки может возникать чувство эмоциональной опустошенности.

Существуют и «внутренние» психологические противоречия, связанные с трудом библиотекаря. В результате опросов библиотекари называли следующие негативные особенности своей профессиональной деятельности:

1. Однообразие физического окружения. Высказывались жалобы о том, что работники устали постоянно находиться среди неизменных книжных стеллажей.
2. Невозможность полного раскрытия своего потенциала и применения имеющихся профессиональных навыков.
3. Библиотекари сообщали об ощущении полного отсутствия их участия в управлении дальнейшим карьерным ростом.

Микрострессы, переживаемые библиотекарями при обслуживании пользователей, общении в коллективе, которые происходят на фоне однообразия обстановки и однотипности выполняемых функций, являются незаметными как для самих сотрудников, так и для их руководителей.

Результатом является постепенная потеря интереса к работе, эмоциональное огрубение, понижение самооценки и чувства собственной значимости, потеря инициативности, и многие другие симптомы, субъективно переживаемые библиотечными работниками.

При этом ни сами сотрудники, ни их руководитель не могут дать компетентное объяснение наблюдающимся изменениям. Потеря у работника инициативы и желания осуществлять деятельность, выходящую за рамки должностных предписаний, а также наблюдающаяся апатия и даже грубость при обслуживании пользователей часто понимаются руководителем как признаки лени и «испорченности» сотрудника. Предпринимаются попытки «восстановить работоспособность» с использованием административных мер и наказаний. Длительное постепенное наращивание симптомов эмоционального выгорания может породить у сотрудника ощущение безысходности, непоправимости изменившегося отношения к работе, к коллегам по работе и к своей жизни. Работа начинает восприниматься как «постылая повинность». Не имея возможности ничего изменить, работник начинает приспосабливаться к трудовым условиям.

Библиотекарями чаще всего работают женщины. Им сложнее справляться со стрессом на работе, поскольку на них возложены домашние обязанности, женщины чаще страдают от неуверенности в своих силах, чем мужчины. Эти дополнительные факторы ускоряют процесс эмоционального выгорания.

Впервые термин «выгорание» применил в 1974 г. американский психиатр Герберт Фрейденбергер для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений.

В советской психологии использовались другие слова для описания этого явления: «феномен отравления людьми», синдром «болезни общения» и другие. С тех пор синдром профессионального выгорания изучается уже более 40 лет. Большой вклад в изучение данной проблемы внесли американские психологи Кристина Маслач и Сьюзан Джексон.

Что же такое профессиональное эмоциональное выгорание?

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

Кристина Маслач сформулировала «эмоциональное выгорание» как психологический синдром, состоящий из трёх стадий:

1. Стадия. Физическое и эмоциональное истощение. Начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний. Вроде бы всё пока нормально, но скучно и пусто на душе. Исчезают положительные эмоции, появляется отстранённость в отношениях с членами семьи. Возникает состояние тревожности, неудовлетворённости. Возвращаясь домой, всё чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте меня в покое».
2. Стадия. Деперсонализация, которая наступает в ответ на эмоциональное истощение. Возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них. Неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии сотрудников – вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, которое превышает безопасный для организма уровень.
3. На третьей стадии притупляются представления о ценностях жизни, человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни. Такой человек по привычке может ещё сохранять внешнюю респектабельность, но он теряет ко всему интерес, холод безразличия поселяется в его душе.

Как понять, что у вас эмоциональное выгорание? Есть различные признаки, по которым вы определите наличие этого синдрома. Их можно разделить на три группы: психофизиологические, социально- психологические и связанные с коммуникацией в социуме – поведенческие.

Первая группа: психофизические симптомы

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;

- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния.

Вторая группа: социально-психологические симптомы

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как не старайся, всё равно ничего не получится»).

Третья группа: поведенческие симптомы

- Ощущение, что работа становится всё тяжелее и тяжелее, а выполнять её – всё труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома её не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям, трата большей части

рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

- дистанцирование от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности.

Иногда симптомы, которые можно принять за эмоциональное выгорание, могут встречаться у людей с нехваткой магния или витамина D.

Три условия (фактора) профессионального выгорания

Личностный фактор

Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения. Если работа специалисту кажется незначимой, то синдром развивается быстрее. Развитию синдрома также способствует неудовлетворённость своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих.

Ролевой фактор

Исследования показали, что на развитие выгорания существенно влияют ситуации, в которых совместные действия сотрудников не согласованы для осуществления определённой цели, но при этом присутствует конкуренция.

А вот, слаженная коллективная работа в условиях распределённой ответственности предохраняет работника от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

Организационный фактор

На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределённая с нечёткими функциональными обязанностями, либо работа, не получающая должной оценки. Негативно сказывается стиль руководства, при котором руководитель не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за своё дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.

Как специалисту избежать профессионального выгорания

- ◆ Целенаправленно, сознательно заботиться о своём физическом состоянии (занятия спортом, здоровый образ жизни)
- ◆ Адекватная самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях
- ◆ Способность конструктивно меняться в напряженных условиях. Высокая мобильность.
- ◆ Общительность, открытость
- ◆ Самостоятельность
- ◆ Стремление опираться на собственные силы

- ♦ Воспитывать в себе способность формировать и поддерживать позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении себя, так и других людей и жизни вообще.
- ♦ Быть внимательным к себе, это поможет своевременно заметить первые симптомы усталости
- ♦ Любить себя или по крайней мере стараться себе нравиться
- ♦ Подбирать дело по себе: сообразно своим склонностям и возможностям. Это позволить обрести себя, поверить в свои силы
- ♦ Перестать искать в работе счастье или спасение. Она не убежище, а деятельность, которая хороша сама по себе
- ♦ Перестать жить за других их жизнью. Живите своей, не вместо людей, а вместе с ними
- ♦ Находить время для себя, вы имеете право не только на рабочую, но и на частную жизнь
- ♦ Учитесь трезво осмысливать события каждого дня. Можно сделать традицией вечерний пересмотр событий.
 - ♦ Если вам очень хочется кому-то помочь или сделать за него его работу, задайте себе вопрос: так ли уж ему это нужно? А может, он справится со своими проблемами сам?
 - ♦ Успокоение и отвлечение путём погружения в релаксирующую среду и деятельность, способную нейтрализовать стрессовые переживания: искусство, музыка, театр, литература, природа, путешествия и др., погружение в любимое или новое, увлекающее занятие, найдите себе хобби.

Профессиональное выгорание напрямую связано с модной теперь тенденцией бесконечного повышения эффективности труда. Работать эффективно, конечно хорошо, но всему есть предел. При этом, чем выше эффективность, тем ниже креативность. Чтобы найти выход из сложной ситуации, надо её хорошенько обдумать, на это необходимо время и отдых от напряженной мыслительной деятельности.

Зрелость человека как профессионала может не совпадать с хронологическим возрастом, поэтому риск профессионального выгорания не всегда связан с возрастом человека или стажем его работы.

В основе профессионального выгорания лежит дисбаланс между двумя стремлениями человека, которые должны находиться в гармонии между собой: стремлением, с одной стороны к саморазвитию, к профессиональному росту, и с другой стороны, это стремление сохранить свои силы и личное пространство, душевное равновесие, оставить время и эмоции на семью, друзей, хобби. Проанализируйте, что подводит вас к эмоциональному выгоранию. Может быть вам сложно переключаться между работой и отдыхом? Или проблема в том, что вы не умеете отдыхать и у вас нет хобби? Умеете ли вы отказывать коллеге или руководителю, когда те нарушают ваши личные границы?

Но универсального рецепта, как уберечься от синдрома сгорания, нет и быть не может, поскольку протекание процесса и способы выхода из создавшегося положения зависят прежде всего от особенностей личности.

Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

В 2019 году Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) признала синдром эмоционального выгорания болезнью, но некоторые специалисты считают, что это абсолютно нормальное явление, которое неоднократно происходит с человеком на протяжении его профессиональной деятельности.

Чтобы опознать в себе синдром, можно использовать как большие опросники, так и экспресс-методы, помогающие определить первые симптомы.

Наиболее популярным методом измерения выгорания в американской психологии признан опросник MBI по модели К. Маслач и С. Джексон.

В качестве российской версии удобной методики служит опросник ПВ, разработанный Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой. Есть также опросник Бойко.

Подготовила Н.Б. Свида