

## ОСОБЕННОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

*Дмитриева О.Е., г. Минск*

Актуальность проблемы профессионального выгорания (ПВ) персонала уже ни у кого не вызывает сомнений. Сегодня работодатели и управленцы хорошо осознают, как дорого обходятся организации все негативные последствия этого явления, такие как уменьшение включенности в работу, снижение удовлетворенности трудом, увеличение текучести кадров, ухудшение социально-психологического климата, увеличение неблагоприятных физических и эмоциональных симптомов, ухудшение качественных и количественных показателей работы, увеличение компенсаций на обеспечение здоровья работников [1, с. 209]. Кроме того, эксперты обращают внимание на тревожные тенденции на белорусском рынке труда, связанные со старением населения и утечкой молодых квалифицированных трудовых ресурсов за рубеж [2; 3]. В некоторых сферах (наука, образование, социальное обслуживание и др.) уже сегодня наблюдается старение кадров. Это значит, что для работодателей вопросы сохранения имеющихся трудовых ресурсов и поддержания их профессионального здоровья ставятся весьма остро.

Большую значимость приобретает организация всех необходимых условий для предотвращения возникновения и развития синдрома ПВ работников. При этом руководитель должен понимать, что внедрение широко предлагаемых «универсальных» профилактических программ потребует определенных затрат (финансовых, материальных, временных и др.) и вряд ли принесет желаемый результат.

Эффективность программы по предупреждению (либо преодолению) синдрома выгорания, на наш взгляд, определяется одновременным выполнением двух условий:

- максимальный индивидуальный подход;
- минимальные издержки организации.

Разработка такой профилактической программы должна основываться на всестороннем исследовании выгорания конкретных работников конкретного коллектива конкретной организации. Поскольку синдром выгорания является следствием

длительных и хронических профессиональных стрессов, а также с учетом указанных выше условий, исследование целесообразно проводить в два этапа:

1. Психодиагностика стресса. Основная цель этого этапа – выявить работников, предрасположенных к переживанию дистресса и различным стресс-синдромам, в том числе и к риску профессионального выгорания. Рекомендуемые методики:

– шкала организационного стресса Мак-Лина, позволяет измерить толерантность (стрессоустойчивость) работника к организационному стрессу;

– шкала психологического стресса PSM-25, позволяет измерить уровень испытываемого работником стресса. Управленцу следует иметь в виду, что существует оптимальный уровень стресса, необходимый для поддержания высокой эффективности деятельности, поэтому стремление к полному его устранению нежелательно, однако требуется контролировать то приемлемое напряжение, которое обеспечит высокую эффективность трудового процесса, но не приведет к деструктивным последствиям. Кроме того, степень воздействия одних и тех же стресс-факторов на разных работников будет отличаться в зависимости от их личностных особенностей;

– экспресс-оценка выгорания, позволяет быстро выявить степень риска выгорания для работника.

2. Измерение выгорания – целесообразно проводить для работников, обнаруживающих средний и высокий уровень стресса (больше 100 баллов по шкале психологического стресса PSM-25), предрасположенность к переживанию дистресса (больше 40 баллов по шкале организационного стресса Мак-Лина), а также входящих в группу риска развития ПВ (больше 2 баллов в экспресс-оценке выгорания).

Наиболее простой и популярной методикой измерения выгорания является опросник ПВ, разработанный Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой в качестве российской версии опросника MBI по модели К. Маслач и С. Джексон. Он состоит из трех субшкал (эмоциональное истощение, деперсонализация и персональные достижения) и позволяет оценить как уровень выгорания работника в целом, так и степень его выраженности по каждой субшкале. Преимущество этой

методики также в том, что авторами разработаны варианты опросника для разных профессиональных групп.

Одновременно с проведением измерения выгорания с помощью анкетного опроса целесообразно исследовать причины, а также практики его преодоления. В первую очередь необходимо выявить причины, поддающиеся устранению средствами компании. К ним могут относиться организационные характеристики, связанные со структурой, процессами и управлением; рабочие характеристики, связанные с содержанием работы, средствами работы, условиями труда и социальными условиями. Для решения о выборе профилактических мер также важно выявление причин выгорания, связанных с индивидуальными характеристиками работника, в первую очередь, профессиональными, организационными, психологическими и др.

Выявление практик преодоления работниками выгорания и анализ связи между ними (практиками) и уровнем выгорания позволит использовать наиболее эффективные из них в качестве проверенного ресурса профилактики синдрома ПВ в организации.

Таким образом, исследование синдрома ПВ персонала позволит разработать эффективную программу по предупреждению (либо преодолению) выгорания с учетом специфики организации, коллектива, а также индивидуальных особенностей разных работников, степени их выгорания и потребности в конкретных мерах и мероприятиях и, кроме того, сэкономить ресурсы компании.

### *Литература*

1. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб: Питер, 2005. – 336 с.
2. Гурина, А. Поколение 90-х не порадует рынок труда / А. Гурина // Ежедневник.by [Электронный ресурс]. – 2013 – 09 августа. – Режим доступа : [http://www.ej.by/news/sociaty/2013/09/08/pokolenie\\_90-h\\_ne\\_poraduet\\_rynok\\_truda.html](http://www.ej.by/news/sociaty/2013/09/08/pokolenie_90-h_ne_poraduet_rynok_truda.html). – Дата доступа : 14.03.2014.

3. Гурина, А. Раздувание зарплат ударит по белорусскому бизнесу / А. Гурина Гурина // Ежедневник.by [Электронный ресурс]. – 2013 – 09 марта. – Режим доступа: [http://www.ej.by/news/economy/2013/09/03/razduvanie\\_zarplat\\_udarit\\_po\\_belorusскому\\_biznesu.html](http://www.ej.by/news/economy/2013/09/03/razduvanie_zarplat_udarit_po_belorusскому_biznesu.html). – Дата доступа : 14.03.2014.