

Е. Г. Глинская

**ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИНДРОМА  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
ЛИЧНОСТИ БИБЛИОТЕКАРЯ  
(НА ПРИМЕРЕ БИБЛИОТЕКИ УО «БЕЛОРУССКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»)**

Исследование феномена эмоционального выгорания в профессиональной деятельности библиотечных работников - явление новое и малоизученное, что объясняется, пожалуй, тем, что условия труда библиотекарей традиционно считались комфортными и спокойными. До настоящего времени данный феномен рассматривался, в основном, применительно к другим представителям социономических профессий (в частности, «помогающих»): врачей, психологов, психотерапевтов, юристов, учителей и др.

Изучение синдрома эмоционального выгорания личности библиотекаря особенно актуально в условиях прогрессирующей информатизации общества и системы образования, которые приводят к интенсификации профессиональной деятельности и, как следствие, к необходимости роста профессиональной компетентности. Соответствовать все более высоким требованиям общества возможно лишь при высоком потенциале здоровья (физического, психического и социального).

Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия (экономия эмоций).

Развитие эмоционального выгорания зависит от способности внутренних ресурсов личности противостоять воздействию внешних факторов. Несоответствие между личностью и работой может проявляться как:

1. Повышенные требования к личности и ее возможностям.
2. Недостаточная степень самостоятельности и жесткая политика администрации в организации рабочей активности и контролем над ней.
3. Отсутствие вознаграждения как непризнание труда.
4. Потеря чувства положительного взаимодействия с другими людьми.
5. Отсутствие представления о справедливости на работе.
6. Требования работы противоречат этическим принципам личности.

Сохранению психического здоровья способствует поведение личности, выраженное в трех основных сферах:

1. Профессиональная активность (профессиональные притязания, готовность к энергетическим затратам, стремление к совершенству при выполнении заданий, а также способность сохранять дистанцию между личной и профессиональной сферами).

2. Стратегии преодоления проблемных ситуаций (активное решение проблем или их избегание).

3. Эмоциональный настрой на профессиональную деятельность (чувство социальной поддержки, профессионального успеха и жизненного удовлетворения).

В феврале 2011 г. было проведено исследование уровня эмоционального выгорания сотрудников библиотеки УО «Белорусский государственный экономический университет», в котором приняли участие работники различных структурных подразделений в количестве 32 человек.

Последовательность и способы исследования изложены в Табл. 1.

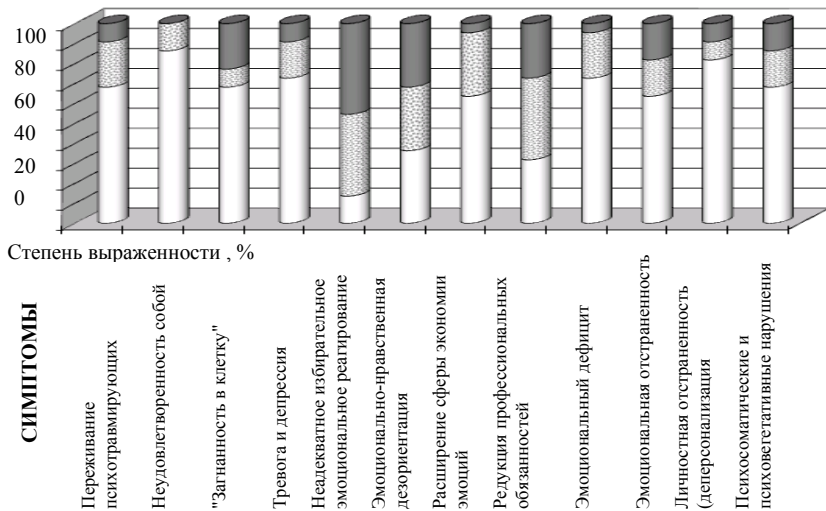
*Таблица 1. Этапы проведения исследования*

Этап	Область исследования	Метод (методика) исследования
<b>Подготовительный</b>	1. Выбор референтной группы. 2. Выбор методов исследования. 3. Подготовка материалов для исследования.	
<b>Организационный</b>	1. Разъяснение цели исследования. 2. Раздача материалов для исследования. 3. Разъяснение назначения тестов и порядка ответов на вопросы.	
<b>Основной</b>	1. Сбор информации о социально-демографических характеристиках участников исследования.	опрос, изучение документальных источников (статистических и фактических данных о кадровом составе)
	2. Изучение степени их удовлетворенности рядом организационных факторов.	опрос
	3. Выявление уровня сформированности синдрома и ведущие симптомы эмоционального выгорания.	Методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко

	4. Изучение отношения к самим себе.	Методика личностного дифференциала (вариант, адаптированный в НИИ им. В.М. Бехтерева)
	5. Определён доминирующий тип темперамента участников исследования.	Личностный опросник Г. Айзенка
<b>Заключительный этап</b>	1. Анализ результатов исследования. Формулировка выводов.	

По результатам исследования у 68% человек синдром эмоционального выгорания отсутствовал, у 27% - синдром в стадии формирования и 5% - со сформированным синдромом. Наиболее выраженный симптом у участников исследования – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование - отмечен у 86% (41% - складывающийся и 45% - сложившийся). Следует отметить, что наименее выражен из всех симптомов эмоционального выгорания симптом неудовлетворенности собой.

Рисунок 1. Результаты исследования по методике «диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко



В исследовании принимали участие библиотекари в возрасте от 25 до 58 лет. Средний возраст участников исследования составил 44 года.

Следует отметить определенную связь между возрастом и степенью выраженности синдрома эмоционального выгорания. Так, средний возраст библиотекарей с несформировавшимся синдромом составил 45 лет, с синдромом в стадии формирования – 42 года, со сформировавшимся синдромом – 28 лет.

По таким характеристикам, как стаж работы, должность, структурное подразделение, а также наличие и количество детей у респондентов значимого влияния на степень выраженности выгорания не выявлено.

В процессе исследования выявлена степень удовлетворенности такими организационными факторами, как профессия, уровень оплаты труда, уровень оценки своего труда, условия труда, должностные обязанности, взаимоотношения в коллективе. Данные получены с помощью опроса и представлены в Табл. 2.

*Таблица 2. Степень удовлетворенности организационными факторами*

<b>%</b>	<b>да, скорее да</b>	<b>трудно сказать</b>	<b>нет, скорее нет</b>
профессией	95	-	5
оплатой труда	26	16	63
оценкой своего труда	53	21	26
условиями труда	58	-	42
своими обязанностями	95	-	5
отношениями в коллективе	89	11	-

В наибольшей степени опрошенные удовлетворены профессией, своими должностными обязанностями и отношениями в коллективе. В наименьшей степени - оплатой и условиями труда.

Хотелось бы выделить такой организационный фактор как «оценка своего труда». Среди работников с несформировавшимся синдромом встречается больше оценок «полностью удовлетворен».

По результатам данных, полученных с помощью «Личностного опросника Г. Айзенка» был определен доминирующий тип темперамента участников исследования.

Ведущий тип темперамента среди библиотекарей со сформировавшимся и формирующимся эмоциональным выгоранием - меланхолик: обязательность, высокий самоконтроль, малая реактивность, неуверенность в себе, интровертированность (направленность на свой внутренний мир, трудность в адаптации

к реальности), замкнутость, чувствительность, нерешительность, тревожность и т.п.

Основываясь на полученных результатах и выявленной в ходе исследования зависимости между уровнем сформированности эмоционального выгорания у библиотекарей в процессе выполнения профессиональной деятельности и доминирующим типом темперамента, можно предположить, что особенности темперамента играют заметную роль в формировании эмоционального выгорания.

Любой руководитель стремится повысить эффективность труда своих подчиненных. А качество труда работника библиотеки - это не только количество книговыдач, количество посещений и др. статистических показателей. Очень важно, с каким отношением он будет выполнять свою работу, а также с каким мнением о нем и о библиотеке в целом уйдет читатель.

Несомненно, каждый человек должен заботиться о собственном развитии, о повышении своей способности противостоять стрессам, уметь радоваться результатам своего труда.

Хороший способ борьбы с выгоранием — это активная включенность во все процессы, которые происходят в организации. А если предпринимаются встречные, позитивные усилия как со стороны руководства, так и со стороны отдельных работников, то выгорания в организации можно избежать.

В данном случае хотелось бы обратить внимание именно на то, что может сделать руководитель, не будучи специалистом-психологом.

Способы профилактики и борьбы с эмоциональным выгоранием:

- конструктивная оценка результатов труда;
- внимание и понимание;
- уважение к мнению работника;
- доверие и отсутствие избыточного контроля;
- открытость и доступность информации о деятельности организации;
- постановка четких и понятных целей и задач;
- донесение важности выполняемой работы;
- четкое распределение обязанностей и ответственности;
- координация действий подчиненных;
- минимизация бюрократических моментов;
- создание временных рабочих групп по различным направлениям деятельности;
- обучение и стажировки;

- применение различных способов поощрения (материальных и нематериальных);
- привлечение специалистов к проведению тренингов, психологических консультаций и т.п.;
- содействие организации различных конкурсов, праздников;
- многое другое.

Самое важное, чтобы к работнику относились не только как к специалисту, нацеленному на получение конкретного результата, но и как к творческой личности, которая способна разносторонне проявить себя.