

СТРАТЕГИИ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СИНДРОМА НА ПРОФЕСИОНАЛНО ПРЕГАРЯНЕ



Милен Великов

Милен Великов стартира своята кариера през 2012 г. на позицията стажант в Актавис – най-голямата фармацевтична компания в България по това време. За период от 4 години, той преминава през 3 различни позиции в отдел „Човешки ресурси“, номиниран е в 3 поредни години за служител, носител на ценностите на Компанията, като през 2014 г. печели два индивидуални приза в категория „Най-свързан служител на годината“ и „Най-отдаден служител за 2014 г.“. Печели и други индивидуални награди от гилдията на HR-ите в България и е единственият, който печели тези награди в една и съща година. Милен Великов е първият сертифициран HR специалист в България на база обновената система за сертифициране на БАУХ. Към днешна дата Милен е работил на различни позиции с фокус HR - Мениджър „Човешки ресурси“. В момента е докторант в БАН. Има 3 магистърски степени – „Управление на човешките ресурси“ в УНСС, „Организационно поведение и консултиране“ от СУ „Св. Климент Охридски“, както и „Социална и организационна психология“ в Нов български университет. Бакалавър е по „Икономика и организация на труда“ от УНСС. Има завършена степен по Human Resource Management в Chartered Institute of Personnel and Development и е сертифициран кариерен консултант – Global Career Development Facilitator.

Какво означава терминът „професионално прегаряне“ (Burnout)?

Това е индивидуално преживяване, което е специфично единствено и само в контекста на работата. То се наблюдава сред т.нар. „социални професии“ – лекари, учители, пожарникари или по-общо казано това професионално състояние се среща при работа на хора с други хора, като тези които са активната страна подлежат на това негативно психично състояние, защото предоставят услуга на другите. Съществуват редица разграничения между синдрома на професионално прегаряне с други сродни състояния като стрес, депресия, фрустрация и др., но това е тема за друга статия.

Все още не съществува единна дефиниция за бърнаут, която да е приета за стандарт, но ре-

гица изследователи проучват корените на това състояние, измерват неговите нива и последици, симптомите му, причините за възникване и негативните последици на ниво индивид и група.

Изследователи на това професионално явление

Синдром на професионалното изчерпване (прегаряне) е понятие, използвано в статията „Прегарянето: Високата цена на високите постижения“ на американския психиатър Хърбърт Фройденбергер през 1974 г., който забелязва този синдром сред своите колеги.

Основният аспект на този синдром е повишеното чувство за интелектуално, емоционално и физиологично изтощение.

Тази статия поставя началото на научната дискусия

сия свързана с бърнаут-синдрома.

Подобна картина на този феномен е описана много по-рано, но не толкова конкретно както при Фройденбергер в статията „Заболявания на учителите“ от Зигберт Шнайдер (Siegbert Schneider) от 1911 г. В нея са представени симптоми на „модерната учителска болест“, които наподобяват тези на бърнаут-синдрома.

В своята книга „Бърнаут-синдрома. Теория на вътрешното изтощение“ Burisch (1994) пише, че терминът „бърнаут“ е използван през 1961 година от известния английски писател, драматург и литературен критик Грeъм Грийн (Henry Graham Greene), в заглавието на новелата „A Burn-Out Case“.

През 1969 година терминът се употребява от Н. В. Bradley във връзка с мерки за подобряване на работата с непълнолетни и пълнолетни правонарушители. Според него работещите с тези младежи трябва да бъдат предпазени от „прегаряне“. Това е първото споменаване на „бърнаут“ като психологически феномен.

Според Herbert Freudenberger и Christina Maslach бърнаут се корени в оказването на грижа в взаимоотношенията даващ – получаващ. Той е специфичен отговор в следствие на силен стрес, породен от емоционално напрежение в ситуации, когато професионалистите са даващите, а другите (пациенти, клиенти) са получаващите помощ (Maslach&Jackson, 1981)

Какви са симптомите и до какво водят?

Могат да бъдат няколко типа:

– **Физиологични** – умора, главоболие, понижена устойчивост на вируси, загуба на тегло и др.

– **Когнитивни** – ригидност в мисленето и действията, дистанцираност спрямо проблемите, отрицателно и цинично отношение към работата на колегите и др.

– **Емоционални** – чувство на „професионален провал“, безпомощност, чувство на вина, раздразнителност, недоверие към хората с които работят.

Националното изследване сред HR-ите в България и използваният валидиран и стандартизиран въпросник Burnout Q

За целта е използван въпросник за професионално прегаряне Burnout Q, който е базиран на модела на бърнаута на Кристина Маслах (Maslach, 1982) и е разработен по модела на популярния Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach & Jackson, 1981). Въпросникът съдържа 24 въпроса, които формират три скали, измерващи най-съществените и сериоз-

ни последици от професионалното прегаряне:

– **Емоционално изтощение** – То се проявява, когато емоционалните ресурси биват изчерпани. Резултатът е общо усещане за умора, раздразнителност, потиснатост, безпокойство, психично натоварване, безсъние, физическа и психична болка. От съществено значение е комбинацията от физическо и психично изтощение. Само физическата преумора не е достатъчен фактор за развитието на професионалното прегаряне.

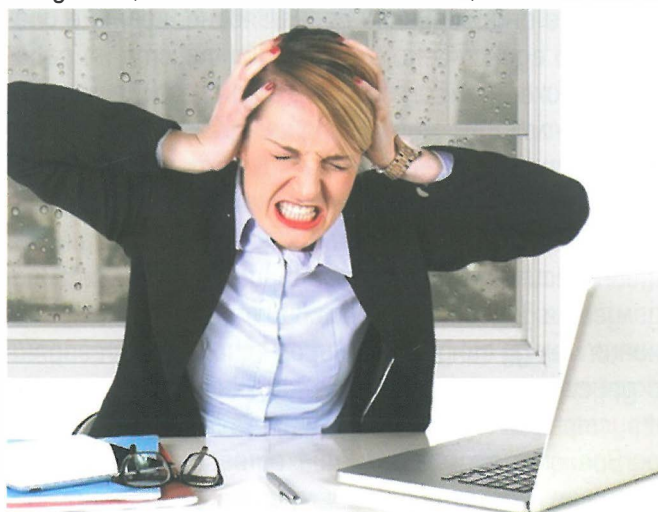
– **Деперсонализация** – Тя се изразява в тенденция към когнитивно или физическо дистанциране или оттегляне. Засегнатите от бърнаут имат склонност да виждат клиентите на техните услуги като обекти.

– **Редуцирани лични постижения** – Третият компонент на професионалното прегаряне са редуцираните лични постижения или чувството за намалена лична продуктивност. Редуцираните лични постижения са резултат от веригата „стресови събития – натоварване – справяне“ (Leiter, 1989) и се проявяват най-вече като неудовлетвореност от работата.

В изследването взеха участие 739 човека с фокус HR от цяла България. Те попълниха въпросника он-лайн, а цялата административна подкрепа бе осигурена от фирма Prometrix – официален представител на Burnout Q за България

Изследваната група

Целта на изследването бе да се обърне внимание към заетите в сферата на „Човешките ресурси“ и нивата им на професионално прегаряне. Проектът е уникален, защото досега не са констатираны и изследвани нивата на това състояние в национален мащаб за HR. Извадката е от 739 респондента, като 584 от тях са жени, а 155 са мъже.



Останалите демографски признаци по които се измерват нивата на емоционалното изтощение, дегерсонализация и редуцирани лични постижения са – години, образование, позиция в отдел „Човешки ресурси“, бранш, заети в отдел „Човешки ресурси“, националност на компанията, опит на позицията, брой заети в HR отдела, процент пътуване на годишна база, къде се намира изследваното лице – София или в страната.

Администраторите на Burnout Q позволиха добавянето на още два въпроса:

1. Ако стресът е основната предпоставка за бърнаут, то как Вие се справяте с него?

2. Съвпадат ли Вашите професионални ценности с тези на организацията, в която работите? Ако не, с какво се разминават?

В някои от следващите броеве ще бъдат представени подробно данните от изследването, като на този етап ще опишем основните стратегии за преодоляване на това състояние, а именно отговорите на първия въпрос.

Стратегии за справяне със синдрома на професионално прегаряне сред HR-ите в България

151 човека преодоляват бърнаута **чрез спорт, йога, медитация или различен тип хобита;**

143 –ма HR –а търсят **подкрепа в семейството, по-честите почивки в планина, паркове и сред природата, както и различни по продължителност отпуски**

41 човека твърдят, че постигат равновесие като **балансираме между работа и личен живот** в различни нюанси.

42 –ма човека откровено споделят, че **не се справят с бърнаута и търсят информация и съдействие**, относно неговата превенция.

Други стратегии за справяне със синдрома на професионалното прегаряне според останалите участници в извадката са – контактите с положителни хора, обсъждането на проблемите с прекия ръководител/екипа, редуциране на извънреден труд и мейли/разговори извън работно време. Част от рецепиентите разчитат на музика, книги и домашни любимци, участие в доброволчески инициативи, странични професионални занимания извън регулярната им работа. Минимална част от запитаните твърдят, че не са подложени на стрес и бърнаут.

Ето и част от отговори, относно стратегии за справяне с професионалното прегаряне:

„Променям възприятието си за стреса и го превръщам в предизвикателство“

„Създали сме екип от хора, които си помагаме много и винаги сме готови да се изслушаме един друг, за да изхвърлим напрежението преди да е на Предела на силите ни“

„Опит за контролиране на стреса и времето. Списък със задачи, съставен от мен в началото на деня и отмятане постепенно на тези задачи. Според мен с контрол е възможно да не се стигне до прегряване“

„Старая се да не натрупвам напрежение и да не потискам и задържам емоции. Също така своевременно давам обратна връзка ако комуникацията с някой ме напъва и съответно търся решения в посока по-спокойна и продуктивна комуникация“

„Уча нови неща. Развивам се и награждам. Ако ми трябва промяна, я правя. Не правя фатални компромиси“

„Намерих си работа, която обичам. По този начин стресът прие корено различно значение“

„Знам, че стресът е нещо обичайно за тази професия, очаквам го и не му обръщам внимание. През уикендите „изключвам“ и отивам сред природата“

„Гледам на всичко като възможност да получа ценен опит - всеки проект или задача, дори и на пръв поглед без връзка с моята работа оценявам като инвестиция в изграждане на разнообразно портфолио от професионални умения. По този начин работата ми става двойно по-интересна и удовлетворяваща, така че стресът не ме тревожи“

С какво това изследване ще промени нивата на професионално прегаряне сред заетите в „Човешки ресурси“ в България?

Служителите в този важен и стратегически отдел за всяка организация имат своя човешки облик, нагласи и очаквания, като всички останали, също и предел на емоционално и психично натоварване. Те не са машини, нито безчувствени роботи, които се занимават с наемане и освобождаване на служители. Те са госта повече от това!

Установяване на нивата бърнаут на ниво извадка ще ни позволят да се диагностицират различните закономерности, да се потвърдят или отхвърлят хипотезите, както и ще насочи вниманието на останалите към HR-а в България. Терминът „бърнаут“ (професионално прегаряне/изгаряне) все по-често бива повтарян и изследван макар и теоретично. Подобни практически изследвания дават количествена и качествена информация която след необходимото анализиране предопределя стратегия за превенция на проблема.

Превенцията в правилния момент ще ни лиши от интервенция, когато сме закъснели за нея. Това би предпазило хората и организацията от негативни емоционални ситуации и финансови загуби.