

СИНДРОМ ВИГОРЯННЯ У БІБЛІОТЕЧНІЙ ПРОФЕСІЇ

У статті розглядаються аспекти явища вигорання. Висвітлено причини його виникнення у працівників бібліотечної сфери, проаналізовано суб'єктивні та об'єктивні показники вигорання та запропоновані рекомендації щодо його подолання.

Ми живемо в епоху постмодерну, коли сенс багатьох явищ дещо змінився. Робоче місце вже не розглядається як місце, де людину обурливо експлуатують, або де людина просто заробляє гроші. Останнім часом все більше людей поділяють думку, що це місце, де можна виявити свій потенціал, актуалізувати свої здібності. Людина завжди шукає сенс у всьому. Цей пошук сенсу — найбільш потужна сила в нашому житті. Ми маємо знайти сенс і в роботі, яку виконуємо.

Слід зазначити, що в процесі будь-якої діяльності, пов'язаної з обслуговуванням людей, і яка передбачає багато інтерактивних зв'язків, може виникати таке явище, як вигорання. Вперше цей термін* з'явився в психіатрії і означав негативні явища, які виникали в поведінці, настрої та здоров'ї фахівців цієї сфери. Пізніше вживання цього терміна вийшло за рамки медичної сфери, стало типовим його застосування і в інших сферах діяльності, навіть у шоу-бізнесі.

Ми розглянемо явище вигорання, яке виникає в процесі роботи у бібліотекарів.

Така важлива проблема, як стрес у бібліотеці, причини його виникнення та шляхи подолання дослідниками вивчалась мало [1]. Існують лише публікації D. A. Fisher, який розглядав проблему стресу та синдрому хронічної втоми в середовищі бібліотекарів: чи справді фах бібліотекаря є стресовим, чи багато фахівців, що працюють в бібліотечно-інформаційних мережах, відчувають стрес, як ефективно керувати цим процесом? [1]

На думку деяких вчених, вигорання — це не тривіальна проблема, а важливий барометр головної соціальної дисфункції робочого місця [2]. Вигорання більше свідчить про умови роботи, ніж саме про працівників. І. Грига і О. Брижовата зазначають, що характерним для діяльності цих професіоналів є асиметрія відповідальності за характер та результат взаємодії

* Психологічний словник дає таке тлумачення цього терміна: «Синдром вигорання (від грецького syndrome — поєднання та англ. burn-out — припинення горіння) — клінічне порушення, автор Freudenberger (1974 р.). Стан фізичної втоми та розчарування, що виникає у людей, зайнятих в альтруїстичних професійних галузях». У дослідженнях *Maslach* і *Jackson* показано, що цей синдром супроводжується емоційним спустошенням, деперсоналізаціями, зниженням працездатності. (Див. <http://psi.webzone.ru/st/310900.htm>.)

працівника і користувача: відповідальність, як правило, більшою мірою лежить на працівникові [3].

Досить важко знайти визначення терміна вигоряння в літературі з питань догляду, психології, медицини. Замість визначення частіше можна зустріти тільки описи проявів цього феномену — застійний, неефективний, запальний, той, що не бачить, покинутий.

Першим, хто спробував визначити термін "вигоряння", був др. Герберт Фрейденберг [4]. Саме так він характеризував психологічний стан здорових людей, які тісно спілкуються з користувачами в емоційно перевантаженій атмосфері під час надання професійних послуг [5].

Фахівці, які вивчають це явище, по-різному ставляться до цього феномену, наводять свої власні визначення, описують симптоми, з'ясовують причини. Згідно з цими теоретичними розробками пропонують відповідні заходи попередження.

Існують суб'єктивні та об'єктивні діагностичні критерії вигоряння. Суб'єктивними показниками є прояви зниження самооцінки, що пов'язано з відчуттям професійної некомпетентності, надмірного навантаження, незадоволення одноманітністю роботи [6]. Вони супроводжуються численними фізичними та психічними юнаками дистресу за відсутності соматичних і психічних захворювань.

Об'єктивні показники вигоряння негативно впливають на продуктивність роботи. При синдромі вигоряння відмічаються зневажливе ставлення до своїх професійних обов'язків, похибки, зниження дисципліни, негативізм, цинізм, фаталізм [7].

Деякі автори вважають, що процес розвитку вигоряння має кілька стадій. Розрізняють чотири стадії цього процесу [8, 9]. Перша стадія — ентузіазм — емоційний стан, властивий працівникові в цей період: бажання бути завжди корисним, надмірна чутливість до потреб користувача, нереалістичні очікування від роботи. Цю стадію надто оптимістичного ставлення до своєї дальності змінює стадія стагнації, що проявляється у зменшенні очікувань до нормальних меж і виході особистої незадоволеності назовні. Для третьої стадії — фрустрації — характерні перебільшення труднощів, поява сумнівів щодо власної компетенції, зменшення толерантності та співчуття. Виникає також бажання уникнути контактів з користувачами як механізм захисту. Завершальна стадія — апатія — як захист проти хронічної фрустрації проявляється байдужістю або депресією.

Причини, що вичерпують особистісні ресурси та можуть спричинити вигоряння, можна

умовно поділити на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх можна віднести недостатню професійну підготовку або брак практичного досвіду; невизначеність або неадекватність професійних очікувань (щодо результатів роботи, змісту роботи, критеріїв успішності); негативний вплив роботи на сімейне життя; особистісну реакцію на стресову ситуацію, нерациональне розподілення часу, що призводить до суб'єктивного переоцінювання завантаженості. Зовнішніми причинами можна вважати ті, що пов'язані з організацією роботи, наприклад, недосконалість організаційних структур та процесу роботи, брак заохочення та визнання успіхів, невизначеність професійних ролей та меж, а також специфічні фактори, етичні дилеми, нестандартні випадки [10—15].

Деякі вчені дійшли висновку, що вигоряння є наслідком конфронтації з реальністю, коли людський дух виснажується у боротьбі з обставинами, які важко змінити. В результаті з'являється професійний аутизм. Необхідна робота виконується, але якщо говорити про емоційний аспект, який має перетворювати звичайну роботу на творчість, то він відсутній [16].

У підрозділах бібліотеки, що обслуговують читачів, джерелом вигоряння можуть стати взаємини користувача та професіонала. Інколи читачі недостатньо підготовлені до роботи в бібліотеці, не можуть чітко сформулювати запит, іноді приходять в бібліотеку, «очікуючи на якесь диво, і можна почути від них наполегливі прохання про термінове надання видання, яке ніколи не видавалося і навряд чи буде написано» [17]. Тому часто можна почути від бібліотекарів, особливо тих, що працюють у відділах обслуговування, що після закінчення роботи вони відчувають цілковиту спустошеність. Бібліотекар, що має ознаки вигоряння, порівнює себе з автоматом. Деякі працівники відділів обслуговування висловлюють думку, що в них часом виникає відчуття, наче вони працюють на конвеєрі.

Усі ми знаємо, яке велике навантаження витримують працівники бібліотеки у відділах обслуговування, особливо під час записування першокурсників, видавання і здавання посібників, під час сесії. Наплив читачів зводить нанівець намагання бібліотекаря поставитися до кожного з увагою, приділити певний час, дати всі необхідні довідки і пояснення. Потім працівник відчуває себе виснаженим, ще й виникає почуття провини, що обслуговування відбулося не на достатньо високому рівні, що деяким читачам довелося просто відмовити. Змінюється суб'єктивне ставлення до читача, здається, що всі вони нетерплячі, нестерпні, розмовляють зневажливо і т. ін.

Можна вважати, що вигоряння — це, насамперед, розчарування. Людина не може діяти без віри в те, що вона може щось змінити, щось малореальне може завдяки їй стати реальним. Адже всі нововведення і інновації починаються з мрій та ілюзій, які так або інакше обов'язково впливають на людську діяльність. За теорією, ілюзії виникають у дитинстві, але більшість ілюзій зберігається і у дорослої людини. Власні ілюзії вона втілює у творчому підході до своєї діяльності. Творчість — це продукт ілюзії. Коли людина розчаровується, то втрачає ілюзії, бажання творчого підходу до своєї діяльності зникає, а повна відсутність ілюзій породжує цинізм.

При вигорянні людина капітулює перед зовнішніми факторами реальності. Намагання щось змінити щезає. Людину приголомшує розуміння, що, незважаючи на всі зусилля, вона не в змозі змінити ситуацію. Брак сил паралізує творчий потенціал і нищить здатність до змін. Отже, не дивно, що бібліотекарі так часто звільняються або змінюють місце роботи. Тоді виникає питання, чому багато з них так довго залишаються відданими своєму фахові?

«Млява» робота, зневажливе ставлення до читачів, заклопотаність, стурбованість суто технічними аспектами обслуговування — все це перші симптоми вигоряння [18]. До того ж, типова освіта бібліотекаря не закладає вміння долати нестандартні ситуації, що час від часу виникають, і велике емоційне навантаження.

Отже, виникає питання: а що відбувається з працівником, який переживає вигоряння? Зазвичай робота в нього супроводжується почуттям апатії, залучення перетворюється на відсторонення, відкритість — на самозахист, а довіра — на підозру. Frances J. Storlie стверджує, що причиною є те, що працівник змушений захищатися від болю, стурбованості, почуття провини, а також фізичного і емоційного виснаження. Так чи інакше, перебуваючи в постійному емоційному та інтелектуальному напруженні, здійснюючи надто багато інтеракцій протягом робочого часу, працівник змушений якимось чином зменшувати вплив інших людей, обмежувати контакти з користувачами бібліотеки [19].

Існують припущення, що робота ніколи не буде відповідати очікуванням. Вчені стверджують, що у працюючої людини синдром вигоряння виникав і виникатиме завжди [20, 21]. Це можна розуміти як необхідність враховувати тиск та інерцію ситуації, яка складається на роботі. В будь-якій ситуації на робочому місці існує як певний ступінь гармонії між внутрішньою і зовнішньою реальністю, так і певна міра розбіжності.

F. J. Storlie розглядає ідеальну ситуацію, коли праця цілком задовольняє людину. Дослідниця робить наголос, що необхідною умовою для цього є відповідність реального характеру діяльності особистісним очікуванням працівника. Ідеальна ситуація також складається з можливостей:

- будувати і оцінювати політику керівництва, яка пов'язана із власною діяльністю;
- мати послідовну і потужну підтримку колективу;
- користуватися повагою керівництва та колег;
- одержувати добру зарплатню, вищу, ніж у представників інших професій;
- працювати в підрозділі, який достатньою мірою укомплектований персоналом для того, аби долати будь-які ситуації;
- мати гарантовану можливість перейти в інший підрозділ;
- мати можливість для змін;
- мати можливість для підвищення рівня власної освіти;
- мати доступ до технологій, які дозволяють здійснювати обслуговування на високому рівні [22].

Усі ми знаємо, що бібліотекарі з різних причин не мають всіх цих можливостей. О. Б. Артем'єва, Н. Ф. Проволоцька, І. Г. Соколова поділяють думку, що фах бібліотекаря не має високого статусу в суспільстві. Саме низька оцінка праці бібліотечного працівника та діяльності бібліотек взагалі користувачами, громадськістю, урядом може бути джерелом виникнення вигоряння фахівців цієї сфери [23].

Різні дослідники, які вивчають стан вигоряння, пропонують власні рекомендації щодо його подолання. Г. Робертс стверджує, що найважливішим моментом у контролюванні синдрому вигоряння, є те, що людина бере на себе відповідальність за своє особисте переживання стресу і за наступні позитивні зміни [24]. D. Bourgault, M. Meloche пропонують втручатися в життя людини в такому стані як на індивідуальному рівні, так і на рівні організації [25]. На важливості інформації про наявні ресурси та навички спілкування з користувачами наполягають І. Грига та О. Брижовата [26]. Т. Марціновська теж говорить про необхідність певних знань з психосоціальної реабілітації, комунікативних основ [27].

Найкращою стратегією подолання вигоряння є звичайно профілактика. Спеціалісти рекомендують в якості профілактики професійного вигоряння розвивати інтереси, не пов'язані з фахом. Активність, не пов'язана з роботою, може сприяти зниженню тривожності, зменшенню сили її впливу на працівника. Літературна твор-

чість, спорт, танці, туризм або фотографія можуть збалансувати внутрішній стан працівника.

Щоб мати підтримку, часто встановлюють сильні міжособистісні зв'язки в колективі. Групова єдність може слугувати найбільш ефективним засобом підтримки особистості. Фах бібліотекаря не є престижним. І, безумовно, це накладає відбиток на психологічний стан людей, які займаються цією справою. Тому почуття приналежності до спільної праці стає протидією в ситуації применшення професійних заслуг.

Артемьева Е. Б., Проволоцкая Н. Ф., Соколова И. Г. Стресс в библиотеке <http://www.rsl.kemsu.ru/bgk/1994/4/0005.htm>

Maslach C, Letter M. P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It.— San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. — P. 21.

Грига І., Брижовата О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їх роботи // Наукові записки НаУКМА.— Т. 7. Політологія. Соціологія. — 1999.— С. 68.

Bourgault D., Meloche M. Burnout or Dying of Exhaustion like a Chameleon on a Kilt // The Social Worker.—1982,—V. 50. — p 3. — P. 32.

Вудай А., Ложкин Г. Психологическое выгорание лидера // Персонал.— 1999. — № 6.— С. 36—44.

Miller D. Stress and Burnout in HIV/AIDS Carers // AIDS — 1996,—10 (supl.). — P. 213—219.

Грига І., Брижовата О. Вказ. праця.— С. 68.

Miller D. Вказ. праця.— P. 214.

Bourgault D., Meloche M. Вказ. праця.— P. 33.

Comvay L. Working with Volunteers. Support.— London, 1994.—P. 17.

Miller D. Вказ. праця.— P. 215.

Fisher L. R, Schafer K. B. Older Volunteers: A Guide to Research and Practice.— London: SAGE Publications, 1993.— P. 53—54.

Науковій бібліотеці НаУКМА лише 10 років. Сьогодні вже можна стверджувати, що створено сталий колектив. Разом з тим, висока плинність кадрів протягом цих 10 років наводить на думку, що однією з причин цього, а також не досить ефективної роботи, є не лише економічні, а й психологічні фактори. З метою вивчення стану та профілактики синдрому вигорання науковою бібліотекою НаУКМА спільно з ШСР розпочато дослідження «Психологічні фактори роботи бібліотекаря».

13. Maslach C. Вказ. праця. — P. 38—59.

14. Грига І., Брижовата О. Вказ. праця.— С. 68.

15. Марциновская Т. Д., Краснова О. В., Шаповаленко И. В. Программа повышения квалификации социального работника // Психология зрелости и старения. Весна.— М., 1998.—№ 1,—С. 33.

16. Frances J. Storlie R. N. Burnout (синдром вигорання): разработка концепции <http://edinorog.boorn.ru/psimaster/bornout-concept.htm>.

17. Артемьева Е. Б., Проволоцкая Н. Ф., Соколова И. Г. Вказ. праця.

18. Shubin S. Burnout: the professional hazard you face in nursing//Nurse'78.—July 1978,—P. 22—27.

19. Frances J. Storlie R. N. Вказ. праця.

20. Miller D. Вказ. праця.— P. 215—216.

21. Bourgault D., Meloche M. Вказ. праця.— P. 33—34.

22. Frances J. Storlie R. N. Вказ. праця.

23. Артемьева Е. Б., Проволоцкая Н. Ф., Соколова И. Г. Вказ. праця.

24. Roberts G. A. Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии.— 1998.— № 1.— С. 12—13.

25. Bourgault D., Meloche M. Вказ. праця.— P. 34.

26. Грига І., Брижовата О. Вказ. праця.— С. 68.

27. Марциновская Т. Д., Краснова О. В., Шаповаленко И. В. Вказ. праця.— С. 33—34.

B. Bondarenko

BURNOUT SYNDROME OF LIBRARIANS

The article contains analysis of the aspects of burnout syndrome of librarians. It deals with the reasons of burnout genesis, it was analyzed the subjective and objective criteria of burnout. The author proposed recommendations of burnout negotiation.