

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 социномических 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

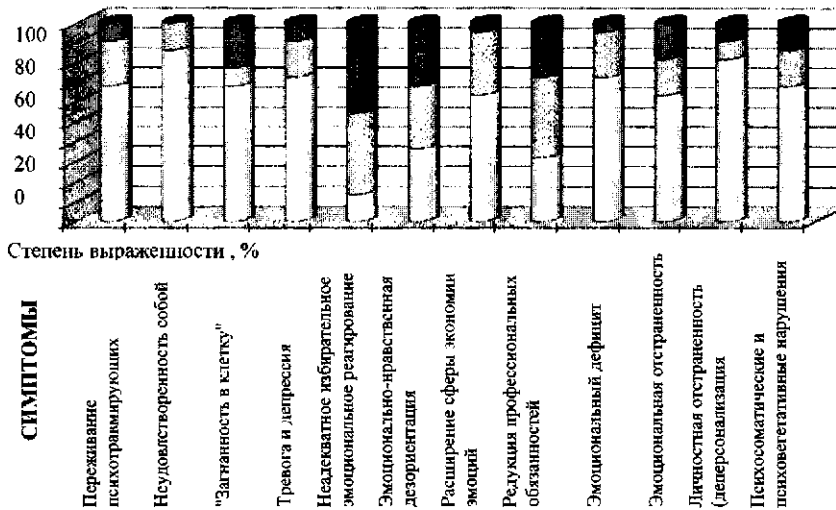
Этап	Область исследования	Метод (методика) исследования
Подготовительный	1. Выбор референтной группы. 2. Выбор методов исследования. 3. Подготовка материалов для исследования.	
Организационный	1. Разъяснение цели исследования. 2. Раздача материалов для исследования. 3. Разъяснение назначения тестов и порядка ответов на вопросы.	
Основной	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

Окончание табл. 1

	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
Заключительный этап	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

%	да, скорее да	трудно сказать	нет, скорее нет
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.

Ирена Даргене

БИБЛИОТЕКА И УНИВЕРСИТЕТ: ГРАНИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Изменяющаяся академическая среда, интеграция науки, развитие информационных и коммуникативных технологий, увеличивающееся влияние рынка не могли не затронуть вузовские библиотеки. Приоритеты современных библиотек меняются, требования к работнику библиотеки растут стремительными темпами. Все библиотечные функции компьютеризированы, изменились акценты предлагаемых услуг - вместо традиционных печатных источников информации и услуг предлагается все больше электронных. В библиотеку пришел современный пользователь. Поэтому и библиотекарь должен быть, в первую очередь, хорошим специалистом, прекрасно ориентирующемся в растущих потоках информации, постоянно повышающим квалификацию - *особенно актуально знание языков, информационных технологий, менеджмента, рекламы, педагогические навыки.*

Недавно Американская ассоциация библиотек колледжей и научных библиотек (ACRL) опубликовала отчет о деятельности библиотек учебных заведений США за 1998 – 2008 гг. («*Trends in Academic Libraries, 1998 to 2008*») [1]. В нем отмечены следующие тенденции: с 1998 по 2008 гг. количество академических библиотек в США возросло приблизительно на 7%, в то время как количество работающего в них персонала незначительно (около 2%) уменьшилось. В том числе значительно изменилась структура работающего персонала – увеличилось число профессиональных библиотекарей (на 10%) и других квалифицированных специалистов (на 57%). Также за данный период значительно увеличились расходы библиотек на доступ к информационным ресурсам (на 134%), и особенно увеличилось

