

ЭФФЕКТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ И ПУТИ ЕГО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ

В статье рассматриваются проблемы трудового стресса и профессионального выгорания работников, приводятся причины их возникновения, представлен краткий анализ стрессогенных факторов, оказывающих влияние на психику работника и его поведение в коллективе. Выделены группы работников по профессиям с наибольшей степенью риска эмоционального выгорания, приводятся рекомендации работнику и руководителю организации по предотвращению появления синдрома профессионального выгорания.

The article considers problems of labor stress and professional burnout of workers, gives the reasons of their emergence, presents the short analysis of stress factors which influence the mind of the worker and his behavior in collective. The article allocates groups of workers on professions with the greatest degree of risk of emotional burnout. It provides recommendations to the worker and the head of the organization for prevention of emergence of a syndrome of professional burnout.

Создавая условия для своего существования и развития, удовлетворяя свои потребности, человек постоянно воздействует на окружающий мир и тем самым вызывает его ответную реакцию – противодействие. В ходе или в результате этого противодействия он, в свою очередь, подвергается воздействию различных факторов, в том числе и социальных. При этом без серьезных последствий для себя человек переносит эти воздействия только до тех пор, пока они не превышают определенный предел или уровень приемлемого риска. Далее происходит нарушение здоровья человека или функционирования социума, т. е. возникает опасная ситуация, которая, в принципе, еще обратима и при своевременном принятии мер может уменьшиться до приемлемого уровня или вообще исчезнуть. В последнее десятилетие возросла актуальность исследований в области трудового стресса и управления им. Развитие стресса на рабочем месте – важная научная проблема, серьезно влияющая на работоспособность, производительность труда и здоровье работников в целом, приводящая к профессиональному выгоранию.

В отечественной литературе понятие «профессиональное выгорание» появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом данный феномен выявлен и активно исследуется уже более 30 лет. Профессиональное выгорание – синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности. При небольших нагрузках, действующих постоянно, либо значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека. Но саморегуляция «включается» не всегда, и в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них наступает профессиональное выгорание.

Термин «эмоциональное выгорание» впервые введен в оборот американским психологом Фреденбергом в 1974 г. Им обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими людьми. Он объединил все профессии, предполагающие постоянное, тесное общение в системе «человек – человек». Синдром профессионального выгорания представляет собой состояние эмоционального, психического и физического истощения работника, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Это приводит к развитию заниженной самооценки и отрицательного отношения к работе. Основными симптомами синдрома профессионального выгорания являются:

- ухудшение отношений с коллегами и родственниками;
- нарастающий негативизм по отношению к клиентам или коллегам;
- злоупотребление алкоголем, курением и кофе;

- утрата чувства юмора, постоянное чувство неудачи и вины;
- повышенная раздражительность (и на работе, и дома);
- обостренная восприимчивость к инфекционным заболеваниям;
- нарушение сна, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня.

Синдром эмоционального выгорания включает в себя три стадии:

- напряжение, характеризующееся неудовлетворенностью собой (чувство заглужности в клетку), нарастающей тревожностью, частой депрессией и длительностью переживания психотравмирующих ситуаций;
- резистенцию, включающую такие симптомы, как избирательная реакция на внешние раздражители, эмоциональная дезориентация, замкнутость, равнодушное отношение к выполнению профессиональных обязанностей;
- истощение, характеризующееся эмоциональным дефицитом и личностной отстраненностью от работы коллектива, психосоматическими и психовегетативными нарушениями здоровья.

В условиях рыночной экономики и жесткой конкуренции деятельность менеджера насыщена множеством экономических, организационных и социально-психологических стрессов. Они создают предпосылки для возникновения синдрома эмоционального выгорания. Работа менеджера характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, многочисленными социальными контактами разного уровня, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. Помимо сугубо производственных функций и связанных с ними формальных отношений, большой удельный вес в менеджерской деятельности имеет «человеческий фактор» и неформальные отношения в коллективе.

Жертвой выгорания может быть любой работник, особенно тот, чья работа связана с интенсивным, тесным общением с клиентами и эмоциональным перенапряжением (работа в системе «человек – человек»). Это люди следующих профессий: врачи, юристы, социальные работники, педагоги, специалисты клиентских служб, психологи, политики, менеджеры по продажам, руководители. Все категории работников можно условно поделить на пять групп, которые представлены в нижеприведенной таблице.

Группы работников по степени эмоционального выгорания

Группа	Степень эмоционального выгорания
Первая	Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми (знакомыми и незнакомыми): руководители, юристы, социальные работники, менеджеры по работе с клиентами (продажам), преподаватели и т. п.
Вторая	Сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт
Третья	Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой
Четвертая	Женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также прессинг в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами
Пятая	Работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой экономической нестабильности и хронического страха потери рабочего места. Работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу

Также к группе риска профессионального выгорания относятся сотрудники, подверженные возрастным кризисам. В трудоспособный период жизни у людей могут возникать минимум два сложных этапа – кризис профессионального самоопределения и кризис смысла жизни.

Кризис профессионального самоопределения наступает в 20–23 года и, как правило, вызван тем, что человек переходит в новый для себя статус – статус работника организации. Работник испытывает профессиональный стресс, что приводит к нарастанию внутреннего напряжения и появлению признаков синдрома эмоционального выгорания (появляются сомнения в правильности выбранной профессии). В этом случае молодому специалисту требуется

собеседование с менеджером по кадрам или психологом, дополнительное обучение по профессии или опытный наставник.

Кризис смысла жизни, или кризис 30 лет, может вызвать неожиданный спад профессиональной активности. Этот кризис болезненно переживают и те, кто не до конца реализовал задуманное или испытал разочарование в профессии, бизнесе или личной жизни. Кризис смысла жизни характеризуется снижением деловой активности и отчуждением от коллег. В этих случаях работник может пристраститься к алкоголю, пренебрегать требованиями трудовой дисциплины, равнодушно относиться к профессиональным обязанностям.

Выделяют ряд факторов, ведущих к развитию эмоционального выгорания у сотрудников. Это такие личностные характеристики, как интроверсия, низкое самоуважение, низкий уровень эмпатии, трудоголизм, определенные мотивационные особенности и др. При этом необходимо отметить, что факторы, связанные с работой и стилями организационного поведения, в большей мере влияют на выгорание, нежели личностные характеристики.

Руководителю важно вовремя выявить появление синдрома профессионального выгорания подчиненного. Ведь его последствия губительно влияют не только на работоспособность и карьеру отдельных сотрудников, но и в целом на эффективность производственной деятельности организации.

Постоянное нахождение в состоянии стресса в определенный момент приводит к тому, что организм таких работников вырабатывает защитную реакцию, которая проявляется в желании уйти от общения, уменьшить время взаимодействия с клиентами, руководителями и коллегами.

На основании многочисленных исследований психологами установлены основные стрессогенные факторы:

- Необходимость много и интенсивно общаться с различными людьми и решать их проблемы, а такой контакт с эмоциональной точки зрения очень трудно поддерживать продолжительное время.
- Частая работа в ситуациях, требующих от сотрудника высокой культуры общения (следует быть обаятельным, вежливым, организованным, собранным и т. п.). Такая публичность и жесткий внешний контроль со стороны как руководителя, так и коллег со временем могут вызвать внутреннее раздражение и эмоциональную нестабильность.
- Эмоционально напряженная атмосфера и постоянный контроль над правильностью своих действий.

Тщательное изучение и анализ работ ученых в данной области позволил рассмотреть основные аспекты, которые ведут к профессиональному выгоранию, и выделить рекомендации для профилактики их у работников. К ним относят:

- сбор и анализ информации о деловой активности сотрудников, их интересе к работе, мотивации (проведение тестирования или анкетирования);
- проведение тренингов с целью выявления и профилактики у работников синдрома профессионального выгорания, повышения их самооценки, уверенности в себе и своих способностях;
- соблюдение работодателем графика отпусков;
- заботу о физическом состоянии работников (постоянные занятия спортом и поддержание здорового образа жизни);
- изучение и передачу другим опыта работников, успешно преодолевающих воздействие профессионального стресса, и способность их конструктивно перестраиваться в сложных ситуациях.

Важной чертой личности, устойчивой к профессиональному выгоранию, является способность формировать и поддерживать оптимистичные установки как в отношении себя, так и других людей и жизни в целом.

В практике разработаны несколько методов самостоятельного психологического выхода работником из стрессовой ситуации, которые помогут нейтрализовать причины, вызывающие профессиональное выгорание. На ранних стадиях указанного процесса это практически полностью поддается коррекции без помощи профессиональных психологов и медицинских препаратов.

Методы выхода из стрессовой ситуации следующие:

- физическая нагрузка (работа на даче, ежедневная зарядка, длительная ходьба, бег, катание на велосипеде или на лыжах, занятие спортом);
- полноценный отдых (хорошо выспаться (хотя бы в выходной день), находиться в тишине и на свежем воздухе, ходить на рыбалку и т. п.);
- смена обстановки, новые впечатления, положительные эмоции;
- искусство рационализации (работнику необходимо помнить, что работа, это не вся жизнь, а только ее составная часть);

- психологическое отстранение (мысленное создание барьера между работником и конфликтующим собеседником (например, в виде стекла, через которое можно видеть другого человека, но не слышать его));

- создание физической дистанции (использование поведенческих действий, неявно намекающих на быстротечность беседы (умышленное удаление от собеседника, поддержание разговоров только на отвлеченные темы).

Необходимо отметить, что для решения проблемы профилактики стресса и профессионального выгорания работника важную роль играет положительный межличностный климат в коллективе и грамотно организованная его структура деятельности (перспектива будущего, достижение профессиональных целей). Это может создавать чувство безопасности и поддержки в коллективе, что формирует эмоциональное благополучие. Таким образом, работник, имеющий цель в жизни и заинтересованный в высоких результатах своей деятельности, гораздо менее подвержен синдрому профессионального выгорания, чем коллега, не видящий смысла в своей работе. Это во многом зависит от умения руководителя создать во всех отношениях комфортные условия труда, начиная от грамотного подбора персонала и заканчивая созданием условий для эффективной работы на рабочих местах.