**Эмоциональное выгорание работников: причины появления и возможности устранения в современных условиях**

***Тильдикова Ангелина Евгеньевна***

*Студент*

*Ульяновский государственный университет*

*факультет управления, Ульяновск, Россия*

*E-mail:* *tildikowa@yandex.ru*

*Научный руководитель*

*Иванова Татьяна Юрьевна*

*E-mail: tivanova.j@gmail.com*

В настоящее время наша действительность характеризуется высоким уровнем динамичности. В связи с этим, человек ежедневно сталкивается с множеством стрессовых ситуаций. К тому же, в условиях пандемии количество таких ситуаций намного увеличилось. Поэтому сейчас все чаще можно услышать о таком явлении, как эмоциональное выгорание на работе.

Впервые этот термин был введен американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году [1]. Он проводил исследования
состояния психически здоровых людей, которые по роду своей деятельности
оказывали психологические услуги. Исследованиям данного явления посвящены работы большого числа зарубежных и отечественных авторов, таких как К.Маслач, С.Джексон В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, М.А. Воробьева, Н.В. Гришина, Е.В. Орел, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Н.В. Самоукина, Т.В. Форманюк и др. Актуальность проблемы эмоционального выгорания обусловлена большой вероятностью его возникновения у работников под влиянием сложных условий профессиональной деятельности. Следует отметить, что в связи с появлением новой коронавирусной инфекции, большинство работников столкнулось с еще большими трудностями в трудовой деятельности. Нами были проанализированы, обобщены некоторые теоретические и практические вопросы эмоционального выгорания работников.

Целью данного исследования являлось изучение причин эмоционального выгорания работников, а также выявление возможностей устранения эмоционального выгорания.

В ходе исследования были поставлены следующие задачи:

* изучить теоретические подходы к проблеме изучения эмоционального выгорания в трудах зарубежных и отечественных авторов;
* изучить симптоматику и причины возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания;
* описать методы предотвращения и профилактики эмоционального выгорания работников.

В процессе исследования был проведен сравнительный анализ точек зрения различных авторов, изучающих проблему эмоционального выгорания работников, также была изучена статистика эмоционального выгорания работников различных организаций.

Первая статья по вопросу «эмоционального выгорания» была
опубликована в 1976 г. К. Маслач. Она определяла синдром «эмоционального сгорания» как дезадаптированность человека к рабочему месту из-за неадекватных межличностных отношений и чрезмерной рабочей нагрузки.

Можно сказать, что эмоциональное выгорание является ответной реакцией на продолжительные рабочие стрессовые ситуации в межличностном взаимодействии. Эмоциональное выгорание у работников можно охарактеризовать как комплекс психических волнений, которые оказывают влияние на работоспособность, физическое, а также психологическое самочувствие.

Большинство авторов считает, что эмоциональное выгорание – проблема, которая касается не только самого работника, но и организации в целом. Данное высказывание можно подтвердить тем, что эмоциональное выгорание работников тесно связано со сложностью выполняемой работы, и уровнем удовлетворенности своей профессиональной деятельностью.

Также следует отметить, что эмоциональное выгорание работников может являться причиной текучести кадров и других проблем организации. По статистике Gallup, около 2/3 работников (67%) сообщили о том, что испытывали эмоциональное выгорание на работе. Выгоревшие сотрудники в 2,6 раза чаще активно искали другую работу[3].

В мае 2019 года эмоциональное выгорание было включено в Международную классификацию болезней (МКБ-11) в качестве профессионального феномена. В ней выгорание определяется как синдром, возникший в результате хронического стресса на рабочем месте, с которым не удалось справиться.

В результате проведенного исследования выявлены основные причины эмоционального выгорания работников, а именно: несправедливое обращение на работе; неуправляемая нагрузка; отсутствие ясности ролей; отсутствие связи и поддержки со стороны своего менеджера/начальства; неоправданное давление времени. Кроме того, следует отметить давящее напряжение между колоссальным количеством возможностей и ограниченными ресурсами (время, энергия и т.д.). Порой человек не может понять, что находится в пределах его возможностей, а что – нет.

Также был предложен перечень мер профилактики эмоционального выгорания работников, среди которых можно выделить следующие[4]:

* обеспечение возможности работнику обратиться с имеющейся у него профессиональной либо личной проблемой за помощью или советом к коллегам, руководителю, либо психологу;
* создание дружеского микроклимата поддержки и взаимопонимания в коллективе;
* общение с профессиональным сообществом;
* разработка и введение обучающих программ с целью преодоления выгорания, а также развивающих программ, которые направлены на определение и выявление творческих возможностей сотрудника, повышения ощущения его самоэффективности;
* применение «технических перерывов», что нужно, чтобы обеспечить психическое и физическое благополучие (отдых от работы);
* изучение путей управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте; построение «мостов» между работой и домом;
* овладение приемами релаксации, визуализации, ауторегуляции,
самопрограммирования;
* поддержания хорошей физической формы.

**Литература**

1. Вольская А. Профессиональное выгорание на работе – как распознать и что делать? // Цифровая психология Москва, 2016.
2. Коломиец А.И. Профессиональное выгорание на рабочем месте // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2016. №1.
3. Сусеева Д. Эмоциональное выгорание: факты, мифы и цифры // РБК Тренды. 2019. – URL: https://trends.rbc.ru/trends/social/5f579bf89a7947f37c2be752
4. Шамис В. А. Особенности эмоционального выгорания персонала организации // Лидерство и менеджмент. 2016. №2.