

Секция «Управление персоналом: новые вызовы для коммерческих и государственных организаций»

Профессиональное выгорание сотрудников: факторы риска и профилактика

Катасонова Софья Владимировна

Студент (бакалавр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

E-mail: katasonovasofaar@gmail.com

В последние годы всё более актуальной становится проблема профессионального стресса. К профессиональным стрессам тесно примыкает явление, которое в различных источниках обозначается как «феномен профессионального выгорания», явление «психического выгорания», «синдром эмоционального выгорания».

Проблема фиксируется не только у опытных сотрудников, которые не один год в профессии, но и у молодых специалистов. Данное состояние возникает у человека, если в ситуации психического или физического напряжения он длительное время испытывает отрицательные эмоции. При этом он не может ни изменить ситуацию, ни справиться с негативными эмоциями. Профессиональное выгорание препятствует личностному росту и так же, как и стресс, приводит к психосоматическим нарушениям.

Данную проблему рассматривали такие ученые как С.Маслач, Н.Е.Водопьянова, В.Е.Орел, Л.Г.Дикая, В.А.Бодров, W.B.Schaufeli, D.V.Dierendonck, M.P.Leiter и др.

Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой набор негативных психологических переживаний, возникающих вследствие ежедневного напряженного общения с высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью, ответственностью. Выгорание является ответной реакцией на продолжительные стрессы профессионального общения.

На современном этапе развития психологического знания профессиональное выгорание представляет собой стресс-синдром как совокупность симптомов, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и interpersonalных отношениях субъекта профессиональной деятельности.

Существуют различные определения выгорания.

В соответствии с моделью Маслач и Джексон, оно рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может выполнять работу, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к другому индивиду.

Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во

внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольства собой, уменьшения ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается его профессиональная, и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

Для определения фаз эмоционального выгорания за основу берётся учение Ганса Селье о стрессе как неспецифической защитной реакции организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства.

Первая фаза — «напряжения» — включает в себя симптомы «переживания психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенности собой», «тревоги и депрессии».

Вторая фаза — «резистенции». Среди признаков (симптомов) резистенции прежде всего стоит выделить «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», которое воспринимается как неуважение к личности другого человека. Последнее, очевидно, приводит к накоплению межличностных конфликтов. Далее отмечается симптом упрощения профессиональных обязанностей.

Третья фаза — «истощения» — характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Здесь отмечаются симптомы преобладания отрицательных эмоций над положительными; исключения эмоции из профессиональной деятельности [1]

К сожалению, на текущий момент не существует универсальных методик избавления от стресса, так как для полного лечения необходима индивидуальная консультация со специалистом, но существуют различные способы профилактики ослабления симптомов профессионального выгорания:

1) концентрация - чтобы почувствовать и понять свое внутреннее состояние, необходимо сосредоточиться на внутренних ощущениях, мыслях и образах, которые возникают в сознании. Важно умение фокусировать внимание на определенном явлении; умение сосредоточиться на различных внутренних процессах; умение переключаться с внутренних процессов на внешние и наоборот;

2) визуализация - она помогает человеку активизировать его эмоциональную память, воссоздать те ощущения, которые он испытывал вообще и, таким образом, обогатить и освежить свои чувства, развить интуицию. С помощью визуализации можно заставить работать подсознание;

3) самовнушение - это утверждение от первого лица и в настоящем времени, способ создать положительный образ самого себя и закрепить его с помощью слов. При самовнушении должны определяться только позитивные жизненные утверждения. Должны использоваться краткие формулировки - «я хочу, я буду, я есть» [2]

Таким образом, был сделан вывод о том, что профессиональное выгорание является актуальной проблемой настоящего времени, которая требует особого внимания и решения при появлении первых его признаков. Так как профессиональное выгорание является отрицательным фактором для дальнейшей работы любой организации, так как она теряет возможность полной реализа-

ции человеческого ресурса. Данная потеря выражена в неизбежном ухудшении психологического и как следствие физического состояния работника (по результатам исследования ВОЗ, поздняя диагностика профессионального выгорания влечёт за собой появление депрессии, апатии, значительно повышает риск инсульта и сердечно-сосудистых заболеваний). Именно поэтому одной из важнейших задач управляющего лица организации является не только создание благоприятного климата для работника, но и проведение комплексных мер направленных на профилактику профессионального выгорания.

Источники и литература

- 1) 1. Столярова, В. А. Психология функциональных состояний : учебное пособие для вузов / В. А. Столярова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 108 с. — ISBN 978-5-8114-7370-0 // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <http://e.lanbook.com/book/159499> (дата обращения: 15.02.2023).
- 2) 2. Мандель, Б. Р. Психология стресса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б. Р. Мандель. - 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. - 252 с. - ISBN 978-5-9765-2005-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048011> (дата обращения: 14.02.2023).