

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ РАБОТНИКОВ: ПРИЧИНЫ ПОЯВЛЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ УСТРАНЕНИЯ

**Тильдикова А. Е., студентка 4 курса факультета управления
Научный руководитель – Иванова Т. Ю.,
доктор экономических наук, профессор
ФГБОУ ВО Ульяновский государственный университет**

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, факторы возникновения эмоционального выгорания, причины эмоционального выгорания, профилактика «выгорания».

В данной статье раскрывается содержание понятия «эмоциональное выгорание», описаны причины возникновения и развития данного психологического состояния, обозначены факторы, способствующие возникновению анализируемого синдрома, определены способы его профилактики.

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

Актуальность проблемы эмоционального выгорания обусловлена большой вероятностью его возникновения у работников под влиянием сложных условий профессиональной деятельности. Следует отметить, что в связи с пандемией, данная проблема обострилась.

Впервые термин «эмоциональное выгорание» был введен американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году. Он проводил исследования состояния психически здоровых людей, которые по роду своей деятельности оказывали психологические услуги. В данном контексте «эмоциональное выгорание» характеризовало психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. 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.

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. [1]

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, 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 [2].

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.

Важнейшими признаками данного синдрома являются:

1. «Эмоциональное и/или физическое истощение».
2. «Личностная отстраненность».
3. Неудовлетворенность собой в связи с работой.

Синдром «выгорания» выражается в депрессивном состоянии, недостатке или полном отсутствии энергии и энтузиазма, чувстве усталости и опустошенности, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда. Выгорание крайне заразительно и может стремительно распространяться и на других сотрудников.

Существуют различные мнения по поводу причин возникновения выгорания и самих симптомов эмоционального «выгорания». По мнению большинства исследователей, главным источником выгорания является взаимодействие с людьми.

Основные причины эмоционального выгорания работников: несправедливое обращение на работе; неуправляемая нагрузка; отсутствие ясности ролей; отсутствие связи и поддержки со стороны своего руководителя/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.

На развитие синдрома эмоционального «выгорания» влияют как внешние, так и внутренние факторы. К внешним факторам, приводящим к выгоранию, можно отнести: хроническую напряженную психоэмоциональную деятельность, связанную с интенсивным общением и эмоциями; завышенные нормы контингента, отсутствие четкой организации и планирования деятельности, повышенную ответственность за исполняемые функции, неблагоприятную психологическую атмосферу трудового коллектива. К внутренним факторам относят склонность к эмоциональной ригидности. «Эмоциональное выгорание» быстрее возникает у тех людей, которые более эмоционально сдержаны. У людей эмоционально гибких, импульсивных, отзывчивых развитие симптомов «выгорание» проходит медленнее.

В качестве мер профилактики и устранения эмоционального выгорания работников можно выделить следующие:

- 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.

Итак, своевременная диагностика работников и принятие мер профилактики и устранения эмоционального выгорания способствует улучшению и сохранению психологического климата в организации.

Библиографический список:

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебное пособие для вузов - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - С. 201.
2. Чердымова Е.И., Чернышова Е.Л., Мачнев В.Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019 – С. 25.

EMOTIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES: CAUSES OF OCCURRENCE AND ELIMINATION POSSIBILITIES

Tildikowa A. E.

Key words: *emotional burnout, occurrence factors of emotional burnout, causes of burnout, prevention of “burnout”.*

This article reveals the content of the concept of “emotional burnout”, describes the causes of the occurrence and development of this psychological state, identifies factors that contribute to the occurrence of the analyzed syndrome, and defines methods for its prevention.