

Васильева Асия Васильевна

студентка

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ НА ПРИМЕРЕ ПЕРСОНАЛА СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

***Аннотация:** в статье рассмотрено понятие «эмоциональное выгорание», проведено исследование по выявлению уровня эмоционального выгорания сотрудников страховой организации, даны рекомендации.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, сотрудники.*

Эмоциональное выгорание – специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми [2].

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Фрейденбергом в 1974 г. Иногда его переводят на русский язык как: «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание».

Эмоционального выгорание проявляется в:

- чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
- дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);
- негативном самовосприятии в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства.

Методом исследования выступает модифицированная методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [1]. Респондентам было дано 20 суждений на которые они должны были отвечать «да» или «нет».

Подсчитав количество утвердительных ответов и определяется уровень эмоционального выгорания (каждый утвердительный ответ – 1 балл).

Уровни:

- 20–14 баллов – высокий уровень эмоционального выгорания;
- 13–7 баллов – средний уровень эмоционального выгорания;
- 6–0 баллов – низкий уровень эмоционального выгорания.

Исследование было проведено в одном из страховых организаций города Якутска в Республике Саха (Якутия).

В исследовании приняло участие 20 сотрудников. Из них 20% мужчин, женщин соответственно 80%. Средний возраст респондентов составляет 39 лет. У всех 100% высшее экономическое образование. Средний опыт работы 7 лет.

По итогам исследования мы выявили, что у 35% респондентов – средний уровень эмоционального выгорания, у 65% – низкий уровень эмоционального выгорания.

Таким образом, в этой организации эмоциональный уровень в основном находится на низком уровне. Чтобы предотвратить дальнейшее эмоциональное выгорание предлагаем следующие рекомендации:

- сотрудники не должны находиться долгое время один на один со своей профессиональной или личной проблемой, у них всегда должна быть возможность обратиться за помощью, советом к коллегам;
- важна общая дружеская атмосфера поддержки и взаимопонимания в коллективе;
- выгоранию препятствует постоянное осознание процесса работы, своего участия в нем, наращивание профессиональных качеств;
- создание и внедрение обучающих программ по преодолению выгорания и развивающих программ, направленных на осознание и раскрытие творческого потенциала сотрудника, повышения его ощущения своей эффективности.
- использовать «технических перерывы», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);

- освоение путей управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте;
- построение «мостов» между работой и домом;
- освоение приёмов релаксации, визуализации, ауторегуляции, самопрограммирования;
- стремление профессионально развиваться и самосовершенствоваться
- уход от ненужной конкуренции
- изменение установки по отношению к жизни, к ее смыслу, восприятие ситуации выгорания как возможности пересмотреть и переоценить свою жизнь, сделать ее более продуктивной для себя;
- поддержания хорошей физической формы
- определение краткосрочных и долгосрочных целей
- эмоциональное общение

В целях направленной профилактики эмоционального выгорания следует:

- стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- учиться переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относиться к конфликтам на работе;
- не пытаться быть лучшим всегда и во всем.

Список литературы

1. Модифицированная методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru> (дата обращения: 05.11.2017).
2. Словарь-справочник по управлению персоналом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal/personal17-02.htm> (дата обращения: 05.11.2017).
3. Мишкина Е.А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e-koncept.ru/2015/95063.htm> (дата обращения: 10.11.2017).