

Юровских Кристина Вячеславовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Уральский государственный
университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СИСТЕМЫ «ЧЕЛОВЕК – ЧЕЛОВЕК»

***Аннотация:** в статье рассматривается понятие «эмоциональное выгорание» с точки зрения профессиональной деятельности работников системы «человек – человек». Описаны группы и симптомы проявления выгорания, а также его негативные стороны относительно всей организации в целом. Описаны мероприятия, способствующие снижению эмоционального выгорания.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, симптомы эмоционального выгорания, текучесть кадров, производительность труда, социально-экономический эффект.*

Многие люди заинтересованы в достойной и высокооплачиваемой работе, при этом такая работа может требовать устойчивость к стрессовым ситуациям. Существует ряд профессий, в которых человек может переживать эмоциональное выгорание, поэтому проблема стрессоустойчивости в различных профессиональных сферах является весьма актуальной.

Эмоциональное выгорание (англ. burnout – выгорание, перегорание) – это физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, которое характеризуется нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью соматическим заболеваниями [5].

С точки зрения профессиональной сферы эмоциональное выгорание – это отсутствие интереса к своим должностным обязанностям, событиям, происходящим на работе, растущим негативом к окружающим, ощущении собственной профессиональной несостоятельности [6]. Такому состоянию наиболее подвержены работники системы «человек-человек», так как они работают с довольно

разнообразным контингентом. Развитию выгорания также способствует и отсутствие должного материального, психологического вознаграждений за выполненную работу.

Существует три группы проявления эмоционального выгорания:

1. Эмоциональное истощение – чувство эмоциональной опустошенности и усталости, обусловленное профессиональной деятельностью [4].

2. Деперсонализация – снижение личностной вовлеченности в профессиональную деятельность. Проявляется в виде дегуманизации к объектам своей деятельности, формализации контактов. Возникающий негативный настрой может некоторое время не проявляться, но в итоге приведет к эмоциональному истощению и конфликтам [4].

3. Редукция личных профессиональных достижений – занижение профессиональных успехов, чувство собственной некомпетентности [4].

Основные симптомы эмоционального выгорания относительно профессиональной деятельности:

- ухудшение отношений с коллегами и сотрудниками;
- «оправданное» злоупотребление алкоголем;
- снижение чувства юмора, экономия эмоций;
- постоянное чувство неудачи, собственной бесполезности;
- безразличие к должностным обязанностям;
- раздражительность ко всему происходящему;
- рассеянность, невнимательность;
- нарушение сна;
- частые опозданий, прогулы, болезни;
- повышенная утомляемость, усталость на протяжении рабочего дня.

В конечном итоге появляется негативное отношение к людям, человек перестаёт конструктивно общаться с коллегами. Пропадает желание заниматься профессиональным ростом, интересоваться чем-то новым, что-то улучшить,

чего-то добиться. Сотрудник перестаёт считать себя достойным квалифицированным специалистом и экономит свои эмоции на всем. В результате все это вызывает ненависть к работе.

Важно вовремя выявить и предотвратить развитие эмоционального выгорания. Поскольку все проявления выгорания негативно влияют не только на карьере отдельно взятого сотрудника, но и на успешность деятельности целой организации, а именно:

- увеличивается текучесть кадров;
- снижается производительность труда;
- снижается качество оказываемых услуг;
- не соблюдаются правила внутреннего трудового распорядка;
- поступают постоянные жалобы от других сотрудников;
- увеличиваются сроки выполнения задач и многое другое.

Чтобы организация успешно осуществляла свою деятельность, руководители, в первую очередь, должны очень четко разъяснять каждому сотруднику его место в организации, должностные обязанности, права, степень ответственности, перспективы профессионального роста и продвижения по карьерной лестнице. Поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе, применять соответствующую систему материального и нематериального стимулирования сотрудников за выполненную работу.

Существенная роль в борьбе с эмоциональным выгоранием отводится и самому человеку. Необходимо уметь расставлять приоритеты в работе, определять краткосрочные и долгосрочные цели, уметь переключаться с одного вида работы на другой, поддерживать распорядок дня (работа – отдых), уделять время физическим нагрузкам и правильному питанию.

Все эти мероприятия являются критериями повышения социально-экономического эффекта, так как снижение эмоционального выгорания, в первую очередь, выражается в сокращении текучести кадров и увеличении производительности труда. Так же это позволит избежать конфликтов на фоне беспричинных

негативных эмоциональных всплесков. В конечном итоге все это повысит показатели в работе всей организации.

Таким образом, эмоциональное выгорание не только личная проблема работника, но и всей организации в целом, которая со своей стороны должна свести к минимуму его возникновение и дальнейшее развитие.

Список литературы

1. Водопьянова Н. Синдром выгорания. Практическая психология / Н. Водопьянова, Е. Старченкова. – 2-е изд. – 2014.
2. Сухова О.В. Принципы построения эффективной системы стимулирования // Дискуссия. – 2010. – №6.
3. Сухова О.В. Социально-экономический аспект категории «труд» // Вопросы управления. – 2012. – №2.
4. Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л.С. Чутко, Н.В. Козина. – 2-е изд. – 2014.
5. Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л.С. Чутко, Н.В. Козина. – 3-е изд. – 2015.
6. Чутко Л.С. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом / Л.С. Чутко. – 2-е изд. – 2014.