

## ПСИХОЛОГИЯ

*Пасько Мария Андреевна*

бакалавр

*Данилова Альбина Сергеевна*

канд. экон. наук, доцент

Красноярский институт железнодорожного транспорта – филиал  
ФГБОУ ВПО «Иркутский государственный университет путей сообщения»

г. Красноярск, Красноярский край

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ РАБОТНИКОВ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

***Аннотация:** в данной статье освещаются вопросы профессионального выгорания работников. Раскрывается понятие термина «профессиональное выгорание», описываются причины его появления и симптомы. Автором представлена классификация групп сотрудников, наиболее подверженных профессиональному выгоранию. Предложены меры профилактики профессионального выгорания.*

***Ключевые слова:** профессиональное выгорание, признаки профессионального выгорания принципы, профилактика профессионального выгорания, стресс.*

Функционирование и развитие организаций в современных экономических условиях обусловлено сложностью современных бизнес-процессов, которое привело к усилению воздействия на внутренние ее ресурсы и потенциал, в том числе персонал.

Совершенствование системы управления персоналом, как правило практикует, различные способы воздействия на персонал и сталкиваясь с проблемой не эффективной работой персонала, как правило предприятия практикуют применение аттестации [4, с. 1193], что подвергает отдельных ее элементов дополнительному стрессу. Хронические стресс, ведущий к истощению эмоциональной

энергии и личностных ресурсов работника, приводит к «профессиональному выгоранию». Выгорание возникает вследствие накопления и сохранения негативных эмоций, от которых человек не может освободиться, что ведет к полному «сгоранию» работника [2, с. 85].

В современном обществе XXI века этому синдрому подвержены почти все профессии, что обуславливает актуальность данной темы.

Исследования в области «профессионального выгорания» впервые были проведены в США; в 1974 году американским психиатром Н. Freudenberger, который описал феномен и дал ему название «burnout», для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с пациентами (клиентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Социальный психолог К. Maslach (1976 г.) определила это состояние как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [1, с. 13]. Обобщая опыты научных исследований по данному вопросу можно выделить, пять основных причин (симптомов) «профессионального выгорания» (рис. 1): физическая, эмоциональная, поведенческая, социальная и интеллектуальная. Каждая группа причин профессионального выгорания связана непосредственно с трудовой деятельностью сотрудника и может быть выражена более или менее явно, так, например, эмоциональная усталость может быть выражена более явно у сотрудников отраслей сферы услуг, поскольку они более тесно контактируют с потребителями (например, офис-менеджер, администратор магазина и т.п.). Физическая усталость свойственна, в-первую очередь сотрудникам, чья деятельность сопряжена с тяжелым и опасным трудом (например, сцепщики вагонов, путейцы).

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников. Нередко встречается профессиональное выгорание организаций, которое проявляется в том, что у подавляющего большинства сотрудников присутствует внутреннее

физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения. В таких случаях заметно «стираются» индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы «на одно лицо». Люди становятся пессимистами, у которых нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями [5, с. 47].

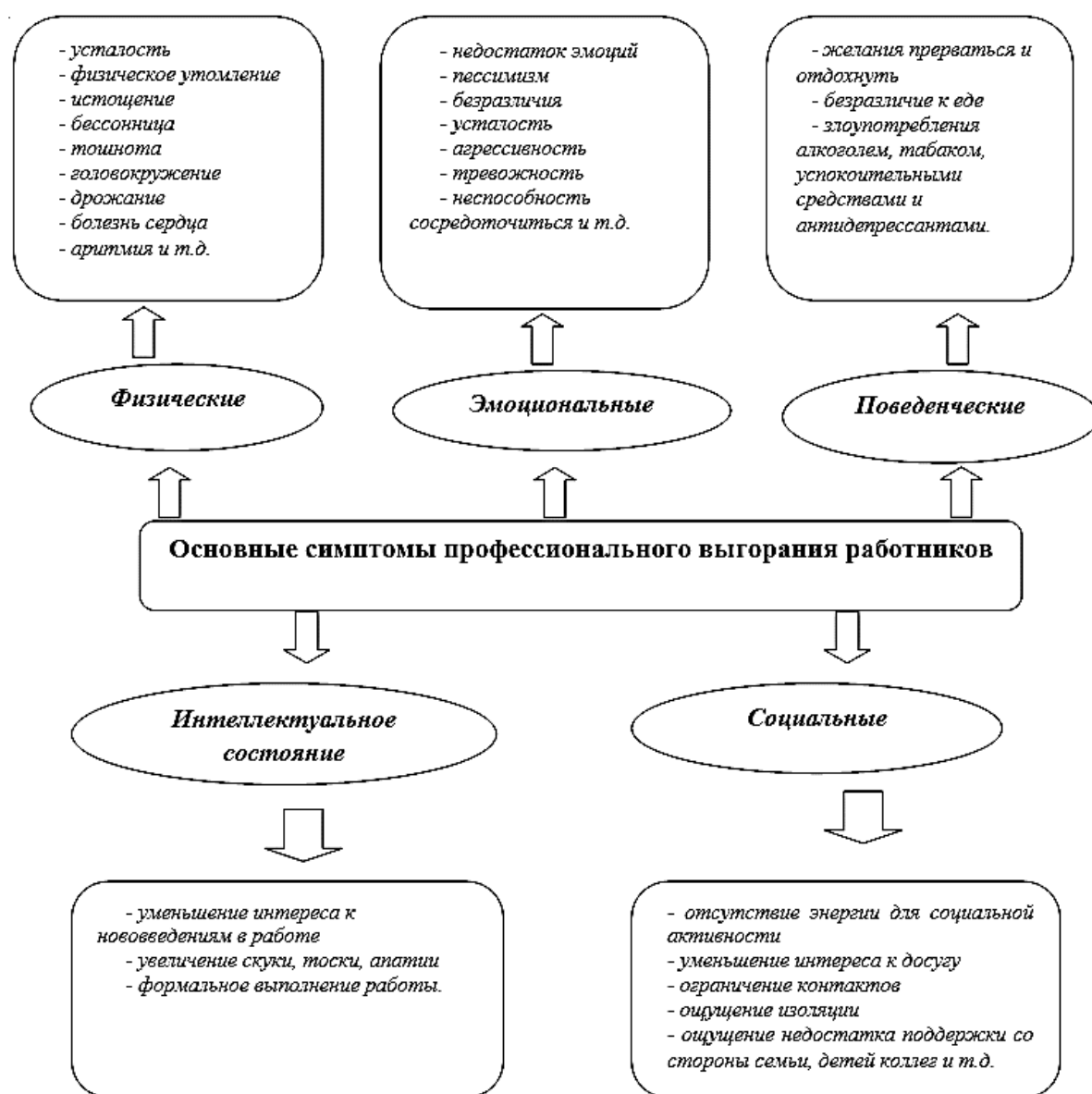


Рис. 1. Признаки (симптомы) профессионального выгорания сотрудников

«Профессиональному выгоранию» подвержены различные группы сотрудников (см. таблицу 1).

Таблица 1

Группы сотрудников подверженных «профессиональному выгоранию»

Группа	Характеристика	Примеры
1 группа	Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много общаться	Руководители, менеджеры, медицинские и социальные работники, консультанты и т.д.
2 группа	Сотрудники, которые испытывают постоянный внутриличностный конфликт	Полицейские (женщины), работники морга
3 группа	Сотрудники, испытывающие постоянный хронический страх потери рабочего места	Работники предпенсионного возраста
4 группа	Сотрудники, попадающие в новую непривычную обстановку	Студенты
5 группа	Сотрудники, проживающие в больших мегаполисах	Офисные работники г. Москвы, Санкт-Петербурга

Профессиональное выгорание – это негативный процесс, который может привести к снижению эффективности деятельности сотрудника, а для предупреждения этого недуга необходимо проводить профилактические меры представленных в рис. 2.

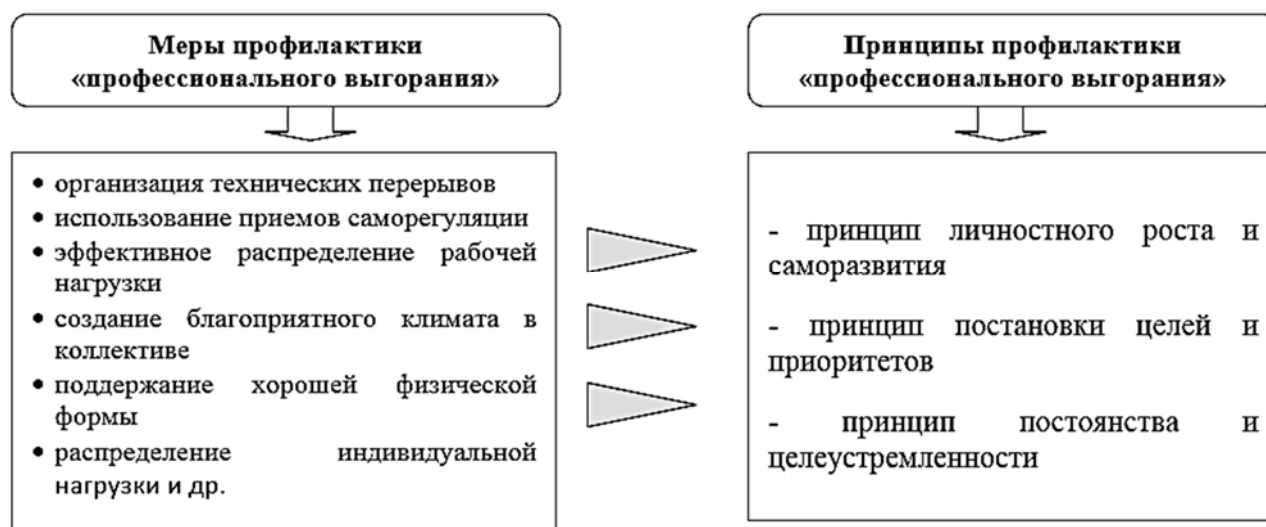


Рис. 2. Меры и принципы профилактики «профессионального выгорания»

Таким образом, можно сделать вывод, что для поддержания эффективности организации, в том, числе системы управления персоналом, современному менеджеру необходимо при принятии рациональных управленческих решений учитывать социальную составляющую эффективности – персонал. Являясь ключевым ресурсом большинства организаций персонал и его состояние способно влиять на достижение целевых ориентиров организации, поэтому любые негативные

факторы, как внешней, так и внутренней среды, в том числе профессиональное выгорание способны снизить его производительность. Для снижения риска возникновения негативных последствий, современному управленцу рекомендуется производить профилактику «профессионального выгорания», которая не приносит многочисленных затрат, но при этом позволяет не потерять накопленный потенциал и даже за частую приумножить его.

### ***Список литературы***

1. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. – С. 443–463.
2. Водопьянова Н.Е., Серебрякова А.Б., Старченкова Е.С. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности // Вестник СПбГУ. – Вып. 2. – Серия 6 (13). – 2003. – С. 83-91.
3. Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Под ред. проф. Г.С. Никифорова. – СПб: Изд-во Речь, 2006. – 480 с.
4. Федорова О.М. Аттестация персонала как фактор повышения конкурентоспособности предприятия / О.М. Федорова // В мире научных открытий № 7.3 (55). – 2014. – С.1192-1200.
5. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет. Режим доступа:  
[//www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom\\_professionalnogo\\_vygoranija.html](http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoranija.html)