

УДК 331.102.3

Е.И. Кин

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ВИДОВ ТРУДА: ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ

Рассмотрена классификация видов труда по степени эмоциональной нагрузки. Выделены эмоциональный, частично эмоциональный и неэмоциональный виды труда. Особое внимание уделено негативным эмоциональным состояниям, вызванным работой, таким как стресс, монотония, синдром эмоционального выгорания. Предложены пути предотвращения и выхода из этих состояний.

Ключевые слова: виды труда, эмоциональный менеджмент, стресс, монотония.

В последнее время всю большую популярность приобретает изучение такой дисциплины, как эмоциональный менеджмент. И это неудивительно, ведь во время кризиса многим предприятиям, чтобы сохранить коллектив, приходится обращаться к управлению эмоциями. И как показывает практика, эмоциональный менеджмент порой дает такой эффект, который компания не ожидала увидеть и в лучшие свои годы. Управление эмоциями – это следующая ступень менеджмента, позволяющая компании перейти на новый качественный уровень.

Но эмоции бывают разные, и эффект, который они производят, тоже различен. Можно было бы сказать, что в работе должны быть только положительные эмоции, а отрицательные должны быть сведены к минимуму, но это не так. Часто работник показывает великолепные результаты в порыве злости или обиды, но и это положение нельзя считать правилом. Управлять эмоциями надо осторожно и согласно обстоятельствам не стоит забывать, что сотрудники – люди и что негативное эмоциональное состояние вредит их здоровью, а больной человек не сможет эффективно работать.

Различные виды труда несут неодинаковую эмоциональную составляющую. В каких-то видах труда эмоции бьют через край, а где-то они полностью отсутствуют. В связи с этим согласно эмоциональной составляющей можно выделить следующие виды труда:

1. Эмоциональный труд.
2. Частично эмоциональный труд.
3. Неэмоциональный труд.

Эмоциональный труд (emotional labour) – это взаимодействие «лицом к лицу» и выказывание особых «эмоций», требуемых от работников на особых рабочих местах: стюардессы, работника бара или казино. Термин был введен А. Хохшильдом в его книге «Управляемая душа: коммерциализация человеческого чувства» в 1983 г. [1, с. 1]. Согласно Хохшильду, такая работа подчиняется «чувству правил» (управлению соответствия эмоций особым социальным ситуациям) и в действительности означает коммерциализацию чувств. Поскольку сфера услуг в развитых странах расширяется, число людей, включающихся в процесс эмоционального труда, продолжает возрастать.

Неэмоциональный труд – это труд, в котором работнику не приходится контактировать с клиентами. Примером такого вида труда могут быть: рабочий у конвейера, программист на предприятии (часто они вообще работают на дому). В такой работе мало эмоций, будут они с улыбкой выполнять свою работу или со слезами на глазах – неважно. От сотрудников неэмоционального труда не требуется высказывать фальшивые эмоции в угоду клиенту.

Частично эмоциональный труд – это нечто среднее между эмоциональным и неэмоциональным видами труда. Таким сотрудникам, возможно, и не приходится контактировать «лицом к лицу» с клиентами, но они общаются внутри коллектива, их работа несет в себе определенную ответственность или содержит риск для жизни, что повышает степень эмоционального напряжения работника. Примером такого вида труда могут быть: директор, бухгалтер, пожарный.

Но каким бы видом труда вы ни занимались, вы не застрахованы от негативных последствий, вызванных работой. Сотрудники эмоционально и частично эмоционального труда подвержены стрессу, сотрудники неэмоционального труда – состоянию монотонии (скуки), и никто не застрахован от синдрома эмоционального выгорания.

Стресс – эмоциональная напряженность, характеризующаяся повышенным уровнем активации (возбуждения). Стресс – обычное и часто встречающееся явление. Мы все временами испытываем его – может быть, как ощущение пустоты в желудке, когда встаем, представляясь в классе, или как повышенную раздражительность или бессонницу во время экзаменационной сессии. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Только чрезмерный стресс создает проблемы для индивидуумов и организаций. Стресс является неотъемлемой частью человеческого существования, надо только научиться различать допустимую степень стресса и слишком большой стресс. Нулевой стресс невозможен. Для борьбы с большим стрессом выделяют следующие методы [2, с. 1]:

- Чаще говорите о своих проблемах с близкими. Многие эксперты считают, что общение с семьей и друзьями, поддержка с их стороны благотворно влияют на нервную систему.

- Не изменяйте привычный ритм жизни. Очень часто люди, находящиеся в состоянии стресса, бывают не в состоянии выполнять свои ежедневные обязанности. Очень важно, чтобы человек не бросал привычных дел, монотонность и обыденность которых могут благотворно повлиять на настроение.

- Начните день с физических упражнений. Эксперты считают, что физическая нагрузка значительно улучшает настроение. Если вы не владеете йогой, вам стоило бы этим заняться. Йога прекрасно концентрирует мысли и расслабляет тело.

- Откажитесь от кофе или алкоголя или значительно уменьшите их употребление. Кофе, алкоголь и стресс несовместимы, так как эта «гремучая» смесь может породить бессонницу и сильное эмоциональное напряжение.

- Старайтесь больше отдыхать. Если у вас бессонница, просто полежите в темной комнате с закрытыми глазами, подумайте о чем-нибудь приятном.

- Следите за питанием. Пища должна быть свежей, богатой витаминами. Не пропускайте приемы пищи.

– Чаще бывайте в общественных местах. Обед в ресторане или кафе, дансинг, посещение кинотеатра – все это может существенно помочь.

Скука и связанное с ней состояние монотонии является по своим характеристикам противоположным состоянию эмоционального напряжения (стресса).

Действенными средствами уменьшения фактора монотонности являются:

- 1) усложнение рабочих операций, выполняемых действий, объединение их в комплексы [3, с. 74];
- 2) увеличение темпа работы или подачи информации (сигналов);
- 3) расчленение общего задания на отдельные части для того, чтобы появились промежуточные (поэтапные) цели;
- 4) организация пауз в работе с заполнением их физическими упражнениями, прослушиванием музыки и другими мероприятиями, соответствующими «активному отдыху» [4, с. 114];
- 5) усиление мотивации через объяснение значимости деятельности;
- 6) смена деятельности, рабочих мест.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. СЭВ – это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

К профессиональным факторам риска СЭВ относят «помогающие», альтруистические профессии (врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники, психологи, священнослужители). Весьма предрасполагает к выгоранию работа с тяжелыми больными (геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями.). В последнее время синдром выгорания выявляется и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (программисты).

Выделяются три ключевых признака СЭВ. Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает первый признак – истощение. Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

Вторым признаком СЭВ является личностная отстраненность. Профессионалы при изменении своего сострадания к пациенту (клиенту) расценивают развивающееся эмоциональное отстранение как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе. В крайних проявлениях человека почти ничто не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Утрачивается интерес к клиенту (пациенту), который воспринимается на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком является ощущение утраты собственной эффективности, или падение самооценки в рамках выгорания. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Существенная роль в борьбе с СЭВ отводится, прежде всего, самому пациенту. Соблюдая перечисленные ниже рекомендации, он не только сможет предотвратить возникновение СЭВ, но и достичь снижения степени его выраженности:

- определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что пациент находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей – успех, который повышает степень самовоспитания);
- использование «тайм-аутов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);
- профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого есть различные способы – курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
- уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению СЭВ);
- эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным);
- поддержание хорошей физической формы (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение усугубляют проявления СЭВ).

В целях направленной профилактики СЭВ 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.

Литература

1. Социологический словарь [Электронный ресурс]. Мир словарей. URL: http://mirсловarei.com/content_soc/JEMOCIONALNYJ-TRUD-13599.html
2. Стресс и методы борьбы со стрессом [Электронный ресурс]. Психология и педагогика. URL: <http://www.abc-people.com/typework/psychology/adaptacia2.htm>
3. Золина З.М. Руководство по физиологии труда. М.: Наука, 1983.
4. Сеченов И.М. Лекции по физиологии. М.: Медицина, 1974.