

УДК 159.942 (075)

Е.А. Солощенко

**ВОЗНИКНОВЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ**

В современных, динамично меняющихся условиях при наличии постоянно меняющихся социально-политической и экономической ситуации, увеличения информационной, а вместе с тем и нервно-психической нагрузки, роста конкуренции не только между фирмами, отдельными подразделениями в них, но и между работниками, особенно актуальной становится проблема управления производственными стрессами.

Изменения в результате стресса прослеживаются во всех областях деятельности работника. Эмоциональное истощение проявляется как полное или частичное отсутствие в поведении работника каких бы то ни было эмоций – положительных или отрицательных.

Ключевые слова: стресс, эмоции, производительность, компетентность.

В современных, достаточно динамичных условиях, при наличии постоянно меняющейся социально-политической и экономической ситуации, увеличения информационной, а вместе с тем и нервно-психической нагрузки, роста конкуренции не только между фирмами, отдельными подразделениями в них, но и между работниками особенно актуальной становится проблема управления производственными стрессами.

Среди производственных стресс-факторов можно отдельной строкой выделить социально-психологические (конфликт ролей и ролевая неопределенность, перегрузка или недогрузка работников, неотлаженность информационных потоков, межличностные конфликты, высокая ответственность, дефицит времени) и структурно-организационные («организационный стресс»).

Ещё 20–25 лет назад понятие «стресс», так же как и «интуиция», использовалось в основном на бытовом уровне. Сейчас это понятие становится весьма популярным, стресс стал объектом внимания не только психиатров и клинических психологов, но и организационных психологов и менеджеров по управлению человеческими ресурсами, что стимулируется последними изменениями в экономике и обществе в целом. Боязнь потерять рабочее место (отсутствие удовлетворения потребности безопасности согласно всем известной теории А. Маслоу) в совокупности с перечисленными выше факторами приводит к определенным диспропорциям в сложившейся социально-психологической системе человека, определяющей его место в коллективе.

Постепенно приходит понимание того, что одной из весомых и значимых статей непродуктивных расходов организации являются издержки, связанные со стрессом на работе. Экономические потери от производственного стресса и связанных с ним проблем с психическим здоровьем работающих оказываются достаточно высокими (около 265 млрд. евро ежегодно для 15 государств Европейского союза).

Не ставя своей задачей проводить исследование и сравнивать подобные потери в Российской Федерации и странах Европейского сообщества, осмелюсь предположить, что издержки, которые несут отечественные предприятия, вполне сопоставимы, если не выше, чем в Европе.

Одним из эффектов длительного воздействия стресса является так называемый «синдром выгорания», который приводит к резкому снижению эффективности деятельности работника, иногда равносильному его потере.

Особенно часто он встречается среди представителей творческих специальностей, менеджеров, целиком отдающих себя работе. Первыми обратили внимание на это явление исследователи Японии, которые начали анализировать факторы, способствующие проявлению синдрома, и предлагать меры по их нейтрализации. В последнее время этот синдром все чаще встречается у отечественных менеджеров и специалистов.

Таким образом, длительно испытываемый сотрудниками стресс – один из самых «дорогостоящих» видов издержек фирмы, негативно воздействующий как на состояние здоровья работников, так и на прибыль компании.

Все вышесказанное подтверждает актуальность исследований стресса на рабочем месте с целью минимизации его негативного влияния на эффективность деятельности организации.

Руководствуясь определением десяти базовых эмоций, предложенным В.А. Гагой, можно сделать предположение, что уровень стресса зависит от сложного их взаимодействия. Именно это взаимодействие и определяет устойчивость человеческого организма как системы к усиливающемуся воздействию внешних факторов – будь то психологический климат в коллективе, отношения с руководством или работниками, стоящими на одной ступени иерархии, перегрузка, недопонимание работником собственного места в коллективе и т.д.

Оставив в стороне чисто психологические аспекты данной проблемы, можно предположить, что существует тесная взаимосвязь между профессиональным выгоранием специалиста и его мотивацией. Выгорание приводит к снижению профессиональной мотивации, производительная, интенсивная и напряженная работа превращается в бессодержательное занятие, сводясь к выполнению набора функций, обусловленных должностными инструкциями.

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

Синдром эмоционального выгорания 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.

Среди психологов и экономистов, занимающихся проблемами управления человеческими ресурсами, до сих пор нет единого взгляда на причины и структуру эмоционального выгорания, однако можно предположить, что он

является результатом нарушения пропорций и затруднения отношений в системе «человек – человек». Последствия синдрома эмоционального выгорания могут проявляться по-разному, начиная от психосоматических расстройств и заканчивая эмоциональными и мотивационно-установочными изменениями личности.

По мнению С. Джексона и К. Маслача, модель синдрома может быть представлена как трехкомпонентная структура, включающая в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется как полное или частичное отсутствие в поведении работника каких бы то ни было эмоций – положительных или отрицательных.

Деперсонализация – возникновение безразличного отношения к происходящему, формальность контактов. Данное явление имеет большое влияние на формирование коммуникаций внутри трудового подразделения. Негативные установки, носящие вначале скрытый, завуалированный характер, со временем могут перерасти в конфликтные ситуации в коллективе, что не замедлит сказаться на производительности и эффективности труда.

И наконец, третий компонент редуцирования личных (персональных) достижений – это снижение чувства компетентности в своей работе, негативная самооценка и восприятие в производственной сфере.

Изменения в результате стресса проявляются во всех сферах деятельности работника. Так, в эмоциональной сфере превалирует такая эмоция, как тревога, обостренное восприятие значимости происходящего; в когнитивной – восприятие угрозы, оценка ситуации как неопределенной, осознание опасности ситуации; в мотивационной – резкая мобилизация или полная демобилизация всех сил и ресурсов; в поведенческой – изменение привычных темпов и ритма деятельности, появление «зжатости» в движениях. Все эти изменения имеют нечто общее для трудового процесса: для всех них характерно изменение интенсивности в сторону уменьшения или увеличения.

Для эффективного управления организацией необходимо учитывать такое явление, как организационный стресс, т.е. психическое напряжение, связанное с выполнением работником своих профессиональных обязанностей. Для оценки и измерения стрессоустойчивости к организационному стрессу, связанному с умением общаться, адекватно реагировать и оценивать ситуацию и т.д., используется шкала организационного стресса Мак-Лина.

Симптомы профессионального выгорания организаций:

– неадекватно повышенная текучесть кадров (от 100% и более в год, т.е. в течение года увольняются практически все сотрудники, а некоторые работают меньше года);

– сниженная мотивация к труду;

– слишком частые «перекуры» и «чайные» перерывы (более 30% от общего объема рабочего времени); профессиональная зависимость персонала от руководителей, которая проявляется либо в повышенном и неадекватном критическом отношении к управлению, либо в чувстве беспомощности без активной помощи со стороны руководства;

- слишком высокая конфликтность персонала и тяжелая атмосфера в компании;
- снижение вовлеченности сотрудников в работу;
- развитие критического отношения к сотрудникам;
- недостаток сотрудничества среди персонала;
- падение инициативы;
- рост чувства неудовлетворенности от работы.

Особо следует отметить, что как для отдельного работника, так и для организации состояние профессионального выгорания может быть неосознанным или неправильно понятым и оцененным. Собственное неблагоприятное состояние как человеку, так и организации трудно, практически невозможно увидеть со стороны. В этом состоит главная трудность в своевременном распознавании процесса выгорания и принятия необходимых мер по его преодолению.

Литература

1. *Бойко В.В.* Правила эмоционального поведения. СПб., 1998.
2. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т. 22, № 1. С. 90–101.
3. *Ронгинская Т.И.* Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т. 23, № 3. С. 85–95.
4. *Лютенс Ф.* Организационное поведение: Пер. с англ. 7-е изд. М.: ИНФРА-М, 1999.