

УДК 005.32

Миндубаева Н.Р., студент,

2 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский Государственный Университет,

Тольятти (Россия)

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ, КАК ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА.

Аннотация: определение синдрома эмоционального выгорания и его основных признаков, описание проблем, которые могут появиться у бизнеса из-за эмоционального выгорания сотрудников, а также их профилактики.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, эффективность бизнеса, сотрудники.

Mindubaeva N.R student,

2 course, Institute of Finance, Economics and Management,

Togliatti State University

Togliatti (Russia)

EMOTIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES AS A FACTOR IN REDUCING BUSINESS EFFICIENCY.

Annotation: definition of emotional burnout syndrome and its main signs, description of problems that can appear in business due to emotional burnout of employees, as well as their prevention.

Keywords: emotional burnout, professional burnout, business performance, employees.

Термин "эмоциональное выгорание" впервые ввел американский психиатр Герберт Фрейденберг еще в 1974 году. Но лишь с 2019 года он включен в международный классификатор болезней как "синдром", и, таким образом стал официально признанным фактором, способным влиять на состояние здоровья.

По данным исследований Gallup (Институт Гэллага — американский институт общественного мнения) в 2019 году зафиксировано, что 28% сотрудников часто или постоянно подвергаются эмоциональному выгоранию (7% - всегда, 21% - очень часто), а также подчеркивают, что еще 48% испытывают его время от времени.

Синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние человека, при котором у него срабатывает психологическая защита в ответ на эмоциональное истощение, умственную усталость, физическое утомление. Чаще всего состояние возникает в результате подверженности регулярного стресса, а в качестве психологической защиты возникает полное или частичное исключение эмоций.

По данным ВОЗ можно выделить три основных признака синдрома выгорания:

1. Чувство физического истощения и недостатка мотивации. Физическое истощение проявляется в постоянном упадке сил, тогда как мотивационное - наоборот, силы есть, но нет никакого желания делать что-либо.
2. Психическое равнодушие к профессиональным обязанностям. Оно проявляется в сопротивлении к работе, когда человек начинает откладывать стандартные задачи на потом, задерживаться на обеде или опаздывать на работу из-за нежелания на ней находиться.

3. Общее снижение работоспособности. Заключается в том, что человеку становится гораздо сложнее выполнять такой же объем работы, с которым он с легкостью справлялся раньше.

Эмоциональное выгорание не приходит внезапно, оно развивается по стадиям и часто очень незаметно для человека, который старается быть хорошим сотрудником и представляет текущее рабочее дело самым важным и интересным на данный момент.

Именно повышенная вовлеченность в работу является первым шагом к выгоранию. Иногда выполнение сложной задачи, требует много сил и включенности в процесс, но любая повышенная нагрузка должна чередоваться с качественным отдыхом.

Следующий период выгорания - усталость. Это и есть физическое истощение, которое сопровождается постоянным не высыпанием, раздражительностью и нехваткой сил.

Третий этап - психическое истощение. Симптомы очень схожие с депрессией, возможно ухудшение памяти и панические атаки.

И последняя стадия - четвертая - и есть эмоциональное выгорание, признаки которого разобраны выше.

Есть ли разница между эмоциональным и профессиональным выгоранием? Да, но она не значительна. Основное отличие заключается именно в том, что все профессиональное выгорание направлено на работу. Она перестает быть любимой, с ней не ассоциируются никакие ценности, отношение к ней становится циничное. Также появляются значительные недопонимания в коллективе, и вы чувствуете раздражение по отношению к коллегам.

Выгорание опасно не только для сотрудников, но и для бизнеса.

Если человек эмоционально и физически здоров, то он способен быть вовлеченным в работу и направлять все силы на достижение целей. Но если у человека выгорание - рабочие процессы для него останутся на последнем месте.

Выгорание сотрудников может привести к различным проблемам в рабочих процессах:

1. Разлад в коллективе, циничное обращение к коллегам, клиентам;
2. Невыполнение намеченных целей (KPI);
3. Невозможность уложиться в дедлайны;
4. Бездействие, безынициативность, безразличие, невнимательность сотрудников к задачам.
5. Нехватка сотрудников (По данным Gallup сотрудники, испытывающие выгорание берут больничный на 63% чаще, еще на 23% чаще оказываются в больнице и 2,6 раза чаще ищут новую работу)

Выгоревшие сотрудники не могут работать на 100%, у них недостаточно для этого сил.

Таким образом выходит, что выгоревший сотрудник обходится компании намного дороже, чем вовлеченный, так как час его рабочего времени будет обходиться дороже из-за прокрастинации рабочего времени. Поэтому необходимо обнаруживать и предотвращать выгорание заблаговременно, а если оно уже есть, то с ним нужно бороться.

В первую очередь нужно следить за рабочим напряжением. Бывает, что сотрудник, находясь на пике своей работоспособности готов взять на себя слишком много работы. Да, трудоголики - мечта любого работодателя, но, работая в режиме многозадачности, сотрудник сам не замечает, как угасает его вспышка энтузиазма.

Далее напряжение сменяется сопротивлением. У сотрудника все идет на по плану и для объяснения любой неудачи ему необходимо найти виновного. Это может быть он сам, начальник или же его коллеги.

И, наконец, изнеможение. Сотруднику становится неинтересна работа, выполнение задач становится невыполнимым, и он ищет любую причину не ходить на работу.

Это три основных признака выгорания, которые можно заметить. Каждому руководителю нужно понимать, что не бывает компаний, в которых не выгорают сотрудники и нужно быть готовым к такому.

Лучшим способом будет профилактика:

- Начните общаться с людьми, узнавайте их лучше, поддерживайте дружественную атмосферу в коллективе и выстраивайте позитивные отношения начальство-подчиненные;
- Оценивайте успех. Хвалите сотрудника за хорошо сделанную работу, мотивируйте на дальнейшее развитие;
- Поощряйте. Премия - лучшая награда для сотрудника;
- Пресекайте переработки. Лишняя нагрузка все рабочего времени - прямой путь к выгоранию. Научитесь грамотно распределять рабочую силу персонала;
- Обучайте. Здесь плюс как для сотрудника в том, что он развивается, получает опыт и поднимается по карьерной лестнице, так и для руководителя - хорошие специалисты всегда нужны.

Как видно и вышесказанного, для компаний - выгоревшие сотрудники — это потерянная прибыль. Справиться с эмоциональным выгоранием очень сложно, а потому его необходимо распознавать и предотвращать еще на ранних этапах.

Список используемой литературы:

- 1.** Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика.
- 2.** Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования
- 3.** Бусовикова О.П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников