

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

*А.И. Коломиец, профессор*

**Институт гуманитарного образования и информационных технологий  
(Россия, г. Москва)**

***Аннотация.** В статье изложен понятийный аппарат, перечислены стадии и причины выгорания, в заключении перечислены способы как справиться с профессиональным выгоранием на работе.*

***Ключевые слова:** выгорание, работник, работа, симптом, стресс, эмоции.*

Синдром профессионального выгорания формируется на фоне постоянного стресса. Он ведет к истощению личностных и эмоционально-энергетических ресурсов организма работника. Такая проблема возникает из-за того, что накопившиеся отрицательные эмоции не находят выхода.

Впервые термин «выгорание» был использован в 1974 году психиатром Х. Фреденбергером [2]. Он исследовал состояние психически здоровых людей, которые по роду своей деятельности оказывали психологические услуги.

С тех пор выгорание на работе было исследовано и диагностировано у представителей разных профессий и разных возрастов, тем самым подтвердив тот факт, что «выгоранию» подвержен любой человек независимо от пола, возраста и рода деятельности.

Чаще всего «жертвами» профессионального выгорания становятся люди, чья профессия связана с общением с большим числом людей: руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, полицейские, журналисты.

Следующими претендентами на профессиональное выгорание становятся люди, которые по объективным причинам боятся потерять работу: люди предпенсионного возраста, без хорошей квалификации, кто не уверен в своих профессиональных качествах. Кроме того, в группе риска так называемые «свободные художники», кто самостоятельно ищет работу – фрилансеры, свободные менеджеры.

Выделяют три ключевых признака синдрома эмоционального выгорания [1]:

1. «Эмоциональное и/или физическое истощение»

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов, чувстве усталости, которое не проходит после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

2. «Личностная отстраненность»

Этот симптом выражается в том, что человек начинает свои мысли, чувства и даже действия воспринимать отчужденно без внутренней вовлеченности. Рабочий процесс становится обезличенным, формальным. Человек отгораживается невидимым экраном от каких-либо переживаний, включая защитный механизм экономии и так истощенных запасов сил и энергии.

3. «Неудовлетворенность собой» в связи с работой.

О наличии этого признака можно говорить, если успехи в работе перестали вдохновлять.

Далее рассмотрим более подробно симптомы, которые возникают при профессиональном выгорании на работе:

Психофизические симптомы:

– синдром хронической усталости - чувствуете себя уставшей даже утром после сна;

– чувство эмоционального и физического истощения;

– общий упадок сил, который можно диагностировать даже по показателям биохимического анализа крови;

– головные боли и расстройства желудка;

– проблемы с весом (резкое похудение или увеличение веса);

– проблемы со сном;

– ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, появление одышки или нарушение дыхания при физических нагрузках.

Социально-психологические симптомы:

– сниженный жизненный тонус, подавленность, депрессия;

– повышенная раздражительность, приступы беспричинного гнева;

– постоянное переживание негативных эмоций, обидчивость, мнительность;

– внутреннее ожидание неприятностей, готовность к жизненным неурядицам;

– страх, что что-то не получится, неуверенность в своих силах.

Поведенческие симптомы:

– чувство, что некогда любимая работа становится все неприятней и тяжелее;

– изменение режима работы;

– работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;

– снижение трудового энтузиазма, ощущение бесполезности выполняемой работы;

– нежелание общаться с коллективом, повышенная критичность к коллегам и начальству (подчиненным);

– злоупотребление алкоголем, увеличение числа выкуренных за день сигарет, использование наркотических средств или медицинских препаратов.

Установив, что вы подвержены риску профессионального выгорания или даже найдя у себя его первые признаки, от потери интереса к некогда любимой работе никто не застрахован. И все-таки как уберечь себя от профессионального

выгорания? Что делать, если проблема уже налицо и простая профилактика профессионального выгорания уже не помогает?

– *Самое очевидное и важное – никогда не забывайте об отдыхе!*

Любому много и хорошо работающему человеку знакомы эти мысли: “еще пару часиков поработаю, а спать лягу попозже”, “в качестве перерыва я лучше разберу рабочий стол”, “какой отпуск, когда у меня столько дел!”.

Так и накапливаются стресс, напряжение и усталость. Именно поэтому все восстановительные процедуры лучше всего начать с отпуска. Причем провести его нужно по полной программе: он должен длиться минимум две недели и включать в себя смену местности, вкусную еду, различные достопримечательности, море и солнце. Солнце, кстати, очень важно для здоровья.

– *Перемены в рабочей обстановке*

Наиболее простым способом внести изменение будет предложение поменяться местами с коллегой.

Наведите чистоту: выкиньте мусор, избавьтесь от старых бумаг и ненужных предметов. Оставшиеся вещи разложите по местам, расставьте папки. После наведения порядка попробуйте придать индивидуальность своему рабочему месту: разложите на столе милые сердцу предметы и фотографии, добавьте пару ярких пятен, оживите пространство комнатным растением.

– *Пойдите учиться*

Помимо борьбы с профессиональным выгоранием, вы параллельно достигните другой цели – улучшения своей квалификации. Подумайте, в каком направлении Вы хотели бы развиваться? Каких знаний и навыков Вам не хватает для более успешной деятельности?

– *Внесите интерес и разнообразие в свою внерабочую жизнь*

Во-первых, займитесь спортом. Ученые доказали, что спорт, благодаря выработке “гормонов счастья”, способствует повышению настроения и снижению уровня стресса.

Во-вторых, найдите хобби. Занятие чем-то, что вам интересно и не имеет никакого отношения к работе, будет для вас очень полезным – вы осознаете тот факт, что работа – это не единственный смысл в жизни, отвлекитесь от нее и попросту отдохнете, получив удовольствие.

– *Делегируйте полномочия*

Очень важно и полезно бывает делегировать свои права и обязанности.

Для того чтобы ваша работа была максимально эффективной, нельзя забывать о ряде правил, с учетом которых должны передаваться полномочия. Во-первых, полномочия вы всегда передаете не какому-то конкретному человеку, а должности, которую он занимает. Во-вторых, делегируемых прав и обязанностей должно быть достаточно для достижения ожидаемых результатов у повышения эффективности трудовой деятельности коллектива в целом. В-третьих, желательно, чтобы все подчиненные отчитывались одному начальнику, а не нескольким. В-четвертых, решения, входящие в компетенцию отдельных руководителей, должны ими и приниматься, а не направляться «вверх». В-пятых, начальник несет ответственность за руководство подчиненными, а подчиненные – за то, что они делают.

– *Совершенствуйте навыки общения*

Главный фактор риска профессионального выгорания – много общения с большим количеством людей. Очень много отрицательных переживаний возникает из-за неумения человека говорить “нет”. Как правило, люди, которые никому не отказывают, не могут определиться с приоритетами – им кажется важным абсолютно все. И практически все переживают из-за того, что на них обидятся из-за отказа.

Делите все поступающие вам просьбы на те, которые необходимо удовлетворить, можно удовлетворить, можно отложить и нужно отказать.

– *Используйте личностный рост*

Психологи описывают ряд качеств, наличие которых существенно снижает вероятность возникновения синдрома профессионального выгорания.

К ним относятся уверенность в себе и своих способностях, высокая самооценка, способность подстраиваться под напряженные условия труда, стрессоустойчивость, успешный опыт преодоления стресса, открытость, общительность, самостоятельность, высокая мобильность, позитивное мышление, оптимизм.

– *Поговорите с руководителем*

Опишите ему то, от чего вы устали, что утомляет вас и раздражает. Предложите варианты выхода из ситуации, например, изменение должностной инструкции или перевод на другую должность. Грамотный руководитель, скорее всего, оценит вашу инициативу, честность и стремление приносить пользу организации. В его интересах пойти вам навстречу и найти все возможности для проявления ваших способностей и талантов, а также внести свой вклад в копилку деятельности компании.

– *Сменить работу*

Самое радикальное и в то же время действенное средство от профессионального выгорания. Нет старой работы – нет старых проблем.

В числе других базовых профилактических действий:

1. Выбирайте работу по душе.
2. Любите себя или по крайней мере относитесь к себе с симпатией.
3. Не ищите в работе спасения или счастья.
4. Уделяйте время не только работе, но и личным потребностям.

Таким образом, выгорание как следствие профессиональных стрессов возникает в тех случаях, когда адаптационные возможности (ресурсы) человека по преодолению стрессовой ситуации превышены.

К симптомам выгорания относятся: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте,

хроническая усталость, скука, истощение, раздражительность, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания, увеличение абсентеизма и др.

**Библиографический список**

1. *Водопьянова Н.Е.* Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья СПб, 2000.
2. *Вольская А.* Профессиональное выгорание на работе – как распознать и что делать? // Цифровая психология Москва, 2016.

**PROFESSIONAL BURNOUT IN THE WORKPLAC**

**A.I. Kolomiyets, professor**

**Institute of arts education and information technologies  
(Russia, Moscow)**

***Abstract.** The article describes the conceptual framework, lists the stages and causes of burnout, the report lists the ways how to cope with professional burnout at work.*

***Keywords:** burnout, employee, job, symptom, stress, emotions.*