

Интернет-журнал «Мир науки» ISSN 2309-4265 <https://mir-nauki.com/>
2017, Том 5, номер 5 (сентябрь – октябрь) <https://mir-nauki.com/vol5-5.html>
URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/50PSMN517.pdf>
Статья опубликована 17.11.2017

Ссылка для цитирования этой статьи:

Плутова М.И., Коропец О.А., Пеша А.В. Профилактика эмоционального выгорания работников производственных организаций // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, номер 5 <https://mir-nauki.com/PDF/50PSMN517.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 159.9

Плутова Мария Игоревна

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Россия, Екатеринбург¹
Кафедра «Экономики труда и управления персоналом»
Старший преподаватель
Кандидат экономических наук
E-mail: MPlutova@yandex.ru
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=624395

Коропец Ольга Анатольевна

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Россия, Екатеринбург
Кафедра «Экономики труда и управления персоналом»
Кандидат психологических наук, доцент
E-mail: okor78@mail.ru
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=618008

Пеша Анастасия Владимировна

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», Россия, Екатеринбург
Кафедра «Экономики труда и управления персоналом»
Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: myrabota2011@gmail.com
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=864622

Профилактика эмоционального выгорания работников производственных организаций

Аннотация. В статье рассматривается актуальный для современного информационного общества вопрос эмоционального выгорания работников. Конкурентная рыночная среда предъявляет высокие требования к составу профессионально-важных качеств и личностных свойств работников, среди которых стрессоустойчивость, мультизадачность, креативность, ответственность и многие другие. Однако возможности человека в нервно-эмоциональном плане без саморазвития и психологической поддержки очень ограничены и систематические трудовые перегрузки приводят не к профессиональному развитию, а к нервно-эмоциональному истощению вплоть до глубоких когнитивных деформаций личности. Статья раскрывает результаты проведенного авторами прикладного исследования уровня эмоционального выгорания работников производственной организации – хлебопекарном предприятии ООО «Технология». В качестве методического инструментария был использован опросник В. В. Бойко. Несмотря на то, что эмоциональному выгоранию больше подвержены работники социальной сферы и сферы услуг, труд которых сопряжен с постоянным социальным

¹ 620219, Екатеринбург, ул. 8 марта, д. 62, ауд. 455

взаимодействием и тесным контактом с людьми, проведенное исследование подтверждает, что и для производственных предприятий данная проблема актуальна. Практическая направленность проведенного исследования позволила сформулировать рекомендации организационного и управленческого характера которые будут приемлемы как для средних, так и малых производственных предприятий. Реализация предлагаемых инструментов поможет предотвратить негативные изменения в эмоциональном состоянии работников и как следствие повысить эффективность производственной деятельности.

Ключевые слова: психология труда; эмоциональное выгорание; персонал; напряжение; резистенция; истощение; организация

Профессионализм личности – критерий, обуславливающий перспективность трудовой жизни работника с одной стороны и эффективность производственного процесса для работодателя с другой. Условия социально-экономической нестабильности на современном этапе развития общества, усиливающаяся конкуренция на рынке труда предъявляют повышенные требования к профессионализму работников. Однако психоэмоциональные возможности человека не всегда соответствуют стрессогенным факторам трудовой деятельности, а, следовательно, это приводит к невозможности полноценной адаптации, безрезультатности профессиональных усилий, дестабилизации социальных ролей и увеличению шансов развития неблагоприятных психических состояний.

Вероятность наступления рискованных событий сопровождает трудовую деятельность повсеместно. Условиями риска в современном обществе являются – избыток информации, цейтнот, многозадачность, психологическое воздействие со стороны коллег и начальства, и многие другие. Многие профессионально-успешные люди сталкиваются с проблемой спада активности на работе. Являясь достаточно новым явлением, эмоциональное выгорание представляет собой перспективное направление исследований, особенно в России, и нуждается в дальнейшем изучении и анализе в различных аспектах и ракурсах.

Для изучения процессов эмоционального выгорания у работников производственной сферы нами было проведено исследование на хлебопекарном предприятии ООО «Технология». Участие респондентов в исследовании было добровольным. Количество участников составило 45 человек, то есть 76 % от общего количества работников.

Для анализа уровня эмоционального выгорания работников ООО «Технология» была выбрана методика В. В. Бойко [1]. Тест состоит из 84 вопросов, является довольно простым, каждый вопрос содержит утверждение на который надо ответить либо «+» – если согласен или «-» – если не согласен. Достоинством методики определения уровня эмоционального выгорания В. Бойко является возможность определения фазы эмоционального выгорания и степень выраженности симптомов [2].

На предприятии большая часть сотрудников имеет среднее профессиональное образование. По возрасту преобладают люди от 25 до 34 лет. Трудовой стаж на предприятии с каждым годом растет, это свидетельствует о низкой текучести кадров.

Руководство предприятия стремится создать наиболее благоприятные условия для высокопродуктивной работы: частичная автоматизация производственного процесса, приобретение необходимого инвентаря и многое другое. Создаются все условия, чтобы сотрудники, работая, не испытывали дискомфорта. На предприятии ООО «Технология» очень редки случаи повышения квалификации. Если все же это имеет место быть, то ни сотрудник, ни руководство особо не интересуются тем, что дало обучение, как можно применить полученные знания и т. д. Процесс обучения и повышения квалификации не планируется, хотя и приветствуется руководителем предприятия. Руководству выгоднее нанять на работу

опытного специалиста, чем пытаться сделать что-то из неопытного. Если же сотрудник сам проявляет желание получить новые знания, опыт и при этом прикладывает усилия и проявляет инициативу, несмотря на то, что работодатель изначально не проявлял к нему интереса, то такой сотрудник в дальнейшем может получить поддержку и доверие руководителя. Другими словами, срабатывает принцип: сам пойдешь – тебе помогут, себя не проявишь – никто тобой заниматься не будет.

Таблица 1

Уровень проявления I Фазы «Напряжение» у респондентов (составлено авторами)

Уровень фазы (симптома)	Количество человек	Удельный вес, %
I Фаза «Напряжение»		
Не сложилась	34	76,0
Складывается	9	20,0
Сложилась	2	4,0
1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств» (ППО)		
Не сложился	26	58,0
Складывается	12	26,0
Сложился	3	7,0
Доминирует	4	9,0
2. Симптом «неудовлетворенности собой» (НС)		
Не сложился	32	72,0
Складывается	9	20,0
Сложился	2	4,0
Доминирует	2	4,0
3. Симптом «загнанности в клетку» (ЗВК)		
Не сложился	28	62,0
Складывается	11	25,0
Сложился	2	4,0
Доминирует	4	9,0
4. Симптом «тревоги и депрессии» (ТД)		
Не сложился	38	84,0
Складывается	7	16,0
Сложился	-	-
Доминирует	-	-

Из результатов обследования, мы видим, что фаза «напряжение» не сформирована у большинства респондентов. Симптомы, соответствующие данной фазе, в малой степени проявляются у работников. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств складывается» у 26,0 % опрошенных. Данный симптом является основой последующих элементов эмоционального выгорания.

Ощущение «Загнанность в клетку» сформировано у 25,0 % опрошенных. Этот контингент людей уже находится в стрессовой ситуации. В результате давления эти сотрудники не видят выхода из сложившейся той или иной ситуации и ощущают чувство беспомощности.

Таблица 2

Уровень проявления II Фазы «Резистенция» у респондентов (составлено авторами)

Уровень фазы (симптома)	Количество человек	Удельный вес, %
II Фаза «Резистенция»		
Не сложилась	11	24,0
Складывается	22	49,0
Сложилась	12	27,0
1. Симптом «Неадекватного избирательного эмоционального реагирования» (НИЭР)		
Не сложился	6	13,0
Складывается	21	47,0
Сложился	5	11,0
Доминирует	13	29,0
2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» (ЭНД)		
Не сложился	25	55,0
Складывается	13	29,0
Сложился	4	9,0
Доминирует	3	7,0
3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций» (РСЭЭ)		
Не сложился	26	58,0
Складывается	9	20,0
Сложился	4	9,0
Доминирует	6	13,0
4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей» (РПО)		
Не сложился	11	25,0
Складывается	14	31,0
Сложился	5	11,0
Доминирует	15	33,0

В результате анализа мы видим, большинство опрошенных либо уже находятся в фазе «Резистенции» либо на стадии ее формирования. Складывается такой симптом как неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. Он проявляется у 47,0 % опрошенных. А симптом «Редукция профессиональных обязанностей» является доминирующим симптомом во всей фазе у 33,0 % сотрудников. Сотрудники стараются сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Данная фаза эмоционального выгорания возникает вследствие сопротивления сотрудником факторам, вызывающих напряжение на работе. В результате этого человек отстраняется от коллег, меньше уделяет время клиентам. У некоторых сотрудников эта фаза может проявляться не на работе, а дома. На своих близких и родных. В данном случае человек после трудового дня изолирует себя от общения с близкими и родными. Возможны варианты проявления эмоциональных срывов на семью.

Таблица 3

Уровень проявления III Фазы «Истощение» у респондентов (составлено авторами)

Уровень фазы (симптома)	Количество человек	Удельный вес, %
III Фаза «Истощение»		
Не сложилась	30	67,0
Складывается	10	22,0
Сложилась	5	11,0

Уровень фазы (симптома)	Количество человек	Удельный вес, %
1. Симптом «эмоциональный дефицит» (ЭД)		
Не сложился	24	53,0
Складывается	11	25,0
Сложился	6	13,0
Доминирует	4	9,0
2. Симптом «эмоциональной отстраненности» (ЭО)		
Не сложился	23	51,0
Складывается	15	33,0
Сложился	3	7,0
Доминирует	4	9,0
3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации» (ЛО)		
Не сложился	29	64,0
Складывается	12	27,0
Сложился	3	7,0
Доминирует	1	2,0
4. Симптом «психосоматических и психовегетативных» нарушений (ППН)		
Не сложился	41	91,0
Складывается	4	9,0
Сложился	-	-
Доминирует	-	-

III Фаза сложилась у 5 респондентов. «Эмоциональная отстраненность» есть у 33,0 % сотрудников. То есть люди либо изначально приходили на работу с данным симптомом, либо формировали его непосредственно уже на данном предприятии в связи с психологическим давлением. в результате этого давления человек начинает погружаться больше в себя, изолируясь при этом от внешнего (окружающего) его мира. У 4 человек данный симптом является доминирующим во всей фазе. Симптом «деперсонализации» формируется у 27,0 %. Деперсонализация – не восприятия самим себя, человек смотрит как бы на себя со стороны и не может управлять своими действиями. Данная проблема является предпосылкой для развития психических расстройств.

Проведенное исследование эмоционального состояния работников ООО «Технология» позволяет предположить, что большинство работников предприятия уже выработали психологическую защиту, основанную на экономии эмоции и снижении переживаний, связанных с трудовой деятельностью.

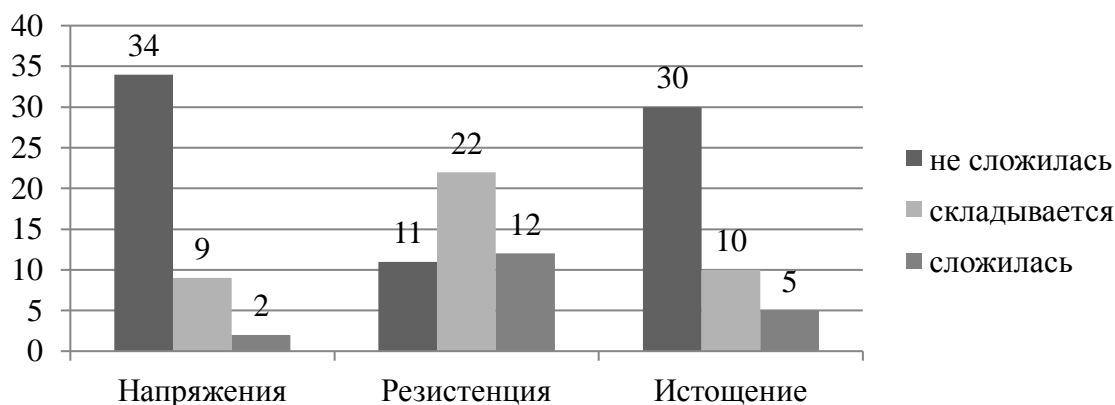


Рисунок 1. Включение в фазы эмоционального выгорания респондентов ООО «Технология» (составлено авторами)

У некоторых сотрудников наблюдается формирование фазы «напряжение». Данная фаза может сочетаться с другими, когда в ответ на постоянное нервное напряжение формируется защитная реакция организма, которая при крайних вариантах может нанести серьезный вред здоровью человека. У другой группы сотрудников (она чуть побольше) наблюдается доминирование фазы «истощения». Данные сотрудники в результате какой-либо проблемы стараются не вникать в нее, а отстраняются и предпочитают быть вне окружающего процесса. Данная фаза сложилась у 5 человек, что может способствовать возникновению психосоматических нарушений. При этом 10 человек (22 %) подвержены различным негативным изменениям в физическом и психическом самочувствии.

При подсчете всех симптомов и фаз эмоционального выгорания можно определить уровень эмоционального выгорания сотрудников предприятия в целом.

Таблица 4**Уровень эмоционального выгорания
сотрудников ООО «Технология» (составлено авторами)**

Уровень эмоционального выгорания	Количество человек	Удельный вес, %
Эмоционально не выгоревший	26	58,0
Средний уровень	15	33,0
Высокий уровень	3	7,0
Критический уровень	1	2,0

Большая часть сотрудников ООО «Технология» эмоционально стабильны. Но при этом 42 % опрошенных находятся на определенной стадии эмоционального выгорания. Это довольно высокий процент для коллектива. 33 % сотрудников находятся на среднем уровне. Существуют изменения, но при этом они не значительные и в большинстве случаев многие симптомы на стадии формирования. Один работник в коллективе находится на критическом уровне эмоционального выгорания, руководству следует уделить ему внимание, вероятно необходима помощь психолога.

Сотрудников в стадии формирования эмоционального выгорания намного больше, чем в стадии сформированного симптома. В результате анализа видно, что наиболее подвержены эмоциональным изменениям сотрудники, которые работают в организации от 5 до 10 лет. Это отрицательный фактор для предприятия так как данные сотрудники включают в себя 73 % от общего количества персонала предприятия. Но есть и положительный аспект – работник на протяжении 15-20 лет работы в организации адаптируется ко всем условиям и не испытывает дискомфорта, негатива и стресса.

При проведении интерпретации данного исследования мы заострили внимание на некоторые вопросы в методике, которые на наш взгляд показывают наличие существенных проблем в рамках управления персоналом исследуемой организации. Так, например, 62 % работающих желали бы сменить работу. У 60 % наблюдаются конфликтные ситуации, в результате которых человек испытывает дискомфорт и эмоциональную неустойчивость. 47 % опрошенных испытывают негатив к работе даже еще не приступив к основным должностным обязанностям. Данные сотрудники находятся в стрессе из-за неудовлетворенной работы или из-за проблем на работе.

Положительные аспекты в деятельности ООО «Технология» все же имеются: предприятие уверенно держится на рынке хлебопродуктов; наблюдается рост основных экономических показателей организации; главным преимуществом произведенной продукции является качество; персонал организации по половому признаку является смешанным; работники, которые давно работают на предприятии не подвержены профессиональному

эмоциональному выгоранию; руководство стремится создавать наиболее благоприятные условия для высокопродуктивной работы.

Для предотвращения негативных изменений в эмоциональном состоянии работников руководству организации следует рассмотреть возможность реализации следующих инструментов управления персоналом и мероприятий:

1. Гибкий график работы для категорий работников, труд которых может быть основан на самопланировании рабочего времени.
2. Развитие корпоративной культуры и пропаганда коллективного духа организации (периодическое проведение мероприятий на сплочение коллектива) [8].
3. Развитие централизованной системы обучения, эффективность которой будет отражаться в карьерном и квалификационном росте сотрудников.
4. Поддержка со стороны администрации в рамках достижения личных целей работников и помощь в обучении методам самоконтроля и психологической разгрузки [4].
5. Конкретность должностных обязательств и их соответствие с системой материального стимулирования.
6. Реализация активной кадровой политики открытого типа.

Опасность эмоционального выгорания заключается прежде всего в скрытости его наступления, то есть «страдающий от выгорания» не осознает первичных признаков.

Данная проблема не возникает внезапно, вдруг. Эмоциональное выгорание копится в течение времени и лишь иногда проявляется в виде тех или иных симптомов. Перед эмоциональным выгоранием у человека наблюдается активная работа на износ, трудовой энтузиазм и повышенная активность во всех сферах деятельности. Ведь прежде чем выгореть, человек обязательно должен гореть. Без зажигания и горения не может наступить выгорание эмоций [3, 7].

Но стоит отметить, что здесь дело не в самой рабочей активности, а в той эмоциональной подзарядке, которую человек получает. Если имеется качественная и регулярная подпитка энергии, то такой трудовой энтузиазм можно проявлять в течение всей жизни и при этом ни разу не столкнуться с проблемой синдрома эмоционального выгорания.

Выгорание наступает не в момент чрезмерных нагрузок на работе, а когда эти нагрузки обретают форму регулярного стресса, когда между требованиями в личной жизни или на работе и собственными ресурсами человеческого организма появляется весомый разрыв. Или, например, из-за хронического конфликта, который способен значительно истощить ресурсы любого человека.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бойко В. В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания // Практическая психодиагностика / ред. Райгородского Д. Я. – Самара, 1999.
2. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб. 2009. 278 с.
3. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания. СПб.: Питер. 2009. 440 с.
4. Коропец О. А., Плутова М. И. Соответствие свойств личности и требований трудовой деятельности на этапе профессионального становления // Интернет-журнал «Мир науки» 2017, Том 5, №3.
5. Красикова Л. Эмоциональное выгорание // Управление персоналом. 2015. № 4 (320). С. 35-40.
6. Мельникова А. С., Рослякова О. Е. Теоретические основы адаптации персонала на предприятии. В сборнике: Достойный труд – основа стабильного общества. сборник статей VII Международной научно-практической конференции. 2015. С. 116-120.
7. Папонова Н. Е. Пора в отпуск? Пора в отпуск! // Кадры предприятия. 2017. № 9. С. 63-72.
8. Пеша А. В. Условия формирования корпоративной культуры в организациях // Вопросы управления. 2013. № 4 (6). С. 185-188.

Plutova Mariia Igorevna

The Ural state university of economics, Russia, Yekaterinburg
E-mail: MPlutova@yandex.ru

Koropets Olga Anatolievna

The Ural state university of economics, Russia, Yekaterinburg
E-mail: okor78@mail.ru

Pesha Anastasia Vladimirovna

The Ural state university of economics, Russia, Yekaterinburg
E-mail: myrabota2011@gmail.com

Prevention of emotional burnout of workers of industrial organizations

Abstract. The article considers the issue of emotional burnout of employees, topical for the modern information society. Competitive market environment makes high demands on the composition of professionally important qualities and personal characteristics of employees, including stress resistance, multitasking, creativity, responsibility and many others. However, the possibilities of a person in a neuro-emotional plane without self-development and psychological support are very limited and systematic labor overloads lead not to professional development, but to neuro-emotional exhaustion down to deep cognitive deformities of the individual. The article reveals the results of the applied research conducted by the authors of the level of emotional burnout of the workers of the production organization – the bakery enterprise of LLC "Technology". As a methodological tool, V. V. Boyko used a questionnaire. Despite the fact that the employees of the social sphere and the sphere of services are more exposed to emotional burnout, whose work is associated with constant social interaction and close contact with people, the conducted research confirms that this problem is relevant for industrial enterprises. Practical orientation of the conducted research made it possible to formulate recommendations of organizational and managerial nature that would be acceptable for both medium and small manufacturing enterprises. The implementation of the proposed tools will help prevent negative changes in the emotional state of employees and, as a result, increase the efficiency of production activities.

Keywords: psychology of work; emotional burnout; personnel; stress; resistance; exhaustion; organization