

ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД

Асташина Е.Е., Кистенева Н.С., Полярная Н.Г., Рудченко А.В.

*Россия, г. Самара,
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»*

Аннотация: *Современный мир с его многозадачностью, вариативностью и непредсказуемостью создает условия для формирования эмоционального выгорания профессионалов в различных отраслях деятельности. Проблема имеет широкое распространение и несет негативные последствия не только для сотрудника, но и организации и экономики в целом. Профилактика эмоционального выгорания связана с развитием систем поддержки персонала, в частности предоставления психологической помощи и развития личности. В статье рассматривается компетентностный подход к профилактике эмоционального выгорания, основанный на представлениях о ресурсах профессиональной деятельности.*

Ключевые слова: *синдром эмоционального выгорания, компетенции, профессиональное развитие, эмоциональный интеллект, стрессоустойчивость, когнитивная гибкость, ресурсы профессиональной деятельности.*

Проблема эмоционального выгорания в профессиональной деятельности за последние годы принимает значительные масштабы. По данным социальных исследований, выгоранию подвержены большинство сотрудников, которые принимали участие в опросах. Так, на основании результатов, полученных в ходе компанией «Ромир», можно утверждать, что 64% россиян сталкиваются с проблемой выгорания. По данным компании Deloitte 77%, сотрудники организаций испытывают симптомы выгорания на текущем месте работы и более половины переживают его повторно. Высшая школа экономики провела исследование влияния пандемии на работоспособность: 60% опрошенных отмечают состояние эмоционального истощения, причем 35,3% из них находятся в состоянии высокой степени интенсивности [4].

Проблема выгорания давно вышла за пределы конкретного сотрудника или отдельной организации. Это общеэкономическая и социально значимая проблема, к которой приковано внимание различных общественных институтов. В рамках проекта «Комфортная педагогическая деятельность: профилактика эмоционального выгорания преподавателей профессионального образования», который реализуется СРОО «Центр поддержки инициатив» на средства «Фонда президентских грантов», было проведено исследование распространенности проблемы эмоционального выгорания среди педагогов Самарской области.

Эмоциональное выгорание широко распространено в системе среднего и высшего профессионального образования по мнению 78% опрошенных преподавателей. Они имеют достаточно четкие представления о феномене выгорания.

Признаки выгорания, с которыми сталкиваются преподаватели, – это ощущение хронической усталости, потеря смысла, апатия, угасание интереса к содержанию деятельности, к учащимся и коллегам, сокращение контактов, негативная оценка себя, чувство вины и несоответствия требованиям.

Лично переживали состояние эмоционального выгорания почти 90% опрошенных преподавателей. Причем 17% участников опроса оказываются в этом состоянии довольно часто, а 4,4% находятся в нем постоянно. Участники исследования отмечают рост распространённости выгорания в среде педагогов профессионального образования за последние пять лет [6].

Выгорание сотрудника негативно сказывается на всех ключевых процессах в организации: приводит к нарушениям в коммуникации с внутренними и внешними клиентами, увеличивает текучесть кадров, способствует росту затрат на привлечение и адаптацию новых сотрудников, ведет к репутационным потерям. В коммерческом секторе экономики решение проблемы выгорания в организации приводит к активному развитию концепции well-being, частью которой является предоставление психологической помощи персоналу. Чаще всего речь идет о краткосрочной помощи или коучинге. В системе профессионального образования вопросы профилактики эмоционального выгорания не могут быть решены за счет внутренних ресурсов в виду отсутствия организационных механизмов предоставления помощи преподавателям.

В рамках проекта был реализован комплекс мероприятий, направленных на поддержку преподавателей и профилактику выгорания. В частности, была разработана программа обучения ресурсосберегающим компетенциям, которые ориентированы на формирование навыков психологической саморегуляции и развитие личности преподавателей. Основу предложенной программы составляют представления о ресурсах профессиональной деятельности [2], работы в области развития осознанности и эмоционального интеллекта [1], когнитивно-поведенческой психологии, гештальт-терапии [5], компетентностный подход [4].

Ресурсы – это потенциальные возможности человека в виде способов или действий, своего рода инструменты психической саморегуляции, направленные на преодоление стрессовых ситуаций. На ранних стадиях выгорания преподаватели пытаются противостоять непрерывным рабочими стрессам путем использования имеющихся в их распоряжении ресурсов. На этой стадии обнаруживаются напряженность, тревожность и фрустрация, связанные с дефицитом ресурсов, необходимых для решения проблемы. Когда эти ресурсы недостаточны, они начинают экономить ресурсы, уменьшая косвенные потери, которые происходят от постоянного вложения усилий без результата.

Циклы потерь постепенно исчерпывают личностные ресурсы. Они уменьшаются незаметно, шаг за шагом. Выгорание характеризуется ощущением беспомощности, безнадежности, «попадания в ловушку». Таким образом, ресурсы самоуважения, эффективности, надежды, ощущения цели и смысла разрушаются, а на физическом уровне возникает истощение [2].

Симптомы эмоционального выгорания затрагивают личность на всех уровнях: телесном, эмоциональном, когнитивном, социальном и духовном [5].

На телесном уровне выгорание проявляется в хронической усталости и физическом истощении. В этом состоянии человек может испытывать нехватку энергии, вялость, слабость, скованность в теле, боли напряжения. Каждый раз человек игнорирует сигналы своего тела, потребности не удовлетворяются и накапливается напряжение. Чтобы справиться с выгоранием и поддерживать хорошее самочувствие, необходимо развивать телесную осознанность.

Телесная осознанность – это способность распознавать телесные импульсы и сигналы, наблюдать и регулировать физическое состояние в зависимости от жизненного тонуса и актуальных профессиональных задач.

На эмоциональном уровне выгорание приводит к снижению фона настроения, повышению раздражительности, которые переходят в апатию. Возникает явление «экономии» эмоций, когда человеку не хочется никуда вовлекаться, теряется живость реакции. Чтобы заботиться о себе в эмоциональном плане, необходимо развивать эмоциональный интеллект.

Эмоциональный интеллект – это способность распознавать эмоции, намерения, мотивацию, желания свои и других людей. Он включает целый комплекс компетенций: эмоциональную осведомленность, способность распознавать чувства и эмоции других людей, мотивацию и саморегуляцию, а также управление своими и чужими эмоциями.

Выгорание связано с нарушениями мышления. Отчасти речь идет о том, что в состоянии дефицита, усталости, плохого настроения, человек начинает в большей степени фиксироваться на негативных утверждениях. Мышление становится поляризованным, «черно-белым», прогнозы будущего – преимущественно негативными. Такой взгляд на жизнь только усугубляет выгорание и препятствует поиску эффективных стратегий поведения.

На качество мышления могут влиять когнитивные искажения, автоматические мысли, поверхностные и глубинные убеждения, которые сформировались в течение жизни. Для профилактики выгорания полезно развивать когнитивную гибкость.

Когнитивная гибкость – это способность адаптировать мышление к меняющимся условиям, замечать привычные мыслительные реакции и трансформировать их с учетом актуальных задач.

Выгорание непосредственно связано с коммуникацией и общением с другими людьми. Не случайно в большей степени выгоранию подвержены помогающие специалисты. Большое количество контактов, недостаток личного пространства, невозможность отстаивать свои позиции во взаимодействии с коллегами, руководством или клиентами, приводят к возникновению напряжения, нарушениям в коммуникации, росту конфликтных ситуаций. На поздних стадиях выгорание проявляется в цинизме по отношению к окружающим.

Для профилактики выгорания значимыми темами являются личные и профессиональные границы, способность гибко переходить из одной роли к другой, удерживать баланс «брать-давать» в отношениях и в целом балансировать между работой и личной жизнью. Для того, чтобы научиться справляться с выгоранием и заботиться о себе, важно уметь выстраивать социальные контакты и получать поддержку.

Социальные контакты и поддержка – это комплекс навыков, связанных с установлением границ в общении, умением гибко использовать различные социальные роли и статусы, сохраняя баланс между профессиональной деятельностью и личной жизнью.

Выгорание постепенно захватывает личность и на определенном этапе приводит к нарушению восприятия собственной ценности, потере смысла деятельности, обесцениванию достижений и профессии как таковой. В состоянии выгорания работа не просто перестает приносить радость или удовлетворение. Она приносит разочарование, кажется бессмысленной и бесполезной. Потеря смысла приводит к снижению мотивации, формализму, ухудшению качества работы. Критически оценивая результаты своей работы, человек приходит к выводу о собственной никчемности и ненужности. На духовном уровне человек встречается с экзистенциальными вопросами. Для профилактики выгорания важно говорить о том, что для человека действительно значимо в профессиональной деятельности, искать глубинные ценности, которые помогут вернуть осмысленность и мотивацию. Погружение в исследование собственных смыслов помогает вернуть ощущение достоинства и почувствовать себя профессионалом.

Ценностная ориентация – это интегрирующая способность сознания постоянно направлять помыслы и поступки людей на обретение моральной ценности. Ценности напрямую связаны со смыслами и значимыми для личности ориентирами, которые определяют уровень мотивации деятельности.

Включение предложенных компетенций в процесс обучения сотрудников в рамках программ психологической поддержки будет способствовать развитию ресурсной базы и повышению резистентности к стрессовым ситуациям. Разработка и реализация программ профилактики выгорания может быть реализована как силами подразделений управления персоналом, так и в рамках совместных проектов с социально-ориентированными некоммерческими организациями. В настоящее время накоплен достаточный опыт по совместной реализации таких проектов в рамках взаимодействия с учреждениями профессионального образования. Таким образом, специалисты различных областей деятельности смогут использовать свои личностные ресурсы для профилактики эмоционального выгорания.

Библиографический список

1. Белашева И.В., Есаян М.Л., Макадей Л.И. Эмоциональная компетентность и проблема эмоционального выгорания у сотрудников организации // Проблемы современного педагогического образования. 2021. №71-4. С. 329-333.
2. Водопьянова Н.Е. Противодействие синдрому выгорания в контексте ресурсной концепции человека // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 16. Психология. Педагогика. 2011. № 2. С. 38-50.
3. Кильдишев А.В., Долгополова И.В. Развитие образовательной среды для поддержания профессионального здоровья преподавателей колледжа (из опыта реализации Акселератора компетенций) // Мир науки. Педагогика и психология. 2019. Т. 7. №4. С. 42.

4. Неруш Т.Г., Неруш А.А. Проблема профессионального выгорания в контексте цифровизации и цифровой трансформации, пандемии и удаленной работы // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2020. Т. 9. № 5А. С. 89-97.

5. Тактарова С.В., Артемова Н.Ю. Гармоничное управление организацией на основе синтеза современных подходов в управлении и психологии // Креативная экономика. 2018. Т. 12. № 7. С. 985-994.

6. Эмоциональное выгорание педагогов в системе профессионального образования. Результаты социологического исследования. Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная механика», Самара, 2021. URL: <https://docs.google.com/document/d/17hPCCPQI33HnfR3eVaJAnTToOtQARWBo/edit?usp=sharing&ouid=103894413775468683468&rtfpof=true&sd=true> (дата обращения: 01.02.2022).

PREVENTION OF BURNOUT: A COMPETENCY-BASED APPROACH

Astashina E.E., Kisteneva N.S., Polarnaja N.G., Rudchenko A.V.

Samara University of Public Administration «International Market Institute», Samara, Russia

Abstract. *The modern world with its multitasking, variability and unpredictability creates conditions for the formation of emotional burnout of professionals in various fields of activity. The problem is widespread and has negative consequences not only for the employee, but also for the organization and the economy as a whole. Prevention of emotional burnout is associated with the development of personnel support systems, in particular, the provision of psychological assistance and personality development. The article discusses a competency-based approach to the prevention of emotional burnout, based on ideas about the resources of professional activity.*

Keywords: *burnout syndrome, competencies, professional development, emotional intelligence, stress resistance, cognitive flexibility, professional activity resources.*