

Грязнов Сергей Александрович

канд. пед. наук, доцент, декан

ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»

г. Самара, Самарская область

Кузнецов Михаил Иванович

канд. пед. наук, доцент

ФКОУ ВО «Академия права и управления

Федеральной службы исполнения наказаний»

г. Рязань, Рязанская область

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ УИС

***Аннотация:** на сегодняшний день эмоциональное выгорание – это масштабная, исследуемая и обсуждаемая проблема. Статья посвящена вопросам эмоционального выгорания, которое возникает в результате хронического стресса на рабочем месте. В частности, обсуждаются факторы, которые порождают выгорание как на индивидуальном, так и на организационном уровнях. Чтобы избежать выгорания или минимизировать его последствия, организациям следует выбрать наиболее подходящий тип профилактического вмешательства (предложены соответствующие варианты).*

***Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, профессиональное выгорание, трудовая деятельность, стресс на работе, стратегии совладения со стрессом.*

Понятие «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) впервые использовал американский психиатр Герберт Фрейденберг, описав его как состояние, возникающее в результате хронического стресса, который не был успешно преодолен. В научную литературу термин «выгорание» ввела социальный психолог Кристина Маслах, определив его как постепенный процесс усталости, цинизма и снижения приверженности среди специалистов сферы социальной помощи [1]. Спустя годы, после нескольких эмпирических исследований она пе-

реформулировала концепцию и совместно с соавторами разработала более операциональное определение выгорания как психологического синдрома, характеризующегося эмоциональным истощением, деперсонализацией и сниженным чувством профессиональной эффективности, которое может возникнуть у лиц, осуществляющих уход. С СЭВ можно столкнуться в любой сфере (не только рабочей). Данный феномен может проявляться в партнерских отношениях, также эмоциональному выгоранию подвержены матери, круглосуточно заботящиеся о детях [2].

Жизнь людей в современном мире не может обходиться без эмоциональных, психологических или физических перегрузок, особенно в процессе трудовой деятельности. Если эти перегрузки несущественны, организм самостоятельно справляется со стрессом, предотвращая его негативное влияние на состояние человека. Однако если в ходе профессиональной деятельности сотрудник часто подвергается серьезным нагрузкам, то напряжение копится, стресс нарастает, организм истощается и в результате происходит профессиональное-эмоциональное выгорание. Профессиональное выгорание – актуальная проблема для многих стран. Например, в Испании с ним сталкиваются около 38% трудоспособного населения. Согласно недавнему исследованию, в России 45% работающих граждан когда-либо сталкивались с профессиональным выгоранием [3].

К вопросу возникновения выгорания ученые подходят с позиции нескольких теорий. Так, подход теории социального обмена предполагает, что выгорание происходит, когда сотрудник ощущает недостаток справедливости: нет баланса между приложенными усилиями и результатами. Отсутствие этой взаимосвязи порождает эмоциональное истощение, которое постепенно становится хроническим. Согласно данному подходу, выгорание может быть вызвано значительными межличностными требованиями, связанными с рабочей средой, которые становятся эмоционально поглощающими. Чтобы избежать контакта с первоначальным источником дискомфорта, в качестве стратегии преодоления

стресса используется деперсонализация или цинизм, что в конечном итоге приводит к низкой личной удовлетворенности.

Интересным является подход теории эмоционального заражения – это тенденция автоматически имитировать и синхронизировать выражения лица, вокализации, позы и движения с выражениями других людей и, следовательно, эмоционально сближаться с ними. Когда люди долгое время работают вместе, для них характерно разделять ситуации и испытывать коллективные эмоции. Из данной теории следует, что выгорание часто происходит в рабочих группах, где существуют общие убеждения и эмоции, которые развиваются в ходе социального взаимодействия. Заражение выгоранием часто происходит у преподавательского и медицинского персонала, а также между супругами (вне контекста работы) [4]. Таким образом, эмоциональное заражение влияет на развитие выгорания как на рабочем месте, так и за его пределами.

Стратегии совладания являются важнейшей переменной в развитии выгорания. Существует несколько классификаций стратегий совладания, наиболее часто встречающимся является совладание, сфокусированное на проблеме, а также совладание, сфокусированное на эмоциях. Совладание, сфокусированное на проблеме, представляет собой попытку воздействовать непосредственно на стрессовую ситуацию, а совладание, сфокусированное на эмоциях, акцентируется на изменении негативных эмоциональных реакций на стрессовые события, избегая вмешательства в них.

В целом, факторы, способствующие выгоранию, можно разделить на две широкие категории: организационные (рабочая нагрузка или связанные с этим эмоциональные требования) и индивидуальные (личность сотрудника или стратегии преодоления трудностей). Необходимо подчеркнуть, что в контексте трудовой деятельности СЭВ является следствием воздействия определенных условий труда, а не индивидуальной характеристики, такой как черта личности. Поэтому, как правило, триггерами профессионального выгорания являются факторы, связанные с работой (содержание, структура или отношения с клиентами, руководителями или коллегами). Тем не менее некоторые индивидуальные

факторы могут действовать как смягчающие переменные (например, эффективное использование механизмов преодоления стресса). Таким образом, индивидуальные характеристики (оптимизм или активное совладание), могут уменьшить или замедлить негативное влияние организационных факторов на выгорание и его последствия.

Отдельно необходимо отметить такой фактор риска выгорания, как эмоциональный труд. Это психологический процесс, необходимый для саморегуляции поведения и проявления тех эмоций, которые желательны для рабочих процессов. Он включает в себя контроль или сокрытие негативных реакций (гнев, раздражение) для соблюдения правил организации и целей работы, а также требует проявления не испытываемых эмоций, например, симпатии к клиентам, хотя на самом деле ощущается противоположное или спокойствия в ситуациях, в которых на самом деле ощущается тревога. Таким образом, эмоциональный труд подразумевает большую психологическую нагрузку и также способствует развитию выгорания.

Чтобы избежать выгорания или минимизировать его последствия организации следует выбрать наиболее подходящий тип профилактического вмешательства. Так, первичная профилактика направлена на всех сотрудников, ее цель – снизить или устранить организационные факторы риска для предотвращения возникновения выгорания. Первичная профилактика предоставляет персоналу адекватную поддержку: помощь в адаптацию к работе, информацию и обучение борьбе с психосоциальными рисками. Вторичная профилактика осуществляется после появления первых симптомов выгорания, поэтому она должна быть направлена не на всех сотрудников, а только на тех, кто уже пострадал – ее цель состоит в том, чтобы симптомы выгорания не развивались дальше. Эти вмешательства представляют собой попытку изменений в отношении сотрудника для улучшения его ресурсов совладания. Наконец, третичная профилактика фокусируется на сотрудниках, которые уже выгорели на работе. Целью этого типа профилактики является снижение уже полученного вреда (например, при серьезных проблемах со здоровьем или плохой производитель-

ности труда). Поскольку этот тип вмешательства направлен на попытку минимизации ущерба физическому или психологическому здоровью сотрудника, он считается реактивным и, строго говоря, является не профилактикой, а лечением. Организационные вмешательства могут состоять из: улучшения характеристик работы (количественное снижение рабочей нагрузки и качественное улучшение работы посредством перепроектирования работы и изменения времени воздействия потенциальных стрессоров); гуманизации графиков и реализация планов баланса между работой и личной жизнью; развития лидерских качеств у менеджеров; использования вознаграждений и стимулов; обучения; создания групп поддержки.

В заключение следует отметить, что возникновение СЭМ не является неизбежным, его можно предотвратить до того, как он проявится, а также лечить в процессе развития. Для этого организациям следует регулярно оценивать благополучие своих сотрудников, как количественно, так и качественно, и считать это ключевым показателем эффективности.

Список литературы

1. Maslach C., Leiter M.P. (1976). Burnout. Human behavior, 5(9), 16–22.
2. Селина М. Эмоциональное выгорание сотрудников / М. Селина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://iq-media.ru/career/chto-vazhno-znat-rukovoditelyu-ob-emotsional-nom-vygoranii-sotrudnikov> (дата обращения: 15.02.2025).
3. НАФИ. Профессиональное выгорание россиян. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafi.ru/projects/sotsialnoe-razvitie/professionalnoe-vygoranie-rossiyan-simptomu-prichiny-mery-profilaktiki/> (дата обращения: 15.02.2025).
4. Petitta L., Jiang L. (2020). How emotional contagion relates to burnout: A moderated mediation model of job insecurity and group member prototypicality. International Journal of Stress Management, 27(1), 12. DOI 10.1037/str0000134. EDN JBPEPK