

*Ахунова Евгения Владиславовна
Россия, г. Казань
e-mail: zhenya.novitskaya@gmail.com*

ПРОБЛЕМА СИНДРОМА «ВЫГОРАНИЯ» И ЕЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

***Аннотация:** В статье рассматривается актуальная проблема, связанная с синдромом «выгорания» у сотрудников в сфере информационных технологий. Потеря интереса к работе крайне остро проявлена в современном обществе и изучена в недостаточном объеме. Проведена исследовательская работа с использованием прикладных данных (полученных на основании анкеты-опросника). Сформулированы и описаны понятной терминологией причинно-следственные связи появления данной проблемы, сделаны выводы и предложены возможные решения описываемого феномена.*

Ключевые слова: синдром, «выгорание», проблема, симптомы, профессия, стадии.

*Akhunova Evgeniya Vladislavovna
Russia, Kazan*

THE PROBLEM OF THE “BURNOUT” SYNDROME AND ITS STUDY

***Abstract:** the article deals with the actual problem associated with the “burnout” syndrome among employees in the field of information technology. The loss of interest in work is extremely acute in modern society and has not been studied enough. Research work was carried out using applied data (obtained on the basis of a questionnaire). The casual relationships of the appearance of this problem are formulated and described in understandable terminology, conclusions are drawn and possible solutions to the described phenomenon are proposed.*

Key words: syndrome, “burnout”, problem, symptoms, profession, stages.

Одной из самых актуальных проблем в современном профессиональном обществе принято считать проблему выгорания на работе.

Интенсивное развитие социальных и экономических связей и отношений предъявляет высокие требования к профессиональной компетенции персонала.

Синдрому выгорания свойственен хронический стресс на рабочем месте и подвергнуться опасности может любой работник, неважно какую должность он занимает, в какой сфере он работает и каков его профессиональный стаж.

В данной статье исследуется проблема профессионального выгорания в it сфере, насколько работники подвержены этому явлению и какие симптомы выделяют у себя. Для исследования была составлена анкета-опрос.

Профессиональное выгорание – полная или частичная потеря эффективности на рабочем месте вследствие нарастающего эмоционального и физического истощения. Проявляется в безразличии к своим обязанностям и происходящему на работе, негативизме к клиентам и коллегам, ощущении собственной профессиональной некомпетентности (синдром самозванца).

Профессиональное выгорание активизируется в случае, когда ресурсы человека истощены для адаптации в стрессовых ситуациях и он переходит в режим сбережения энергии – физической и психической. Таким образом срабатывает психологическая защита.

В опросе приняли участие 9 человек, работники it-сферы в возрасте от 20 до 40 лет, жители Казани, сотрудники двух крупнейших it-компаний Татарстана (численностью свыше 2 тысяч человек).

На начальном этапе важно было отличить обычный стресс от выгорания. При ощущении стресса работник не выключается из рабочего процесса, в то время как выгорание характеризуется безразличием и апатией. Стрессу свойственно физическое истощение, а выгоранию – моральное.

Для исследования статьи была выбрана it-сфера по нескольким причинам:

- Работники данной сферы находятся на втором месте в группе риска (первое место: врачи, учителя, работники социальных служб);
- В данной сфере превалирует количество работников-миллениалов (ценности данной возрастной группы отличаются от предыдущих поколений и на первый план выходят творчество, интерес и глобальные цели);
- Автор статьи 8 лет проработал в it- сфере, столкнулся с выгоранием напрямую.

Главная проблема синдрома «выгорания», его психическая составляющая заключается в том, что эмоции подвергаются неоднозначной трактовке – часто их функции и реальная связь с деятельностью человека оценивается

некорректно, необходимо учитывать индивидуальные психические особенности личности.

Впервые этот синдром подвергся подробному исследованию 50 лет назад. Однако тогда это были работники, задействованные в профессиях субъект-субъектного типа (педагоги, врачи, социальные работники). Их психологическое состояние было охарактеризовано как состояние истощения, изнеможения.

Исследования продолжались на протяжении всего времени и чем современной они становились, тем больше профессий вовлекалось в этот круг. Таким образом синдром «выгорания» стал представляться общепрофессиональным феноменом.

Для исследования проблемы был создан тест, в котором работники могли определить у себя риск выгорания. Симптомы были разделены на группы. Итоги представлены в результатах ниже:

1. Физические симптомы:

- физическая усталость или истощение – 9 чел. (100%);
- бессонница – 2 чел. (22,2%);
- затрудненное дыхание или одышка – 2 чел. (22,2%);
- тошнота и головокружение – 2 чел. (22,2%);
- повышение артериального давления – 2 чел. (22,2);
- изменение веса – 6 чел. (66,7%).

2. Эмоциональные симптомы:

- ощущение беспомощности и безнадежности – 4 чел.(44,4%);
- агрессивность - 4 чел. (44,4%);
- цинизм и черствость в работе и личной жизни – 5 чел. (55,6%);
- чувство вины - 5 чел. (55,6%);
- потеря идеалов, надежд, проф.перспектив - 4 чел. (44,4%);
- чувство глубокого одиночества - 2 чел. (22,2%);

3. Поведенческие симптомы:

- рабочее время более 45 часов в неделю – 1 чел. (11,1%);
- безразличие к еде – 2 чел. (22,2%);

- малая физическая нагрузка – 4 чел. (44,4%);
- оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств – 3 чел. (33,3%);
- прокрастинация – 7 чел. (77,7%).

4. Интеллектуальные симптомы:

- падение интереса к новым практикам и идеям в работе – 5 чел. (55,6%);
- большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине – 3 чел. (33,3%);
- проблемы с концентрацией внимания – 5 чел. (55,6%);
- неспособность сосредоточиться – 5 чел. (55,6%);
- недоверчивость – 2 чел. (22,2%);
- забывчивость – 6 чел. (66,6%).

5. Социальные симптомы:

- падение интереса к досугу, увлечениям – 4 чел. (44,4%);
- трудные отношения на работе и дома – 6 чел. (66,6%);
- ощущение недостатка поддержки со стороны семьи – 5 чел. (55,6%);
- избегание ответственности, попытки оправдать себя – 4 чел. (44,4%);
- страх оказаться в центре внимания – 2 чел. (22,2%).

6. Профессиональные симптомы:

- отсутствие понимания долгосрочных целей компании – 6 чел. (66,6%);
- отсутствие обратной связи – 4 чел. (44,4%);
- «стеклянный потолок» (отсутствие возможности переключаться между задачами и участвовать в новых проектах, полезных для профессионального роста) – 5 чел. (55,6%);
- низкая оплата труда/ отсутствие бонусов - 4 чел. (44,4%);
- проблемы с делегированием – 3 чел. (33,3%);
- отсутствие командной работы – 2 чел. (22,2%);
- нет ежедневного планирования – 6 чел. (66,6%);
- руководитель дистанцируется от подчиненных – 4 чел. (44,4%).

Таким образом, мы получили данные, которые позволяют нам сказать о том, что у всех работников выявлены признаки выгорания, но в разных стадиях:

- первая стадия (3 человека): работа продолжает приносить радость и удовольствие, количество задач увеличилось, качество исполнения снизилось. Дебютируют сомнения и раздражительности, проявляется меньше эмпатии по отношению к близким;

- вторая стадия (4 человека): чаще проявляется апатия, пессимизм, головные боли, раздражительности и бессонница. Трудно сосредоточиться на рабочих задачах. Уровень энергии снижен из-за хронической усталости;

- третья стадия (2 человека): корреляция между количеством работы и ее качеством непропорциональна. Нет чувства удовлетворения. Нарушен режим питания, сна и отдыха. Усиливающееся чувство одиночества.

Выводы: в настоящее время проблема выгорания затрагивает не только профессиональные, но и личные сферы человека, поэтому об этом важно говорить и уделять этому внимание. Необходимо выработать организационную культуру, работать над мотивацией сотрудников, соблюдать режим труда и отдыха. Чем больше исследований (как теоретических, так и практических) будет проводиться в этом направлении, тем большему рассмотрению будет способствовать данная проблема.