

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ПРОЯВ ПРОФЕСІЙНОГО ЗАХВОРЮВАННЯ ТА СПОСОБИ БОРОТЬБИ З НИМ

Емоційне вигорання – це один із механізмів захисту людини від різних проявів оточуючого середовища. Варто зазначити, що емоційне вигорання трактується переважно з негативного боку. І, звичайно, на це є об'єктивні причини, адже коли людина перебуває в такому стані, це відбивається на виконанні нею посадових обов'язків, на відносинах із партнерами, клієнтами та близькими, оскільки призводить до емоційної та особистісної відстороненості, незадоволеності собою, за чим йде тривога, депресія та неадекватне емоційне реагування на звичайні життєві ситуації. До плюсів емоційного вигорання можна віднести хіба що те, що воно дозволяє людині економно та дозовано використовувати свої вичерпні енергетичні ресурси.

Управлінська наука уже визнала синдром емоційного вигорання менеджерів одним із найбільш серйозних профзахворювань. Воно небезпечне тим, що в деяких організаціях розповсюджується як епідемія та гальмує ефективність найбільш цінних працівників. Але, як і будь-яку хворобу, емоційне вигорання можна своєчасно попереджувати та досить ефективно лікувати. Головне, щоб програму „лікування” працівник розробляв разом із своїм керівником.

Психологи відмічають, що зупинка синдрому емоційного вигорання, який вже розпочався, – комплексна проблема, тобто стосується як самої людини, так і організації, в якій вона працює. Індивідуальні міри, які може приймати працівник, – це уважне спостереження за собою, своїми реакціями, формами реагування та за самопочуттям на роботі.

Людині, яка емоційно вигоріла, пропонується визначити життєві пріоритети. На ранніх стадіях вигорання вона може допомогти собі сама. Тут важливо вміло організувати свій відпочинок. Якщо працівник займається монотонною діяльністю, то вихідні найкраще присвятити активному відпочинку (гірські прогулянки, спортивні ігри, танці та ін.). Якщо ж весь робочий час працівника пов'язаний з активною діяльністю та постійною комунікацією з людьми – краще у вихідні полежати на дивані та надати перевагу пасивному відпочинку.

Керівництву варто розуміти, що воно в силах вплинути на ситуацію, якою б складною вона не була. Задача лідерів – розумний розподіл часу „згорівших” співробітників. Насичене спілкування пропонується замінити періодами самотності. Інший дуже важливий для профілактики момент – розуміння працівником свого місця в організації. Відомо, якщо людина не отримує позитивної оцінки за зроблену роботу, вона вважає себе не достатньо ефективною. А це – додаткове емоційне навантаження, що зумовлює витрату сили.

Поруч із плануванням відпочинку та емоційною підтримкою, керівництво повинно постійно мотивувати своїх працівників і своєчасно переключати їх з одного виду діяльності на інший. Також потрібно спрямовувати своїх працівників на різноманітні курси підвищення кваліфікації, щоб вони спробували подивитися на процес своєї праці зі сторони.

Існує ряд правил, дотримання яких допоможе керівнику уникнути вигорання працівників:

- оцінювати потреби, схильності та здібності підлеглих і намагатися вибрати для них відповідний об'єм і тип роботи;

- використовувати стиль керівництва, який відповідає конкретній ситуації;

- забезпечувати належну винагороду за ефективну роботу працівника;

- виступати в ролі наставника відносно підлеглих, розвивати їхні здібності, обговорювати з ними складні виробничі завдання;

- пояснювати підлеглим важливість їхньої роботи. Навіть якщо усі функції працівника зводяться до вкручування гайок на конвеєрі, потрібно пояснити йому, яке значення має його робота – без цієї гайки, наприклад, не зможе функціонувати великий прилад.

Постійна емоційна „включеність” вимагає більше сил у людини, ніж тяжка фізична праця. Як відзначають фахівці, потенційними жертвами синдрому емоційного вигорання стають ті, хто у зв'язку з службовими обов'язками багато спілкується з людьми.

Для будь-якого керівника чи менеджера з персоналу важливо знати не лише причини, але й індикатори, за якими можна визначити наявність цього синдрому в працівників, щоб одразу вживати відповідні міри. До таких індикаторів належать: почуття емоційного виснаження, знемоги; дегуманізація; деперсоналізація; негативне самосприйняття в фаховому плані, нестача почуття фахової майстерності; психологічні нездужання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення до самої роботи; убогість репертуару робочих дій.

Кожна людина може виробити свої індивідуальні стратегії боротьби з синдромом емоційного вигорання, але варто згадати декілька універсальних правил:

1. Правило розподілу – необхідно чітко розділяти професійну діяльність та особисте життя: не брати роботу додому, мати хобі, яке не стосується роботи, спілкуватися з друзями, які не є колегами по роботі. Для цього досить дієвими є різноманітні ритуали. Наприклад, ритуал „корпоративного одягу”. Коли

працівник приходять на роботу він одягає корпоративний одяг, починає спілкуватися з клієнтами, є добрим і розуміючим, активним і професійним, але коли робочий день закінчується і працівник знімає робочий одяг, він забуває про всіх своїх клієнтів і займається особистими справами (перестає бути працівником організації, стає мамою чи татом, дружиною чи чоловіком і т. д.).

2. Правило зміни діяльності – намагатися чергувати свою професійну діяльність, тобто не тільки спілкуватися з клієнтами, а й займатися різноманітною паперовою роботою, або особистим професійним удосконаленням: відвідувати тренінги та навчання.

3. Правило часу – страх не встигнути, запізнитися, відсутність структури можна подолати за допомогою тайм-менеджменту. Він дозволяє при організації часу враховувати індивідуальні ритми людини, що зводить до мінімуму хронічні перевтоми.

Сучасний тайм-менеджмент діє за трьома принципами:

– індивідуальний підхід – людина сама повинна визначити власний баланс між жорсткою організацією та спонтанністю в своїх діях;

– мислення спрямоване на ефективність – якщо ми встановлюємо правила, ми повинні вірити у їх ефективність, а інакше позитивні зміни не можливі;

– все можна удосконалювати, так як резерви ефективності та розвитку невичерпні.

4. Правило внутрішньої метафори – велику роль у формуванні синдрому емоційного вигорання відіграють внутрішні настанови, те як людина сприймає себе у ролі спеціаліста. Деструктивність девізу „палаю для інших – згораю сам” очевидна. Працівник, який досягнув певного професійного рівня має уже сформований образ свого професійного „Я”. Якщо в процесі роботи виявлено, що цей образ має певні деструктивні елементи, його варто видозмінити, але не знищувати, тому що це може принести шкоду особистості. Внутрішні переконання варто міняти конструктивно, щоб, з однієї сторони, людина відчувала себе хорошим спеціалістом, який дійсно допомагає людям, а з іншої – була емоційно благополучною, врівноваженою і захищеною від стресу.

Також ще одним важливим фактором, який може спричинити емоційне вигорання, є ставлення до своїх невдач. Ідеальних людей не буває, тому всі час від часу помиляються, але кожен реагує на невдачу по-своєму. Якщо людина не дає собі права на помилку та картається за кожну невдачу, поява у неї синдрому емоційного вигорання – це цілком прогнозована річ.

Тому, стикаючись із труднощами, інколи варто говорити собі, що „немає нічого поганого, що не вийшло „на відмінно”, „все найскладніше вже позаду”, „я не один, разом ми впораємось”, „могло бути й гірше”. Такі прийоми позитивного мислення, на перший погляд, можуть здатися примітивними, але на практиці вони вже тривалий час доводять свою ефективність. І ще – слід частіше посміхатися, пам’ятаючи, що посмішка має ефект дзеркала.